



PRESENTACIÓN

I.- PRESENTACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

Según la Ley Orgánica de Universidades, la investigación es el fundamento de la docencia, medio para el progreso de la comunidad y soporte de la transferencia social del conocimiento y ésta constituye una función esencial de las Universidades.

La Universidad de Murcia asume, como uno de sus objetivos esenciales, el desarrollo de la investigación científica, técnica y artística, así como la formación de investigadores, y atiende tanto a la investigación básica como a la aplicada.

I.1.- Estructura

El Área de Investigación está integrada por la Unidad de Cultura Científica (UCC), Gestión de Proyectos y Ayudas (UGI), Gestión de Asuntos Económicos (SAE) y Proyectos Internacionales (OPERUM), dentro del Vicerrectorado de Investigación

I.2.- Funciones

De forma global la función principal del Área de Investigación es la de prestar a los Investigadores de la Universidad de Murcia el apoyo necesario en la gestión de:

- Subvenciones y ayudas a la investigación nacionales e internacionales
- Justificación económica de subvenciones y ayudas
- Convenios de investigación
- Cultura Científica
- Difusión, promoción y asesoramiento para la participación en proyectos europeos e internacionales

Dentro de la gestión se engloba la promoción, información y asesoramiento, la gestión, el seguimiento y la justificación económica.

En el Área de Investigación orientamos nuestro trabajo hacia la implementación en nuestros procesos de los servicios y herramientas telemáticas a las que la Universidad de Murcia tiene acceso, facilitando en la medida de lo posible la relación con el usuario y cliente, cumpliendo así con la calidad de nuestros procesos.

Funciones Unidad de Cultura Científica (UCC):

- Promover las vocaciones científicas
- Realizar actividades de divulgación de resultados y cultura científica
- Organización de eventos relacionados con los anteriores

Funciones Sección de Gestión de Ayudas y Proyectos (UGI):

- Adquisición de Infraestructuras para Equipamiento Científico cofinanciadas con fondos FEDER.
- Gestión de Ayudas y Proyectos de Investigación Nacionales y Regionales.
- Gestión de ayudas para la Formación, Perfeccionamiento y Movilidad de Investigadores Nacional y Regional
- Gestión del Programa Propio de Ayuda a la Investigación
- Ayudas para Formación, Perfeccionamiento, Movilidad y Acreditación del Personal Investigador UM
- Apoyo a las comisiones de investigación y ética de la UM
- Gestión de la Comisión de Ética de Investigación

Funciones Sección de Gestión de Asuntos Económicos (SAE):

- Asesoramiento y gestión económica de los proyectos de investigación nacionales e internacionales
- Justificación económica de los proyectos de investigación
- Atención y soporte de auditorías

Funciones Sección de Proyectos Internacionales (OPERUM):

- Información y asesoramiento a los Grupos de Investigación de la UM para la participación en Proyectos Europeos e Internacionales de I+D+I.
- Divulgación, promoción y dinamización de la participación.
- Gestión y seguimiento de los proyectos europeos e internacionales de investigación
- Información, asesoramiento y seguimiento de otras acciones y becas europeas e internacionales (Eureka, COST, Marie Curie, etc)



I.3.- Ubicación: Edificio nº 18



El Área de Investigación se encuentra ubicada en:



Edif. Rector Soler, 1ª Planta
Campus Universitario de Espinardo
30071 MURCIA

<http://www.um.es/investigacion>

Atención al público: de lunes a viernes de 09:00 a 14:00 hora

I.4.- Acceso

- Vehículo propio
- Tranvía
- Autobuses urbanos, línea: 39

II.- DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL ÁREA EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS QUE PRESTA

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y del Procedimiento Común de las Administraciones Públicas, los ciudadanos tienen derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar. En general, y sin perjuicio de los derechos que les reconozca la legislación vigente, los interesados en los procedimientos que se sigan en el Área de Investigación tienen los siguientes derechos:

1. A recibir información de los procedimientos que les afecten de manera presencial, telefónica y telemática
 - a) Este derecho conlleva el de conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y el de obtener copias de los documentos contenidos en ellos, sin perjuicio de las limitaciones

establecidas al mismo por la legislación vigente

2. A ser atendidos de manera directa y personalizada, pudiendo identificar a las Autoridades y al personal adscrito al Área y bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos
3. A obtener información acerca de los procedimientos seguidos en la Unidad de manera eficaz y rápida
4. A una información real, completa y veraz, que incluye el derecho a que le sea facilitada la orientación adecuada acerca de los requisitos jurídicos, administrativos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que, relacionadas con el Área de Investigación
5. A ser tratados con respeto y deferencia por los funcionarios y personal administrativo adscrito al Área y a ser auxiliados en la redacción formal de los documentos administrativos que dirijan, en el curso de un procedimiento tramitado por la Unidad, a las Autoridades universitarias
6. A que las quejas y sugerencias que se presenten ante el Área se trasladen, en su caso, para su estudio y resolución, a los superiores jerárquicos de la misma y a la contestación de las mismas en los plazos establecidos

III.- FORMA DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

El Área de Investigación apuesta por un modelo ágil, flexible y activo de los procedimientos de forma que las opiniones de los usuarios sirvan para reorientar y perfeccionar los procedimientos mejorando la gestión.

A tal efecto a los clientes y usuarios, tanto internos como externos, se les ofrecen posibilidades de participar en dichos procedimientos.

Las opiniones, sugerencias, comentarios y solicitudes destinados a la mejora de los servicios que presta el Área se pueden poner en conocimiento del "Comité de Autoevaluación" a través de la Comisión Permanente para la Calidad del Área.

Formas de colaborar en la mejora de los servicios:

1. Por vía telemática:
msojo@um.es
2. Un escrito dirigido al Área de Investigación
3. Mediante encuestas

IV.- NORMATIVA REGULADORA

1. Legislación nacional aplicable en materia administrativa, laboral universitaria y de investigación e innovación
2. Legislación europea aplicable
3. Legislación regional aplicable
4. Normativa interna de la UM

V.- COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Compromisos con la mejora continua: Creemos en aquello en lo que estamos trabajando, informando y formando
2. Compromiso con una información diligente y precisa: Creemos que la respuesta rápida y acorde con la demanda a las cuestiones que se planteen, es la base de un sistema dinámico de gestión de calidad
3. Compromiso con los derechos de los usuarios: La orientación al usuario es uno de los principios en los que se asientan los actuales sistemas de gestión de calidad

En resumen, compromiso con el cumplimiento de nuestros valores y objetivos generales, como forma de garantizar la credibilidad en nuestras actuaciones, que se concretarán en:

- Respuesta a quejas y sugerencias en menos de 48 horas
- Respuesta a planteamientos de información y/o asesoramiento con una media de menos de 48 horas
- Actualización continua de la Web del Área de Investigación.

VI.- SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El sistema de gestión de la calidad del Área de Investigación se basa en la gestión por procesos, identificando factores de éxito e implementando, dentro de ellos, los que son clave para el funcionamiento de la Unidad, definiendo objetivos e indicadores, de modo que permitan su seguimiento y análisis, base para evaluar su cumplimiento y plantear su mejora.

VII.- INDICADORES DE CALIDAD

- Número de procesos anuales iniciados/concluidos del servicio que prestamos
- Número de convocatorias gestionadas
- Número de demandas de clientes
- Número de organización de eventos
- Porcentaje de ejecución del Presupuesto del Área.