

Carta de servicios

# Oficina de Relaciones Internacionales

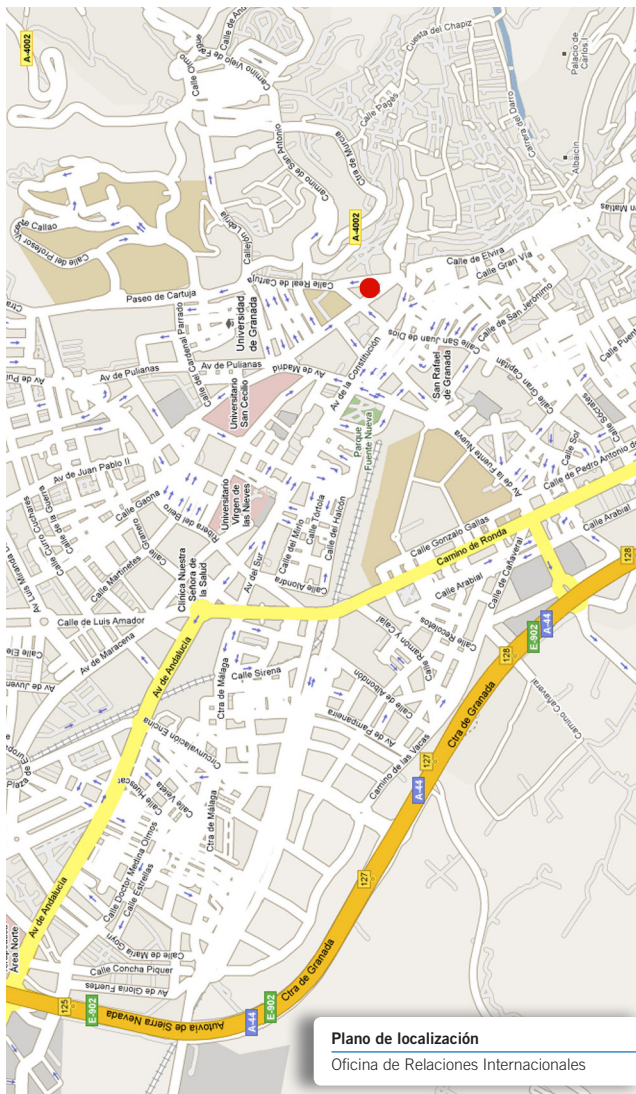
Periodo 2012-2013



ugr

Universidad  
de Granada

nta



### Plano de localización

Oficina de Relaciones Internacionales

### Misión del servicio:

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

## Direcciones

### • Direcciones postales, telefónicas y telemáticas:

**Dirección:** Complejo Administrativo Triunfo C/ Cuesta del Hospicio s/n.  
18071 Granada. España

**Teléfono:** +34 958 249 030

**Fax:** +34 958 243 009

**Correo electrónico:** [intlinfo@ugr.es](mailto:intlinfo@ugr.es)

**Dirección url:** <http://internacional.ugr.es/>

### • Formas de acceso y transporte:

#### Autobuses urbanos:

- 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



Mostrador de recepción en las oficinas de la Oficina de Relaciones Internacionales



Entrada al edificio de la Oficina de Relaciones Internacionales

## Servicios

### Servicios que prestamos:

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.

## Compromisos

### Nuestros 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.

## Compromisos

### Nuestros compromisos de calidad:

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 30 días de antelación a la finalización del plazo de presentación de solicitudes.
10. Realizar al menos dos jornadas de información anuales para solicitantes de proyectos.

## Indicadores

### Nuestros indicadores de calidad:

1. N<sup>o</sup> boletines realizados y difundidos anualmente.
2. N<sup>o</sup> 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

## Tus derechos

---

### **Las personas usuarias de la Oficina de Relaciones internacionales de la Universidad de Granada tienen derecho 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.

## Horarios

---

### **Horario de apertura y atención al público:**

- De lunes a viernes, de 9 a 14 h.

**Sugerencias y reclamaciones:**

Quienes deseen presentar quejas o sugerencias al servicio, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la Oficina de Relaciones Internacionales de la Universidad de Granada, así como a través del Registro General de la Universidad de Granada o del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la web [www.ugr.es/local/defensor/impreso.htm](http://www.ugr.es/local/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 web [www.ugr.es/local/inspec/impreso.htm](http://www.ugr.es/local/inspec/impreso.htm)

**El presente texto de la Carta de Servicios de la Oficina de Relaciones Internacionales de la Universidad de Granada es una versión reducida del texto original. La versión íntegra pueden encontrarla en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA nº 10 de 17 de enero de 2012)**

**CARTAS DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA**

**Coordinación**

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

**Diseño y maquetación**

Gabinete de Comunicación, Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

