

**CARTA DE SERVICIOS
DE LA
UNIDAD DE RELACIONALES
INTERNACIONALES**

ÍNDICE

1	DATOS GENERALES Y LEGALES.....	3
1.1	Datos identificativos y objetivos.....	3
1.2	Servicios.....	3
1.3	Usuarios.....	6
1.4	Formas de participación de los usuarios.....	7
1.5	Gestión de reclamaciones, sugerencias y consultas.....	7
1.6	Normativa reguladora.....	8
2	COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES.....	8
2.1	Compromisos de Calidad.....	9
2.2	Indicadores.....	9
3	SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS.....	10
3.1	Transparencia, responsabilidad social y sostenibilidad.....	10
3.2	Medidas de igualdad de género, de acceso al servicio y de mejora de las condiciones de prestación.....	10
3.3	Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.....	10
4	MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN.....	11
5	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.....	11
5.1	Direcciones electrónicas y postales y teléfonos.....	11
5.2	Situación, medios de acceso y transporte.....	12
5.3	Horarios.....	15
5.4	Año de publicación, revisión y periodo de vigencia.....	16

1 DATOS GENERALES Y LEGALES.

1.1 Datos identificativos y objetivos.

La Unidad de Relaciones Internacionales está constituida por las Oficinas de Relaciones Internacionales (en adelante, ORI) que se encuentran distribuidas en cada uno de los cuatro Campus Universitarios de la Universidad de Castilla-La Mancha (en adelante, UCLM). Tiene como misión fomentar la internacionalización de la UCLM promoviendo y dando apoyo a todas las actividades de intercambio internacional dirigidas a toda la comunidad universitaria.

1.2 Servicios.

1.2.1 Información general de las actividades desarrolladas dentro del ámbito de las relaciones internacionales.

- Ofrecer al usuario la información que necesita de Relaciones Internacionales.
- Dirigido a estudiantes, personal docente e investigador y de administración y servicios.
- Se accede presencialmente a las oficinas de relaciones internacionales de cada campus, ver el punto 5 Información complementaria.
- Prestación electrónica:
 - A través de la web <http://www.uclm.es/ori>
 - Mediante correo electrónico en ori@uclm.es
 - Contacto telefónico 902 204 100.
 - Acceso a redes sociales:
 - <https://www.facebook.com/pages/ORI-Ciudad-REAL/444315185648597>
 - <https://es-es.facebook.com/public/Internacional-Uclm-Cuenca>
 - <https://es-es.facebook.com/ori.toledo.9>

1.2.2 Tramitación de los proyectos de movilidad internacional.

- Solicitar y gestionar los proyectos de movilidad internacional que darán lugar a los programas específicos de becas.
- Dirigido a estudiantes, personal docente e investigador y de administración y servicios.
- Se accede presencialmente a las oficinas de relaciones internacionales de cada campus, ver el punto 5 Información complementaria.
- Prestación electrónica:
 - A través de la web <http://www.uclm.es/ori>
 - Mediante correo electrónico en ori@uclm.es
 - Contacto telefónico 902 204 100.
 - Acceso a redes sociales:
 - <https://www.facebook.com/pages/ORI-Ciudad-REAL/444315185648597>
 - <https://es-es.facebook.com/public/Internacional-Uclm-Cuenca>
 - <https://es-es.facebook.com/ori.toledo.9>

 CARTAS DE SERVICIOS UCLM	Rev: 1.0 Fecha: 19/12/2014
	Página 4 de 16 CS-ORI
Unidad de Relaciones Internacionales	

1.2.3 Selección de los candidatos participantes en los programas de movilidad.

- Realizar la tramitación de selección de candidatos a programas internacionales.
- Dirigido a estudiantes, personal docente e investigador y de administración y servicios.
- Se accede presencialmente a las oficinas de relaciones internacionales de cada campus, ver el punto 5 Información complementaria.
- Prestación electrónica:
 - A través de la web <http://www.uclm.es/ori>
 - Mediante correo electrónico en ori@uclm.es
 - Contacto telefónico 902 204 100.
 - Acceso a redes sociales:
 - <https://www.facebook.com/pages/ORI-Ciudad-REAL/444315185648597>
 - <https://es-es.facebook.com/public/Internacional-Uclm-Cuenca>
 - <https://es-es.facebook.com/ori.toledo.9>

1.2.4 Gestión económica de las actividades dentro de su ámbito.

- Realización de los pagos pertinentes a los adjudicatarios de los programas específicos de becas.
- Dirigido a estudiantes, personal docente e investigador y de administración y servicios.
- Se accede presencialmente a las oficinas de relaciones internacionales de cada campus, ver el punto 5 Información complementaria.
- Prestación electrónica:
 - A través de la web <http://www.uclm.es/ori>
 - Mediante correo electrónico en ori@uclm.es
 - Contacto telefónico 902 204 100.
 - Acceso a redes sociales:
 - <https://www.facebook.com/pages/ORI-Ciudad-REAL/444315185648597>
 - <https://es-es.facebook.com/public/Internacional-Uclm-Cuenca>
 - <https://es-es.facebook.com/ori.toledo.9>

1.2.5 Control y reconocimiento de las actividades desarrolladas por los participantes.

- Supervisión de los acuerdos de estudios, acuerdos de movilidad e informes de los adjudicatarios para el reconocimiento de las actividades realizadas en los programas de movilidad internacional.
- Dirigido a estudiantes, personal docente e investigador y de administración y servicios.
- Se accede presencialmente a las oficinas de relaciones internacionales de cada campus, ver el punto 5 Información complementaria.
- Prestación electrónica:

Unidad de Relaciones Internacionales

- A través de la web <http://www.uclm.es/ori>
- Mediante correo electrónico en ori@uclm.es
- Contacto telefónico 902 204 100.
- Acceso a redes sociales:
 - <https://www.facebook.com/pages/ORI-Ciudad-REAL/444315185648597>
 - <https://es-es.facebook.com/public/Internacional-Uclm-Cuenca>
 - <https://es-es.facebook.com/ori.toledo.9>

1.2.6 Asesoramiento técnico y administrativo para la elaboración de convenios bilaterales.

- Ofrecer la información necesaria para la tramitación de los convenios bilaterales que darán origen a los programas de intercambio.
- Dirigido a estudiantes, personal docente e investigador y de administración y servicios.
- Se accede presencialmente en las oficinas de relaciones internacionales de cada campus, ver el punto 5 Información complementaria.
- Prestación electrónica:
 - A través de la web <http://www.uclm.es/ori>
 - Mediante correo electrónico en ori@uclm.es
 - Contacto telefónico 902 204 100.
 - Acceso a redes sociales:
 - <https://www.facebook.com/pages/ORI-Ciudad-REAL/444315185648597>
 - <https://es-es.facebook.com/public/Internacional-Uclm-Cuenca>
 - <https://es-es.facebook.com/ori.toledo.9>

1.2.7 Emisión de los certificados de notas (transcript of records) para los estudiantes entrantes.

- Elaboración de los certificados de notas.
- Dirigido a estudiantes entrantes, esto es, a los estudiantes internacionales que vienen a la UCLM a través de algún programa de movilidad internacional.
- Se accede presencialmente a las oficinas de relaciones internacionales de cada campus, ver el punto 5 Información complementaria.
- Prestación electrónica:
 - A través de la web <http://www.uclm.es/ori>
 - Mediante correo electrónico en ori@uclm.es
 - Contacto telefónico 902 204 100.
 - Acceso a redes sociales:
 - <https://www.facebook.com/pages/ORI-Ciudad-REAL/444315185648597>
 - <https://es-es.facebook.com/public/Internacional-Uclm-Cuenca>
 - <https://es-es.facebook.com/ori.toledo.9>

Unidad de Relaciones Internacionales

1.2.8 Apoyo para la organización del día del estudiante internacional.

- Celebración de un día de convivencia con todos los estudiantes internacionales que están en los distintos campus.
- Dirigido a estudiantes entrantes, esto es, a los estudiantes internacionales que vienen a la UCLM a través de algún programa de movilidad internacional.
- Se accede presencialmente a las oficinas de relaciones internacionales de cada campus, ver el punto 5 Información complementaria.
- Prestación electrónica:
 - A través de la web <http://www.uclm.es/ori>
 - Mediante correo electrónico en ori@uclm.es
 - Contacto telefónico 902 204 100
 - Acceso a redes sociales:
 - <https://www.facebook.com/pages/ORI-Ciudad-REAL/444315185648597>
 - <https://es-es.facebook.com/public/Internacional-Uclm-Cuenca>
 - <https://es-es.facebook.com/ori.toledo.9>

1.3 Usuarios.

Los servicios incluidos en esta Carta de Servicios se prestan a los siguientes grupos de usuarios:

- Estudiantes de la UCLM.
- Egresados de la UCLM.
- Estudiantes internacionales.
- Personal docente e investigador de la UCLM.
- Personal de administración y servicios de la UCLM.

1.3.1 Derechos de los usuarios.

- En general, todos aquellos reconocidos por los establecidos en los artículos 35 y 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Recibir una atención cordial, correcta y eficiente por parte del personal de la Unidad de Relaciones Internacionales.
- Acceso libre y gratuito a las dependencias de la ORI independientemente de la ubicación donde éstas se encuentren y en las condiciones establecidas por la normativa vigente.
- Solicitar y recibir información sobre los servicios ofrecidos por la Unidad de Relaciones Internacionales.
- Hacer uso de los servicios ofrecidos por la ORI en las condiciones establecidas en la normativa correspondiente.
- Presentar reclamaciones ante posibles actuaciones incorrectas.

Unidad de Relaciones Internacionales

- Recibir respuesta a sus reclamaciones en el plazo estipulado en esta Carta de Servicios.
- Participar en los procesos de mejora y de calidad mediante los procedimientos establecidos por la Unidad de Relaciones Internacionales.
- Ser informados de los resultados de las evaluaciones y mejoras logradas, bajo el principio de respeto y confidencialidad de las personas y al conocimiento por parte de los interesados de los datos e informaciones que pudieran afectarles.

1.3.2 Deberes de los usuarios.

- Aceptar las condiciones y requisitos que establezca la normativa de prestación de los servicios.
- Facilitar la documentación que se requiera por la Universidad para la prestación del servicio en los plazos y requisitos que ésta indique.
- Respetar y cuidar las instalaciones o dependencias de la UCLM, así como tener un trato adecuado y de consideración con los funcionarios que les atienden.

1.4 Formas de participación de los usuarios.

El usuario de todas las actividades y servicios que se prestan desde la Unidad de Relaciones Internacionales tiene los siguientes canales de participación:

- Centro de atención al usuario (CAU), ubicado en <https://cau.uclm.es>
- Por escrito, correo electrónico, llamada telefónica dirigidas a las direcciones especificadas en esta Carta.
- Presencialmente.
- Encuestas de necesidades, expectativas y satisfacción que se realicen entre todos los usuarios.

1.5 Gestión de reclamaciones, sugerencias y consultas.

1.5.1 Modos de presentación.

- Electrónico:
 - Accediendo al buzón virtual ubicado en <http://cau.uclm.es>
- Presencial: en cualquiera de los Registros Auxiliares que conforman el Registro General de la UCLM o en cualquier otro Registro Oficial de la Administración Pública, conforme a lo establecido en la Ley 30/1992
- Postal: mediante escrito dirigido a alguna de las direcciones indicadas en este Carta.

1.5.2 Vías de información sobre el estado de tramitación.

- Por medio electrónico o carta certificada, a elección del usuario.
- Plazos: antes de 5 días hábiles tras su recepción.

	<h1>CARTAS DE SERVICIOS UCLM</h1>	Rev: 1.0 Fecha: 19/12/2014
	<h2>Unidad de Relaciones Internacionales</h2>	Página 8 de 16 CS-ORI

1.6 Normativa reguladora.

Los Servicios prestados por la Unidad de Relaciones Internacionales se realizan conforme a la siguiente normativa de aplicación:

1.6.1 Normativa de carácter estatal y autonómico.

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1999-23750>
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por Ley Orgánica 4/2007 de 12 de abril
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2001-24515>
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-6115>
- Ley 23/1998, de 7 de julio, de Cooperación Internacional al Desarrollo.
<http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1998-16303>
- Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación superior, modificado por el RD 309/2005 de 18 de marzo.
www.boe.es/boe/dias/2005/03/19/pdfs/A09643-09645.pdf
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
<http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2008-979>

1.6.2 Normativa UCLM y específica del servicio.

- Estatutos de la Universidad de Castilla-La Mancha.
<http://www.uclm.es/normativa/>
- Reglamento del estudiante visitante (Acuerdo del Consejo de Gobierno de 31 de octubre de 2006).
<http://www.uclm.es/ori/pdf/normativa/reglamentoestudiantevisitante.pdf>
- Normativa sobre reconocimiento y transferencia de créditos en la Universidad de Castilla-La Mancha (Acuerdo del Consejo de Gobierno de 21 de febrero de 2012)
http://www.uclm.es/organos/vic_estudiantes/normativa.asp?opt=2

2 COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES.

La Unidad de Relaciones Internacionales tiene establecidos los siguientes compromisos respecto a la prestación de los servicios que, en todos los casos, se ajustarán al Reglamento y Normativa de Gestión Académica y se prestarán con la debida cortesía y deferencia.

2.1 Compromisos de Calidad.

1. Resolver las solicitudes de movilidad internacional en el plazo máximo de 2 meses desde la fecha de fin de instancias.
2. Expedición de la credencial de becario de movilidad internacional en el plazo máximo de 3 días laborables desde su solicitud.
3. Realizar al menos una jornada de convivencia por curso académico con los estudiantes extranjeros que participan en programas de movilidad internacional.
4. Realizar al menos una sesión informativa por curso con los estudiantes de la UCLM.
5. Realizar al menos una reunión informativa para los participantes de la UCLM en programas de movilidad internacional.
6. Realizar una jornada de acogida al comienzo de cada cuatrimestre para los estudiantes extranjeros que participan en programas de movilidad internacional.

2.2 Indicadores.

La Unidad de Relaciones Internacionales realiza el seguimiento de los compromisos establecidos respecto a la prestación de los servicios, con los siguientes Indicadores:

Compromiso	Indicador	Valor anual
1	Indicador Lógico =Si/No. % de convocatorias resueltas según compromiso. SI=100%; No=0%	100%
2	% credenciales expedidas en el plazo máximo 3 días laborables.	100%
3	% jornada de convivencia con los estudiantes extranjeros que participan en programas de movilidad internacional.	100%
4	% sesión informativa por curso con los estudiantes de la UCLM.	100%
5	% de reuniones informativas realizadas a los participantes de la UCLM en programas de movilidad internacional.	100 %
6	% de jornada de acogida realizados a los estudiantes extranjeros que participan en programas de movilidad internacional.	100%

3 SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS.

3.1 Transparencia, responsabilidad social y sostenibilidad.

La UCLM suscribe el compromiso de prestar sus servicios en un marco de legalidad, transparencia e información a sus usuarios y grupos de interés. Del mismo modo, la gestión de la UCLM orienta su actividad a la satisfacción de la sociedad de Castilla-La Mancha y a la responsabilidad social, cooperación por el desarrollo, igualdad y sostenibilidad medioambiental y de uso de recursos.

3.2 Medidas de igualdad de género, de acceso al servicio y de mejora de las condiciones de prestación.

3.2.1 Medidas de igualdad de género.

La UCLM aplica los preceptos contemplados en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, garantizando dicha igualdad en las relaciones con sus usuarios y las condiciones laborales de sus trabajadores. De esa manera creó la Unidad de Igualdad de la UCLM, órgano consultivo y asesor con el objetivo de desarrollar las funciones relativas al fomento del principio de igualdad entre mujeres y hombres, en cuanto al diagnóstico de la posición de las mujeres en los distintos colectivos de la UCLM y la elaboración y seguimiento de medidas y acciones en distintos ámbitos, para alcanzar esa igualdad real.

3.2.2 Medidas de acceso al servicio (accesibilidad).

La UCLM realiza una permanente vigilancia de los requisitos del Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, sobre accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad, garantizando el acceso a los servicios ofrecidos por la Unidad de Relaciones Internacionales a través de los siguientes medios:

- Ascensores.
- Accesos sin barreras.
- Aseos habilitados para el uso de minusválidos.

Cuenta además con:

- Página web accesible.

3.3 Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.

3.3.1 Sistemas de aseguramiento de la calidad.

La UCLM realiza su gestión mediante procedimientos elaborados por un sistema certificado en ISO 9001:2008, contemplando del mismo modo, la planificación estratégica mediante Planes Estratégicos o Directores, como instrumentos adecuados para la mejora continua,

 CARTAS DE SERVICIOS UCLM	Rev: 1.0 Fecha: 19/12/2014
	Página 11 de 16 CS-ORI
Unidad de Relaciones Internacionales	

estableciendo así mismo los canales adecuados para recoger las expectativas, necesidades y satisfacción de sus usuarios.

3.3.2 Sistemas de prevención de riesgos laborales.

La UCLM dispone de un Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente, el cual realiza la supervisión y verificación del cumplimiento de lo dispuesto en materia de prevención y medio ambiente, en todas las instalaciones de la UCLM, evalúa los riesgos laborales y elabora los planes de subsanación, forma a los trabajadores en materia de prevención, supervisa y controla la gestión de residuos peligrosos, planifica los controles de estado de salud de los trabajadores, desarrollando del mismo modo acciones de gestión ambiental y sostenibilidad.

4 MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN.

El Director de la Unidad de Relaciones Internacionales dará respuesta, con la máxima celeridad posible, sobre los defectos, quejas o reclamaciones que, por parte del usuario, se efectúen en relación con la prestación de los servicios, informando mediante comunicación personalizada, por los medios establecidos, del estado de dicha subsanación, la cual recogerá, si procede, una disculpa personalizada por parte del responsable.

5 INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.

5.1 Direcciones electrónicas y postales y teléfonos.

5.1.1 Dirección electrónica.

- <http://www.uclm.es/ori/estructura.asp>

5.1.2 Direcciones postales y teléfonos.

- Unidad responsable de la Carta de servicios:
 Unidad de Relaciones Internacionales
 Edificio José Castillejo. Casa del Estudiante. Avda. Camilo José Cela, s/n. 13071
 Ciudad Real
 Teléfono: 926 295 300
 e-mail: ori.cr@uclm.es
- Oficina de Relaciones Internacionales del Campus de Albacete
 Pabellón de Gobierno. Plaza de la Universidad, s/n. 02071 Albacete
 Teléfono: +34 967 599 249
 e-mail: ori.ab@uclm.es
- Oficina de Relaciones Internacionales del Campus de Ciudad Real
 Edificio José Castillejo. Casa del Estudiante. Avda. Camilo José Cela, s/n. 13071
 Ciudad Real
 Teléfono: 926 295 300

Unidad de Relaciones Internacionales

e-mail: ori.cr@uclm.es

- Oficina de Relaciones Internacionales del Campus de Cuenca
Vicerrectorado de Extensión Universitaria. Camino del Pozuelo, s/n. 16071 Cuenca
Teléfono: +34 969 179 155

e-mail: ori.cu@uclm.es

- Oficina de Relaciones Internacionales del campus de Toledo
Sede del casco antiguo de Toledo

Edificio Universitario de San Pedro Mártir-Madre de Dios
Cobertizo de San Pedro Mártir, s/n. 45071 Toledo

Teléfono: +34 925 265 744

Sede Campus Tecnológico de la Fábrica de Armas

Avda. Carlos III, s/n. 45071 Toledo

Teléfono: +34 925 268800

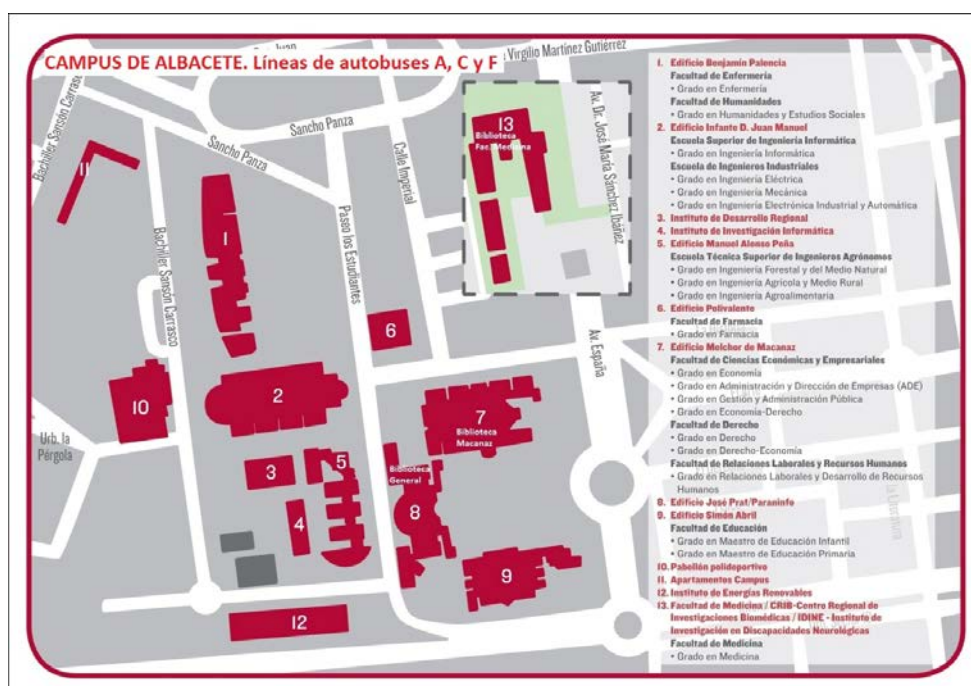
Sede Campus de Talavera

Avda. Real Fábrica de Seda, s/n. 45600 Talavera de la Reina

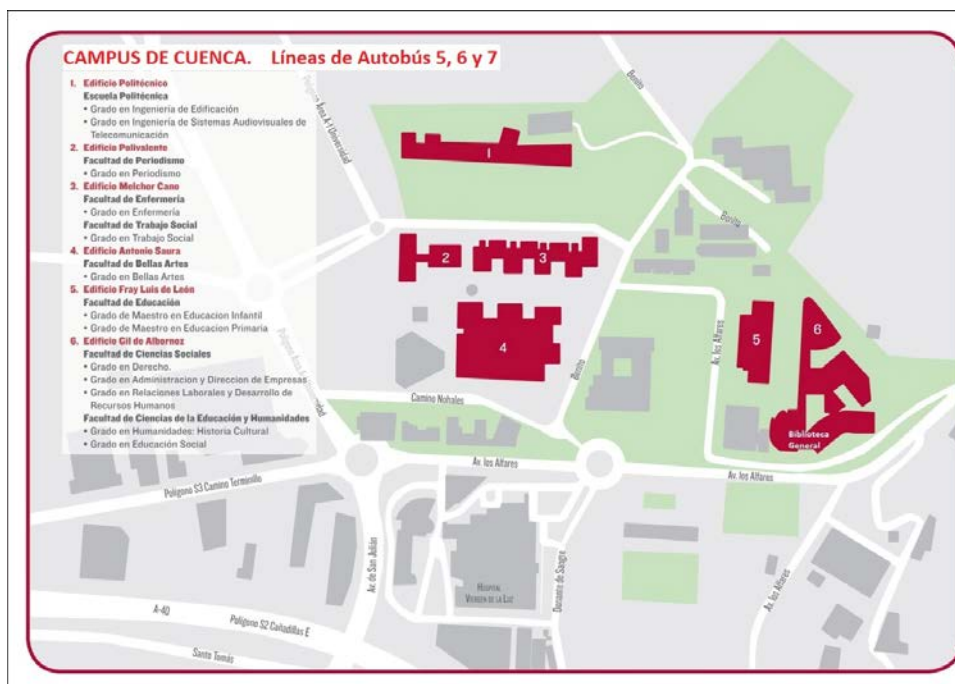
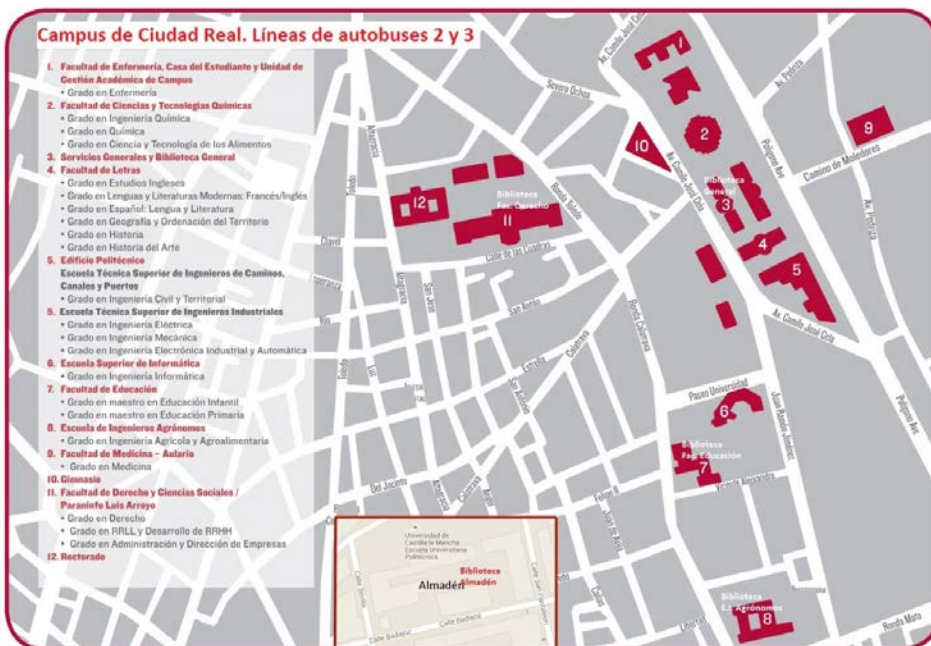
Teléfono: +34 925 268 800

e-mail: ori.to@uclm.es

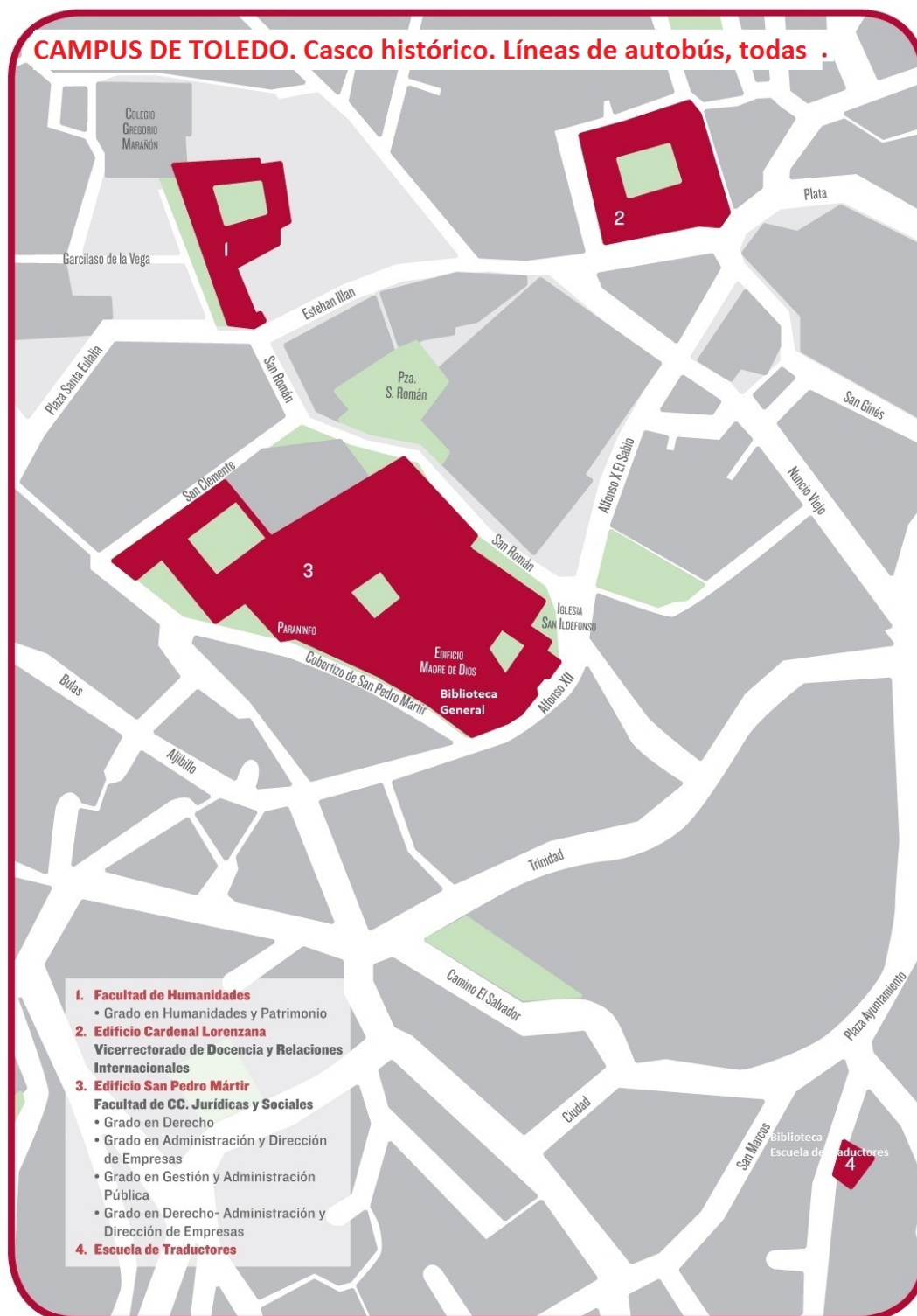
5.2 Situación, medios de acceso y transporte.



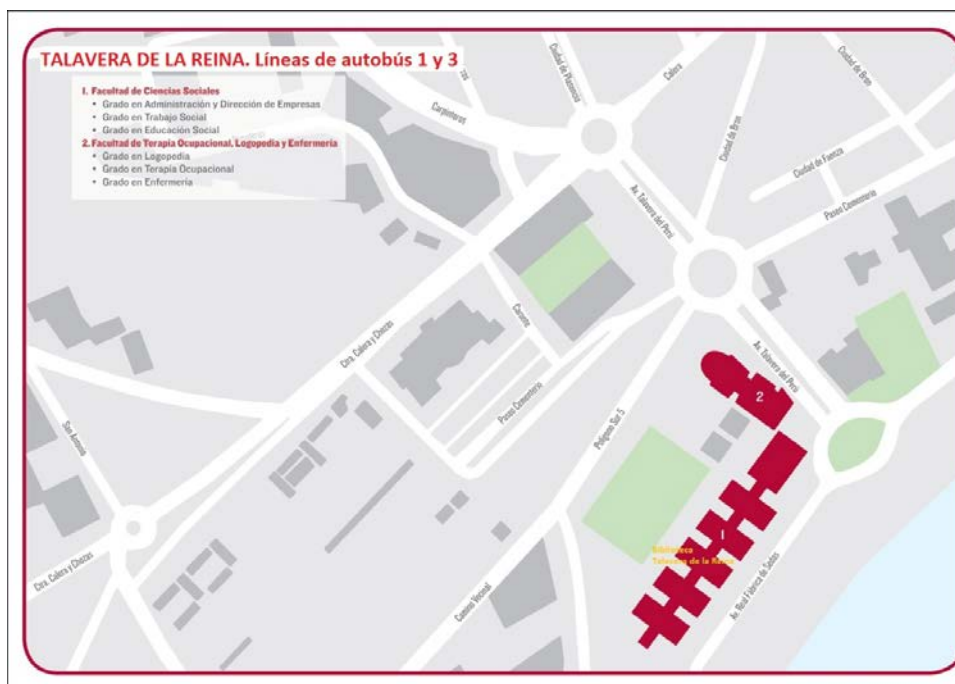
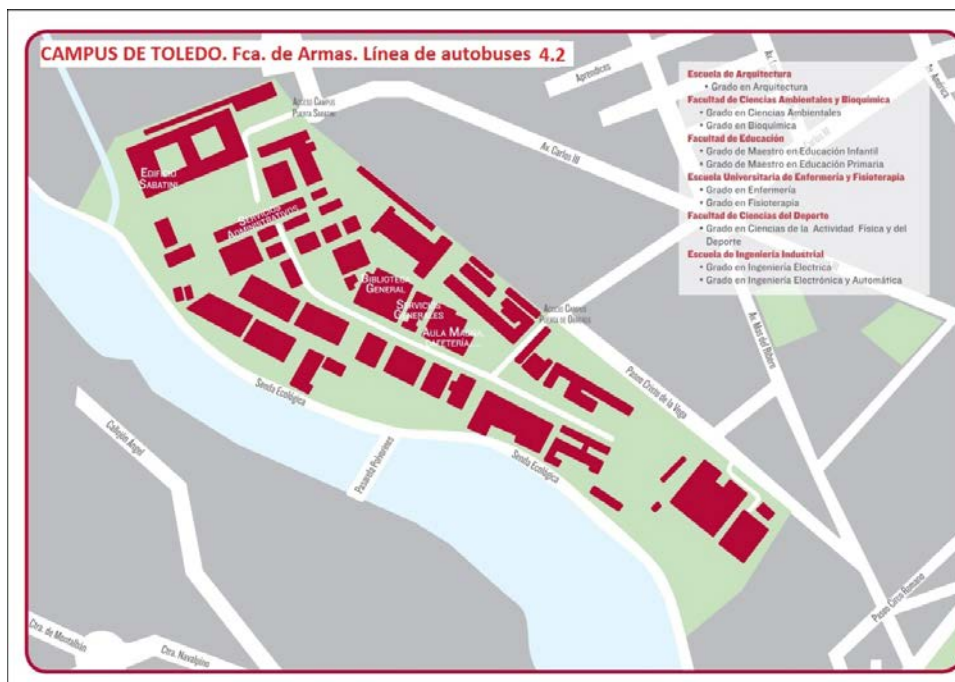
Unidad de Relaciones Internacionales



Unidad de Relaciones Internacionales



Unidad de Relaciones Internacionales



5.3 Horarios.

Las ORI atienden presencialmente los días laborables de 09:00 a 14:30 horas.

 UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA	CARTAS DE SERVICIOS UCLM	Rev: 1.0 Fecha: 19/12/2014
		Página 16 de 16 CS-ORI
Unidad de Relaciones Internacionales		

5.4 Año de publicación, revisión y periodo de vigencia.

La evaluación del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios se realizará anualmente y sus resultados se publicarán junto con la misma en la dirección <http://www.uclm.es/ori>

Esta Carta de Servicios entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la UCLM y tendrá una vigencia de dos años.