Derechos de los usuarios:

- ❑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.

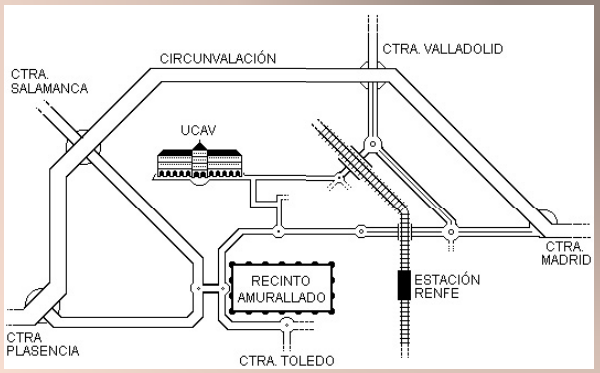
Donde estamos:

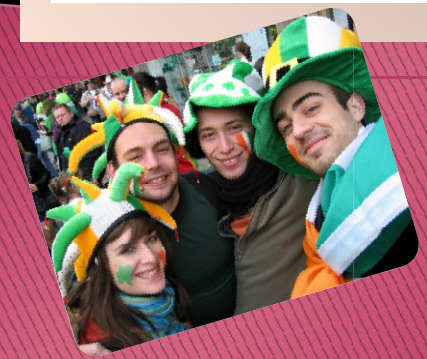
Servicio de Relaciones Internacionales
Universidad Católica de Ávila
C/ Canteros s/n
05005 Ávila
Tel. 920 251020 ext. 128
Fax. 920 251030
rel.internacionales@ucavila.es

Horario: de lunes a viernes desde las 9:00 hasta las 14:00 horas

Formas de acceso y transporte
Se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de la Línea 2.

Como llegar:





Carta de servicios

Servicio de Relaciones Internacionales

Universidad Católica de Ávila

Misión:

La Oficina de Relaciones Internacionales tiene como misión promover y apoyar todas las actividades de intercambio internacional y otros programas internacionales en los que participa la Universidad (UCAV).

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

Tu opinión nos interesa:

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 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.

Servicios que prestamos:

Tenemos como misión fomentar la internacionalización de la UCAV basándonos en una política de calidad enfocada al cliente mediante:

❑ Información general sobre programas de movilidad.

❑ Información y asesoramiento sobre movilidad de PDI y PAS.

❑ Gestión de las convocatorias en los programas de movilidad para estudiantes, profesores y personal administrativo de la UCAV.

❑ Gestión de la documentación de las becas de movilidad de los alumnos enviados.

❑ Gestión de la movilidad de los alumnos extranjeros que acuden a la UCAV.

❑Coordinación de la integración de los estudiantes extranjeros en la UCAV.

❑Apoyo a la gestión de los coordinadores internacionales en temas de movilidad y reconocimiento de créditos.

❑ Difusión de la información y promoción de la participación de la UCAV en programas internacionales.

❑ Elaboración de documentos e informes para distintas instancias.

❑ Gestión de los pagos asociados a movilidad a alumnos, PDI y PAS.

❑ Coordinación de estrategias para difundir acciones de movilidad

❑ Seguimiento protocolario en caso de visitantes a nuestra universidad.

Compromisos de calidad:

❑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.
❑Quejas internas y sugerencias contestadas en un plazo máximo de 15 días.
❑Actualización permanente de la información disponible y de las convocatorias en vigor.
❑Realización de Jornadas de recepción para estudiantes extranjeros, una por semestre.
❑Publicación de las convocatorias ordinarias anuales de movilidad antes del 15 de diciembre de cada curso.
❑Publicación de 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

Indicadores de seguimiento:

❑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.
❑Consultas presenciales atendidas, en un 90% de los casos, antes de 8 minutos; el restante 10% 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 mensual 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.