

CARTA DE SERVEIS DE LA UGAD

La Unitat de Gestió Administrativa Descentralitzada (UGAD) neix amb l'esperit d'esdevenir una unitat propera als investigadors, amb capacitat real per poder oferir assistència administrativa i tècnica als grups de recerca, resoldre les seves necessitats, dubtes i problemes de la manera més eficient possible.

Relació de modificacions

Núm. Revisió	Descripció	Data Aprovació
00	Versió original	15-10-2013
01	Revisió lingüística i altres correccions	31-01-2014
02	Incorporació de l'historial de modificacions i actualització de la direcció de la pàgina web	18-06-2014
03	Actualització del llistat de compromisos	22-09-2014
04	Actualització redactat amb motiu de la creació de les noves seus de la UGAD	02-12-2016
05	<p>Actualització compromisos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Antic 7. Garantir el pagament de les factures dins dels 30 dies data factura en un 70% casos - Nou 7. Garantir el pagament de les FE dins els 30 dies data recepció en un 90% casos. Indicador 24. - Afegir nou compromís (nou 8). Garantir el pagament de factures no electròniques dins els 45 dies data factura en un 80% dels casos. Indicador 25. - Antic 8. Garantir el pagament de les justificacions de despeses de viatges dins dels 20 dies des de la data de registre en un 80% dels casos - Nou 9. Garantir el pagament de les justificacions de despeses de viatges dins dels 30 dies des de la data de recepció en un 90% dels casos. Indicador 26 - 10. Comptabilitzar factures abans de 10 dies des de la data de registre en un 90% dels casos. Eliminar compromís, atès que no ja es va aturar l'any passat el càlcul de l'indicador. - 11. Garantir el pagament de les factures abans de 10 dies des de la 	

Carta de serveis de la Unitat de Gestió Administrativa Descentralitzada

	<p>data de comptabilització en un 90% dels casos. Eliminar compromís, atès que no ja es va aturar l'any passat el càlcul de l'indicador.</p>	
--	--	--

ÍNDEX

1. ANTECEDENTS	4
2. DEFINICIÓ	6
3. MISSIÓ I VISIÓ	7
Missió	7
Visió	7
4. OBJECTIUS	8
5. USUARIS	9
DRETS	9
DEURES	9
PARTICIPACIÓ	10
6. ESTRUCTURA ORGANITZATIVA	11
7. SERVEIS	13
PREPARACIÓ I CONCESSIÓ DEL PROJECTE	14
EXECUCIÓ DEL PROJECTE	15
SERVEIS AUXILIARS	20
8. COM MASUREM LA QUALITAT. ELS NOSTRES COMPROMISOS	23
9. HORARI I LLOC D'ATENCIÓ GENERAL	25
10. NORMATIVA REGULADORA	26
11. DATA D'ENTRADA EN VIGOR	27

1. ANTECEDENTS

Durant els anys 2007 i 2008 es va dur a terme *l'avaluació interna del sistema de gestió de la recerca de la URV*, seguint el model EFQM. Les conclusions es van presentar al Consell de Govern de 24 d'abril de 2008. El procés va donar l'oportunitat que hi participés tot el personal investigador i tot el PAS de les principals unitats vinculades al sistema de gestió de la recerca. Les conclusions de l'avaluació van representar una primera aproximació als punts forts i punts febles del sistema de gestió de la recerca. Dels punts febles detectats en el procés d'avaluació se'n van derivar una sèrie de propostes de millora que es van recollir en el *Pla de millora del sistema de gestió de la recerca*, que es va presentar al Consell de Govern el 30 d'octubre de 2008. Aquest document incloïa divuit accions dividides en tres eixos:

1. Definició dels processos: explicar els processos, per conèixer-ne les característiques, millorar-los i establir-ne sistemes de control.
2. Millora dels sistemes d'informació: perfeccionar els sistemes d'informació del sistema i dotar de noves eines de suport.
3. Redefinició de les estructures de gestió de la recerca i l'organització de les persones: renovar i redefinir les estructures de gestió, adaptant-les a la situació actual i futura. Millora de l'organització dels recursos humans del sistema.

A l'abril del 2009 es va presentar al Consell de Govern el *Programa de foment a la recerca*. S'hi tenien en compte les idees ja incloses en el Pla de millora, en el sentit de canviar el model de gestió: "Apropar el suport a la recerca als diferents campus de la URV, de manera que sigui d'accés directe per als investigadors, i derivar-hi l'actual gestió econòmica de projectes de recerca que duen a terme les secretaries de departament."

Les conclusions de l'anàlisi en profunditat del model de gestió de la recerca van portar a crear la *Unitat de Gestió Administrativa Descentralitzada*, que gestiona la recerca en cadascun dels campus de la URV. La creació i la implantació al campus Sescelades es van aprovar en el Consell de Govern de desembre de 2010.

Així, doncs, l'objectiu d'aquesta nova unitat és que tingui avantatges tant per a les estructures de gestió, departaments i serveis centrals com directament per personal investigador. Per tant, el projecte de creació no tan sols es refereix a un disseny orgànic i a les places associades, sinó que inclou una nova metodologia de treball basada en la gestió per processos i l'automatització, amb la finalitat de donar resposta a moltes debilitats detectades en l'estructura.

En el moment de la creació d'aquesta nova estructura ja es va preveure que s'implementaria també, en el futur, als campus Bellissens i al campus Catalunya. Aquesta implantació es va aprovar en el Consell de Govern de 22 de desembre de 2015, i s'ha dut a terme durant el mes de setembre de 2016.

2. DEFINICIÓ

La Unitat de Gestió Administrativa Descentralitzada (UGAD) neix amb l'esperit d'esdevenir una unitat propera als investigadors, amb capacitat real per poder oferir assistència administrativa i tècnica als grups de recerca, resoldre les seves necessitats, dubtes i problemes de la manera més eficient possible. També assumeix la responsabilitat dels processos assignats necessaris per gestionar la recerca.

La UGAD s'encarrega de gestionar econòmicament i administrativament els projectes de recerca de forma integral: des de la concessió fins a la justificació i, en cas necessari, auditoria.

3. MISSIÓ I VISIÓ

Missió

Acostar el suport a la gestió econòmica i administrativa dels projectes del personal investigador en els diferents campus de la URV de manera integral, des de la concessió fins a les auditories.

Visió

Convertir-se en un referent a la Universitat pel que fa a la gestió de la recerca i esdevenir l'únic interlocutor vàlid per al personal investigador.

4. OBJECTIUS

Els objectius de la UGAD són:

- Introduir una nova metodologia de treball basada en la **gestió per processos** i l'automatització dels principals processos.
- **Oferir atenció integral** als grups de recerca, facilitant-los la realització de tràmits mitjançant un suport administratiu i tècnic personalitzat.
- **Proporcionar interlocució directa** als investigadors, establint amb ells canals de comunicació eficients que permetin mantenir-los informats dels canvis/novetats que puguin afectar l'execució dels seus projectes i/o ajuts.
- Crear **equips de treball cohesionats** (grups tècnics-administratius) que gestionin tots els projectes dels grups de recerca assignats, amb independència de la font de finançament.
- **Millorar l'eficiència en la gestió**
 - Assumpció de responsabilitats i lideratge
 - Foment de les tasques d'alt valor afegit i de la millora contínua
 - Augment de la capacitat resolutiva
 - Millora dels processos existents
 - Eliminació d'agents intermediaris
 - Disminució efectiva de la càrrega de treball dels investigadors

5. USUARIS

La Unitat de Gestió Administrativa Descentralitzada (UGAD) presta serveis a tot el PAS o PDI relacionat amb la gestió de la recerca, els quals tenen els drets i deures següents:

Drets

1. Ser informats sobre els serveis als quals poden accedir i sobre els requisits necessaris per utilitzar-los.
2. Utilitzar aquests serveis sempre que compleixin els requisits exigits.
3. Ser atesos amb professionalitat i correcció.
4. Rebre la informació general i específica en els procediments que es tramitin des d'aquesta unitat de manera presencial, telefònica o telemàtica.
5. Tenir garantia de confidencialitat i protecció de dades personals.
6. Presentar suggeriments o propostes de millora per incrementar la qualitat del servei.

Deures

1. Aportar la informació requerida amb temps i forma per a la gestió correcta dels tràmits.
2. Comunicar les deficiències o millores dels procediments dels serveis oferts mitjançant l'ús del canal de comunicació habilitat per a tal fi.
3. Dirigir-se al personal de la UGAD amb professionalitat i correcció .
4. Conèixer i complir les normatives d'ús i procediments establerts en els diferents serveis oferts.
5. Abstenir-se d'utilitzar serveis o prestacions a les quals no estiguin autoritzats.
6. Utilitzar els recursos de la UGAD únicament i exclusivament per dur a terme les funcions professionals assignades.
7. Respectar la legislació vigent relacionada amb els serveis oferts.
8. Informar de les incidències que puguin afectar el desenvolupament del projecte i la gestió.

Participació

La UGAD posa a disposició dels usuaris diferents canals per fer arribar els seus suggeriments, propostes de millora, queixes, reclamacions i felicitacions:

- Presencialment, a les nostres oficines

CAMPUS SESCELADES

Edifici CRAI Sescelades
Av. Països Catalans, 26
43007 – Tarragona

CAMPUS CATALUNYA

Edifici A2, planta 1
Av. Catalunya, 35
43002 – Tarragona

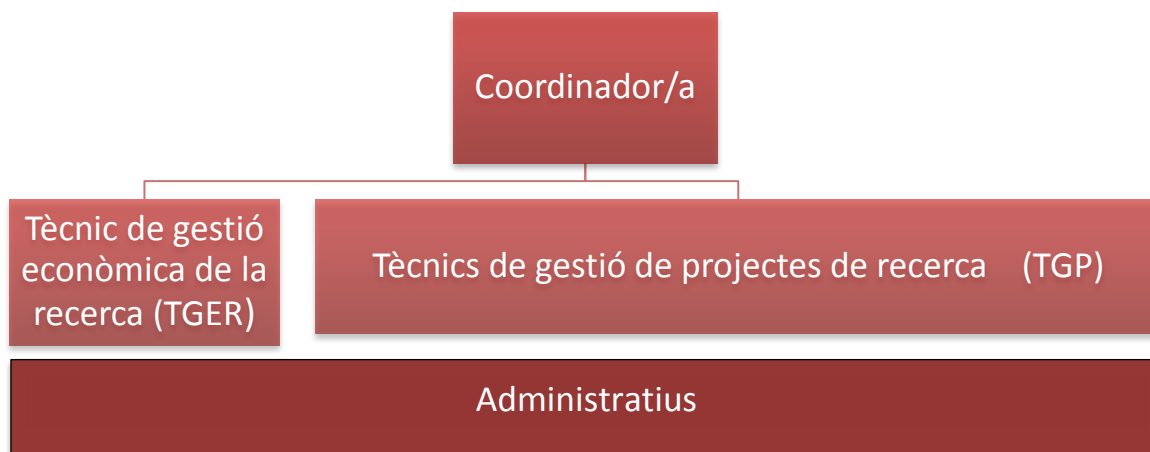
CAMPUS BELLISSENS

Edifici 4, planta 0
C/ Sant Llorenç, 21
43201 – Reus

- Telefònicament, al número [977 297 004](tel:977297004)
- Per correu electrònic, a ugad@urv.cat
- A través de les enquestes de satisfacció d'usuaris que s'envien a la finalització del projecte

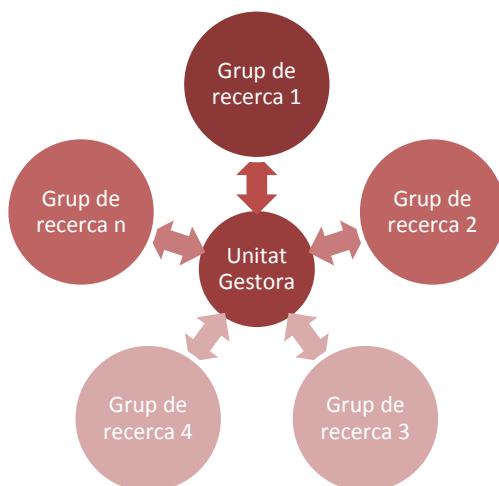
6. ESTRUCTURA ORGANITZATIVA

El model organitzatiu de la UGAD aprovat pel Consell de Govern del 7 de març de 2013 té l'organigrama següent:

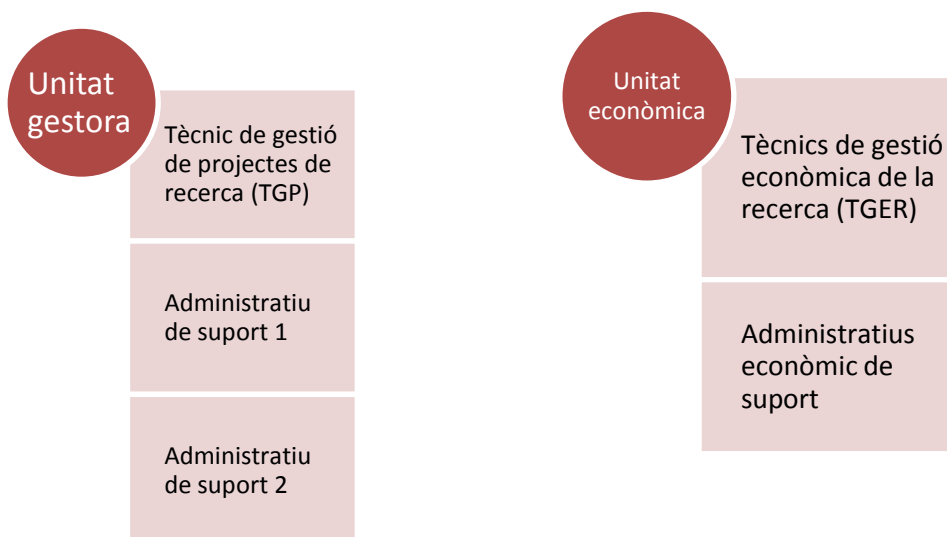


La UGAD està organitzada en un conjunt de tècnics de gestió de projectes de recerca i un conjunt d'administratius de suport. L'estructura també incorpora un àmbit de gestió econòmica de la recerca, que ofereix suport econòmic de qualitat i proper.

Per tal d'assemblar-se a la forma en què s'agrupa el personal investigador i facilitar-li la gestió dels projectes i ajuts, la UGAD es divideix en **unitats gestores**. La unitat gestora es compon d'un tècnic de gestió de projectes de recerca i un o dos administratius de suport. Cada unitat gestora dóna servei a uns determinats grups de recerca, controla l'elegibilitat de les despeses i fa els tràmits que el grup de recerca o els òrgans concedents li sol·liciten per a l'execució correcta del projecte o ajut. També ajuda a preparar pressupostos i fa tràmits administratius a l'hora de presentar propostes de projectes per demanar finançament extern.



A més, la UGAD disposa d'una **unitat econòmica**, formada per dos tècnics de gestió econòmica de la recerca i dos administratius de suport. Donen suport a totes les unitats gestores en l'àmbit econòmic, fan d'enllaç amb el Servei de Recursos Econòmics, coordinen la comptabilització i el pagament de les despeses i són responsables del seguiment i, si s'escau, de la preparació de les justificacions econòmiques que fa la UGAD.

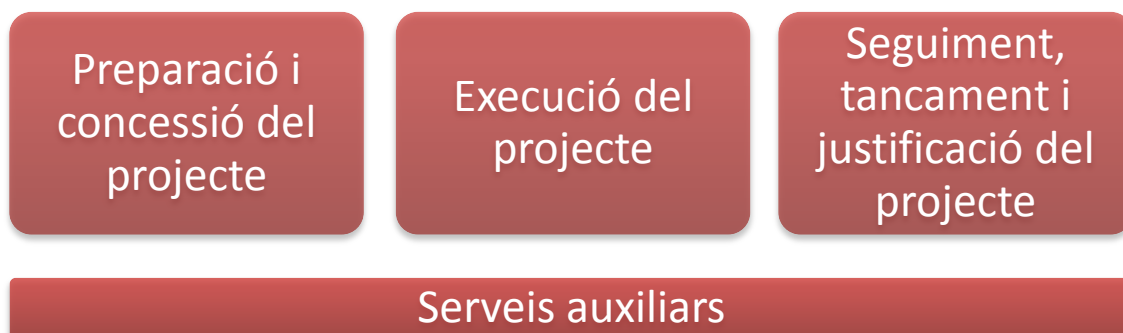


7. SERVEIS

L'objectiu principal de la UGAD és donar suport al personal investigador del campus, oferint serveis que cobreixin totes les etapes d'un projecte/ajut de recerca: des del naixement en la **fase de proposta** (moment que també es planifica la despesa que tindrà), l'**execució** (mentre el projecte és viu i es consumeixen recursos per executar-lo —contractació de personal, viatges, material fungible i/o inventariable...) fins a la **justificació i el tancament**.

Així, doncs, els serveis que ofereix la UGAD s'estructuren en quatre blocs:

- 7.1. Preparació i concessió del projecte
- 7.2. Execució del projecte
- 7.3. Seguiment, tancament i justificació del projecte
- 7.4. Serveis auxiliars



Preparació i concessió del projecte

Aquest bloc agrupa tots els serveis que ofereix la UGAD relacionats amb la fase de promoció d'un projecte, des del suport que es dona per elaborar propostes fins que s'obté l'alta del projecte o ajut en el sistema de registre econòmic i de recerca de la URV.

Es comprovarà i es validarà la viabilitat econòmica dels pressupostos quan es presentin les propostes.

Podem distingir:

Suport a la sol·licitud de projecte

Suport a la tramitació de conveni de col·laboració

Codificació de projecte

Suport a la sol·licitud de projecte

Es proporciona suport en els tràmits administratius i assessorament en l'elaboració del pressupost per preparar propostes de projectes de recerca que es presentaran a una convocatòria de la qual es pretén obtenir finançament.

Suport a la tramitació de conveni de col·laboració

Es proporciona suport a l'investigador perquè pugui obtenir validacions i signatures internes per als convenis de col·laboració o similars que vulgui establir.

Codificació de projecte

A través d'aquest servei es tramita, en primer lloc, el registre del projecte a l'aplicació GREC, on s'inclouen les dades rellevants del projecte, com les dates d'execució i justificació, el pressupost i l'equip de recerca que el durà a terme. Un cop registrat al GREC, se'n tramita l'alta a SICAP, on es codifiquen les diferents anualitats del projecte/ajut en les partides i distribucions econòmiques que li corresponguin.

Execució del projecte

Aquest bloc agrupa tots els serveis que ofereix la UGAD relacionats amb la fase d'execució d'un projecte: assessorament i tràmit de processos negociats i procediment obert, registre de comandes, autoritzacions de viatge, contractació de personal i, finalment, tota la gestió comptable relacionada, inclosa la recepció, comptabilització i pagament de les factures.

La UGAD controla l'**elegibilitat** de totes les despeses que aniran a càrrec dels projectes i/o ajuts de recerca.

Podem distingir:

Suport al procés de contractació obert i negociat

Contractació i renovació de personal PAS i PDI

Contractació i renovació de becaris de projecte

Recepció i registre de factures i abonaments

Justificació de despeses de viatge

Encàrrec de rector

Prestació de servei

Pagament especial

Pagament extrapressupostari

Pagament anticipat a la factura

Suport al procés de contractació obert i negociat

La UGAD proporciona suport i assessorament en els processos de contractació oberts i negociats, des de la preparació dels plecs tècnics fins a l'acta de recepció, pagament i tancament de procés.

Contractació i renovació de personal PAS i PDI

La UGAD fa els tràmits necessaris per contractar i renovar PAS i PDI a càrrec d'un projecte de recerca.

Es recull tota la documentació necessària, es realitzen les reserves de crèdit, o si no n'hi ha, els certificats d'existència de crèdit, i es tramita tot a al Servei de Recursos Humans (SRH), el qual fa el contracte i el gestiona.

En els casos de nova contractació, tan bon punt l'SRH comunica la nova contractació, es duen a terme les operacions necessàries perquè el Servei de Recursos Econòmics garanteixi la correcta comptabilització de la nòmina.

La UGAD supervisa la correcta imputació de la nòmina en les orgàniques corresponents.

Si s'escau, es tramiten les altes/baixes als organismes finançadors de l'equip investigador i se sol·licita l'actualització de les dades a l'aplicació GREC.

Contractació i renovació de becaris de projecte

La UGAD fa els tràmits necessaris per contractar i renovar becaris a càrrec de projectes de recerca. Es recull tota la documentació necessària i, un cop resolta la plaça, es tramita la credencial de becari a través del Servei de Gestió de la Recerca.

Es duen a terme les operacions pertinents de reserva de crèdit i se supervisa la correcta imputació de la nòmina en les orgàniques corresponents.

Si s'escau, es tramiten les altes/baixes als organismes finançadors de l'equip investigador i se sol·licita l'actualització de les dades a l'aplicació GREC.

Recepció i registre de factures i abonaments

Es realitza el registre comptable o, si s'escau, l'abonament de les factures de béns o serveis emeses pels proveïdors. Se'n tramita el pagament.

Justificació de despeses de viatge

S'emplenen i es gestionen les sol·licituds de justificació de despeses de viatges, assegurant que són formalment correctes, compleixen la normativa aplicable, contenen la documentació de suport requerida i han estat autoritzades i validades per les persones competents. Un cop realitzades totes les comprovacions, es registren en el sistema comptable i se'n tramita el pagament.

Encàrrec de rector i prestació de serveis

Es gestionen tant els encàrrecs de rector del PAS/PDI de la URV com les prestacions de servei que vagin a càrrec d'un projecte o ajut de recerca. Abans d'enviar aquests documents a l'SRH, se'n controla la seva elegibilitat i es realitza l'AD en l'orgànica corresponent.

Pagament extrapressupostari

En projectes en què la URV actua com a coordinadora, es gestionen, quan s'escau, els pagaments als socis del projecte. Aquests pagaments són extrapressupostaris i requereixen la participació del Servei de Gestió Econòmica de la URV.

Pagament especial

La UGAD gestiona també els pagaments especials relacionats amb un projecte o ajut que no van acompanyats explícitament d'una factura, com podria ser el pagament a *secondments* dins un projecte europeu, regularitzacions de nòmina de personal a càrrec de projecte (en els casos que calgui ajustar-se a uns imports establerts per la mateixa subvenció) o pagaments a partir d'un conveni per tal que posteriorment siguin comptabilitzats i realitzats.

Pagament anticipat a la factura

En els casos que sigui necessari fer un pagament abans de gaudir del bé o servei (per exigència del proveïdor, assistència a congressos, petites compres per internet, etc.), la UGAD l'ha d'abonar de forma anticipada. L'ha de fer per transferència bancària, i només en el cas que no sigui possible, es pot fer amb targeta de crèdit.

Seguiment, tancament i justificació del projecte

Aquest bloc agrupa tots els serveis que ofereix la UGAD relacionats amb l'exploració dels resultats i amb la rendició de comptes davant els organismes finançadors.

Es diferencien els serveis següents:

Seguiment del projecte

Justificacions de despeses de projecte

Auditoria externa i interna de projecte

Esmenes de defectes de justificació i al·legacions

Renúncia de projecte

Devolució a l'organisme finançador

Seguiment de projecte

Mensualment es revisen les dades generals dels projectes i ajuts que gestiona la UGAD, verificant els romanents i disponibles, la llista d'operacions pendents i els pagaments avançats que encara no s'han documentat correctament. Si s'escau, s'elabora un informe econòmic que es fa arribar a l'investigador.

Addicionalment, aquesta revisió es fa abans de tancar el projecte o ajut (finalització període d'execució), i es fa amb prou antelació per poder emprendre, si s'escau, accions correctores dins el període d'execució.

L'investigador, a més, pot sol·licitar en qualsevol moment que se li faciliti l'estat d'execució dels seus projectes.

Justificació de despeses de projecte

La UGAD controla el calendari de justificacions dels projectes i ajuts, i fa la justificació econòmica del projecte dins el termini establert, vetllant per minimitzar les pèrdues del projecte.

A la vegada, notifica/recorda la proximitat del període de justificació a l'investigador responsable i, si s'escau, li facilita la documentació i informació necessària per tal que pugui fer-ne la justificació tècnica.

Auditories internes i externes de projecte

Quan els organismes finançadors sol·liciten una auditoria d'un dels ajuts o projectes de recerca (bé contractada per la mateixa URV o pel mateix organisme finançador), la UGAD actua com a interlocutora amb l'auditor, l'atén en la seva visita i és responsable de facilitar-li la informació requerida, a fi de minimitzar l'impacte econòmic de l'auditoria en el projecte/ajut.

Esmenes de defectes de justificació i al·legacions

De la mateixa manera, la UGAD gestiona tots els requeriments per esmenar les justificacions presentades als organismes finançadors i, si s'escau, fa els escrits d'al·legacions a les sol·licituds de reintegrament, també amb l'objectiu final de minimitzar l'impacte econòmic sobre el projecte/ajut.

Renúncia de projecte

Quan per la causa que sigui l'investigador principal d'un projecte i/o ajut decideixi renunciar a la concessió, la UGAD ha de fer els tràmits administratius necessaris. Inclouen la tramitació de la mateixa renúncia juntament amb la documentació addicional que sigui requerida, incloent-hi, si s'escau, la justificació econòmica i el reintegrament econòmic corresponent.

Devolució a l'organisme finançador

Quan en finalitzar un projecte no s'hagi exhaurit la totalitat del pressupost assignat, o quan s'hagi imputat en el projecte una despesa no justificable, la UGAD ha de fer els tràmits necessaris perquè es tornin els ingressos indeguts i s'anul·lin els drets a càrrec del projecte.

Serveis auxiliars

Els serveis oferts per la UGAD poden requerir la intervenció d'altres serveis auxiliars que, tot i que habitualment no se sol·licitin de forma explícita, són necessaris per garantir un servei integral en la gestió de projectes de recerca. Són els següents:

Modificació de projecte

Avançament de crèdit

Transferència de crèdit

Reserva de crèdit

Inventari patrimonial

Emissió de factura

Comptabilització de despeses i pagaments

Reclassificació de despeses

Modificació de projecte

A través d'aquest servei es pot fer qualsevol modificació significativa del projecte que hagi de quedar reflectida en el sistema d'informació econòmica (SICAP) i de gestió de recerca (GREC), per exemple qualsevol canvi del pressupost, la distribució econòmica, l'equip de recerca o les dates d'execució i justificació.

Avançament de crèdit

La UGAD empena i gestiona les sol·licituds d'avançament de crèdit que demanin els investigadors per disposar de crèdit quan l'organisme finançador encara no l'ha ingressat. També s'assegura que les sol·licituds siguin formalment correctes, continguin la documentació de suport requerida, les hagin autoritzat i validat els usuaris adients i les hagi registrat el sistema.

Transferència de crèdit

Mentre un projecte o ajut s'executi, pot ser necessari fer una transferència de crèdit per redistribuir la consignació pressupostària entre diferents partides, capítol o articles. El pagament de factures internes de la URV també es du a terme a través d'aquest servei.

La UGAD gestiona i emplena les sol·licituds de transferències de crèdit quan se'n detecti la necessitat, bé per indicacions directes de l'investigador o bé quan l'execució correcta del projecte ho requereixi. S'assegura que les sol·licituds siguin formalment correctes, continguin la documentació de suport requerida, les hagin autoritzat i validat els usuaris adients i les hagi registrat el sistema.

Reserva de crèdit

També durant l'execució del projecte pot ser necessari reservar crèdit d'una partida pressupostària, per garantir que es podrà realitzar una despesa més endavant, fins i tot si no se'n coneix la destinació final. Els casos més freqüents són la contractació de personal i l'inici d'un procés de contractació obert o negociat. La reserva de crèdit no és una fase de despesa en si, es tracta d'un instrument preventiu i previ a la despesa.

En aquests casos, la UGAD realitza l'operació en el sistema, i s'assegura que el responsable de la partida pressupostària l'ha autoritzat.

Inventari patrimonial

Es revisen i es validen les dades facilitades pel proveïdor, el tècnic de laboratori i/o el mateix investigador dels equips o materials inventariables, i es realitzen les fitxes d'inventari que cal adjuntar a les factures de material inventariable.

Emissió de factura

En aquells projectes i/o ajuts que sigui necessari emetre una factura per rebre el finançament atorgat (per exemple, en alguns convenis de col·laboració), la UGAD fa els tràmits necessaris per emetre-la.

Comptabilització de despeses i pagaments

La UGAD comptabilitza les despeses que s'han d'imputar als projectes que gestiona, així com les ordres de pagament i els pagaments derivats de factures, pagaments especials, prestacions de serveis i autoritzacions de viatge

També prepara les ordres de transferència, que el Servei de Recursos Econòmics fa efectives.

Un cop efectuades, la UGAD comunica als creditors beneficiaris dels pagaments realitzats la naturalesa i el desglossament.

Reclassificació de despeses

Si es detecta una despesa imputada a un projecte que no li correspon, se'n pot sol·licitar la reclassificació, sempre que sigui viable des d'un punt de vista d'elegibilitat tècnica i econòmica.

8. COM MASUREM LA QUALITAT. ELS NOSTRES COMPROMISOS

La UGAD avalua anualment la qualitat dels seus serveis. Per fer-ho s'han definit una sèrie d'indicadors mitjançant els quals es mesura el compliment dels compromisos següents:

1. Revisar el 90% de les propostes que consten de pressupost abans d'enviar-les a l'organisme finançador.
2. Assolir en un 90% dels casos un grau d'execució de la despesa pressupostada superior al 95% en els projectes als quals s'ha donat suport en la gestió.
3. Presentar en temps i forma el 100% de les justificacions.
4. Garantir que les despeses justificades en projectes europeus són acceptades per l'òrgan finançador (*valor objectiu pendent de concreció*).
5. Garantir que les despeses justificades en projectes estatals són acceptades per l'òrgan finançador (*valor objectiu pendent de concreció*).
6. Garantir que les despeses justificades i sotmeses a auditoria externa són validades en un 99% dels casos.
7. Garantir el pagament de les factures electròniques dins dels 30 dies des de la data de recepció en un 90% dels casos.
8. Garantir el pagament de factures no electròniques dins els 45 dies data factura en 80% dels casos
9. Garantir el pagament de les justificacions de despeses de viatges dins dels 30 dies des de la data de recepció en un 90% dels casos.
10. Rebre i registrar les factures abans de 20 dies des de la data de la factura en un 70% dels casos.
12. Tramitar la documentació requerida a l'SRH perquè iniciï la contractació de PAS abans de 5 dies des de la data de sol·licitud (*valor objectiu pendent de concreció*).

13. Tramitar la documentació requerida a l'SRH perquè iniciï la contractació de PDI abans de 5 dies des de la data de sol·licitud (*valor objectiu pendent de concreció*).
14. Tramitar la documentació requerida a l'SGR perquè iniciï la contractació de becaris de projecte abans de 5 dies des de la data de resolució de la convocatòria (*valor objectiu pendent de concreció*).
15. Aconseguir una satisfacció de l'usuari en la gestió del projecte igual o superior al 90%.
16. Aconseguir una satisfacció de l'usuari amb relació a la UGAD igual o superior al 90%.

9. HORARI I LLOC D'ATENCIÓ GENERAL

Els horaris i les ubicacions de la UGAD es troben actualitzats a l'espai web de la URV:

http://www.urv.cat/universitat/unitats_administratives/UGAD

A data de revisió de la carta, els horaris són els següents:

Període ordinari:

- De dilluns a dijous: de 8 a 18 h (es recomana consultar amb antelació la disponibilitat del personal entre 15 i 18 h)
- Divendres: de 8 a 15 h

Períodes especials:

Període de tancament d'estiu i de baixa activitat:

- S'establiran serveis mínims que es comunicaran i es podran consultar a l'apartat web de la UGAD.

Períodes amb reducció de jornada:

- De dilluns a divendres: de 8 a 14.30 h

10. NORMATIVA REGULADORA

- Ordres, resolucions i instruccions per a les convocatòries, concessions i gestions d'ajuts d'àmbit europeu, estatal, autonòmic i universitari
- Bases reguladores
- Llei general de subvencions
- Reglament de desenvolupament de la Llei general de subvencions
- Text refós de la Llei de finances públiques de Catalunya
- Normes generals de dret administratiu (Llei de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú – LRJPAC, lleis pressupostàries, etc.)
- Normativa de gestió del Fons Europeu de Desenvolupament Regional (FEDER)
- Normativa de gestió del Fons Europeu Social
- Enquadrament universitari sobre ajuts d'investigació
- Normativa de gestió de subvencions i ajuts oficials
- Normativa de contractes del sector públic (estatal, autonòmic, etc.)
- Llei de la ciència, la tecnologia i la innovació
- Llei de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya
- Llei de protecció de dades de caràcter personal
- Llei de la propietat intel·lectual
- Legislació universitària i altres disposicions generals
- Normativa sobre seguretat social i classes passives
- Normativa de beques predoctorals i de projecte
- Normativa de cànons i de patents
- Normativa pròpia de la Fundació Universitat Rovira i Virgili
- Normativa pròpia de la URV, en l'àmbit de comunitat universitària, PAS i PDI
- Normativa pròpia de la URV, en l'àmbit de Registre General
- Bases d'execució del pressupost
- Normativa comptable: pressupostària, patrimonial, analítica i de consolidació
- Legislació fiscal IVA, IRPF, no residents, etc.
- Convenis col·lectius del PAS laboral i el PDI laboral
- Normativa sobre indemnitzacions per raó de servei (estatal, autonòmic, etc.)

11. DATA D'ENTRADA EN VIGOR

La carta de serveis de la UGAD va entrar en vigor el 15 d'octubre de 2013.