

## Carta de Servicios

# 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

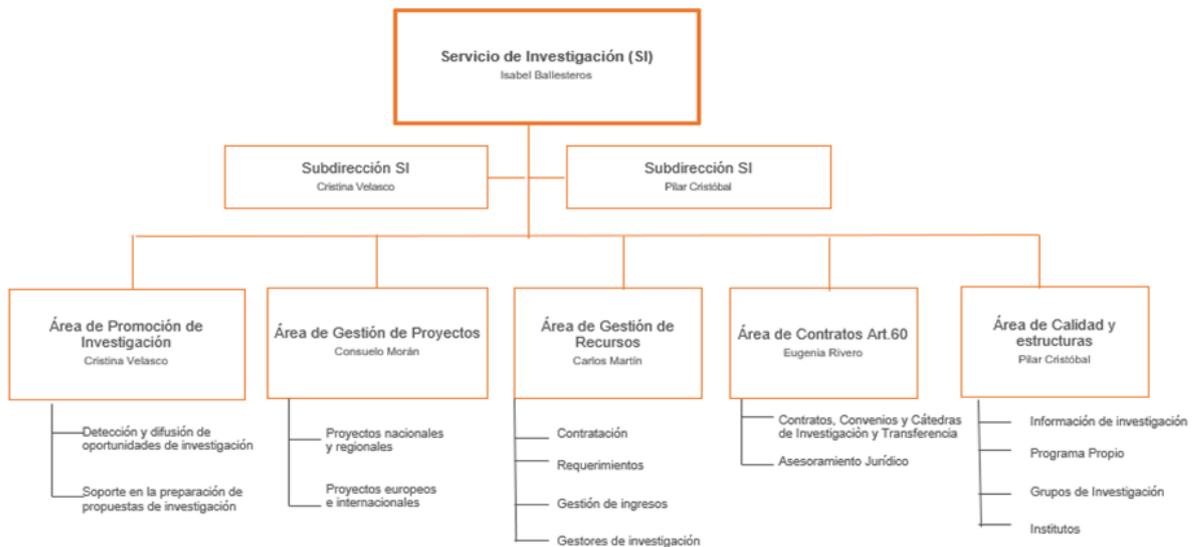
### 2.1 Datos identificativos. Funciones y áreas del Servicio.

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**

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

## Carta de Servicios



## 2.2 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.

## Carta de Servicios

### 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**.
- Organización de eventos informativos relativos a las convocatorias de interés, **mínimo 1 por anualidad**

## Carta de Servicios

- 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**.
  - 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)

## Carta de Servicios

### 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**.

- 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*

## Carta de Servicios

*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.

### 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.

## Carta de Servicios

- **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.
- 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

#### 1. 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

## Carta de Servicios

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.

**2. Evaluación de la Investigación:** *aportación de información sobre investigación a otros servicios de la Universidad, a demanda.*

### **3. 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**

## Carta de Servicios

- 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.
- 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

## 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.

## Carta de Servicios

- Trámite de las quejas y sugerencias que los usuarios estimen oportunas.

### 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, urgencias, felicitaciones y/o quejas, a través del correo electrónico [si@uc3m.es](mailto: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](#)