

**INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS****Q****ACTA – INFORME  
REVISIÓN DEL ÁREA**

Fecha 25-feb-10

Lugar Sala de Reuniones del  
Rectorado

Hora 13:30

Área : **Area de Gestión de Investigación**

Asistentes

Elena Lidia Fernández Valverde, José Ruiz Martínez, Sonia García-Valdecasas Medina, Juan Lao Aliaga, José M<sup>a</sup> López Guillen, Liria Rosa Gutiérrez, Cristina Ortiz Benitez, Javier Villegas Lucena, Raquel Gil Amate, Beatriz Canton Carretero, M<sup>a</sup> Carmen del Aguila del Aguila, Paloma Bernabeu Díaz, Miguel Angel Plaza Ubeda, Juan Antonio Chaichio Moreno y M<sup>a</sup> Jesús Molina Orantes

Ausentes

**TEMAS TRATADOS Y DECISIONES ADOPTADAS**

Revisión del Área de Gestión de Investigación

**RESULTADOS DE LA REVISIÓN****REVISIÓN DE COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN RELACIÓN CON LOS REQUISITOS Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Compromiso	Cumplimiento	Observaciones
C.1	100,00%	Reducir los plazos de gestión de las becas o contratos laborales con cargo a contratos, grupos y proyectos de investigación. Compromiso: máximo 23 días naturales. Plazo medio conseguido: 13,78 días naturales.
C.2.	100,00%	Reducir los plazos de gestión de las convocatorias de becas del Plan Propio de Investigación. Compromiso: adelantar 2 días hábiles la publicación en la web y en el tablón de anuncios de la relación de admitidos y excluidos. Días de adelanto: 2
C.3	100,00%	Impulsar los proyectos y grupos de investigación y proyectos del Programa Marco de la Unión Europea (en adelante UE). Compromiso: informar en un período máximo de 7 días hábiles desde su publicación en un Boletín Oficial. Tiempo medio empleado: 3,48
C.4	100,00%	Facilitar la justificación de los proyectos de I+D+i nacionales o autonómicos. Compromiso: remitir la justificación económica al investigador principal del proyecto al menos 7 días hábiles antes de la fecha máxima establecida por el órgano convocante. Tiempo medio empleado: 15 días de antelación.

C.5	98,00%	<p>Disminuir los plazos de pago de las subvenciones para estancias de investigadores en centros de investigación y profesores visitante.</p> <p>Compromiso: tramitar el pago en un tiempo medio de 60 días naturales desde la presentación de la justificación.</p> <p>Tiempo medio empleado en estancias: 73,81 días naturales.</p> <p>Tiempo medio empleado en profesores invitados: 49,33.</p> <p>Promedo de ambos tiempos: 61,57 días naturales.</p>
C.6	100,00%	<p>Reducir los tiempos en la gestión de los contratos de investigación.</p> <p>Compromiso: tramitar las facturas de los contratos OTRI en un tiempo medio de 12 días hábiles.</p> <p>Tiempo medio empleado: 9,11 días hábiles.</p>
C.7	100,00%	<p>Impulsar el número de patentes solicitadas.</p> <p>Compromiso: responder a las peticiones de información en 10 días hábiles.</p> <p>Tiempo medio empleado: 1,41 días hábiles.</p>
C.8	100,00%	<p>Impulsar el número de patentes solicitadas.</p> <p>Compromiso: enviar la solicitud de informe tecnológico en el plazo de 5 días hábiles.</p> <p>Desde la aprobación de la Carta de Servicios no se han remitido informes de patentes.</p>
C.9	100,00%	<p>Impulsar la creación de Empresas de Base Tecnológica (en adelante EBT).</p> <p>Compromiso: contestar la solicitud inicial de creación de EBT en un plazo de 5 días hábiles.</p> <p>Tiempo medio empleado: 0,43 días hábiles.</p>
C.10	0,00%	<p>Impulsar la creación de EBT.</p> <p>Compromiso: remitir al Vicerrectorado de Investigación, Desarrollo e Innovación la propuesta de creación de EBT-UAL en un plazo de 5 días hábiles.</p> <p>La aprobación de los informes que pasarían por Comisión de Investigación para EBT se han retrasado hasta el mes de noviembre y desde esa fecha no se han creado nuevas EBTs.</p>
C.11	100,00%	<p>Estimular la participación en los Programas Marco de la UE.</p> <p>Compromiso: cumplimentar los formularios administrativos de la Comisión Europea en un plazo de 7 días hábiles.</p> <p>Tiempo medio empleado: 2,44 días hábiles.</p>
C.12	73,00%	<p>Facilitar la acreditación de la actividad investigadora.</p> <p>Compromiso: emitir los certificados de la actividad investigadora en un tiempo no superior a 7 días hábiles.</p> <p>Tiempo medio empleado: 8,91 días hábiles.</p>
C.13	100,00%	<p>Promover la difusión de la actividad investigadora.</p> <p>Compromiso: organizar un mínimo de 7 jornadas/eventos al año en materias de divulgación de los resultados de investigación.</p> <p>Nº de jornadas realizadas en 2009: 10</p>
C.14	100,00%	<p>Aumentar el número de contratos de investigación.</p> <p>Compromiso: Difundir por correo electrónico y en web las demandas tecnológicas en plazo máximo de 3 días hábiles.</p> <p>Tiempo medio empleado: 0,82 días hábiles.</p>



-  
-

#### **MEDIDAS CORRECTORAS O PLANES DE MEJORA PROPUESTOS**

##### **Análisis Cualitativo:**

Se van a realizar las acciones recogidas en el Modulo de Calidad de 2010.

#### **REVISIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**

##### **Análisis Cualitativo:**

#### **EVALUACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES**

##### **Análisis cuantitativo**

El valor este año es de 7,95 sobre un máximo de 10. Está dentro del umbral de 7 y el objetivo de 8,8.

##### **Análisis Cualitativo**

Respecto al año 2008 (valor de 8,19) ha descendido un poco. Aunque sigue estando por encima de la media de la Universidad que es 7,32.

Acciones para la mejora en la Satisfacción

#### **REVISIÓN DEL ESTADO DE LAS NO CONFORMIDADES**

##### **Análisis Cualitativo:**

#### **MODIFICACIONES EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA**

#### **OTROS PUNTOS DE INTERÉS**

#### **MODIFICACIONES SOBRE LOS COMPROMISOS PROPUESTOS**

Para el año 2010 se van a realizar las siguientes modificaciones:

1. En el cómputo de plazos se atenderá a lo establecido en la Ley 30/92 sobre el término de día hábil, por lo tanto, se eliminarán de todos los compromisos afectados la nota "(excluidos los sábados)".
2. Dada la envergadura del Programa Marco de la UE y teniendo en cuenta que existe una difusión de las distintas convocatorias objeto de este programa en un enlace en la web de la OTRI, se acuerda eliminar los proyectos del Programa Marco de la UE del Objetivo "Impulsar los proyectos y grupos de investigación y proyectos del Programa Marco UE".

#### **PROPUESTAS DE MEJORA**

#### **OTROS TEMAS Y DECISIONES ADOPTADAS**

Almería, 25 de febrero de 2010  
EL RESPONSABLE DEL ÁREA

Fdo.: M<sup>a</sup> Jesús Molina Orantes