

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 en la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la Oficina de Relaciones Internacionales

La Oficina de Relaciones Internacionales tiene como misión promover y apoyar todas las actividades de intercambio internacional, los proyectos de cooperación universitaria y otros programas internacionales en los que participa la Universidad de Granada (UGR). Para ello, el Servicio de Relaciones Internacionales, informa al usuario, gestiona la movilidad de estudiantes, PDI y 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> en el apartado de Contacto y ubicación, rellenando el formulario de contacto.
 - Enviando su queja o sugerencia por correo electrónico: orinfo@ugr.es
 - Enviando su queja o sugerencia 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)

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. Gestionar los Proyectos Internacionales, Redes y Asociaciones
3. Promocionar y desarrollar los Convenios Internacionales
4. Realizar la gestión correspondiente de los programa de Movilidad Internacional.

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 L.O. 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 325/2003, de 25 de Noviembre.
- 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.
- L.O. 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos

Específica:

- Reglamento General sobre adaptaciones, convalidaciones y reconocimiento de créditos (aprobado por la Junta de Gobierno de la Universidad de Granada el 04 de Marzo de 1996)
- Normas Generales de la Universidad de Granada sobre movilidad internacional de estudiantes, aprobadas por Consejo de gobierno de 9 de mayo de 2005
- Normativa de los centros adicional a las normas generales de la UGR sobre movilidad internacional de estudiantes
- Lifelong Learning Erasmus University Charter 2007-2013
- Resolución del Rectorado de 28 de Abril del 2008 sobre tramitación de indemnización a razón de servicio
- L.O. 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

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. Al reconocimiento de los estudios realizados en la Universidad o institución de enseñanza superior extranjera como parte del plan de estudios de grado o de postgrado que estén cursando en la Universidad de Granada, de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento General de la UGR sobre reconocimiento de estudios y, en su caso, con los criterios específicos del Centro,
9. A la exención del abono de matrícula de estudios en la Universidad o institución de enseñanza superior de destino, en aplicación de criterios de reciprocidad
10. A percibir las ayudas económicas para movilidad que establezca la convocatoria en la que ha obtenido una plaza de intercambio, siempre que cumpla los requisitos establecidos en la misma, siendo dicha ayuda compatible con el disfrute de otras ayudas o becas de estudios que pudiera percibir el estudiante,
11. Recibir de la Oficina de Relaciones Internacionales (ORI) y del coordinador institucional de movilidad de estudiantes de su Centro, toda la información acerca de la Universidad o institución de enseñanza superior de destino que sea de interés para la organización y aprovechamiento de su estancia.

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. 18071GRANADA. ESPAÑA

Telf.: +34 958 24 90 30.

Fax: +34 958 24 30 09

e-mail: orinfo@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 “Jardines Triunfo”: 1,3,4,6,7,8,9,11,23,33, C, F Parada “Ancha Capuchinos 2”: 8, C

2 Plano de situación:



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

I. COMPROMISOS DE CALIDAD

I.I. 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. Contestar a los e-mail de información orinfo@ugr.es en un plazo medio de 5 días laborables.
2. Realizar Jornadas de recepción para estudiantes extranjeros, al menos dos anuales.
3. Realizar y difundir como mínimo un boletín informativo mensual sobre la actualidad en el servicio.
4. Realizar la revisión del 90% de las propuestas de proyectos internacionales y sus presupuestos en 10 o menos días laborables.
5. Gestionar a través de la página web al menos un 80% de las plazas de movilidad de estudiantes de la UGR
6. Realizar seminarios de información-formación al personal de Relaciones Internacionales de cada centro para mejorar la información ofrecida por los centros, al menos 2 seminarios por curso académico.
7. Publicar la primera resolución de las convocatorias anuales de movilidad de estudiantes con fines de estudios antes del 31 de Enero, y la resolución final antes del 31 de Mayo de cada curso
8. Publicar las convocatorias ordinarias anuales de movilidad de estudiantes con fines de estudios antes del 15 de Diciembre de cada curso

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. Porcentaje de e-mails de información orinfo@ugr.es contestados en el plazo establecido.
2. Número de jornadas realizadas anualmente
3. N ° boletines realizados y difundidos mensualmente.
4. Porcentaje de propuestas de proyectos internacionales revisadas en plazo.
5. Porcentaje de plazas de movilidad de estudiantes que se tramitan a través de la página web
6. Número de seminarios dirigidos al personal de Relaciones Internacionales de los centros anualmente.
7. Grado de cumplimiento del compromiso asumido para la publicación de listados de seleccionados.
8. Grado de cumplimiento del compromiso asumido para la publicación de convocatorias de movilidad de estudiantes.

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:

-En la Web se informa sobre las actividades de gestión de movilidad internacional llevadas a cabo en los centros de relaciones internacionales de cada facultad

-Convocatorias on-line: Para 2009/2010: convocatorias Erasmus y programa propio de movilidad con fin de estudios simultaneas y online

-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, profesoras 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.