

CARTA DE SERVICIO DE LA OFICINA DE TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN Y LA OFICINA DE PROYECTOS INTERNACIONALES

PRÓLOGO

La Carta de Servicios de la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) y la Oficina de Proyectos Internacionales (OFPI) de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación y la Oficina de Proyectos Internacionales a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos Identificativos de la OTRI y OFPI

La Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación y la Oficina de Proyectos Internacionales dependen del Vicerrectorado de Política Científica e investigación en la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la OTRI y OFPI

1. MISIÓN DE LA OTRI:

La Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación tiene como misión la difusión, la valorización y la transferencia del conocimiento investigador generado en la Universidad de Granada hacia la sociedad potenciando el la cultura, la calidad de la vida y el desarrollo económico.

2. MISIÓN DE LA OFPI:

La Oficina de Proyectos Internacionales tiene como misión fomentar la participación de la UGR en los Proyectos Internacionales de Investigación, y dotar de un apoyo y asesoramiento suficiente a los investigadores en dichos proyectos.

I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios

La OTRI Y OFPI son las unidades responsables de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la OTRI y OFPI

Las personas usuarias de los servicios que presta la OTRI de la Universidad de Granada pueden colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. Mediante la expresión de sus opiniones recogidas en las encuestas que periódicamente la Oficina realiza sobre la prestación de servicios.
2. La OTRI dispone además de una dirección de correo electrónico donde poder remitir aspectos

relacionados con los servicios prestados por la Oficina: otri@ugr.es

Las personas usuarias de la OFPI de la Universidad de Granada pueden colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. A través del formulario de sugerencias y Quejas disponible en la web www.ugr.es/invest/ofpi
2. La OFPI además dispone de una dirección de correo electrónico donde poder remitir aspectos relacionados con los servicios prestados por la Oficina: ofpi@ugr.es

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta

A la OTRI y OFPI le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

Relación de servicios que presta la OTRI:

1. Asesorar al profesorado en la negociación, elaboración y tramitación administrativa de las actividades de los contratos y convenios de investigación con empresas e instituciones al amparo del art. 83 de la LOU.
2. Asesorar y tramitar al profesorado en lo referente a la propiedad industrial e intelectual generada como consecuencia de la investigación realizada en la UGR.
3. Informar y asesorar al profesorado y alumnado en lo relativo a las Empresas Basadas en el Conocimiento (EBCs) surgidas de la investigación de la UGR, con el propósito de promover la creación de dichas empresas.
4. Asesorar al profesorado en la negociación, elaboración y tramitación administrativa de los proyectos de I+D en colaboración con empresas presentados a convocatorias realizadas por entidades públicas y/o privadas, y divulgar e informar sobre ellas.
5. Divulgar los resultados de investigación y las capacidades de los grupos de investigación de la UGR en la sociedad en general y en las empresas en particular, a través de la organización de eventos relacionados con la transferencia de conocimiento (cursos, jornadas, mesas de transferencia...), así como atender a las demandas que pudieran surgir por parte de las empresas, entidades e investigadores de la UGR.
6. Asesorar a profesores y alumnos sobre la presentación y tramitación de solicitudes, los requisitos de las becas y contratos laborales con cargo a contratos, proyectos y convenios, y sobre los tipos de ayuda, presentación de solicitudes y los requisitos relativos a los planes propios de ayudas a la transferencia de investigación.
7. Elaborar certificados administrativos para el personal de la Universidad en el ámbito de la transferencia de conocimiento (contratos, convenios, proyectos...)

Relación de servicios que presta la OFPI:

1. Diseminación de información sobre las distintas convocatorias de proyectos internacionales (proyectos del VII Programa Marco de I+D y otros proyectos europeos, proyectos de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo y otros proyectos internacionales)
2. Asesoramiento en las convocatorias de proyectos de investigación de ámbito internacional.

3. Asesoramiento y apoyo en la preparación de propuestas, fundamentalmente dentro del Programa Marco de I+D.
4. Gestión integral económica y administrativa de los proyectos del Programa Marco de I+D
5. Elaboración de certificados y otros documentos relacionados con proyectos internacionales.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por OTRI y OFPI

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la L.O. 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Estatuto de la Universidad de Granada, Decreto 325/2003, de 25 de Noviembre.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos
- L.O.3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 53/1984, de 26 diciembre Incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Públicas.
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía.
- Ley 33/2003, de 3 noviembre de patrimonio de las administraciones públicas.

NORMATIVA ESPECÍFICA DE LA OTRI:

- Ley 11/1986 de 20 de marzo, de Patentes de Invención y Modelos de Utilidad (BOE núm. 73, de 26 de marzo de 1986).
- Orden de 16 de febrero de 1996 (B.O.E. de 23 de febrero), del Ministerio de Educación y Ciencia, por la que se regula el registro de Oficinas de Transferencia de Resultados de Investigación.
- Ley Andaluza de la Ciencia y el Conocimiento (Aprobada por el DECRETO 86/2007, de 27 de marzo, por el que se aprueba el Plan Andaluz de Investigación, Desarrollo e Innovación (2007-2013)).
- Resolución del Rectorado de fecha 14 de abril de 1998 referente a modalidades y cuantía de la participación en los beneficios que obtenga la Universidad de la explotación o cesión de sus derechos sobre las invenciones realizadas por sus profesores, como consecuencia de su función de investigación en la Universidad.

NORMATIVA ESPECÍFICA DE LA OFPI:

- Convocatorias oficiales de la Comisión Europea, AECID y otros organismos
- Decisión de la Comisión Europea, de 30 de diciembre de 2006, para el VII Programa Marco.

III. DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.

2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
8. Una administración ágil en el procesamiento de solicitudes de información, certificados, informes, dietas, etc.

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas

1. Las personas usuarias de la OTRI y OFPI, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.
2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la OTRI y OFPI, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la OTRI y OFPI, así como, a través de los Registros Oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página Web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página Web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>.

IV.III. Tramitación

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona responsable de la OTRI y OFPI recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la OTRI y OFPI.

Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley.

Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento del Rector, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se

adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas

Para contactar con los distintos servicios de OTRI y OFPI, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

OTRI:

Complejo Administrativo Triunfo, Pab.1. Cuesta del Hospicio s/n, 18071 Granada.

Dirección: Tlfno.+34 958 244336 Subdirección: Tlfno.+34 958 246309.

Gestión de contratos y convenios y Gestión de la I+D colaborativa: Tlfno.+34 958 240887.

Administración: Tlfno.+34 958 -244336, -244337, Fax 958 244301.

Parque Tecnológico de Ciencias de la Salud. Edificio BIC Granada. Avda. Innovación, 1 Planta 1ª. 18100 Armilla (Granada). Tlfno. +34 958 750620 Fax 958 750440 e-mail otri@ugr.es

Web <http://otri.ugr.es>

OFPI:

Edificio Institucional Acera de San Ildefonso, 42.18071 Granada (España)

Dirección: Tlfno +34 958 240876 / 609 822 217.

Proyectos AECID: Tlfno +34 958 -240888, -204030.

Proyectos europeos: Tlfno +34 958 -248024, -240890, -240888.

Administración: Tlfno +34 958 -246279, -204030 Fax: +34 958 240886 e-mail ofpi@ugr.es

Web <http://invest.ugr.es/ofpi>

V.II. Formas de acceso y transporte

1. A la OTRI y OFPI se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

OTRI:

-Complejo administrativo Triunfo: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 17, 21, 23, 33, C

-Parque tecnológico de Ciencias de la Salud: Línea Urbana 8 y Línea Metropolitana 158.

OFPI: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 17, 21, 23, 33, C

2. Plano de situación:



B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. COMPROMISOS DE CALIDAD

II. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos

La relación de servicios prestados por la OTRI y OFPI recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Incrementar en un 5%, respecto al año anterior, el número de contratos firmados con empresas o instituciones.
2. Incrementar, en un 5% respecto al año anterior, el volumen económico de los contratos firmados con empresas o instituciones.
3. Asegurar que al menos el 7% de los asesoramientos realizados den como resultado la solicitud de una patente
4. Incrementar en un 5% el número de licencias respecto al año anterior.
5. Asegurar la creación de un mínimo de seis Empresas Basadas en el Conocimiento (EBCs) al año.
6. Organizar, al menos, tres eventos de divulgación al año en materia de EBCs (jornadas, mesas de transferencia...)
7. Incrementar en un 5% respecto al año anterior, el número de proyectos colaborativos firmados con

empresas e instituciones.

8. Incrementar en un 5% el volumen económico de los proyectos colaborativos con empresas e instituciones respecto al año anterior.
9. Atender, al menos, al 80% de las demandas tecnológicas recibidas al año en la OTRI.
10. Organizar un mínimo de seis eventos, jornadas o mesas de transferencia al año, en materia de divulgación de resultados de investigación y capacidades de los grupos de investigación de la UGR.
11. Asegurar un 80% de satisfacción positiva medida a través de la encuesta de satisfacción de usuarios, en relación al asesoramiento realizado a los alumnos y profesores en materia de presentación y tramitación de solicitudes y requisitos de becas y contratos.
12. Emisión del 90% de los certificados (OTRI) en un tiempo no superior a una semana desde su solicitud.
13. Publicar todas las convocatorias en la Web de la OFPI en el plazo máximo de tres días, desde su publicación en el Boletín Oficial (convocatorias oficiales) o desde que se tiene constancia en la OFPI (resto de convocatorias).
14. Organizar, al menos, dos jornadas al año para la diseminación de información sobre las distintas convocatorias de proyectos internacionales.
15. Contestar a las consultas recibidas en el plazo máximo de dos días hábiles.
16. Elaborar el 90% de los informes financieros solicitados en un plazo de tiempo máximo de siete días hábiles.
17. Asegurar que el 90% del personal seleccionado para proyectos internacionales firma su contrato en un periodo no superior a 6 días hábiles desde que se comunica a la OFPI.
18. Elaborar el 90% de los certificados en un plazo de tiempo máximo de siete días hábiles desde su solicitud por las personas usuarias.

II. INDICADORES

II.I. Indicadores de calidad

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la OTRI y OFPI se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por ésta OTRI y OFPI:

1. Porcentaje de incremento de contratos firmados con empresas o instituciones respecto al año anterior.
2. Porcentaje de Incremento en el volumen económico de los contratos firmados con empresas o instituciones respecto al año anterior.
3. Porcentaje de patentes nacionales solicitadas en relación al número de asesoramientos realizados.
4. Porcentaje de Incremento en el número de licencias respecto al año anterior.
5. Número de Empresas Basadas en el Conocimiento (EBCs) creadas al año.
6. Número de eventos de divulgación organizados al año en materia de Empresas Basadas en el Conocimiento (EBCs).
7. Porcentaje de Incremento en el número de proyectos colaborativos firmados con empresas e

instituciones respecto al año anterior.

8. Porcentaje de Incremento en el volumen económico de los proyectos colaborativos con empresas e instituciones respecto al año anterior.
9. Porcentaje de demandas tecnológicas atendidas respecto a las recibidas al año.
10. Número de eventos, jornadas o mesas de transferencia organizados al año.
11. Porcentaje de profesorado y alumnado con satisfacción positiva respecto al asesoramiento realizado.
12. Porcentaje de certificados emitidos en plazo
13. Número de convocatorias de proyectos internacionales publicadas en plazo
14. Número de jornadas organizadas al año.
15. Porcentaje de consultas resueltas en plazo.
16. Porcentaje de informes financieros elaborados en plazo
17. Porcentaje de contratos firmados en plazo
18. Porcentaje de certificados elaborados en plazo(OFPI)

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.I. Horarios de atención al público.

El horario de atención al público es de 9 a 14 horas.

I.II. Otros datos de interés:

La Universidad de Granada a fecha 28 de enero de 2008 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO14001 Medio Ambiente, con nº ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: "Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias"

La Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación y la Oficina de Proyectos Internacionales a fecha 26 de Febrero de 2009 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001:2009, por la entidad certificado SGS. Alcance:

- Gestión de la Contratación directa con empresas, al amparo del artículo 83 de la LOU;
- Gestión de la Propiedad Industrial e Intelectual, a través de patentes que permiten una protección efectiva de los resultados generados mediante la investigación de forma totalmente compatible con los fines académicos;
- Creación de Empresas Basadas en el Conocimiento, que apoyan la iniciativa empresarial basada en el conocimiento generado en nuestra Universidad;
- Gestión de Proyectos de Investigación Colaborativa, para los que es necesaria la participación de un Organismo Público de Investigación (OPI) junto con empresas e instituciones;
- Gestión de Proyectos Internacionales de Investigación, que se realiza en la Oficina de Proyectos Internacionales (OFPI);
- Realización de tareas de Promoción de los resultados generados en la Universidad