

Carta de servicios

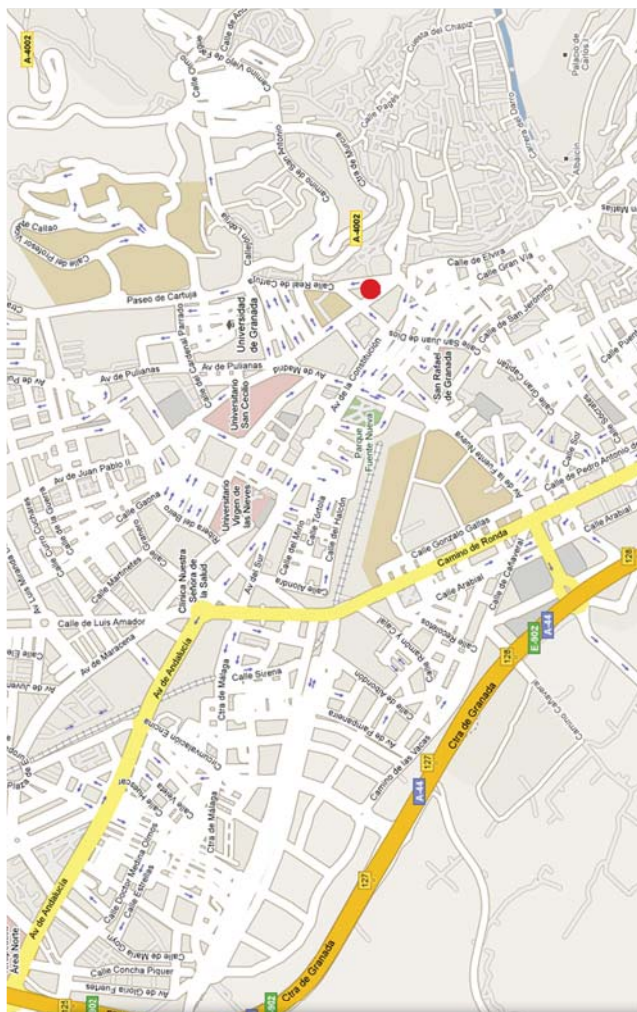
Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación Universitaria al Desarrollo (ORIC)

Periodo 2016-2017



ugr

Universidad
de Granada



Plano de localización

Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación Universitaria al Desarrollo

Misión del servicio:

La Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación Universitaria al Desarrollo (ORIC) 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, la ORIC forma e 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 postales, telefónicas y telemáticas:

ORIC

Dirección: Complejo Administrativo Triunfo. Avenida del Hospicio s/n. 18071 Granada. España

Teléfono: +34 958 249 030

Fax: +34 958 243 009

Correo electrónico: intlinfo@ugr.es

Dirección url: <http://internacional.ugr.es/> www.ugr.university

INTERNATIONAL WELCOME CENTRE

Dirección: Centro de Transferencia Tecnológica. Gran Vía, 48

Teléfono: +34 958 249 040

Fax: +34 958 243 009

Correo electrónico: welcome@ugr.es

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

Direcciones

• Formas de acceso y transporte:

Complejo administrativo Triunfo:

Línea LAC: Parada 1504 – Padre Suárez

Línea LAC: Parada 1514 – Triunfo

Línea C1: Parada 1106 – Hospital Real

Línea C2: Parada 1424 – Triunfo

Línea N7: Parada 1424 – Triunfo

Línea N8: Parada 1424 – Triunfo

Línea U2: Parada 1481 – Divina Pastora”

Centro Transferencia Tecnológica:

Línea LAC: Parada 1504 – Padre Suárez

Línea LAC: Parada 1512 – Gran Vía

Servicios

Servicios que prestamos:

1. Información, comunicación y difusión de las actividades de su ámbito de acción.
2. Gestión de los programas de movilidad internacional en los que participa la UGR.
3. Gestión del Plan Propio de Internacionalización.
4. Gestión del Plan Propio de Cooperación.
5. Gestión económica de las actividades de su ámbito de actuación.
6. Asesoramiento técnico y administrativo en la elaboración, gestión y promoción de convenios internacionales.
7. Promoción de la participación de la comunidad universitaria en proyectos internacionales de cooperación académica y cooperación universitaria al desarrollo facilitando el asesoramiento técnico y administrativo en la elaboración, gestión y justificación de los proyectos.
8. Fomento de la presencia internacional de la UGR mediante la participación en asociaciones y redes internacionales.
9. Facilitar la integración de los estudiantes acogidos a través del Programa Mentor.
10. Recepción y asesoramiento personalizado relacionado con la movilidad de profesores/as e investigadores/as en el International Welcome Centre.

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 la persona usuaria, al menos seis al año.
3. Realizar jornadas de recepción para estudiantes internacionales acogidos, al menos dos anuales.
4. Realizar al menos cuatro jornadas informativas por curso académico para estudiantes de la UGR.
5. Gestionar online al menos un 80% de las plazas de movilidad internacional de estudiantes de la UGR.
6. Publicar al menos en el 90% de las convocatorias de movilidad internacional, la primera adjudicación definitiva en el plazo de 3 meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes.
7. Realizar y publicar anualmente en nuestra web un calendario anual de convocatorias de movilidad internacional antes del inicio del curso académico.
8. Publicar en nuestra web el 80% de las convocatorias principales de proyectos internacionales, 30 días laborables antes del fin del plazo de presentación de solicitudes.
9. Realizar al menos dos jornadas de información anuales para solicitantes o participantes en proyectos internacionales.

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

Nuestros indicadores de calidad:

1. Número de boletines realizados y difundidos anualmente.
2. Número de guías/tutoriales realizados y publicados al año.
3. Número de jornadas de recepción de estudiantes internacionales acogidos realizadas anualmente.
4. Número de jornadas informativas para estudiantes de la UGR realizadas por curso académico.
5. Porcentaje de plazas de movilidad de estudiantes que se tramitan online.

Indicadores

6. Porcentaje de convocatorias cuya primera adjudicación definitiva se publica antes de tres meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes.
7. Calendario publicado antes del plazo establecido.
8. Porcentaje de convocatorias principales de proyectos internacionales publicadas en plazo.
9. Número de jornadas informativas para solicitantes o participantes en proyectos internacionales realizadas anualmente.

Tus derechos

Las personas usuarias de la Oficina de Relaciones internacionales y Cooperación Universitaria al Desarrollo (ORIC) 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 esta oficina 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 ORIC vela por el cumplimiento de derechos reconocidos a las personas usuarias en las normas que regulan su ámbito de aplicación, especialmente los recogidos en el Reglamento de la Universidad de Granada sobre Movilidad Internacional de Estudiantes.

Horarios

Horario de apertura y atención al público:

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



Sugerencias

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 y Cooperación Universitaria al Desarrollo (ORIC) 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, 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 http://inspecciondeservicios.ugr.es/pages/impreso_quejas

Versión íntegra

El presente texto de la Carta de Servicios de la Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación Universitaria al Desarrollo 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 1 de 4 de enero de 2016)

CARTAS DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

Coordinación

Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva

Diseño y maquetación

Oficina de Gestión de la Comunicación, Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva

