



Carta de Servicios

Oficina de Proyectos Europeos

Tabla de control de modificaciones:

Edición	Modificación	Fecha
V 1.0	Edición inicial	3/11/2020

Tabla de control de firmas:

ELABORADO POR: Oficina de Proyectos Europeos	REVISADO POR: Inspección General de Servicios	APROBADO POR: Unidad Responsable
M. Pilar Calatayud Sanz Directora técnica	Isabel Luengo Gascón Directora	Alberto Gil Costa Gerente

Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según al artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015



808fc15e9682d5d57ae2a136f43f867b

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/808fc15e9682d5d57ae2a136f43f867b>



I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

Esta carta se elabora como parte del Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios de la Universidad de Zaragoza.

A través de ella, la Oficina de Proyectos Europeos presenta los servicios que ofrece, así como los compromisos de calidad que adquiere en su prestación. El objetivo de esta carta es fomentar una política de mejora continua del servicio.

2. Objetivos y fines de la Unidad prestadora de los servicios objeto de la carta

La Oficina de Proyectos Europeos es una unidad administrativa que depende de la Vicegerencia de Investigación y del Vicerrectorado de Política Científica de la Universidad de Zaragoza. Es encargada de promover y gestionar proyectos europeos e internacionales en los que participa el personal investigador de la Universidad de Zaragoza.

2.1. Misión

Informar, difundir, promover y asesorar a los investigadores de la Universidad de Zaragoza sobre convocatorias de proyectos europeos e internacionales, así como llevar a cabo la gestión integral de los proyectos de programas de I+D+i de ámbito europeo e internacional.

2.2. Visión

Posicionar a la Universidad de Zaragoza como un referente en captación de fondos europeos e internacionales, de manera que se fomente la proyección externa de la institución en el ámbito europeo e internacional.

2.3 Valores

Para dar cumplimiento a la misión y posibilitar la visión, la Oficina de Proyectos Europeos se propone realizar el trabajo asumiendo los siguientes valores:

- Profesionalidad, trabajo en equipo y cooperación
- Implicación de los miembros de la oficina
- Preocupación por la calidad y mejora continua
- Respeto a la legalidad, transparencia y rendición de cuentas de todas las actividades.
- Responsabilidad en la gestión de los recursos
- Respeto a la igualdad de derechos y oportunidades de todas las personas que integran el servicio y de los usuarios

CSV: 808fc15e9682d5d57ae2a136f43f867b

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 2 / 17

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

SUSANA PÉREZ JIMÉNEZ
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

Gestora Proyectos OPE, por orden Dra. OPE
Directora Inspeccion General de Servicios
Gerente

09/11/2020 14:40:00
09/11/2020 14:42:00
09/11/2020 14:59:00





- El objetivo principal es ofrecer el mejor servicio a la comunidad universitaria, satisfaciendo sus necesidades y expectativas

Además, la OPE trabaja activamente en el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030, particularmente en lo referido a las metas 8.3, 9.5 y 16.6:

- Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.
- Aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica de los sectores industriales de todos los países, en particular los países en desarrollo, entre otras cosas fomentando la innovación y aumentando considerablemente, de aquí a 2030, el número de personas que trabajan en investigación y desarrollo por millón de habitantes y los gastos de los sectores público y privado en investigación y desarrollo.
- Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas

3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

- a) **Denominación completa:** Oficina de Proyectos Europeos.
- b) **Responsable de la Oficina de Proyectos Europeos objeto de la carta y del equipo de trabajo:** La responsable de la carta de servicios y del equipo de trabajo para su elaboración es M. Pilar Calatayud Sanz, Directora técnica.

4. Información de contacto

- a) **Dirección postal:**
Campus San Francisco
Edificio Interfacultades 5ª planta
c/ Pedro Cerbuna, 12, 50009 Zaragoza
- b) **Teléfonos:** (+34) 876 55 30 81
- c) **Correo electrónico:** peuropa@unizar.es
- d) **Página web:** <http://ope.unizar.es/>
- e) **Forma de acceso y medios de transporte:**
- Tranvía: parada Plaza San Francisco (<http://www.tranviasdezaragoza.es/es/>)
 - Autobús: líneas 22, 24,29, 35, 38, 41, 42, CI1, CI2 (<https://zaragoza.avanzagrupo.com/>)
 - Acceso en bicicleta: Servicio Bizi Zaragoza (<https://www.bizizaragoza.com/>)

CSV: 808fc15e9682d5d57ae2a136f43f867b

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 3 / 17

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

SUSANA PÉREZ JIMÉNEZ
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

Gestora Proyectos OPE, por orden Dra. OPE
Directora Inspeccion General de Servicios
Gerente

09/11/2020 14:40:00
09/11/2020 14:42:00
09/11/2020 14:59:00



808fc15e9682d5d57ae2a136f43f867b

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/808fc15e9682d5d57ae2a136f43f867b>



- Acceso en coche: Únicamente pueden acceder al campus San Francisco aquellos vehículos que dispongan de acreditación. En los alrededores del campus existe zona azul de aparcamiento y también varios aparcamientos públicos de pago.

f) Horario y medios y lugares de atención al público: 9 a 14 horas, de lunes a viernes.

g) Localización según códigos SIGEUZ: CSF.1002.05.110 y CSF.1002.05.111

link: <http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1002.05.110>



5. Relación de los servicios prestados

1. Divulgación, promoción y dinamización de la participación en programas europeos e internacionales:

- Análisis de la capacidad investigadora de la Universidad de Zaragoza y de las oportunidades de financiación internacionales:
 - Conocimiento de los grupos de investigación de la Universidad y contacto con los mismos.
 - Conocimiento de las diferentes convocatorias internacionales y sus programas anuales y sus normativas financieras y administrativas así como sus plataformas informáticas.
 - Asistencia a infodays, cursos y jornadas.
- Una vez realizado el análisis de la capacidad investigadora, identificación y potenciación de grupos de investigación de áreas con escasa participación en proyectos europeos.



808fc15e9682d5d57ae2a136f43f867b

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/808fc15e9682d5d57ae2a136f43f867b>

CSV: 808fc15e9682d5d57ae2a136f43f867b	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SUSANA PÉREZ JIMÉNEZ	Gestora Proyectos OPE, por orden Dra. OPE	09/11/2020 14:40:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	09/11/2020 14:42:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	09/11/2020 14:59:00	



- Difusión de las diferentes oportunidades de financiación de I+D+i y de los programas de trabajo de las entidades financiadoras de ámbito europeo e internacional usando los medios predefinidos por UNIZAR (boletín UNIZAR, listas de distribución, web, redes sociales, etc.)
- Mantener reuniones con los grupos de investigación de la Universidad de Zaragoza para la identificación y promoción de oportunidades de financiación europeas e internacionales:
 - Trabajar la adecuación de las oportunidades de financiación con los investigadores.
 - Asesoría de un plan estratégico de participación en proyectos europeos para los grupos de investigación.
- Organización y difusión de jornadas de interés sobre programas/convocatorias específicas.
- Formación de investigadores en materia de proyectos europeos e internacionales.

2. Apoyo en las solicitudes de proyectos a convocatorias competitivas de ámbito europeo e internacional:

- Apoyo a los investigadores de la Universidad de Zaragoza en la elaboración de propuestas de proyectos europeos e internacionales.
- Colaboración en la elaboración del presupuesto y cálculo de la dedicación del personal participante de propuestas de proyectos europeos e internacionales.
- Contacto con las entidades financiadoras de los proyectos para clarificar dudas relacionadas con las convocatorias.
- Apoyo a los investigadores en la búsqueda de socios europeos e internacionales para la formación de consorcios. Creación de una red de contactos con diferentes instituciones y socios estratégicos. Identificación de socios potenciales a través de diferentes estrategias como el análisis de proyectos financiados anteriormente o la asistencia a eventos.
- Apoyo en el envío de las solicitudes mediante la realización de tareas relacionadas con la tramitación, revisión de la documentación necesaria y del cumplimiento de los requisitos exigidos por las convocatorias y subsanación de solicitudes a petición del organismo financiador.

CSV: 808fc15e9682d5d57ae2a136f43f867b

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 5 / 17

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

SUSANA PÉREZ JIMÉNEZ
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

Gestora Proyectos OPE, por orden Dra. OPE
Directora Inspeccion General de Servicios
Gerente

09/11/2020 14:40:00
09/11/2020 14:42:00
09/11/2020 14:59:00



808fc15e9682d5d57ae2a136f43f867b

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/808fc15e9682d5d57ae2a136f43f867b>

- Gestión de autorización requerida para la participación de los investigadores de la Universidad de Zaragoza en proyectos europeos e internacionales de otros organismos.


3. Administración y gestión integral de proyectos europeos e internacionales:

- Negociación con las entidades financiadoras para la firma de los acuerdos de subvención de los proyectos con la Universidad de Zaragoza. Preparación de la documentación necesaria para la tramitación satisfactoria de los mismos.
- Seguimiento técnico de la ejecución del proyecto:
 - Revisión de acuerdos de confidencialidad y acuerdos de consorcio
 - Asesoramiento en informes científico-técnicos.
 - Seguimiento del cumplimiento de los requisitos de publicidad exigidos por el organismo financiador.
 - Seguimiento de las normativas de propiedad intelectual y de open science, y aspectos éticos
 - Punto de contacto con la entidad financiadora en el caso de proyectos coordinados o con los coordinadores en caso de proyectos en los que la participación de UNIZAR es como socio. Asistencia técnica a los socios de los proyectos en los proyectos coordinados
 - Coordinación con los gestores de proyecto y con los gestores de los Institutos y grupos de investigación.
 - Asistencia y organización de reuniones de proyectos (Kick off meeting, intermedias, final meetings) y asistencia a las organizadas por las entidades financiadoras (presenciales o via webinar)
 - Gestión documental de los proyectos (Cientia, documentación original, etc.)
- Seguimiento, gestión y control del presupuesto asignado en los proyectos europeos e internacionales:
 - Gestión de ingresos
 - Gestión de gastos: comprobación de la elegibilidad de gastos según cada programa y convocatoria
 - Realización de pagos a socios



808fc15e9682d5d57ae2a136f43f867b

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/808fc15e9682d5d57ae2a136f43f867b>

CSV: 808fc15e9682d5d57ae2a136f43f867b	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SUSANA PÉREZ JIMÉNEZ	Gestora Proyectos OPE, por orden Dra. OPE	09/11/2020 14:40:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	09/11/2020 14:42:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	09/11/2020 14:59:00	



- Seguimiento de partes horarios: Planificación de los recursos humanos durante la ejecución del proyecto incluyendo el control de la dedicación de los investigadores y las hojas de tiempo.
- Coordinación con otros servicios de la Universidad de Zaragoza para la gestión específica que requiera cada tipo de proyectos: GESPI, contratación de personal (PDI, PAS), servicio de patrimonio, etc...
- Ayuda en la tramitación de contratos de recursos humanos y servicios a cargo del proyecto y publicación de ofertas de empleo en la plataforma Euraxess Jobs.
- Ayuda en la tramitación de compras de material fungible e inventariable etc...
- En el caso de proyectos coordinados seguimiento de la ejecución presupuestaria de todos los socios.

- Asesoramiento y tramitación de incidencias derivadas de la ejecución de los proyectos: tramitación de las altas y bajas de investigadores, gestión de adendas, prórrogas de proyectos, realización de traspasos económicos etc...
- Preparación de las auditorías económicas del proyecto (tanto las realizadas por una empresa externa de auditoría como por las entidades financiadoras).
- Emisión de certificados de actividad investigadora.
- Realización de las justificaciones económicas de los proyectos (intermedias y finales), siguiendo los formatos y condiciones establecidos por cada entidad financiadora, así como la tramitación de los requerimientos posteriores.
- Identificar proyectos de mayor relevancia para su difusión en coordinación con la Unidad de Cultura Científica.

6. Derechos de los usuarios en relación con los servicios prestados

Derechos conforme al artículo 13 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Pública:

- a) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.

CSV: 808fc15e9682d5d57ae2a136f43f867b

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 7 / 17

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

SUSANA PÉREZ JIMÉNEZ
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

Gestora Proyectos OPE, por orden Dra. OPE
Directora Inspeccion General de Servicios
Gerente

09/11/2020 14:40:00
09/11/2020 14:42:00
09/11/2020 14:59:00





- b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- c) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- d) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- e) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- h) A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

7. Relación actualizada de las normas reguladoras de los servicios prestados

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley 38/2003 General de Subvenciones
- Ley 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón
- Ley 14/2011, de la Ciencia, Tecnología e Innovación.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Pública.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público
- Real Decreto-ley 3/2019, de 8 de febrero, de medidas urgentes en el ámbito de la Ciencia, la Tecnología, la Innovación y la Universidad.

CSV: 808fc15e9e682d5d57ae2a136f43f867b

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 8 / 17

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

SUSANA PÉREZ JIMÉNEZ
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

Gestora Proyectos OPE, por orden Dra. OPE
Directora Inspeccion General de Servicios
Gerente

09/11/2020 14:40:00
09/11/2020 14:42:00
09/11/2020 14:59:00





- Real decreto RD 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio.
- Estatutos de la Universidad de Zaragoza, aprobados por el Decreto 1/2004, de 13 de enero, modificado por el Decreto 27/2011 de 8 de febrero.
- RESOLUCIÓN de 11 de febrero de 2019, del Rector de la Universidad de Zaragoza, de impulso de la factura electrónica.
- Acuerdo de 21 de diciembre de 2011, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza (BOA 38, de 4 de febrero de 2012), por el que se aprueba el Reglamento de la Universidad de Zaragoza sobre contratación de personal investigador (Categorías N1, N2, N3.1, N3 y N4). Modificado por Acuerdo de 24 de junio de 2013 y del de 21 de enero de 2019, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza.
- Acuerdo de 26 de enero de 2012, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba la Normativa reguladora de los contratos de trabajo de investigadores de carácter temporal para la realización de proyectos específicos de investigación científica y técnica (BOA 38, de 24 de febrero de 2012).
- Acuerdo de 16 de enero de 2017, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba la Normativa reguladora de las modalidades de contrato de trabajo específicas del personal investigador (Modalidades Predoctoral, Acceso, Distinguido). Modificado por Acuerdo de Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza el 3 de abril de 2017.
- Normas de gestión económica de la Universidad de Zaragoza, aprobadas por Resolución del Rector de 14 de septiembre de 2006.
- Horizon 2020 Rules for Participation
- H2020 Specific Programme
- Fondo Europeo de Desarrollo Regional
- Programa de Medio Ambiente y Acción por el Clima (LIFE)

8. Formas de participación del usuario

Los usuarios podrán colaborar o participar en la mejora continua expresando su opinión, sugerencias, consultas, quejas a través del correo electrónico genérico de la oficina que figura en esta carta de servicios (peuropa@unizar.es) o a través del buzón de Quejas y Sugerencias de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza. <https://sede.unizar.es>.

9. Fecha de entrada en vigor

La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el BOUZ.

CSV: 808fc15e9682d5d57ae2a136f43f867b

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 9 / 17

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

SUSANA PÉREZ JIMÉNEZ
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

Gestora Proyectos OPE, por orden Dra. OPE
Directora Inspeccion General de Servicios
Gerente

09/11/2020 14:40:00
09/11/2020 14:42:00
09/11/2020 14:59:00





II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. Compromisos de calidad asumidos

- 1.- Compromiso de realización del análisis de la capacidad investigadora de la Universidad de Zaragoza;
- 2.- Compromiso de identificación de grupos con poca participación en proyectos europeos e internacionales de I+D+i pero que dispongan de potencial para presentar propuestas en este ámbito;
- 3.- Compromiso de difusión entre la comunidad investigadora de las oportunidades de financiación de la I+D+i en el ámbito europeo e internacional;
- 4.- Compromiso de realización de contactos con los grupos de investigación de la Universidad de Zaragoza para promover su participación en proyectos europeos e internacionales de I+D+i;
- 5.- Compromiso de realización de jornadas de difusión específicas de determinadas convocatorias entre la Comunidad Universitaria;
- 6.- Compromiso de apoyo y acompañamiento a los investigadores en la elaboración y presentación de propuestas de proyectos europeos e internacionales de I+D+i;
- 7.- Compromiso de realización de un seguimiento eficiente tanto administrativo como técnico a lo largo de toda la ejecución de los proyectos europeos e internacionales de I+D+i
- 8.- Compromiso de preparación eficiente de las auditorías externas realizadas sobre los proyectos gestionados por la oficina de proyectos europeos;
- 9.- Compromiso de realización en plazo de las declaraciones de gasto de los proyectos gestionados por la oficina de proyectos europeos;
- 10.- Compromiso de difusión de los proyectos más significativos en colaboración con la Unidad de Cultura Científica



808fc15e9682d5d57ae2a136f43f867b



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/808fc15e9682d5d57ae2a136f43f867b>

CSV: 808fc15e9682d5d57ae2a136f43f867b	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SUSANA PÉREZ JIMÉNEZ	Gestora Proyectos OPE, por orden Dra. OPE	09/11/2020 14:40:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	09/11/2020 14:42:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	09/11/2020 14:59:00	




808fc15e9682d5d57ae2a136f43f867b

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/808fc15e9682d5d57ae2a136f43f867b>

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 1.0		
		Fecha: 03/11/2020	Página 11 de 17	

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Divulgación, promoción y dinamización de la participación en programas europeos e internacionales						
Análisis de la capacidad investigadora de la Universidad de Zaragoza y de las oportunidades de financiación internacionales.	Comunidad Universitaria	Realización Anual del análisis de la capacidad investigadora	Porcentaje de grupos de investigación analizados	Anual	Análisis del 95% de los grupos de investigación de la Universidad	Responsables: GESTORES DE PROYECTO Herramienta: LISTADO DE GRUPOS DE INVESTIGACIÓN
Una vez realizado el análisis de la capacidad investigadora, identificación y potenciación de grupos de investigación de áreas con escasa participación en proyectos europeos.	Comunidad Universitaria	Promover la participación de grupos que no hayan participado en convocatorias europeas e internacionales	Porcentaje de propuestas de proyecto presentadas por los grupos identificados con escasa participación en proyectos europeos	Anual	El 20% de los grupos identificados presentarán alguna propuesta de proyecto europeo	Responsables: GESTORES DE PROYECTO Herramienta: LISTADO DE PROPUESTAS PRESENTADAS

CSV: 808fc15e9682d5d57ae2a136f43f867b	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SUSANA PÉREZ JIMÉNEZ	Gestora Proyectos OPE, por orden Dra. OPE	09/11/2020 14:40:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	09/11/2020 14:42:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	09/11/2020 14:59:00	



808fc15e9682d5d57ae2a136f43f867b

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/808fc15e9682d5d57ae2a136f43f867b>

	CARTA DE SERVICIOS	Universidad Zaragoza	Versión: 1.0	
		Fecha: 03/11/2020		
		Página 12 de 17		



SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Difusión de las diferentes oportunidades de financiación de I+D+i y de los programas de trabajo de las entidades financiadoras de ámbito europeo e internacional usando los medios predefinidos por UNIZAR (boletín UNIZAR, listas de distribución, web, redes sociales, etc...)	Comunidad Universitaria	Difundir las oportunidades de financiación entre la comunidad investigadora	Número de convocatorias europeas/internacionales difundidas	Anual	Se difundirán anualmente 12 convocatorias europeas/internacionales de interés para investigadores de la Universidad de Zaragoza	Responsable: DIRECTOR OPE Herramienta: BOLETÍN IUNIZAR
Divulgación, promoción y dinamización de la participación en programas europeos e internacionales						
Mantener reuniones con los grupos de investigación de la Universidad de Zaragoza para la identificación y promoción de oportunidades de financiación europeas e internacionales	Comunidad Universitaria	Reuniones semanales, quincenales o mensuales con grupos de investigación.	Número de grupo de investigación con los que se ha mantenido reuniones a lo largo del año	Anual	20 grupo de investigación	Responsables: GESTORES DE PROYECTO Herramienta: LISTADO DE GRUPOS DE INVESTIGACIÓN
Organización y difusión de Jornadas de interés sobre programas/convocatorias específicas. Formación de investigadores en materia de proyectos europeos	Comunidad Universitaria	Realización de Jornadas de difusión sobre programas y convocatorias.	Número de Jornadas organizadas y difundidas sobre programas europeos/internacionales al año	Anual	Mínimo 4 jornadas de difusión	Responsables: GESTORES DE PROYECTOS Herramienta: AGENDA DE LAS JORNADAS

CSV: 808fc15e9682d5d57ae2a136f43f867b	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 12 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SUSANA PÉREZ JIMÉNEZ	Gestora Proyectos OPE, por orden Dra. OPE	09/11/2020 14:40:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	09/11/2020 14:42:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	09/11/2020 14:59:00	




808fc15e9682d5d57ae2a136f43f867b

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/808fc15e9682d5d57ae2a136f43f867b>

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 1.0 Fecha: 03/11/2020 Página 13 de 17		



SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Apoyo en las solicitudes de proyectos a convocatorias competitivas de ámbito europeo e internacional						
Apoyo a los investigadores en la preparación y envío de las solicitudes mediante la realización de tareas relacionadas con la revisión del presupuesto, revisión dedicación del personal, apoyo técnico, tramitación, revisión de la documentación necesaria y del cumplimiento de los requisitos exigidos por las convocatorias y subsanación de solicitudes a petición del organismo financiador.	Comunidad Investigadora	Apoyar a los investigadores en la preparación y presentación de las propuestas	Porcentaje de propuestas apoyadas en su preparación	Anual	95% de propuestas	Este servicio se dará siempre que los interesados en presentar las propuestas informen a la oficina con tiempo razonable de antelación antes del cierre de la convocatoria Responsables: GESTORES Herramienta: LISTADO DE PROPUESTAS
Administración y gestión integral de proyectos europeos e internacionales						

CSV: 808fc15e9682d5d57ae2a136f43f867b	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 13 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SUSANA PÉREZ JIMÉNEZ	Gestora Proyectos OPE, por orden Dra. OPE	09/11/2020 14:40:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	09/11/2020 14:42:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	09/11/2020 14:59:00	




808fc15e9682d5d57ae2a136f43f867b

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/808fc15e9682d5d57ae2a136f43f867b>

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 1.0	
		Fecha: 03/11/2020 Página 14 de 17	



SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Seguimiento técnico y administrativo de la ejecución del proyecto: Asesoramiento y tramitación de gestiones derivadas de la ejecución de los proyectos tales como altas y bajas de investigadores, gestión de adendas, prórrogas de proyectos, trasposos económicos, seguimiento de los presupuestos asignados, etc...	Comunidad Investigadora Entidades financiadoras	Gestión eficiente	Satisfacción global de la gestión	Anual	Resultado 3.5/5	Responsable: DIRECTOR OPE Herramienta: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
Administración y gestión integral de proyectos europeos e internacionales						
Preparación de las auditorías económicas externas del proyecto (empresas de auditoría o entidades financiadoras)	Comunidad Investigadora Auditores externos	En los plazos establecidos por la entidad que audita	Porcentaje de auditorías realizadas satisfactoriamente	Anual	El 95% de las auditorías superadas satisfactoriamente	Responsables: GESTORES Herramienta: INFORMES DE AUDITORÍA

CSV: 808fc15e9682d5d57ae2a136f43f867b	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 14 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SUSANA PÉREZ JIMÉNEZ	Gestora Proyectos OPE, por orden Dra. OPE	09/11/2020 14:40:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	09/11/2020 14:42:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	09/11/2020 14:59:00	




808fc15e9682d5d57ae2a136f43f867b

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/808fc15e9682d5d57ae2a136f43f867b>

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 1.0		
		Fecha: 03/11/2020		
		Página 15 de 17		

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Realización de las justificaciones económicas de los proyectos (intermedias y finales), en los formatos y condiciones establecidos por la entidad financiadora, así como la tramitación de los requerimientos posteriores.	Comunidad Investigadora Entidades financiadoras	En los plazos establecidos por la entidad financiadora	Porcentaje de justificaciones económicas realizadas y requerimientos en los plazos establecidos	Anual	El 95% de las justificaciones económicas se realizarán en los plazos establecidos por las entidades financiadoras	Responsable: JEFE DE NEGOCIADO Herramienta: DOCUMENTOS JUSTIFICATIVOS DE LAS DECLARACIONES DE GASTO
Identificar proyectos de mayor relevancia para su difusión en coordinación con la Unidad de Cultura Científica.	Comunidad Investigadora Público en general	Tramitar la difusión a través de la Unidad de Cultura Científica	Número de acciones de difusión de proyectos realizadas	Anual	4 acciones de difusión de proyectos (notas/ruedas de prensa)	DIRECTOR OPE PRUEBA DOCUMENTAL O GRAFICA DE LAS ACCIONES DE DIFUSION

CSV: 808fc15e9682d5d57ae2a136f43f867b	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 15 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SUSANA PÉREZ JIMÉNEZ	Gestora Proyectos OPE, por orden Dra. OPE	09/11/2020 14:40:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	09/11/2020 14:42:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	09/11/2020 14:59:00	

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

1. Comunicación interna

Los medios empleados para difundir la carta a toda la organización serán:

- a) Publicación en web de la Universidad y de la Oficina de Proyectos Europeos
- b) Boletín iUnizar

2. Comunicación externa

- a) Folletos publicitarios
- b) Página web de la Oficina de Proyectos Europeos y de la Universidad de Zaragoza.
- c) Correo electrónico a principales usuarios (envío de trípticos)

IV. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

En caso de incumplimiento de los compromisos e indicadores marcados se analizarán las causas y el motivo. Asimismo, se revisarán y actualizarán los indicadores, si procede.

V. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO PRESTADO


El procedimiento de presentación de sugerencias y quejas establecido con carácter general por la Universidad de Zaragoza (Resolución de 12/07/2012 del Rector, por la que se crea y regula la Sede Electrónica de la misma), establece los siguientes medios para la formulación de sugerencias y quejas:

- A través de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza (<https://sede.unizar.es>).
- A través del formulario disponible en la web del Centro de Información Universitaria-CIU (<https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-quejas-y-felicitaciones>).

Además de estos medios, cualquier sugerencia, queja o reclamación relativa a la prestación de los servicios o al incumplimiento de los compromisos, podrá realizarse por teléfono, por correo postal o correo electrónico a la siguiente dirección: peuropa@unizar.es



808fc15e9682d5d57ae2a136f43f867b
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/808fc15e9682d5d57ae2a136f43f867b>


CSV: 808fc15e9682d5d57ae2a136f43f867b	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 16 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SUSANA PÉREZ JIMÉNEZ	Gestora Proyectos OPE, por orden Dra. OPE	09/11/2020 14:40:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	09/11/2020 14:42:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	09/11/2020 14:59:00	

Una vez analizadas las quejas y sugerencias, la unidad se pondrá en contacto con el usuario por el medio que éste haya indicado en el plazo máximo de quince días hábiles, para informarle de las causas que han provocado el incumplimiento de los compromisos e indicadores establecidos.



808fc15e9682d5d57ae2a136f43f867b

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/808fc15e9682d5d57ae2a136f43f867b>

CSV: 808fc15e9682d5d57ae2a136f43f867b	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 17 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SUSANA PÉREZ JIMÉNEZ	Gestora Proyectos OPE, por orden Dra. OPE	09/11/2020 14:40:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	09/11/2020 14:42:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	09/11/2020 14:59:00	