

COMPROMISOS DE CALIDAD

Resolver las solicitudes de movilidad internacional en el plazo máximo de 2 meses desde la fecha de fin de instancias.

Expedición de la credencial de becario de movilidad internacional en el plazo máximo de 3 días laborables desde su solicitud.

Realizar al menos una jornada de convivencia por curso académico con los estudiantes extranjeros que participan en programas de movilidad internacional.

Realizar al menos una sesión informativa por curso con los estudiantes de la UCLM.

Realizar al menos una reunión informativa para los participantes de la UCLM en programas de movilidad internacional.

Realizar una jornada de acogida al comienzo de cada cuatrimestre para los estudiantes extranjeros que participan en programas de movilidad internacional.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

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: +34 926 295 300 • e-mail: ori.cr@uclm.es

ORI - Campus de Albacete

Pabellón de Gobierno
P. de la Universidad, s/n. 02071 Albacete
Teléfono: +34 967 599 249 • e-mail: ori.ab@uclm.es

ORI - Campus de Ciudad Real

Edificio José Castillejo . Casa del Estudiante. Avda. Camilo José Cela, s/n. 13071 Ciudad Real
Teléfono: +34 926 295 300 • e-mail: ori.cr@uclm.es

ORI - 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

ORI - 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

Horarios:

Días laborales, de 09:30 a 14.30 horas.

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



**Carta
de Servicios
Universidad de
Castilla-La Mancha**

**Oficina de
Relaciones
Internacionales**

La Unidad de Relaciones Internacionales está constituida por las Oficinas de Relaciones Internacionales (ORI) que se encuentran distribuidas en cada uno de los cuatro Campus Universitarios de la Universidad de Castilla-La Mancha. 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.

SERVICIOS

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

Ofrecer al usuario la información que necesita de Relaciones Internacionales

Tramitación de los proyectos de movilidad internacional

Solicitar y gestionar los proyectos de movilidad internacional que darán lugar a los programas específicos de becas.

Selección de los candidatos participantes en los programas de movilidad

Realizar la tramitación de selección de candidatos a programas internacionales.

Gestión económica de las actividades dentro de su ámbito

Realización de los pagos pertinentes a los adjudicatarios de los programas específicos de becas

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.

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.

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

Elaboración de los certificados de notas.

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.

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.

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 <http://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.

GESTIÓN DE RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y 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 esta Carta.
- **Vías de información:** por medio electrónico o carta certificada, a elección del usuario.
- **Plazos:** antes de 5 días hábiles tras su recepción.

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.

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.

Para más información consulte el documento extenso de esta Carta de Servicios en <http://www.uclm.es/ori>