



ACG50/418: Modificación de carta de servicios: Relaciones Internacionales

- Aprobado en sesión ordinaria del Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada celebrada el 1 de diciembre de 2011

CARTA DE SERVICIO DE RELACIONES INTERNACIONALES

PRÓLOGO

La Carta de Servicios de la Oficina de Relaciones Internacionales de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la Oficina de Relaciones Internacionales a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la Oficina de Relaciones Internacionales adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos Identificativos de la Oficina de Relaciones Internacionales

La Oficina de Relaciones Internacionales es un servicio que depende del Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Cooperación al Desarrollo en la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la Oficina de Relaciones Internacionales

La Oficina de Relaciones Internacionales (ORI) tiene como misión promover y apoyar todas las actividades de intercambio internacional, los proyectos y los programas internacionales de cooperación universitaria en los que participa la Universidad de Granada (UGR). Para ello, el Servicio de Relaciones Internacionales, informa a la persona usuaria, gestiona la movilidad de estudiantes, de Personal Docente e Investigador (PDI) y de Personal de Administración y Servicios (PAS), realiza la gestión económica y mantiene la presencia institucional de la UGR en las redes y asociaciones internacionales de universidades

I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios

La Oficina de Relaciones Internacionales es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la Oficina de Relaciones Internacionales

Las personas usuarias de los servicios que presta la Oficina de Relaciones Internacionales podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Página Web del Vicerrectorado: <http://internacional.ugr.es>, puedes rellenar el formulario de contacto en el apartado Contacto y Ubicación.
- Enviando su queja o sugerencia por correo electrónico: intlinfo@ugr.es, o por fax: (+34) 958 243009.

- Rellenando la Hoja de sugerencias y quejas o mediante formato libre en el área de Información de la Oficina y depositándolo en el buzón situado en este área.
- Vía telefónica (+34)958 249030
- Encuestas de satisfacción (disponibles en la oficina)
- Participando en las jornadas y seminarios que organiza la ORI

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta

A la Oficina de Relaciones Internacionales le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. Dar información, comunicación, y promoción de los servicios que presta la Oficina de Relaciones Internacionales
2. Realizar la gestión correspondiente de los programas de Movilidad Internacional en los que participa la UGR
3. Prestar servicio de asesoramiento técnico y administrativo en la elaboración, gestión y promoción de convenios internacionales
4. Promover la participación de la comunidad universitaria en proyectos internacionales de cooperación académica facilitando asesoramiento técnico y administrativo en la elaboración, gestión y justificación de los proyectos
5. Potenciar la presencia internacional de la UGR mediante la participación en asociaciones y redes internacionales.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Oficina de Relaciones Internacionales

General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.

- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadano a los Servicios Públicos.

Específica:

- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario
- Reglamento de la Universidad de Granada sobre movilidad internacional de estudiantes, aprobado por Consejo de gobierno de 14 de mayo de 2009.
- Lifelong Learning Erasmus University Charter 2007-2013
- Reglamento General sobre adaptaciones, convalidaciones y reconocimiento de créditos aprobado por la Junta de Gobierno de la Universidad de Granada en sesión celebrada el día 4 de marzo de 1996. // Recogidas las modificaciones realizadas por la Junta de Gobierno en sesión celebrada el día 14 de abril de 1997 y en sesión celebrada el día 5 de febrero de 2001 y en sesión celebrada por el Consejo de Gobierno el día 22 de junio de 2010
- Normas de permanencia para las enseñanzas universitarias oficiales de grado y máster de la Universidad de Granada, 29 de noviembre de 2010

III. DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
8. La ORI vela por el cumplimiento de derechos y obligaciones reconocidos en las normas que regulan la movilidad internacional, especialmente los recogidos en el Reglamento de Movilidad Internacional de Estudiantes.

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas

1. Las personas usuarias de la Oficina de Relaciones Internacionales, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.
2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la Oficina de Relaciones Internacionales, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la Oficina de Relaciones Internacionales, así como, a través del Registro General de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página Web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página Web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>.

IV.III. Tramitación

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, el responsable de la Oficina de Relaciones Internacionales recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la Oficina de Relaciones Internacionales.

Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley.

Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento del Rector, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas

Para contactar con los distintos servicios de la Oficina de Relaciones Internacionales, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Complejo Administrativo Triunfo C/ Cuesta del Hospicio s/n. 18071 GRANADA. ESPAÑA

Telf.: +34 958 24 90 30.

Fax: +34 958 24 30 09

e-mail: intlinfo@ugr.es

Web: <http://internacional.ugr.es/>

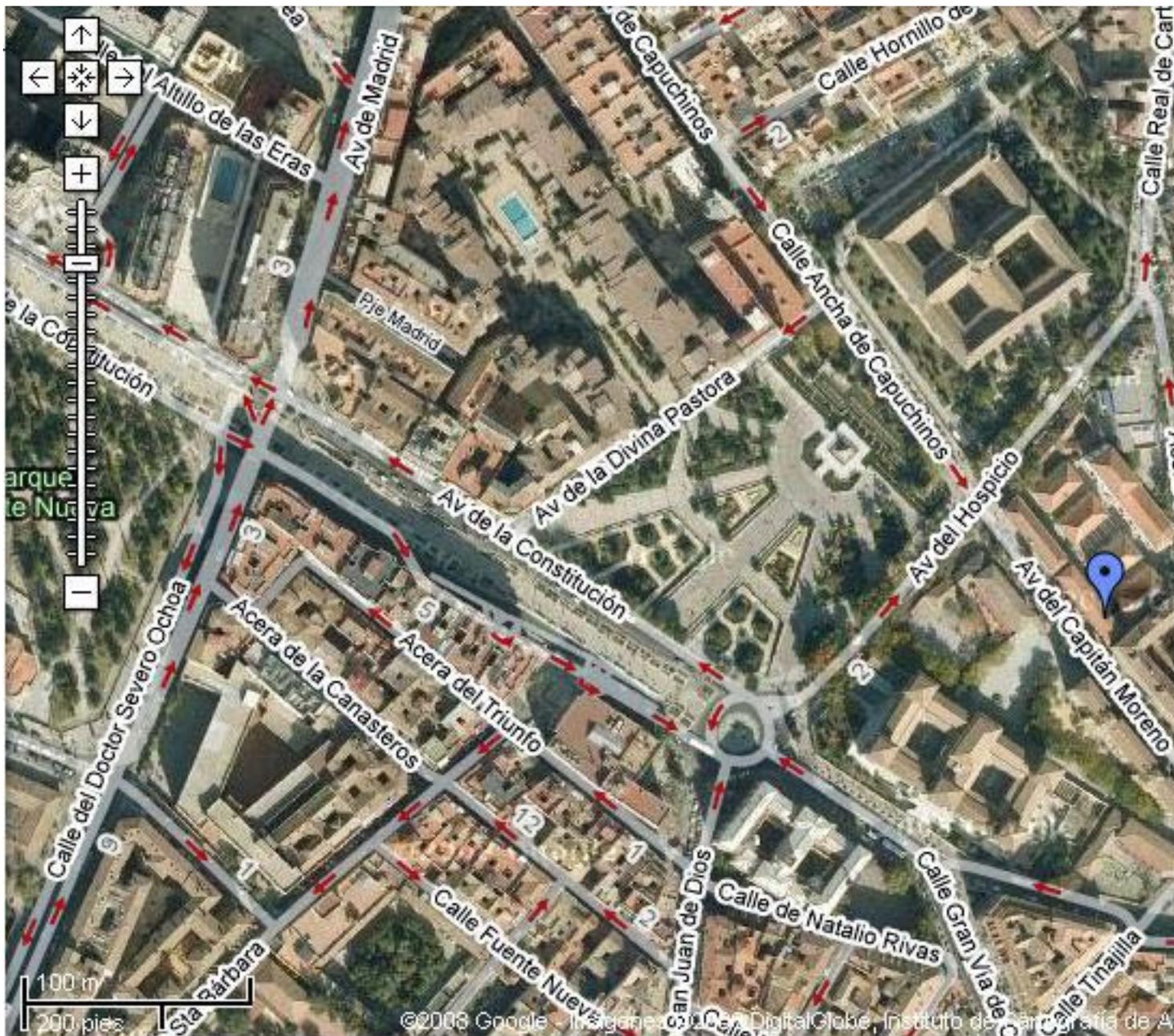
V.II. Formas de acceso y transporte

1 A la Oficina de Relaciones Internacionales se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Parada “Gran Vía 3”, y “Jardines del Triunfo”: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 21, 23, 33, C, F

Parada “Ancha de Capuchinos 2”: 8 y C

2 Plano de situación:



B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. COMPROMISOS DE CALIDAD

II. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos

La relación de servicios prestados por la Oficina de Relaciones Internacionales recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Realizar y difundir como mínimo 11 boletines informativos al año sobre la actualidad en el servicio.
2. Realizar y publicar en nuestra Web guías y/o tutoriales para el usuario/a, al menos 4 al año.
3. Realizar Jornadas de recepción para estudiantes extranjeros, al menos dos anuales.
4. Realizar al menos dos Jornadas informativas anuales por centros para estudiantes de la UGR.
5. Gestionar online al menos un 80% de las plazas de movilidad de estudiantes de la UGR.
6. Publicar la convocatoria ordinaria* anual de movilidad de estudiantes con fines de estudios antes del 15 de Diciembre de cada curso. *Convocatoria ordinaria anual: Erasmus y Programa Propio de Movilidad.
7. Publicar la primera adjudicación definitiva de plazas de la convocatoria ordinaria anual de movilidad de estudiantes con fines de estudios, del programa Erasmus y del Programa Propio, antes del 31 de Enero, y finalizar el proceso de adjudicación de plazas vacantes antes del 31 de Marzo de cada curso.
8. Realizar y publicar anualmente en nuestra Web un calendario anual de convocatorias de movilidad antes del inicio del curso académico.
9. Publicar en nuestra Web el 80% de las convocatorias ordinarias de proyectos internacionales, con anterioridad a 30 días hasta fin de plazo de presentación de solicitudes
10. Realizar al menos dos jornadas de información anuales para solicitantes de proyectos.

II. INDICADORES

II.I. Indicadores de calidad

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la Oficina de Relaciones Internacionales se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por ésta Oficina de Relaciones Internacionales:

1. N ° boletines realizados y difundidos anualmente.
2. N° de guías/tutoriales realizados y publicados al año.
3. Número de jornadas de recepción de estudiantes realizadas anualmente.
4. Núm. de jornadas informativas para estudiantes realizadas anualmente.
5. Porcentaje de plazas de movilidad de estudiantes que se tramitan online.
6. Convocatoria ordinaria publicada antes del plazo establecido.
7. Resolución (primera adjudicación) publicada antes del plazo establecido.
8. Calendario publicado antes del plazo establecido.
9. % de convocatorias ordinarias de proyectos internacionales publicadas en plazo.
10. Núm. de jornadas informativas para solicitantes de proyectos realizadas anualmente

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.I. Horarios de atención al público.

Lunes a Viernes: De 9 a 14 horas

I.II. Otros datos de interés:

Administración electrónica:

- Erasmus OUT: solicitud de estudiantes, y descarga y subida de documentos firmados electrónicamente.
- Alegaciones a las listas provisionales (Estudiantes Erasmus y Programa Propio de Movilidad).
- Renuncias y valoración de penalización
- Entrega de documentación de competencia lingüística.
- Entrega de la documentación de fin de estancia de movilidad internacional de estudiantes.
- Proyectos internacionales: Emisión de certificados de participación
- Libre movilidad OUT: tramitación de las solicitudes y emisión de las credenciales firmadas electrónicamente.

Trámites on-line (desde acceso identificado):

- Solicitud y aceptación, reserva o renuncia a las plazas adjudicadas de estudiantes (Erasmus y Programa Propio de Movilidad)
- Solicitud Movilidad internacional del PAS UGR.
- Solicitud Movilidad internacional del PDI UGR. Programa Erasmus
- Solicitud Movilidad del PAS internacional que viene a la UGR
- Solicitud Estudiantes internacionales que vienen a la UGR (Erasmus, Intercambio y Libre Movilidad)

En la Web de la ORI puedes encontrar todos los impresos y formularios que necesites para tus trámites, además de diversas guías, tutoriales, folletos informativos...

-La Universidad de Granada, a fecha 28 de Enero de 2008 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 14001 Medio Ambiente, con nº ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Mantenimiento de la Instalaciones, Servicios de Administración y residencias.

-La Oficina de Relaciones Internacionales a fecha 20 de noviembre de 2007 se encuentra en posesión del

Certificado UNE EN ISO 9001 Gestión de Calidad, por la entidad certificadora SGS. Alcance: gestión de movilidad de estudiantes, PDI y PAS, gestión de convenios, difusión de proyectos y asesoramiento en la elaboración y gestión económica de los mismos, atención e información a los usuarios y presencia institucional de la UGR en las redes y asociaciones internacionales de Universidades.