

## 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 unidad: Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Porcentaje de proyectos solicitados con respecto a los proyectos en preparación.
2. Porcentaje de primeros borradores de los contratos tramitados en, como máximo, 5 días laborables.
3. Porcentaje de patentes nacionales solicitadas en relación al número de asesoramientos realizados.
4. Número de Empresas de Base Tecnológica (EBTs) creadas al año.
5. Número de eventos de divulgación organizados al año en materia de Empresas de Base Tecnológica (EBTs).
6. Porcentaje de demandas tecnológicas atendidas respecto a las recibidas al año.
7. Porcentaje de certificados emitidos en un plazo inferior a 6 días laborables.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

### I. Horarios y otros datos de interés.

#### I.I. Horarios de atención al público.

El horario de atención al público es de 9 a 14 horas.

#### I.II. Otros datos de interés

La Universidad de Granada a fecha 28 de enero de 2008 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO14001 Medio Ambiente, con núm. ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: «Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias».

La Universidad de Granada, a fecha de 30 de abril de 2012, se encuentra en posesión del Certificado OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo, con núm. ES12/11769, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Administración y Servicios.

La Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001:2008, por la entidad certificadora SGS, válido desde 28 de abril de 2015 hasta 28 de abril de 2018. Edición 2. Certificado con SGS desde abril de 2009.

Alcance:

Gestión de la contratación y convenios.

Gestión de la propiedad industrial e intelectual.

Creación de Empresas de Base Tecnológica (EBTs).

Gestión de proyectos de investigación colaborativa.

Realización de tareas de promoción de los resultados de I+D generados en la Universidad.

Gestión de la oferta y la demanda científico-tecnológica.

## ANEXO XXI

### CARTA DE SERVICIOS DE LA OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO (ORIC) DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

#### P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación al Desarrollo (ORIC) de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, y poner a su disposición los mecanismos para colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación al Desarrollo (ORIC) 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 unidad: Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación al Desarrollo (ORIC) de la Universidad de Granada.

La Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación Universitaria al Desarrollo (ORIC) presta servicios a toda la comunidad universitaria en el ámbito de las relaciones internacionales y la cooperación universitaria al desarrollo.

I.II. Misión de la unidad: Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación al Desarrollo (ORIC) de la Universidad de Granada.

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.

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

La Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación Universitaria al Desarrollo (ORIC) 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 unidad: Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación al Desarrollo (ORIC) de la Universidad de Granada.

Las personas usuarias de los servicios que presta la ORIC podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio, remitiendo su sugerencia o queja a través de los siguientes medios:

- Página web: [http://www.ugr.es/pages/relaciones\\_internacionales](http://www.ugr.es/pages/relaciones_internacionales), mediante:
  - Formulario de contacto en el apartado contacto y ubicación.
  - Formulario de quejas y sugerencias.
- Correo electrónico: [intlinfo@ugr.es](mailto:intlinfo@ugr.es).
- Fax: +34 958 243 009.
- Vía telefónica: +34 958 249 030.
- Encuesta General de Satisfacción de los Servicios de la UGR.
- Presencialmente en la oficina.
- Por escrito en formato libre.
- Buzón de sugerencias habilitado al efecto.

## II. Servicios.

### II.I. Relación de Servicios que presta:

A la ORIC le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en las diferentes áreas integradas en la misma:

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.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la unidad: Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación al Desarrollo (ORIC) de la Universidad de Granada.

General:

La Secretaría General de la Universidad de Granada mantiene constantemente actualizada la normativa general universitaria en la web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa>.

La normativa ordenada por áreas temáticas puede ser consultada en el siguiente enlace: [http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/\\*/ver/normativa/area\\_tematica](http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/*/ver/normativa/area_tematica).

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 18 de diciembre de 2012.

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 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 (modificadas parcialmente por Acuerdo del Consejo Social de 16 de noviembre de 2012).

Normas nacionales y europeas que regulan los programas y proyectos internacionales en los que participa la UGR.

### III. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios.

#### III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

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 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 actuación, especialmente los recogidos en el Reglamento de la Universidad de Granada sobre Movilidad Internacional de Estudiantes.

### IV. Sugerencias y Quejas.

#### IV.I. Sugerencias y Quejas.

Las personas usuarias de la unidad: Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación al Desarrollo (ORIC) de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación al Desarrollo (ORIC) de la Universidad de Granada, 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 unidad: Departamentos de la Universidad de Granada, así como, a través de los registros oficiales 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/> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente a la Rectora presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://inspecciondeservicios.ugr.es/>.

#### IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona o personas responsables de la unidad: Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación al Desarrollo (ORIC) de la Universidad de Granada 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 unidad. 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

de la Rectora, 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 la ORIC, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

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

Tel.: +34 958 249 030.

Fax: +34 958 243 009.

e-mail: [intlinfo@ugr.es](mailto:intlinfo@ugr.es).

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

web: [www.ugr.university](http://www.ugr.university).

Para contactar con el International Welcome Centre, las personas interesadas, podrán dirigirse a:  
Centro de Transferencia Tecnológica. Gran Vía, 48.

Tel.: +34 958 249 040.

Fax: +34 958 243 009.

E-mail: [welcome@ugr.es](mailto:welcome@ugr.es).

web:<http://internacional.ugr.es/iwelcomecentre>.

V.II. Formas de acceso y transporte.

Autobuses urbanos: 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.

Autobuses urbanos - Centro Transferencia Tecnológica:

Línea LAC: Parada 1504 Padre Suárez.

Línea LAC: Parada 1512 Gran Vía.

## 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 unidad: Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación al Desarrollo (ORIC) de la Universidad de Granada 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 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.

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 unidad: Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación al Desarrollo (ORIC) de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

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.
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.

#### C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público.

Lunes a viernes: de 9,00 a 14,00 horas.

I.II. Otros datos de interés.

Administración electrónica:

Movilidad Internacional: Alegaciones a los listados provisionales de las convocatorias de movilidad.

Movilidad Internacional: aportación de documentación acreditativa de competencias lingüísticas.

Movilidad Internacionales: certificado de participación en proyectos internacionales.

Movilidad Internacional: entrega de documentación de fin de estancia Erasmus.

Movilidad Internacional: entrega de documentación de fin de estancia Intercambio.

Movilidad Internacional: entrega del certificado llegada a destino.

Movilidad Internacional: Erasmus OUT: solicitud de plaza.

Movilidad Internacional: formalización del acuerdo de estudios.

Movilidad Internacional: modificación acuerdo de estudios.

Movilidad Internacional: renuncia a la plaza de movilidad.

Movilidad Internacional: solicitud de estancia de Libre Movilidad de estudiantes de la Universidad de Granada.

Movilidad Internacional: Erasmus OUT: documentación.

Movilidad Internacional: Cambio de datos bancarios.

Solicitud ayuda especial de la Junta de Andalucía.

Enviados desde UGR:

Solicitud de plazas de Movilidad Internacional (estudiantes, PAS y PDI UGR).

Aceptación, reserva o renuncia a las plazas adjudicadas de estudiantes.

Acogidos en la UGR:

Solicitud Movilidad Internacional del PAS y PDI internacional acogido en la UGR

Aceptación Movilidad Internacional de estudiantes internacionales acogidos de grado y posgrado en la UGR.

Solicitud de participación en el Programa Mentor.

En la web de la ORIC puedes encontrar todos los impresos y formularios que necesites para tus trámites, además de diversas guías, tutoriales y 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 núm. ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Mantenimiento de la Instalaciones, Servicios de Administración y residencias.

La Universidad de Granada a fecha de 30 de abril de 2012 se encuentra en posesión del Certificado OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo, con núm. ES12/11769, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Administración y Servicios.

La ORIC 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.