

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE INVESTIGACIÓN

1. PRÓLOGO.

El objetivo de esta Carta es conseguir una mejora continua de los servicios prestados por el Servicio de Investigación (en adelante SI o Servicio) a la comunidad universitaria en general y a las personas usuarias del mismo en particular.

Para ello, se define a continuación la configuración del Servicio, las distintas áreas que lo integran, los fines y actividades de cada área y la necesaria interacción con los distintos servicios de la Universidad, con el fin de avanzar en la consecución del objetivo general de prestar un óptimo servicio a la Universidad en el ámbito de la gestión de la Investigación y la Transferencia del Conocimiento.

El Servicio asume las competencias relacionadas con la implementación de la política de investigación, la difusión de convocatorias, la gestión de los proyectos, contratos y ayudas de investigación, así como la gestión del programa propio de investigación.

2. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

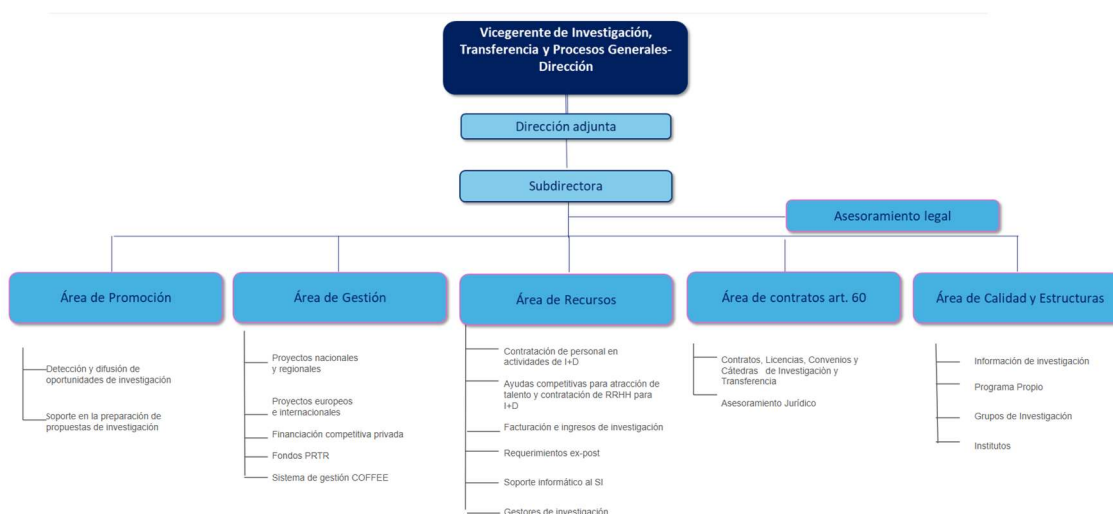
1-. Datos identificativos. Funciones y áreas del Servicio.

El Servicio de Investigación depende del Vicerrectorado de Investigación y Transferencia y desarrolla, entre otras, las siguientes actividades **centradas en el ámbito de INVESTIGACIÓN**:

1. **Difunde y acompaña** en la **presentación de propuestas** a convocatorias de investigación competitivas tanto **públicas como privadas**.
2. Ayuda a los investigadores en el **lanzamiento, gestión, desarrollo y justificación de su actividad investigadora**.
3. **Atrae talento** a la Universidad a través de convocatorias competitivas y **gestiona la incorporación de investigadores** a los proyectos de investigación.
4. Asesora, negocia y gestiona **contratos, convenios y cátedras** de investigación y transferencia.
5. Asume las competencias relacionadas con la implementación de la política de investigación de la Universidad, ofrece Información e indicadores sobre Investigación, da **soporte a las unidades de investigación** (grupos e institutos), gestiona el **Programa Propio del Vicerrectorado de Investigación y Transferencia**, principal instrumento de la Universidad para **impulsar su política de I+D**

Carta de Servicios

El SI se estructura en las 5 áreas de trabajo siguientes:



2-. Misión, Visión y Valores

El SI tiene como **Misión** promover, asesorar y gestionar la Investigación de la Universidad, ofreciendo un servicio profesional de calidad, orientado a facilitar las actividades de investigación de los usuarios, colaborando y potenciando los objetivos de la Universidad de promoción y transferencia del conocimiento y de los resultados de investigación a la sociedad.

Con este fin, asesora y colabora en todo el proceso de gestión de las ayudas y subvenciones concedidas a la Universidad, sirviendo de enlace entre los investigadores, la gestión económica de la universidad y las entidades financiadoras, en actividades tales como proyectos de investigación, adquisición de infraestructura científica, becas y contratos para personal investigador, programas de movilidad, ayudas individuales a la actividad científica y contratación de la investigación, entre otras.

Nuestra **Visión** es ser referente en nuestro entorno en la prestación de un servicio excelente, ágil, flexible, eficiente y adaptable a las necesidades de cada momento, en línea con la política universitaria, acorde a su plan estratégico y a los requerimientos de los investigadores.

Los **Valores** fundamentales del Servicio:

- Profesionalidad
- Compromiso
- Fomento del Trabajo en equipo y la iniciativa personal
- Respeto a las personas y a la organización.
- Responsabilidad y gestión eficiente de los Recursos
- Integración y participación del personal en los planes de mejora.
- Comunicación fluida con usuarios y colaboradores.

3-. RELACIÓN DE SERVICIOS QUE SE PRESTAN

El SI está integrado por un equipo de profesionales con formación especializada en gestión de la Investigación. Las distintas áreas prestan los siguientes servicios:

3.1. Área de Promoción de la Investigación

El área de Promoción de la Investigación presta los siguientes servicios:

- **Detección de oportunidades de financiación de la investigación:** búsqueda de convocatorias de financiación de la investigación en los ámbitos nacionales, regionales, europeos e internacionales y competitiva privada.
- **Difusión y comunicación de las oportunidades de financiación a la comunidad investigadora UC3M a través de:** listas de distribución de investigación, portal del investigador, redes sociales del Servicio de Investigación o de forma personalizada dirigida a grupos específicos UC3M.
- **Organización de eventos informativos** relativos a las convocatorias de interés científico o **jornadas formativas** en la Universidad. Los eventos informativos cuentan con la participación de expertos externos (puntos nacionales de contacto, consultores de referencia, Comisión Europea, etc.), y las actividades formativas se imparten por personal del servicio de investigación.
- **Asesoramiento en preparación de propuestas:** apoyo en presentación de propuestas de investigación regionales, estatales, competitivas privadas, internacionales y europeas, principalmente en el Programa Marco de la Unión Europea.
 - Se proporciona soporte en el proceso de participación, acceso a portales, presupuestos.
 - Se elaboran manuales específicos y material de apoyo en la redacción de propuestas.
 - Se realiza el asesoramiento y acompañamiento específico en las propuestas de investigación coordinadas en el programa marco de investigación de la Unión Europea (UE) y en las propuestas del Consejo Europeo de Investigación de la UE (ERC, en sus siglas en inglés), a través de la modalidad de ayudas a la revisión de propuestas del programa propio de investigación.

Compromiso de calidad

- Emisión de Boletín de convocatorias del Servicio de Investigación, **cadencia semanal**
- Mensajes por listas de distribución, **mínimo 5 mensajes** mensuales
- Mensajes en redes sociales del servicio de investigación, **mínimo 5 mensajes** mensuales
- Contestación a las consultas planteadas a través del correo electrónico en el **plazo de 5 días hábiles**.

Carta de Servicios

- Organización de eventos informativos relativos a las convocatorias de interés, **mínimo 1 por anualidad**
- Realización de Jornadas formativas a PDI en plazo máximo **de 5 meses desde la solicitud**

****Exclusiones:** *El Área no apoyará solicitudes de propuestas de proyectos que no sean de investigación y no tramitará solicitudes de propuestas de investigación que no tengan como gasto elegible costes indirectos, salvo autorización expresa del Vicerrector en materia de Investigación.*

3.2. Área de Gestión de Proyectos

El Área de Gestión de Proyectos del SI realiza las actividades de asesoramiento y acompañamiento durante todo el desarrollo de los proyectos nacionales, regionales, europeos e internacionales, prestando los siguientes servicios:

- **Asesoramiento en los trámites necesarios con la entidad financiadora**, ya sea de ámbito nacional, regional o europeo, para la **aceptación del proyecto y puesta en marcha** del mismo, así como en los pasos previos hasta el inicio del proyecto: *Declaration of Honour (DoH)* y *Accession Form*, revisión y gestión de la firma del Acuerdo de consorcio, en proyectos europeos y acuerdo o convenio para la formalización de la financiación en proyectos con financiación competitiva privada.
- **Asesoramiento y realización de todos los trámites asociados a cambios en el proyecto** frente a la entidad financiadora: modificaciones en el equipo investigador, ampliación de plazos, solicitud de prórrogas, cambios en la memoria técnica del proyecto, modificaciones presupuestarias y cambios de investigador responsable.
- **Elaboración y presentación de las justificaciones económicas** y envío de las justificaciones técnicas, cuando proceda, de acuerdo con las instrucciones de cada entidad financiadora.
- **Asesoramiento en materia de publicidad de las ayudas** y en la preparación de la documentación necesaria de acuerdo con las instrucciones de la entidad financiadora de cada proyecto.
- **Preparación de las auditorías de proyectos** cuando sea necesario: compilación y presentación ante los auditores internos para la presentación del "*Certificate on the Financial Statement*" (CFS) para proyectos europeos, presentación de la documentación necesaria ante la Comisión Europea en caso de auditoría de la propia Comisión y para los proyectos nacionales, preparación y presentación de la información necesaria para obtener el informe de auditoría obligatorio para la justificación económica del proyecto.
- **Gestión de costes de personal:** control de horas imputadas en actividades de investigación a través de la aplicación UXXI y cálculo del coste hora/día asociados a las dedicaciones de personal propio de la universidad. En el caso de proyectos europeos coordinados desde la UC3M, desde el SI se realiza también la **gestión económica del consorcio europeo y pago a socios**, cuando la UC3M es la entidad coordinadora.

Carta de Servicios

- **Contacto directo con la entidad financiadora:** Ministerio o Comunidad de Madrid en el caso de proyectos nacionales y regionales, Comisión Europea en el caso de proyectos europeos, y entidad privada en el caso de proyectos financiados a través de convocatorias competitivas privadas.

Compromiso de calidad

- Gestión administrativa de ayudas de Investigación (estudio del proyecto y apertura en UXXI) en **el plazo de 15 días hábiles** desde la comunicación de la Resolución de concesión.
- Envío al IP de la documentación necesaria para tramitar los pagos a socios en proyectos europeos coordinados desde la UC3M en el **plazo de 15 días hábiles** desde la aplicación de los fondos recibidos en el proyecto. Una vez recibidas las órdenes de pago y tengamos confirmadas su alta en terceros, el envío de toda la información a la DEF se hará en **un plazo de 10 días hábiles**.
- Contestación a las consultas planteadas a través del correo electrónico en el **plazo de 5 días hábiles**.
- Revisión y trámite de acuerdos asociados a proyectos financiados en convocatorias de financiación competitiva privada en el **plazo de 5 días hábiles** desde la recepción del convenio.
- Presentación de las justificaciones técnicas, cuando proceda, y económicas: **2 días antes de la fecha límite indicada por la entidad financiadora**.
 - o Para cumplir este compromiso es necesario haber recibido de los servicios universitarios implicados (RRHH, DEF u otros) y auditoría externa, si procede, toda la documentación necesaria para finalizar la justificación económica, así como el informe técnico por parte del investigador/a responsable con una antelación de, al menos, **5 días antes de la fecha límite de envío**.
- Tramitación de modificaciones del proyecto/incidencias con la entidad financiadora en un **plazo de 5 días hábiles** desde la recepción de la documentación necesaria por parte de la entidad financiadora.

****Exclusiones:** *El Área no puede dar cobertura a la gestión de proyectos para la realización de actividades que no sean de investigación, que serán competencia del servicio correspondiente, ni a la tramitación de gastos relacionados con los proyectos, que es competencia de la Dirección económico financiera (DEF)*

3.3. Área de Gestión de Recursos

El área de Gestión de Recursos realiza las siguientes funciones y presta los siguientes servicios:

- a) Contratación:** Gestión relacionada con la **contratación y renovación** del personal investigador y personal técnico de apoyo, con cargo a proyectos de investigación, así como la coordinación en la contratación de gestores para grupos de investigación de la Universidad.

Compromiso de calidad

- Contratación del personal de apoyo **en el plazo de 30 días hábiles (*)** una vez recibida la solicitud completa del Investigador Principal del proyecto.

() Plazo condicionado a los plazos de formalización del contrato por el Servicio de Recursos Humanos.*

b) Convocatorias públicas competitivas de personal de I+D: difusión, presentación de propuestas, gestión y justificación de propuestas.

- Gestión de las Convocatorias de la Agencia Estatal de Investigación: **Consolidación Investigadora, Ramón y Cajal, Juan de la Cierva y Personal Técnico de Apoyo (PTA)** y aquellas cuya competencia se adscriba al SI.
- Gestión de las Convocatorias de la Comunidad de Madrid: **Atracción de Talento, Doctorados Industriales, Ayudas para la contratación de personal predoctoral y Ayudas para la contratación de Ayudantes de Investigación y Técnicos de Laboratorio** y aquellas cuya competencia se adscriba al SI

Compromiso de calidad

- Contestación a las consultas planteadas a través del correo electrónico en el **plazo de 5 días hábiles**.
- Gestión administrativa de ayudas de Investigación (estudio del proyecto y apertura en UXXI) en **el plazo de 15 días hábiles** desde la comunicación de la Resolución de concesión.
- Presentación de las justificaciones técnicas, cuando proceda, y económicas: **2 días antes de la fecha límite indicada por la entidad financiadora.**
 - o Para cumplir este compromiso es necesario haber recibido de los servicios universitarios implicados (RRHH y DEF) y auditoría externa, si procede, toda la documentación necesaria para finalizar la justificación económica, así como el informe técnico por parte del investigador responsable con una antelación de, al menos, **5 días antes de la fecha límite de envío.**
- Tramitación de modificaciones del proyecto/incidencias con la entidad financiadora en un **plazo de 5 días hábiles** desde la recepción de la documentación necesaria por parte del Investigador o Investigadora Principal.

**** Exclusiones:** *El Área no puede dar cobertura a la gestión de proyectos para la realización de actividades que no sean de investigación, que serán competencia del servicio correspondiente, ni a la tramitación de gastos relacionados con los proyectos, que es competencia de la Dirección económico financiera (DEF).*

c) Requerimientos: respuesta a los requerimientos de las entidades financiadoras relacionados con proyectos de investigación, en todas las fases del procedimiento administrativo.

Carta de Servicios

Compromiso de calidad

- Respuesta **en el plazo administrativo establecido (*)** por la entidad financiadora a los requerimientos de subsanación de proyectos y a los acuerdos de Inicio de Procedimiento de Reintegro y Resoluciones de Reintegro.

() Plazo condicionado a las respuestas del Investigador/a Principal objeto del Requerimiento y de otros servicios implicados, a los que se solicita respuesta **al menos 5 días hábiles antes** de fin de plazo. En caso de no recepción en plazo, el Servicio de Investigación **NO GARANTIZA** la presentación en plazo.*

d) Gestión de ingresos, facturas y cuentas de retenciones, en concreto:

- Emisión de **facturas, gestión de ingresos y reclamación de impagados referido a proyectos de investigación.**
- Gestión de los **ingresos** relacionados con **inscripciones a congresos o conferencias.**
- Gestión de las cuentas de costes indirectos de proyectos de investigación (**cuentas de retenciones**).
- Gestión de las **Acciones Estratégicas** de la Universidad.

Compromiso de calidad

- Creación de la Acción Estratégica en el plazo de **10 días hábiles** desde la recepción de la solicitud y autorización de la misma.
- Contestación a las consultas planteadas a través del correo electrónico en el **plazo de 5 días hábiles.**

3.4. Área de Contratos Art.60 LOSU

El área de Contratos Art. 60 favorece la Transferencia del Conocimiento a la sociedad a partir del asesoramiento y formalización, vía contratos y/o convenios, de la relación Universidad- Empresas- Instituciones, prestando los siguientes servicios:

- **Asesoramiento jurídico** para la formalización de contratos y convenios de investigación, transferencia e innovación en general y en particular de Protocolos generales de colaboración (MoU); Ofertas de Servicios; Contratos menores y Licitaciones en las que participe la Universidad y pueda resultar adjudicataria; Acuerdos de Confidencialidad; Acuerdos de Transferencia de Material (MTA); Cátedras de investigación y Contratos de Patrocinio y acuerdos de mecenazgo.
- **Redacción, revisión, negociación e intermediación** del contenido de los diversos instrumentos jurídicos a través de los que se formalizan las relaciones con empresas e instituciones del sector público y privado, así como las **renovaciones y adendas** a los mismos.
- Salvaguarda de los intereses de la Universidad en el contrato o convenio, principalmente en cuanto a **propiedad intelectual e industrial, confidencialidad, protección de datos, responsabilidad y publicaciones.**

Carta de Servicios

- Gestión, seguimiento económico-administrativo del contrato e información sobre cálculo de costes indirectos, gestión de **créditos, justificaciones, certificaciones** de participación en proyectos y cierre de proyectos.

Compromiso de calidad

- Respuesta a las consultas y/o solicitudes en un plazo máximo de **5 días hábiles** desde la fecha de recepción.
- Resolución y envío de documentación (borradores, versiones revisadas, declaraciones, demanda de información) en un plazo máximo de **12 días hábiles** desde la recepción.

****Exclusiones:** *El Área no puede dar cobertura a los siguientes servicios y actividades: elaboración de Memoria Técnica y Presupuesto de los contratos y proyectos, actividades de formación, contratación de personal, gestión de gastos por ser éstos competencia del Investigador/a o de otros servicios de la Universidad.*

3.5. Área de Calidad y Estructuras.

El Área de Calidad y Estructuras, presta los siguientes servicios:

- **Información, Evaluación, Control y Calidad de la Investigación**
 - **Información sobre Investigación**
 - Realización de dos memorias:
 - la Memoria de Investigación, de carácter bienal
 - la Memoria económica y de gestión de la universidad, con carácter anual, en la parte de Investigación.
 - Preparación y remisión de las siguientes encuestas: INE - Estadística sobre Actividades I+D 2022, encuesta de Transferencia de Conocimiento e Innovación del Sistema de Investigación sobre Ciencia, Tecnología e Innovación (SICTI), Encuesta sobre Investigación, Transferencia de Conocimiento y Divulgación de la Ciencia (I+TC+D) de la CRUE-Indicadores RedOtri, Modelo de Análisis de la Comunidad de Madrid, Datos para la solicitud de prácticas en la AIREF , Mujeres en investigación y transferencia, La Universidad en Cifras (LUEC), Universidad Española en Cifras, Fundación CyD-Multirank, THE (Times Higher Education) y THE Impact, Ranking de Shanghai/ARWU, Ranking CYD, Ranking El Mundo, entre otras.
 - Apoyo a los investigadores en el acceso a bases de datos de investigación y a información general de investigación de la UC3M, en particular para acceso a bases de datos de Eurostat, y otras similares, así como consultas sobre número de proyectos, financiación captada, etc., en departamentos e institutos.
 - **Evaluación de la Investigación:** *aportación de información sobre investigación a otros servicios de la Universidad, a demanda.*

- **Control y calidad de la Investigación**
 - Revisión periódica de la calidad de los datos contenidos en la aplicación informática UXXI- Investigación, con especial control de las tipologías de proyectos.
 - Carga de actividades científicas en UXXI-Portal del Investigador desde la base de datos Scopus, así como de patentes y tesis doctorales remitidas desde el SEI y Postgrado.
 - Diseño y coordinación del Cuadro de mando de indicadores de investigación y transferencia.

- **Programa Propio de Investigación de la UC3M**
 - Gestión, incluyendo la redacción, publicación, apoyo a la presentación de propuestas, evaluación, gestión y justificación, de convocatorias de investigación : ayudas para propuestas internacionales, para movilidad de investigadores, para organización de congresos y reuniones científicas, para revistas científicas, para contratación de técnicos de gestión de I+D en grupos de investigación, y otras convocatorias de investigación que acuerde el Vicerrectorado con competencias en Investigación.

- **Estructuras de Investigación:**
 - **Grupos de investigación:** proceso de creación de nuevos grupos de investigación, altas, bajas de investigadores en grupos y actualización de líneas de investigación.
 - **Institutos universitarios de investigación:** procedimiento de creación de nuevos institutos de investigación; mantenimiento del censo; apoyo a la evaluación de los institutos, proceso de transformación de institutos para adquirir el sello de evaluación positiva UC3M; propuesta de financiación basal y competitivo de los institutos; así como la gestión integral de la convocatoria de financiación competitiva de institutos (desde la redacción de la convocatoria hasta la resolución).

- **Otras tareas de apoyo transversal**
 - Certificados de investigación, sede electrónica, boletín de convocatorias del Servicio de Investigación, generación y envío del boletín semanal a todo el PDI, información sobre las convocatorias para su publicación en la Newsletter de la universidad.

Compromiso de Calidad

- Cumplimiento de los plazos marcados para remisión de memorias, estadísticas, rankings, etc.
- Envío de certificados en **15 días hábiles** desde la solicitud.
- Creación de nuevos grupos: **30 días hábiles** desde la recepción definitiva de documentación.

Carta de Servicios

- Resolución de altas y bajas: **5 días hábiles** desde la recepción
- Respuesta a peticiones de información, acceso a datos, etc.: **5 días hábiles** desde la recepción
- Memoria de Investigación. Plazo: **no excederá del mes de julio del año siguiente** al último incluido en la memoria

****Exclusiones:** *El Área no puede prestar* apoyo administrativo interno a las estructuras de investigación, ni proporcionar información que no sea de Investigación, ni gestionar convocatorias del Programa Propio que no sean de investigación

3.6. Asesoramiento legal

El Servicio cuenta con el asesoramiento legal de una persona con formación jurídica experta en investigación y transferencia. Su función, transversal a todo el servicio, es asesorar en temas jurídicos a todas las áreas e, indirectamente, a los investigadores de la Universidad.

Todos los plazos que figuran en la carta de servicios podrán verse modificados:

- Puntualmente, en **períodos vacacionales y en las 2 semanas previas** a los cierres de la Universidad
- Cuando se requiera **interacción con el Investigador**, empresas e **instituciones y/u otros servicios de la Universidad**: (Dirección Económico Financiera, Recursos Humanos, Servicio Jurídico, Secretaría General, SEI, etc.) a los plazos del SI se le añadirán los plazos utilizados por el/la Investigador/a dichas empresas e instituciones y/ o servicios universitarios que hayan intervenido.
- En caso de propuestas y/o justificaciones masivas, cuando por el volumen de las actividades a realizar en los plazos establecidos por las entidades financiadoras **se establezcan plazos internos específicos** o extraordinarios por parte del SI.

**** El Servicio de Investigación NO PODRÁ GARANTIZAR** la presentación de documentación en plazo, cuando no sea recibida dentro del plazo solicitado al investigador/a, empresas-instituciones y otros servicios de la Universidad implicados en un procedimiento.

4. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

4.1.-Derechos de los usuarios en relación con los servicios prestados:

- Tratamiento profesional y riguroso de sus solicitudes.
- Atención a sus peticiones y confidencialidad en toda la información personal o institucional, que será tratada de acuerdo con la Ley de Protección de Datos.
- Participar en la mejora del servicio a través de la aportación de sugerencias.
- Trámite de las quejas y sugerencias que los usuarios estimen oportunas.

Carta de Servicios

4.2.-Deberes de los usuarios:

Con el objetivo de asegurar un adecuado funcionamiento del servicio los usuarios tendrán, entre otros, los siguientes deberes y obligaciones:

- Cumplimiento de la normativa establecida.
- Entregar la documentación requerida para cada procedimiento en tiempo y forma

5-. PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS Y ACCESO AL SISTEMA DE OPINIÓN, SUGERENCIAS, FELICITACIONES y QUEJAS.

Los usuarios podrán colaborar en la mejora continua del SI expresando sus opiniones, sugerencias, felicitaciones y/o quejas, a través del correo electrónico si@uc3m.es.

Una vez recibidas las opiniones, sugerencias, felicitaciones y quejas, sugerencia y/o felicitación se procederá a su contestación en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir del siguiente a la fecha de recepción.

6. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

El SI está accesible a los usuarios de forma presencial, a través de teléfono y, preferentemente, a través de correo electrónico.

Dirección Postal: Av. Universidad, 30. Edificio Juan Benet, Despachos 7.3. J32 y siguientes. 28911 Leganés. Madrid

Dirección Internet: <https://www.uc3m.es/conocenos/servicios-universitarios/servicio-investigacion>

Personas de contacto: [Directorio](#)