

## CARTA DE SERVICIOS

### SERVICIO DE RELACIONES INTERNACIONALES

Esta carta de servicios tiene por finalidad comunicar a los usuarios las funciones que desarrollamos y los compromisos que adquirimos, contribuyendo a la mayor accesibilidad del servicio.

#### A. DATOS DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

##### 1. DATOS IDENTIFICATIVOS

###### 1.1. Datos identificativos y descripción general del servicio.

Contacto:

Servicio de Relaciones Internacionales

Universidad Católica de Ávila

Segunda Planta

C/ Canteros, s/n – 05005 - ÁVILA

Teléfono: + 34 920 25 10 20. Extensión 118 ó 160

E-mail: [rel.internacionales@ucavila.es](mailto:rel.internacionales@ucavila.es)

Horario de atención al público:

De lunes a viernes de 9:00 a 14:00

Responsable del Servicio:

Dr. D. David Sanz Bas

[david.sanz@ucavila.es](mailto:david.sanz@ucavila.es)

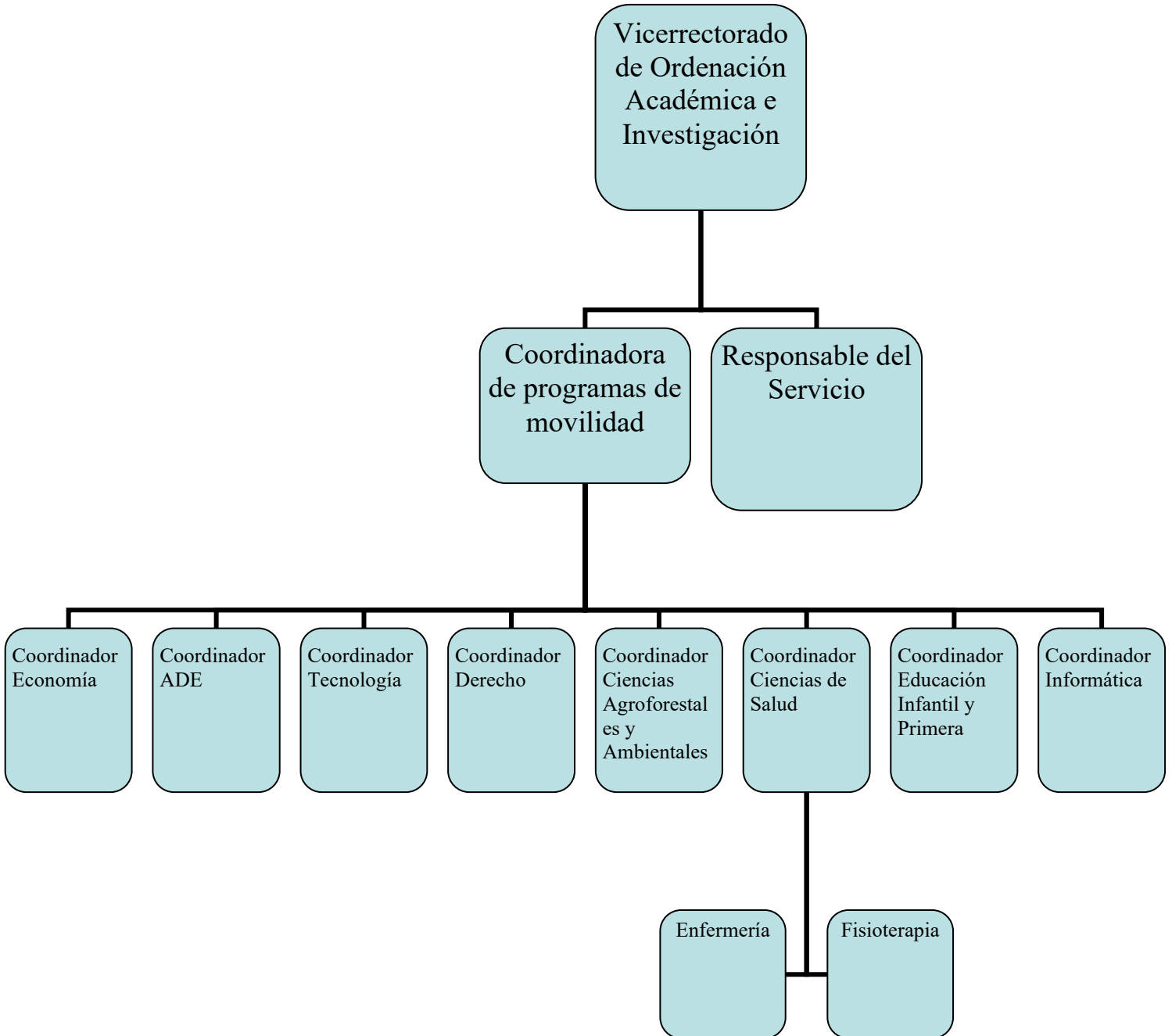
Coordinadora Institucional Programas de Movilidad:

Lic. Dña. Annette Beermann

Coordinadora de programas de movilidad

[annette.beermann@ucavila.es](mailto:annette.beermann@ucavila.es)

ORGANIGRAMA



## **1.2. 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.

## **1.3. Misión de la unidad prestadora del servicio.**

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 Católica de Ávila. 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 UCAV en las redes y asociaciones internacionales de universidades.

## **1.4. Canales de participación de los usuarios**

Cualquier miembro de la comunidad universitaria puede plantearnos consultas o demandas de asesoramiento y apoyo técnico por alguna de las siguientes vías:

- Atención directa y personalizada en el Servicio de Relaciones Internacionales
- Por correo ordinario o electrónico
- Por teléfono
- Por Skype
- A través de las Redes Sociales
- Participación en reuniones informativas
- A través de Blackboard (estudiantes on-line)
- Organización de la Semana de Orientación

## **2. SERVICIOS**

### **2.1. Relación de los servicios prestados y procedimientos que se usan**

Tenemos como misión fomentar la internacionalización de la UCAV basándonos en una política de calidad enfocada al cliente, contribuyendo a la internacionalización de la UCAV en el marco de las líneas estratégicas y de dirección del Vicerrectorado de la UCAV mediante:

#### **2.1.1. Información general sobre programas de movilidad.**

- Proporcionar información sobre programas de intercambio académico, convocatorias de becas y ayudas relativas a las funciones del Servicio y temas prácticos sobre movilidad a través de mailings, guías, folletos, webs, presentaciones y reuniones.
- Atención telefónica y presencial.

- Respuesta a consultas por correo electrónico.
- Orientación personal de alumnos: información acerca de reconocimiento de estudios, y todo lo relacionado con la estancia en el extranjero.
- Orientación a los alumnos UCAV en la visita a las páginas Web de las universidades extranjeras, proporcionarles ayuda en la elaboración de las solicitudes y en la revisión de documentación.

#### **2.1.2. Gestión de las convocatorias sobre movilidad internacional, tanto ERASMUS como otras**

- Elaboración y difusión pública de las convocatorias de programas de movilidad del Programa Erasmus en sus distintas modalidades para alumnos, profesores y personal de administración y servicios: estancias con fines de estudios, impartir o recibir docencia de corta duración y formación.
- Elaboración, seguimiento, actualización y difusión pública de los programas de movilidad internacional a través de acuerdos bilaterales no Erasmus
- Mantenimiento y desarrollo de relaciones con El Servicio Español para la Internacionalización de la Educación (SEPIE), Junta de Castilla y León, Ministerio de Educación y Ciencia, Oficinas de Relaciones Internacionales de instituciones nacionales e internacionales.

#### **2.1.3. Alumnos de la UCAV de intercambio en el extranjero**

- Gestión de la documentación de las becas a nivel administrativo según los diferentes programas.
- Información al alumno sobre el estado de los trámites de su solicitud.
- Comunicación a Decanatos y profesores de la movilidad entrante y saliente.

#### **2.1.4. Alumnos extranjeros de intercambio en la UCAV.**

- Atención a la petición de información de alumnos extranjeros que se interesan por cursar estudios en la UCAV.
- Gestión de la documentación necesaria para cursar estudios en la UCAV.
- Organización de Jornadas de bienvenida.
- Entrega de un paquete informativo con toda la documentación necesaria para su estancia.
- Ayuda en la búsqueda de alojamiento.
- Organización de cursos de español
- Información sobre datos de interés en general de Ávila.
- Acogida y organización de la semana de bienvenida a la llegada de los estudiantes que accedan a nuestra Universidad a través de convenio.
- Gestión de la documentación, atención y tramitación de los alumnos de prácticas extranjeros que realizan sus prácticas en la UCAV.
- Redacción de informes de prácticas para las instituciones de origen.
- Poner en contacto estudiantes extranjeros con estudiantes de la UCAV para que les acompañen en su tiempo inicial en Ávila (Servicio BUDDY).
- Atención personalizada en horario de oficina.

#### **2.1.5. PDI y PAS de la UCAV que sale al extranjero**

- Información y asesoramiento sobre intercambio al personal docente y de administración y servicios, y en su caso, tramitación de las solicitudes.
- Atención telefónica, presencial y por Skype tanto para el alumnado presencial como para los alumnos on-line.
- Respuesta a consultas por correo electrónico.
- Orientación al personal UCAV en la visita a las páginas Web de las universidades extranjeras, proporcionarles ayuda en la elaboración de las solicitudes y revisión de documentación.

#### **2.1.6. PDI y PAS extranjero que visita a nuestra universidad.**

- Planificación, información y acompañamiento en visitas de representantes institucionales a nuestra universidad, en colaboración con el Decanato correspondiente, Secretaría General y servicios implicados.
- Información sobre datos de interés en general de Ávila.

#### **2.1.7. Apoyo a la gestión de los coordinadores internacionales de los distintos departamentos**

- Información sobre contrato de estudios, normativa académica y reconocimiento de créditos.

#### **2.1.8. Difusión de la información y promoción de la participación de la UCAV en programas internacionales:**

- Envío de información a toda la comunidad universitaria sobre propuestas e iniciativas a través de los cauces de comunicación ordinarios.
- Envío de información sobre nuestra Universidad a todas las Universidades extranjeras donde mantenemos acuerdos bilaterales.
- Elaboración, revisión, traducción y puesta al día de la información de la movilidad de alumnos y profesores.
- Colaboración en la elaboración de propuestas y preparación de solicitudes.
- Apoyo en la búsqueda de socios extranjeros.
- Envío a las correspondientes entidades u organismos de los documentos una vez revisados y autorizados por los responsables de la UCAV.
- Seguimiento del curso de la tramitación de las solicitudes.
- Mantenimiento de la información sobre acuerdos y convenios de movilidad nacional e internacional permanentemente actualizada y accesible vía web.
- Actualización de la base de datos de convenios internacionales y de los convenios en sí.
- Tramitación para la elaboración de los convenios internacionales en colaboración con nuestro abogado.
- Establecimiento, actualización y mantenimiento de relaciones con asociaciones internacionales.

### **2.1.9. Elaboración de documentos e informes para distintas instancias.**

- Preparación de los documentos e informes relacionados con la movilidad para la agencia OAPEE, la memoria de anual de la Universidad y para organismos nacionales o internacionales desde los que se convocan las distintas iniciativas.

### **2.1.10. Gestión de los pagos asociados a movilidad a alumnos, PDI y PAS.**

- Generación de los pagos de acuerdo con las directrices de los organismos financiadores (Agencia Nacional Erasmus, Ministerio de Educación y Ciencia, Junta de Castilla y León).
- Remisión de la documentación al Servicio de Fiscalización.
- Elaboración de certificados justificativos de las ayudas recibidas del Ministerio de Educación y Ciencia y de la Junta de Castilla y León

### **2.1.11. Coordinación de estrategias para difundir acciones de movilidad**

- Coordinación con las oficinas de RRIL de Centros y órganos de dirección de la Universidad competentes las estrategias para difundir acciones de movilidad.
- Coordinación de acciones con otras universidades para el establecimiento de convenios bilaterales. Contactar con el centro, establecer trámites de información, comunicación y correspondencia vía e-mail y postal.
- Envío de información actualizada sobre la UCAV a todas las Instituciones extranjeras con quien mantenemos acuerdos bilaterales.

## **2.2. Relación de la normativa reguladora**

- Acuerdos Bilaterales ERASMUS.
- Convocatorias internas de programas de movilidad.
- Protocolos internos de gestión.
- Constitución Española de 27 de diciembre de 1978.
- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de
- datos de Carácter Personal.
- Ley 30/92 de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común ( BOE 27 de noviembre) modificada por la Ley 4/1999 de 13 de enero ( BOE 14 de enero).
- Ley 38/2003 de 17 de noviembre, General de Subvenciones ( BOE 18 de noviembre)
- LOU (Ley Orgánica de Universidades 6/2001 de 21 de Diciembre, BOE 24 de Diciembre de 2001)
- Ley de Universidades de Castilla y León (Ley 3/2003, BOC y L de 4 de Abril de 2003)
- L.O. 3/2007, de 22 de Marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres
- Ley 29/1998 de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción
- Contencioso-Administrativa.

- Normativa para el Reconocimiento de Estudios cursados por estudiantes de la Universidad de Ávila en otras Instituciones de Enseñanza Superior a través de Programas de Movilidad y
- Convenios Inter-universitarios.
- Resoluciones del Ministerio de Educación sobre la concesión de ayudas complementarias para programas de movilidad internacional.
- Resoluciones de la Junta de Castilla y León sobre la concesión de ayudas complementarias para programas de movilidad internacional
- Reglamentos y protocolos internos de gestión de movilidad internacional.

### 3. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

El usuario puede hacernos llegar las sugerencias, quejas y reclamaciones que estime pertinentes mediante correo electrónico, al que se puede acceder a través de la página Web de la Oficina de Relaciones Internacionales:

[rel.internacionales@ucavila.es](mailto:rel.internacionales@ucavila.es)

O en persona a través de la Oficina de Relaciones Internacionales.

Académicas: Estas serán elevadas al coordinador de titulación correspondiente, que resolverá

- En el caso de quejas internas, en el plazo máximo de 15 días recibirá respuesta con información sobre las actuaciones realizadas.

- Aquellas sugerencias que hayan significado una mejora en el Servicio, serán difundidas periódicamente.

El resto de quejas serán elevadas al Defensor Universitario, que resolverá.

### 4. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS

#### DERECHOS

De conformidad con lo establecido en la legislación en vigor, los usuarios de la Oficina de Relaciones Internacionales tienen entre otros, los siguientes derechos:

- Ser atendido de manera presencial, telefónica, informática o escrita.
- Obtener información y asesoramiento acerca de los requisitos y la normativa aplicable a los procesos que se gestionan y los servicios que se ofrecen.
- Ser tratados con la máxima corrección.
- Formular sugerencias para la mejora del servicio.
- Presentar una queja ante una actuación incorrecta.
- Ser informados en cualquier momento de la situación de los expedientes que les afecten como interesados.
- La confidencialidad de sus datos personales.

- El conocimiento de cualquier información que pudiera afectarles, evitando situaciones de indefensión.
- La comunicación fehaciente de actos administrativos y resoluciones que les afecten, cuando así lo establezca la normativa que les sea de aplicación.
- 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 Ávila, de acuerdo con lo dispuesto sobre reconocimiento de estudios.
- 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.
- 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.

## DEBERES

- Tratar al personal de la oficina con el debido respeto y consideración.
- Informar con rapidez de cualquier cambio en el convenio de subvención o acuerdo de estudios o formación que les afecten como interesados.
- Facilitar los justificantes y los impresos debidamente rellenados a la oficina si son beneficiarios de los programas de movilidad.
- Cumplir los compromisos del convenio de subvención o del programa de estudios/formación en la institución de destino y, de no hacerlo así, reembolsar la ayuda que le hubiere sido concedida. (En el caso de la movilidad ERASMUS esta medida no se aplicará al estudiante que por causa de fuerza mayor o por circunstancias atenuantes comunicadas a los coordinadores internacionales y aprobados por escrito por el SEPIE no haya podido completar el período de estudios previsto en la institución de acogida).

## B. DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

### 1. NIVELES DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

- Resolución rápida de consultas on line.
- Máxima celeridad en el pago de becas y ayudas.
- Atención personalizada.
- Difusión inmediata de la información recibida.
- Accesibilidad de la información.
- Actualización permanente de la página Web del Servicio.
- Derivar otros asuntos a los departamentos correspondientes.



- Quejas internas y sugerencias contestadas en un plazo máximo de 15 días.
- Actualización permanente de la información disponible y de las convocatorias en vigor.
- Realizar Jornadas de recepción para estudiantes extranjeros, una por semestre.
- Publicar las convocatorias ordinarias anuales de movilidad antes del 15 de diciembre de cada curso.
- Publicar la primera resolución de las convocatorias anuales de movilidad de estudiantes con fines de estudios antes del 15 de febrero, y la resolución final antes del 1 marzo de cada curso

## 2. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 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:

- Porcentaje de respuestas a consultas recibidas vía e-mail en el plazo de 2 días hábiles desde su recepción.
- Porcentaje de documentos de pago tramitados durante el primer mes, desde el inicio del curso académico una vez iniciada la estancia.
- Tiempo medio de espera de las llamadas atendidas inferior a 30 segundos, en función del grado de saturación de las líneas.
- 10% Consultas presenciales atendidas, en un 90% de los casos, antes de 8 minutos; el restante antes de 10 minutos.
- Realización de entrevistas "a medida" para la búsqueda de ayudas y becas de movilidad por todo aquel que lo solicite.
- Organización de cuatro sesiones informativas por curso académico para la comunidad universitaria sobre programas de movilidad.
- Publicación en Web de todos los documentos y normativas aplicables a las convocatorias de programas de movilidad.
- Revisión quincenal de la información publicada en la Web.
- Número de jornadas realizadas anualmente.
- Grado de cumplimiento del compromiso asumido para la publicación de convocatorias de movilidad.

- Grado de cumplimiento del compromiso asumido para la publicación de listados de Seleccionados
- Porcentaje de plazas de movilidad de estudiantes tramitadas.

### 3. SISTEMAS QUE ASEGUREN LA CALIDAD, LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y LA SEGURIDAD Y LA HIGIENE

#### POLÍTICA AMBIENTAL

En el departamento de Relaciones Internacionales cumplimos con la Política Ambiental de la Universidad Católica de Ávila que fue aprobada en Junta Plenaria de Gobierno el 22 de Diciembre de 2005.

*La Universidad Católica de Ávila, fiel a la misión que tiene encomendada de enseñar e investigar, teniendo en cuenta los valores humanos y cristianos, que la Iglesia Católica promueve por medio de su doctrina social; de acuerdo con su opción por el desarrollo personal de cada ser humano; comprometida con el desarrollo de la sociedad presente, pleno y a la vez sostenible, de manera que no ponga en peligro el desarrollo propio de futuras generaciones; consciente de que la naturaleza y sus recursos han sido puestos por Dios al servicio del hombre y bajo su responsabilidad, no para que los explote una generación, sino para que puedan sostener a sucesivas generaciones del planeta Tierra; reconociendo expresamente la necesidad de proteger el medio ambiente, tanto por su valor propio, como por su indisoluble relación con la calidad de la vida: manifiesta su compromiso de orientar todas sus actuaciones, de acuerdo con los principios de política ambiental que a continuación se exponen.*

1. Cumplir de manera continua la normativa medioambiental vigente, tanto de ámbito local y comunitario, como estatal y universal.
2. Ofrecer una formación e información ambiental continua y de calidad tanto a la comunidad universitaria, como a la sociedad en general. Para ello, se facilitará una colaboración constante con las administraciones públicas y con aquellas entidades privadas, que requieran la aportación de la Universidad, mediante conferencias, cursos, debates y cualquier otra actividad formativa.
3. Sensibilizar especialmente a los alumnos de la Universidad en todo lo relativo al medio ambiente, manteniendo y, si es preciso, ampliando la actual oferta de titulaciones y materias relacionadas con él.
4. Gestionar de manera adecuada los residuos de nuestro centro, llevando a cabo un adecuado tratamiento, que incluya su clasificación, reutilización y reciclaje, con la meta última de ir reduciéndolos de manera real y progresiva.
5. Utilizar racionalmente el agua, estableciendo los medios técnicos que contribuyan a una reducción razonable de su uso e implantando un sistema de seguimiento específico y concreto de su consumo.
6. Prohibir rigurosamente el vertido de sustancias contaminantes o degradantes del medio acuático, buscando soluciones no contaminantes para su eliminación.
- 7 Prevenir, detectar y reducir las emisiones contaminantes, que puedan alterar o deteriorar la calidad del aire que nos rodea, especialmente las que generen actividades técnicas formativas.
8. Fomentar el mejor uso de materias primas, mediante el empleo de tecnologías limpias y de procesos que ocasionen el menor impacto ambiental posible.

9. *Utilizar racionalmente la energía, procurando el establecimiento de instalaciones y programas que permitan un uso óptimo de ella.*

10. *Prevenir, controlar y minimizar los efectos que la actividad educativa, investigadora y gestora de la Universidad pueda generar en la naturaleza de nuestro entorno. Con este fin se procurará implantar las tecnologías más adecuadas; se efectuará su seguimiento y evaluación por medio de un sistema riguroso de auditorías internas, teniendo siempre en cuenta que la adecuada gestión ambiental es de capital importancia en el Plan Estratégico de la Universidad.*

## **C. DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO**

### **1. OTROS DATOS DE INTERES**