

CARTA DE SERVICIOS (2017-2020)

OFICINA DE TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD DE CANTABRIA



V1.1_06/06/2017

1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES

La OTRI es la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación de la Universidad de Cantabria. Se trata de una unidad encargada de promover y gestionar las relaciones entre la Universidad y el entorno empresarial, en el área de la investigación y la innovación tecnológica.

La OTRI de la UC depende funcionalmente del Vicerrectorado de Investigación y Transferencia del Conocimiento y trabaja en estrecha colaboración con todas las unidades de transferencia y gestión de la investigación.

La OTRI de la UC se creó en 1989 y en la actualidad pertenece a la Red de Oficinas de Transferencias de Resultados de Investigación de las Universidades Españolas (RedOTRI), constituida por la Asamblea General de la Conferencia de Rectores de Universidades Españolas (CRUE).

Misión

Facilitar el cumplimiento de la misión de transferencia del conocimiento de la Universidad al entorno empresarial, en el área de la investigación y la innovación tecnológica desde una vocación de servicio público profesional, proactivo y eficiente que aporte valor a la comunidad universitaria y a la sociedad.

Visión

Facilitar a través de una gestión profesional el cumplimiento de la misión de transferencia del conocimiento mediante servicios de promoción y gestión de la investigación y el conocimiento generado por la comunidad universitaria, apoyando su transferencia final a nuestro entorno para que contribuya a mejorar el bienestar de la sociedad y genere valor a nuestros grupos de interés, inspirándonos en la responsabilidad social, el servicio público y el uso eficiente de los recursos.

Valores:

- El compromiso con el servicio público en la gestión de la Investigación.
- Mejora continua de la calidad de los servicios para anticiparnos y adaptarnos a un entorno cambiante,
- Eficacia, eficiencia, responsabilidad, atención personalizada y calidad en la gestión.
- Trabajo en equipo, fomentando la participación de todas las personas de las unidades en la consecución de objetivos.
- Comunicación continua y atenta para detectar las necesidades de los grupos de interés.
- Difundir a la sociedad cántabra el valor de la I+D+i.
- Buscar de forma proactiva nuevas oportunidades.
- Satisfacer las necesidades de nuestros clientes
- Rendir cuentas públicamente de los resultados obtenidos y de la utilización eficiente de los recursos.

Destinatarios de la carta de servicios:

- PDI de la Universidad de Cantabria.
- Entidades (públicas y privadas) que aportan financiación a la I+D+I.

2. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS A LOS QUE SE REFIERE LA CARTA

Servicios generales ofertados

- Actualización y difusión vía web de la Oferta científico-tecnológica UC. Proporcionar en web la información de los Grupos de I+D+i que componen la Oferta científico-Tecnológica actualizada.
- Canalización de las demandas procedentes de las Empresas.
- Asesoramiento en la negociación de convenios y contratos entre la UC e instituciones públicas y privadas.
- Asesorar en la búsqueda de financiación para la realización de proyectos de investigación a través de convocatorias regionales y nacionales.
- Difusión de las distintas convocatorias de los programas que financian actividades de I+D colaborativa de ámbito nacional y regional y de otras convocatorias de entidades privadas y semipúblicas para la financiación de proyectos de investigación.
- Información y asesoramiento en la preparación de las propuestas y elaboración de los acuerdos de consorcio.
- Seguimiento económico, control de elegibilidad de gastos y justificación de los proyectos (con o sin auditoría de cuentas) presentados a convocatorias competitivas. Respuesta a los requerimientos recibidos.
- Información y asesoramiento sobre Propiedad Industrial e Intelectual.
- Indicadores I+D. Elaboración de estadísticas de la actividad investigadora desarrollada por la UC.
- Coordinación del Procedimiento para el Análisis de la Actividad Investigadora y de Transferencia.
- Gestión o apoyo a iniciativas del Vicerrectorado de Investigación y Transferencia del Conocimiento (Ej. Doctorados Industriales, etc.)

Servicios ofertados a empresas

- Colaboración en I+D+i: Las principales opciones de colaboración en materia de I+D+i entre la Universidad y la entidad pública o privada son:
 - Colaboración en proyectos de I+D+i:
 - Contratos I+D+i para trabajos científicos, técnicos o artísticos que impliquen el desarrollo de actividades de I+D+i.

- Proyectos I+D+i con financiación pública competitiva, opción de acudir conjuntamente a convocatorias pública del plan autonómico o nacional de I+D+i.
 - Prestación de servicios técnicos/caracterización: elaboración de informes, trabajos de consultoría, ensayos, etc.
 - Adquisición de tecnología generada en la UC: contratos de licencia de patentes/software, acuerdos confidencialidad, etc...
 - Formación "in-company": desarrollo de cursos de especialización y capacitación tecnológica, etc.

3. COMPROMISOS DE CALIDAD

- Mantener actualizada la información de los Grupos de I+D+i que componen la Oferta científico-Tecnológica.
- Contestar de modo inmediato "in situ" a las demandas procedentes de empresas y en su caso, puesta en contacto con los grupos de investigación en un plazo máximo de 5 días hábiles.
- Difundir las convocatorias y/o oportunidades de financiación (principalmente en colaboración con empresas, licitaciones públicas y procedentes de fundaciones) en un plazo no superior a 5 días hábiles desde su publicación.
- Contestar de modo inmediato "in situ" a las consultas formuladas por el PDI, excepto si requieren informe superior.
- Proporcionar/revisar el borrador de acuerdo de colaboración en un plazo máximo de 7 días hábiles, salvo acuerdos complejos con organismos o entidades internacionales y aquellos que requieran revisión por parte de otras unidades (Asesoría Jurídica, Auditoría Interna, Asesoría Fiscal, ...).
- Remisión de la documentación del proyecto al Servicio de Gestión de la Investigación para la apertura de los expedientes de las distintas actuaciones de I+D+i gestionadas en un plazo no superior a 5 días hábiles desde la recepción de la resolución de la convocatoria, adjudicación o convenio firmado y autorización del departamento, junto con el resto de documentación suficiente para su apertura.
- Revisión y verificación de los gastos en un plazo máximo de tres días excepto los gastos de personal (nombramientos) en el que se establece en un plazo inferior a 2 días hábiles desde la recepción en la OTRI.
- Contestar y elaborar las estadísticas de la actividad investigadora desarrollada por la UC en la fecha marcada por el organismo solicitante.

- Contestar las sugerencias, quejas y reclamaciones recibidas en el buzón de sugerencias, en un plazo máximo de 4 días hábiles, excepto si requieren informe superior.

4. INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de solicitudes de modificación de los Grupos de I+D+i atendidas en un plazo máximo de una semana desde la recepción en la OTRI, salvo que requieran informe superior.
- Porcentaje de demandas procedentes de empresas canalizadas a los grupos de investigación en un plazo máximo de 5 días hábiles.
- Porcentaje de convocatorias y/o oportunidades de financiación difundidas en un plazo inferior o igual a 5 días hábiles desde su publicación.
- Porcentaje de borradores de acuerdo de colaboración elaborados/revisados en un plazo máximo de 7 días hábiles, salvo acuerdos complejos con organismos o entidades internacionales y aquellos que requieran revisión por parte de otras unidades (Asesoría Jurídica, Auditoría Interna, Asesoría Fiscal,...).
- Porcentaje del número de expedientes remitidos al Servicio de Gestión de la Investigación para la apertura en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la resolución de la convocatoria, adjudicación o convenio firmado y autorización del departamento, junto con el resto de documentación suficiente para su apertura.
- Porcentaje de gastos revisados en un plazo máximo desde la recepción en la OTRI de tres días hábiles en general y 2 días hábiles en el caso de gastos de personal (nombramientos).
- Porcentaje de estadísticas de la actividad investigadora desarrollada por la UC contestadas en la fecha marcada por el organismo solicitante.
- Porcentaje de sugerencias, quejas y reclamaciones del buzón de sugerencias, contestadas en un plazo máximo de 4 días hábiles.

5. DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO

Los ciudadanos tienen los derechos reconocidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En particular los ciudadanos tienen derecho a:

- a) Poder identificar con claridad y celeridad el servicio o unidad que es competente para la prestación del servicio requerido.

- b) Recibir información general de forma presencial, telefónica y electrónica de forma eficaz y rápida.
- c) Ser tratado con respeto y consideración.
- d) Una información administrativa real y veraz.
- e) Ser auxiliados en la redacción formal de documentos administrativos que se dirijan al servicio conforme a lo establecido en la legislación aplicable.
- f) Elegir el canal a través del cual quieren relacionarse con el servicio de entre aquellos que en cada momento se encuentren operativos.
- g) Obtener información a través de medios electrónicos de los procedimientos establecidos para acceder a las actividades del servicio y para el ejercicio de sus derechos.
- h) No presentar documentos no exigidos en las normas aplicables al procedimiento de que se trate o que se encuentren en poder de la UC.
- i) La garantía de seguridad y confidencialidad de los datos que figuran en los ficheros, sistemas y aplicaciones de la UC.

6. FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS

Los usuarios podrán colaborar en la prestación de los servicios a través de los siguientes medios:

- a) La formulación de sugerencias, quejas y reclamaciones a través del buzón de los servicios universitarios:
<https://campusvirtual.unican.es/web/BuzonSugerencias/BuzonSugerencias.aspx>
- b) Formulando consultas, propuestas o comentarios a través de buzón habilitado por el servicio:
otri@unican.es
- c) Participando en las encuestas sobre la calidad del servicio que se realicen.
- d) Demanda de colaboración I+D+i a través de un formulario en web:
<http://web.unican.es/investigacion/demanda-de-colaboracion-en-idi.es/investigacion/demanda-de-colaboracion-en-idi>

7. NORMATIVA REGULADORA

La normativa reguladora se encuentra recogida en los siguientes textos legales y normativas de la Universidad de Cantabria:

- [Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.](#)
- [Ley 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.](#)
- [Decreto 26/2012, de 10 de mayo, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Cantabria.](#)
- [Ley 14/2011, de 1 de junio, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación.](#)
- [Ley 24/2015, de 24 de julio, de Patentes](#)
- [Normativa de Grupos I+D+i](#)
- [Normativa de Proyectos Asociados a Resultados de Investigación \(PAR\)](#)

- [Reglamento de la UC para Contratación de trabajos al amparo del artículo 83 de la LOU](#)
- [Reglamento sobre Resultados de Investigación de la UC \(Consejo de gobierno 14 de junio de 2011\)](#)

La normativa general de la Universidad de Cantabria se puede consultar en:
<http://web.unican.es/transparencia-informativa/normativa-de-aplicacion>

8. FORMA DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

La UC dispone de un sistema para la gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios universitarios. La gestión de estas sugerencias, quejas y reclamaciones nos facilita una valiosa información y un potencial de mejora para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.

Los usuarios podrán presentar sus sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios a través de los siguientes canales:

- a) Buzón electrónico de sugerencias, quejas y reclamaciones de los servicios universitarios:
 - a. Ciudadanos:
<https://campusvirtual.unican.es/web/BuzonSugerencias/BuzonSugerencias.aspx>
 - b. Miembros de la comunidad universitaria:
<https://campusvirtual.unican.es/FormsProcesos/BuzonSugerencias/BuzonSugerenciasFrw.aspx>
- b) De forma presencial, en el formulario disponible en el Registro General de la Universidad de Cantabria (Pabellón de Gobierno, Avda. de los Castros, 54 . 39005 Santander)
- c) Por correo postal, dirigidas a Gerencia de la Universidad de Cantabria (Pabellón de Gobierno, Avda. de los Castros, 54. 39005 Santander. España).

Recibida su sugerencia, queja o reclamación los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen. Las sugerencias, quejas y reclamaciones se contestarán en el plazo máximo de quince días hábiles, plazo que quedará suspendido en el caso de que se requieran al usuario aclaraciones para una correcta tramitación.

Las quejas o reclamaciones presentadas no tendrán en ningún caso la calificación de reclamación o recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas o reclamaciones no condicionan el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con las normas reguladoras de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que se consideren interesados en el procedimiento.

9. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD, DE PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

La Universidad de Cantabria ha aprobado del [III Plan Estratégico Marco de los Servicios Universitarios \(2015-2018\)](#) en el que se establece la misión, visión y valores de los servicios universitarios y los

objetivos estratégicos y programas para su despliegue. Anualmente los servicios universitarios elaboran su Plan de Objetivos Anual en los que se incluyen las acciones programadas para alcanzar las metas establecidas y este plan el objeto de seguimiento y evaluación anual.

Los servicios universitarios participan del [Plan de Gestión Ambiental y de las políticas de gestión ambiental](#) de la Universidad de Cantabria.

En cumplimiento de la normativa en materia de Prevención de Riesgos Laborales, la UC dispone de una [Unidad de Prevención](#) que asume las siguientes especialidades: seguridad en el trabajo, higiene industrial y ergonomía y psicología aplicada. Asimismo dispone de [planes de emergencia de sus edificios](#) y cuenta con un servicio de prevención externo que realiza la vigilancia y control de la salud de sus empleados.

10. MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITEN AL ACCESO AL SERVICIO Y QUE MEJOREN LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN

La Universidad de Cantabria cumple con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres y en el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.

En 2007 el Consejo de Gobierno aprobó el [Plan Concilia de la Universidad de Cantabria](#) y en 2009 el [Plan de Igualdad entre mujeres y hombres de la Universidad de Cantabria](#) y dispone de una Comisión Transversal de Igualdad que coordina y supervisa estas políticas.

Una cuestión de primordial importancia es la accesibilidad física a las instalaciones y servicios de la de la Universidad, para cualquier persona, incluyendo las que tengan alguna discapacidad o problema, de forma permanente o temporal. Con este objetivo, la Universidad se compromete a acometer las obras de adaptación y adecuación de los edificios e instalaciones que sean convenientes para procurar las mejores condiciones de atención a todos los ciudadanos por igual.

Asimismo, la Universidad de Cantabria ha establecido diversos mecanismos para facilitar a los usuarios el acceso a los servicios prestados:

- a) Incorporación de procedimientos para su acceso por medios electrónicos de acuerdo con las Leyes 39/2015 y 40/2015 a través de su [Sede Electrónica](#) y de su [Campus Virtual](#).
- b) La [página web de la Universidad de Cantabria](#) dispone de una versión accesible a través de un servicio SaaS (Software as a Service), cuya plataforma mejora las recomendaciones de accesibilidad WAI (Web Accessibility Initiative) del consorcio Web (W3C), permitiendo el acceso universal a las personas con un alto grado de discapacidad, facilitando la navegación mediante teclado, comandos de voz y mediante sonidos o ruidos.
- c) Difusión en la página web institucional de las convocatorias de concursos, oposiciones y ofertas de empleo (<http://web.unican.es/transparencia-informativa/personal>)
- d) Resolución de las consultas en los buzones establecidos al efecto (ver apartado 6).




11. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS Y MODO DE FORMULAR RECLAMACIONES

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigirse al servicio responsable de la misma.

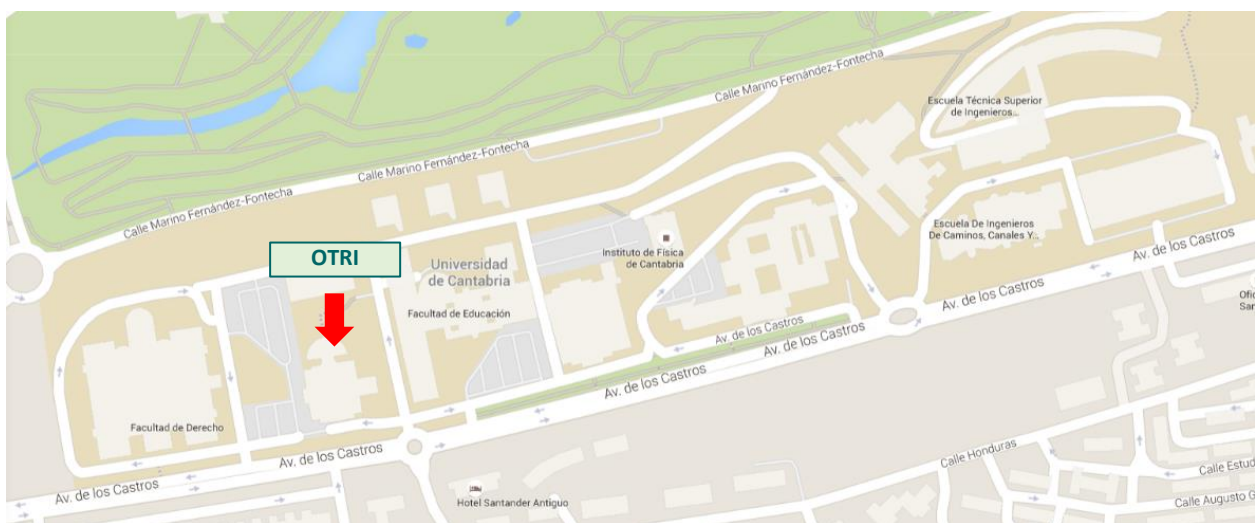
En el plazo máximo de quince días hábiles, el servicio se dirigirá al usuario por el medio que este haya indicado informándole de las causas que han provocado el incumplimiento y de las medidas adoptadas, en su caso, para subsanarlo.

No obstante, el incumplimiento de los compromisos incluidos en esta Carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la UC, al tratarse de compromisos de calidad y mejora de mejora de los servicios que presta.

12. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- Servicio responsable de la Carta:
 - Oficina de Transferencia de Resultados de la Investigación (OTRI)
 - Pabellón de Gobierno, Avda. Los Castros s/n, 39005 Santander
 - Teléfono: 942201029
 - Correo electrónico: otri@unican.es
- Horario:
 - Lunes a Jueves
 - Mañanas: de 9:00 a 14:30
 - Tardes: de 16:00 a 18:00
 - Viernes
 - Mañanas: de 9:00 a 14:30
 - Del 1 de Julio al 31 de Agosto
 - Mañanas: de 8:45 a 14:15
 - Del 1 al 15 de Septiembre
 - Mañanas: de 8:30 a 14:30
- Servicios electrónicos:
 - Página web de la UC: <http://web.unican.es/>
 - Página web del servicio: <http://web.unican.es/unidades/OTRI/Paginas/default.aspx>
 - Sede Electrónica: <https://sede.unican.es>
 - Campus Virtual: <https://campusvirtual.unican.es/>
 - Buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones: <https://campusvirtual.unican.es/web/BuzonSugerencias/BuzonSugerencias.aspx>
 - Redes sociales:   
- Registro de documentación:
 - Registro General de la Universidad de Cantabria (Pabellón de Gobierno. Avda. de los Castros, 54. 39005 Santander).

- Horario de apertura: lunes a jueves de 9:00 a 14:00 y de 15:30 a 17:00 horas; viernes de 9:00 a 15:00 horas. Del 1 de julio al 15 de septiembre y periodos no lectivos (Semana Santa y Navidad) de 9:00 a 14:00 horas
- Acceso y medios de transporte:
Campus de Las Llamas: Líneas del Servicio Municipal de Transporte Urbano de Santander (TUS): 3, 4, E2, 7C1 y 7C2.
- Plano de situación:



Datos del mapa @2016 Google. Inst. Geogr. Nacional

13. OTROS DATOS DE INTERÉS SOBRE LA ORGANIZACIÓN Y SUS SERVICIOS

Áreas de información en la web UC relacionadas con:

- Investigación: <http://web.unican.es/Investigacion>
- Transferencia de tecnología: <http://web.unican.es/transferencia>

Otras unidades de la Universidad relacionadas con la gestión de la investigación:

- SGI (Servicio de Gestión de la Investigación):
<http://web.unican.es/unidades/gestion-investigacion>
- OPEI (Oficina de Proyectos Europeos e Internacionales):
<http://web.unican.es/unidades/oficina-proyectos-europeos>
- Oficina de Valorización:
<http://web.unican.es/unidades/oficina-valorizacion/>
- Fundación Leonardo Torres Quevedo
<http://web.unican.es/fltq>
- Servicios Científico Técnico de Investigación
<http://web.unican.es/unidades/scti>