

## CARTA DE SERVICIOS

Fecha de aprobación oficial 26/02/2016



## Introducción

La Universidad del País Vasco/ Euskal Herriko Unibertsitatea, guiada por el proyecto Euskampus, Campus de Excelencia Internacional, aspira a ser un polo de referencia internacional en docencia, investigación y transferencia de conocimiento alcanzando los máximos niveles de calidad. Para alcanzar dicho objetivo la Oficina de Relaciones Internacionales del Vicerrectorado de Estudios de Posgrado y Relaciones Internacionales presenta esta "Carta de Servicios" como compromiso de mejora en las labores que desempeña.

## Propósito

La Oficina de Relaciones Internacionales de la UPV/EHU centraliza, coordina, gestiona, desarrolla y potencia las relaciones de la Universidad con el ámbito internacional y contribuye a la formación del alumnado, profesorado y personal de administración y servicios de la UPV/EHU a través de acciones de movilidad.

Son funciones de la Oficina de Relaciones Internacionales:

- Informar sobre, fomentar, organizar y gestionar la movilidad de estudiantes, PDI y PAS en el ámbito del Erasmus+ y otras convocatorias (AL y OD, CONAHEC, CREPUQ).
- Gestionar las ayudas complementarias (estatales, autonómicas y propias) para los Programas de Movilidad.
- Gestionar la movilidad nacional de estudiantes a través del Programa SICUE.
- Negociar y tramitar convenios marco y específicos para establecer nuevas relaciones con instituciones internacionales.
- Gestionar los cursos para la adquisición de competencias lingüísticas y los exámenes para la obtención del DELE.
- Facilitar la acogida del Personal Docente e Investigador, Personal de Administración y Servicios, y estudiantes internacionales.
- Gestionar la aceptación del alumnado extranjero que participa en un programa de intercambio.
- Gestionar la convocatoria de las becas Global Training.
- Gestionar el programa Ciencia sin Fronteras
- Difundir la convocatoria que se deriva del convenio suscrito con el USAC.

## Actividades y Destinatarios

Actividades	Destinatarios
<b>TRAMITACIÓN DE CONVENIOS</b> Establecer convenios con otras instituciones universitarias para realizar acciones de movilidad de estudiantes y/o Personal Docente e Investigador y Personal de Administración y Servicios que pueden conducir, en el caso del alumnado, a una doble titulación.	Alumnado de la UPV/EHU Universidades e Instituciones Personal Docente e Investigador de la UPV/EHU Personal de Administración y Servicios de la UPV/EHU
<b>MOVILIDAD SICUE. ESTUDIANTES ENVIADOS/AS</b> Ofrecer al alumnado de la UPV/EHU la posibilidad de realizar parte de sus estudios en otra universidad del estado español con garantías de aprovechamiento y de reconocimiento académico, así como de adecuación a su perfil curricular.	Alumnado de la UPV/EHU
<b>MOVILIDAD SICUE. ESTUDIANTES RECIBIDOS</b> Ofrecer al alumnado de otras universidades la posibilidad de realizar parte de sus estudios en la UPV/EHU con garantías de aprovechamiento y de reconocimiento académico, así como de adecuación a su perfil curricular.	Alumnado externo (nacional)
<b>ERASMUS. ESTUDIANTES ENVIADOS/AS</b> Promocionar y facilitar la movilidad del alumnado de la UPV/EHU en el principal programa de intercambio de estudiantes a escala europea para mejorar la calidad de la educación superior y reforzar la dimensión europea, fomentar la cooperación trasnacional entre universidades y mejorar la transparencia y el reconocimiento académico de estudios y certificaciones.	Alumnado de la UPV/EHU
<b>ERASMUS. ESTUDIANTES RECIBIDOS/AS</b> Gestionar la movilidad del alumnado de universidades de otros países europeos que acude a la UPV/EHU dentro del principal programa de intercambio de estudiantes a escala europea con el objetivo de mejorar la calidad de la educación superior y reforzar la dimensión europea, fomentar la cooperación trasnacional entre universidades y mejorar la transparencia y el reconocimiento académico de estudios y certificaciones.	Alumnado externo (extranjero)
<b>MOVILIDAD AL/OD. ESTUDIANTES ENVIADOS/AS. CENTROS</b> Gestionar la movilidad del alumnado de la UPV/EHU que acude a otros países no europeos con plazas ofertadas por sus centros con el objetivo de mejorar la calidad de la educación superior, fomentar la cooperación trasnacional entre universidades y mejorar la transparencia y el reconocimiento académico de estudios y certificaciones.	Alumnado de la UPV/EHU
<b>MOVILIDAD AL/OD. ESTUDIANTES ENVIADOS/AS. OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES</b> Gestionar la movilidad del alumnado de la UPV/EHU que acude a otros países no europeos con plazas ofertadas por la Oficina de Relaciones Internacionales con el objetivo de mejorar la calidad de la educación superior, fomentar la cooperación trasnacional entre universidades y mejorar la transparencia y el reconocimiento académico de estudios y certificaciones.	Alumnado de la UPV/EHU
<b>MOVILIDAD AL/OD. ESTUDIANTES RECIBIDOS/AS</b> Gestionar la movilidad del alumnado de universidades de otros países no europeos que acude a la UPV/EHU con el objetivo de mejorar la calidad de la educación superior, fomentar la cooperación trasnacional entre universidades y mejorar la transparencia y el reconocimiento académico	Alumnado externo (extranjero)

de estudios y certificaciones.	
<b>MOVILIDAD PDI/PAS. CONVOCATORIA PROPIA</b> Potenciar estancias de corta duración de Profesores, Investigadores y Personal de Administración y Servicios en instituciones de educación superior europeas socias con fines de formación.	Personal Docente e Investigador de la UPV/EHU Personal de Administración y Servicios de la UPV/EHU
<b>MOVILIDAD ERASMUS PDI/PAS. ENVIADOS/AS</b> Gestionar dentro de la convocatoria ERASMUS la visita de Profesores, Investigadores y Personal de Administración y Servicios a instituciones de educación superior europeas socias con fines de formación.	Personal Docente e Investigador de la UPV/EHU Personal de Administración y Servicios de la UPV/EHU
<b>MOVILIDAD ERASMUS PDI/PAS. RECIBIDOS/AS</b> Gestionar la convocatoria ERASMUS de estancias de corta duración de Profesores, Investigadores y Personal de Administración y Servicios procedentes de instituciones de educación superior europeas socias con fines de formación.	Personal Docente e Investigador de otras universidades extranjeras Personal de Administración y Servicios de otras universidades extranjeras
<b>PROGRAMA BUDDY</b> El Programa Buddy de acogida al alumnado visitante fue creado con el objetivo de prestar una asistencia personalizada a los/as estudiantes internacionales de intercambio que visitan la UPV/EHU. Un/a Buddy es un/a estudiante local que, voluntariamente inscrito/a en el programa, realiza una serie de tareas para orientar al/a visitante en la ciudad y en el campus, antes del viaje y después de su llegada a Euskadi.	Alumnado externo (extranjero)
<b>CONVOCATORIA USAC</b> Gestionar la convocatoria que permite que profesores/as y estudiantes de la UPV-EHU visiten las universidades americanas que forman parte del consorcio USAC (33 universidades distribuidas por todo el territorio de los Estados Unidos y otras 38 universidades pertenecientes a otros 25 países) fomentando la relación académica, investigadora y humana entre los EEUU y el País Vasco.	Alumnado de la UPV/EHU Personal Docente e Investigador de la UPV/EHU Personal de Administración y Servicios de la UPV/EHU
<b>PROGRAMA CIENCIA SIN FRONTERAS</b> Aumentar la presencia de estudiantes, profesorado y personal investigador brasileños en instituciones de excelencia en el exterior de Brasil a través de un programa de becas para la realización de estancias de un curso académico.	Alumnado externo (extranjero)
<b>BECAS GLOBAL TRAINING</b> Complementar la formación de los/as jóvenes vascos/as, posibilitando la realización de prácticas en empresas e instituciones en el extranjero.	Graduados/as del País Vasco
<b>CURSOS INTENSIVOS DE VERANO PARA VISITANTES. ESPAÑOL Y EUSKERA</b> Proporcionar al alumnado que acude a la UPV/EHU dentro de un programa de movilidad una preparación lingüística previa al inicio de sus actividades académicas o formativas, que también facilite su integración en la cultura del País Vasco.	Alumnado externo (extranjero)
<b>CURSOS DE ESPAÑOL Y EUSKARA PARA VISITANTES. AÑO ACADÉMICO.</b> Proporcionar al alumnado que acude a la UPV/EHU en un programa de movilidad la posibilidad de adquirir una preparación lingüística en paralelo a sus actividades académicas o formativas, en cualquiera de las dos lenguas oficiales del País Vasco.	Alumnado externo (extranjero)

<b>CURSOS DE FORMACIÓN DE PROFESORES/AS. UPV/EHU &amp; INSTITUTO CERVANTES</b> Formación de profesorado que va a dedicarse a la enseñanza del español.	Alumnado de la UPV/EHU Alumnado externo (nacional) Graduados/as del País Vasco Graduados/as de otras universidades
<b>PRUEBAS PARA LA OBTENCIÓN DEL DELE DEL INSTITUTO CERVANTES</b> Ofrecer a los/as visitantes de un estado en el que la lengua española no sea lengua oficial la posibilidad de evaluar y certificar su nivel de conocimientos de Español mediante el sistema de evaluación y certificación de los Diplomas de Español como Lengua Extranjera (DELE).	Alumnado externo (extranjero)





## Derechos

A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.

A exigir las responsabilidades de la UPV/EHU y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.

A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la UPV/EHU.

A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.

A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

A ser tratados con respeto y deferencia por el personal de la UPV/EHU, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

A utilizar las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Al acceso a los registros y archivos de la UPV/EHU en los términos previstos en la Constitución y en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común u de otras Leyes.

Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

Obtener una respuesta por parte del Servicio para todas las demandas planteadas a través de los canales establecidos.

Recibir un trato personalizado tanto a la hora de solicitar información como a la hora de plantear una queja o sugerencia.

## Deberes

Colaborar activamente en la aportación de toda la información necesaria, así como la documentación requerida.

Colaborar con el Servicio aportando toda la información necesaria con la mayor celeridad posible.

Realizar demandas realistas.

Realizar solicitudes, sea cual sea su naturaleza, sólidamente fundamentadas y basadas en información veraz y adecuadamente documentada.

Respetar los horarios de atención establecidos.

Tratar en todo momento de forma respetuosa al personal del Servicio.

Utilizar los cauces oficiales establecidos en el Servicio a la hora de plantear una queja y/o sugerencia.



## Normativa General

ACUERDO de 4 de febrero de 2016, del Consejo de Gobierno de la UPV/EHU, por el que se aprueba la nueva Normativa del Modelo de Cartas de Servicios de la UPV/EHU.

Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Decreto del Gobierno Vasco 17/2011, de 15 de febrero, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea.

Ley Orgánica 4/2007, del 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de Universidades.

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Ley 3/2004, de 25 de febrero, del Sistema Universitario Vasco.

Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del euskera.

## Normativa específica

CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA UNIVERSIDAD DEL PAÍS VASCO/EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA Y EL CONSORCIO USAC

Convocatoria de ayudas económicas para la movilidad del PDI y PAS de la UPV/EHU organizada por el Vicerrectorado de Estudios de Posgrado y Relaciones Internacionales

Convocatoria de propuestas 2015 EAC/A04/2014/ Programa Erasmus+ (2014/C 344/10)

Normativa de la convocatoria Global Training

Normativa reguladora de la Convocatoria Global Training

REGLAMENTO (UE) No 1288/2013 DEL PARLAMENTO EUROPEO sobre Erasmus+

Sistema de Intercambio entre Centros Universitarios Españoles. SICUE Convocatoria 2014-15

## Compromiso

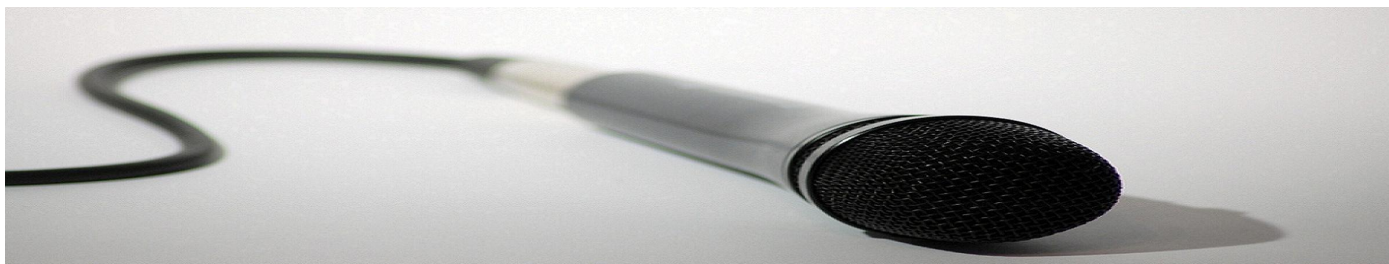
Actividad	Compromiso	Indicador
TRAMITACIÓN DE CONVENIOS	Tramitar el 90% de los convenios en el plazo máximo de seis meses	Porcentaje de convenios tramitados en el plazo de 6 meses
MOVILIDAD SICUE. ESTUDIANTES ENVIADOS/AS	Enviar, a través del programa SICUE, un número mínimo de 120 estudiantes por curso académico.	Número de estudiantes enviados/as con el programa SICUE
MOVILIDAD SICUE. ESTUDIANTES RECIBIDOS	Recibir, a través del programa SICUE, un número mínimo de 115 estudiantes por curso académico	Número de estudiantes recibidos/as con el programa SICUE
ERASMUS. ESTUDIANTES ENVIADOS/AS	Enviar, a través del programa ERASMUS, un número mínimo de 900 estudiantes por curso académico	Número de estudiantes enviados con el programa ERASMUS
ERASMUS. ESTUDIANTES RECIBIDOS/AS	Recibir, a través del programa ERASMUS, un número mínimo de 425 estudiantes por curso académico	Número de estudiantes recibidos/as con el programa ERASMUS
MOVILIDAD AL/OD. ESTUDIANTES ENVIADOS/AS. CENTROS	Publicar en la web toda la información relativa a la convocatoria al menos con 20 días de antelación	Plazo de publicación de la información en la web
MOVILIDAD AL/OD. ESTUDIANTES ENVIADOS/AS. OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES	Obtener una media $\geq 4$ en una escala de 6 en la pregunta sobre la calidad del apoyo recibido por la Oficina de Relaciones Internacionales	Promedio de opinión sobre la calidad del apoyo recibido por la Oficina de Relaciones Internacionales
MOVILIDAD AL/OD. ESTUDIANTES RECIBIDOS/AS	Tramitar un mínimo de 75 solicitudes por cuatrimestre.	Número de solicitudes tramitadas por cuatrimestre
MOVILIDAD PDI/PAS. CONVOCATORIA PROPIA	Conceder un número mínimo de 10 ayudas por convocatoria	Número de ayudas económicas concedidas por convocatoria
MOVILIDAD ERASMUS PDI/PAS. ENVIADOS/AS	Gestionar un mínimo de 50 ayudas al año dentro de la convocatoria Erasmus PDI/PAS	Número de ayudas Erasmus Gestionadas por convocatoria
MOVILIDAD ERASMUS PDI/PAS. RECIBIDOS/AS	Recibir al año más de 3 PDI/PAS	Número de PDI/PAS recibidos/as con el programa ERASMUS
PROGRAMA BUDDY	Incrementar de año en año el número de participantes de la UPV/EHU en el programa Buddy	Número de participantes de la UPV/EHU en el programa Buddy
CONVOCATORIA USAC	Responder en un plazo máximo de 4 días laborables	Porcentaje de respuestas en 4 días laborables
PROGRAMA CIENCIA SIN FRONTERAS	Gestionar al menos 5 becas/año académico en el programa Ciencias sin Fronteras	Número de becas gestionadas en el programa Ciencia sin Fronteras
BECAS GLOBAL TRAINING	Gestionar al menos 35 becas Global Training por convocatoria	Número de becas gestionadas
CURSOS INTENSIVOS DE VERANO PARA VISITANTES. ESPAÑOL Y EUSKERA	Mantener un mínimo de 10 estudiantes extranjeros/as acreditados/as	Número de estudiantes extranjeros/as acreditados/as
CURSOS DE ESPAÑOL Y EUSKARA PARA VISITANTES. AÑO ACADÉMICO.	Mantener un mínimo de 10 visitantes extranjeros/as acreditados/as en cada idioma	Número de visitantes extranjeros/as acreditados/as en cada idioma
CURSOS DE FORMACIÓN DE PROFESORES/AS. UPV/EHU & INSTITUTO CERVANTES	Mantener el número de candidatos/as entre 23 y 40 en cada curso	Número de matriculados/as por convocatoria
PRUEBAS PARA LA OBTENCIÓN DEL DELE DEL INSTITUTO CERVANTES	Captar un mínimo de 4 candidatos/as para realizar las pruebas de acreditación.	Número de candidatos/as matriculados/as



## Formas de participación

Las personas usuarias de los servicios proporcionados por la Oficina de Relaciones Internacionales pueden participar en la mejora de los mismos a través de las encuestas de satisfacción que se realizan habitualmente así como mediante la formulación de quejas y sugerencias.

Además, cualquier persona podrá manifestar su desacuerdo con los actos o resoluciones que se le notifiquen con ocasión del ejercicio del derecho de acceso, rectificación, cancelación u oposición, mediante la interposición de los recursos previstos en las normas.



## Formas de presentación de sugerencias

Las sugerencias y reclamaciones deben plantearse de forma escrita a través de los siguientes medios:

- Via web: <http://www.ehu.es/es/web/nazioarteko-harremanak/contact>
- Correo electrónico: [directora.internacional@ehu.es](mailto:directora.internacional@ehu.es)
- Envío de fax al +34 94 601 3590

Las sugerencias y reclamaciones serán respondidas por escrito en un plazo máximo de una semana desde su recepción, utilizando para ello el mismo medio e idioma, euskara o castellano, en que se recibieron.

## Formas de presentación de quejas y reclamaciones

Las quejas y reclamaciones deben plantearse de forma escrita a través de:

- Envío de fax al nº 34 946 013590
- Envío de e-mail a la dirección: [directora.internacional@ehu.es](mailto:directora.internacional@ehu.es)
- Utilización de la Hoja de Reclamaciones disponible vía web en <http://www.ehu.es/es/web/nazioarteko-harremanak/contact> cumplimentando la persona usuaria los apartados de datos de contacto, descripción del origen, naturaleza y causas de la reclamación o sugerencia.
- Cumplimentación de la hoja de reclamaciones en la sede de la Oficina de Relaciones Internacionales

La Directora de la Oficina de Relaciones Internacionales responderá por escrito a todas las quejas y reclamaciones recibidas en un plazo máximo de 7 días laborables desde la recepción de las mismas.

## Compromiso Social

Mediante esta Carta mostramos nuestro compromiso y responsabilidad con aspectos que deben ser señas de identidad de una administración pública. Por ello trabajamos para promover y garantizar la igualdad de género y la accesibilidad de colectivos con necesidades especiales. Asimismo, adoptamos medidas medioambientales y de prevención de riesgos laborales para ofertar un servicio sostenible, saludable y seguro.

Por otra parte, la UPV/EHU más allá del cumplimiento de las normas, en sus Estatutos establece el euskera y el castellano como las lenguas oficiales. Por eso entiende que en su compromiso por ofrecer un servicio de calidad, el uso de ambas lenguas debe ser especialmente tenido en cuenta, por lo que se establecen mecanismos para garantizar el uso equilibrado tanto del euskera como del castellano.

## Medidas de subsanación

Si por alguna razón los compromisos recogidos en esta Carta de Servicios se vieran afectados en su cumplimiento, la Oficina de Relaciones Internacionales adoptará a la mayor brevedad posible todas las acciones que se consideren necesarias para subsanar los posibles perjuicios.

En el caso en el que el incumplimiento de los compromisos afecte directamente a alguna persona identificada, la Directora de la Oficina de Relaciones Internacionales se pondrá en contacto con ella para comunicarle directamente las medidas de subsanación adoptadas.

## Publicación de Resultados

Por su propia naturaleza y finalidad, las Cartas de Servicios son instrumentos que deben estar sometidos a revisión continua, por lo que se refiere a la corrección de desviaciones respecto a los compromisos declarados.

Por ello nos comprometemos a realizar un control continuo del grado de cumplimiento de los compromisos declarados a través de los indicadores establecidos al efecto; asimismo, analizaremos las reclamaciones por incumplimiento de aquellos, y evaluaremos la satisfacción de las personas usuarias.

Con el análisis de esos datos elaboraremos un Informe de Seguimiento Anual sobre el grado de cumplimiento de los compromisos, las medidas correctoras que se han implantado para la mejora de la prestación del Servicio y las medidas de subsanación que han sido tomadas, en su caso.



## Dirección, accesos y horarios

### Dirección:

Oficina de Relaciones Internacionales,  
Vicerrectorado de Estudios de Posgrado y Relaciones Internacionales  
Ed. Biblioteca 6ª planta  
Barrio Sarriena s/n  
48940 Leioa, España

Oficina de Relaciones Internacionales  
Aulario Ignacio María Barriola  
Plaza Elhuyar 1  
20018 Donostia-San Sebastián

Oficina de Relaciones Internacionales  
Vicerrectorado del Campus de Alava  
Comandante Izarduy, 2  
01006 Vitoria-Gasteiz

### Horarios:

Periodo escolar:  
Mañana: 09:00-13:00  
Tarde: 15:00-16:30  
Horario de Navidad, Semana Santa y Verano: 09:00-13:00

### Teléfono:

+34 94 601 2165

**Fax:** +34 94 601 3590

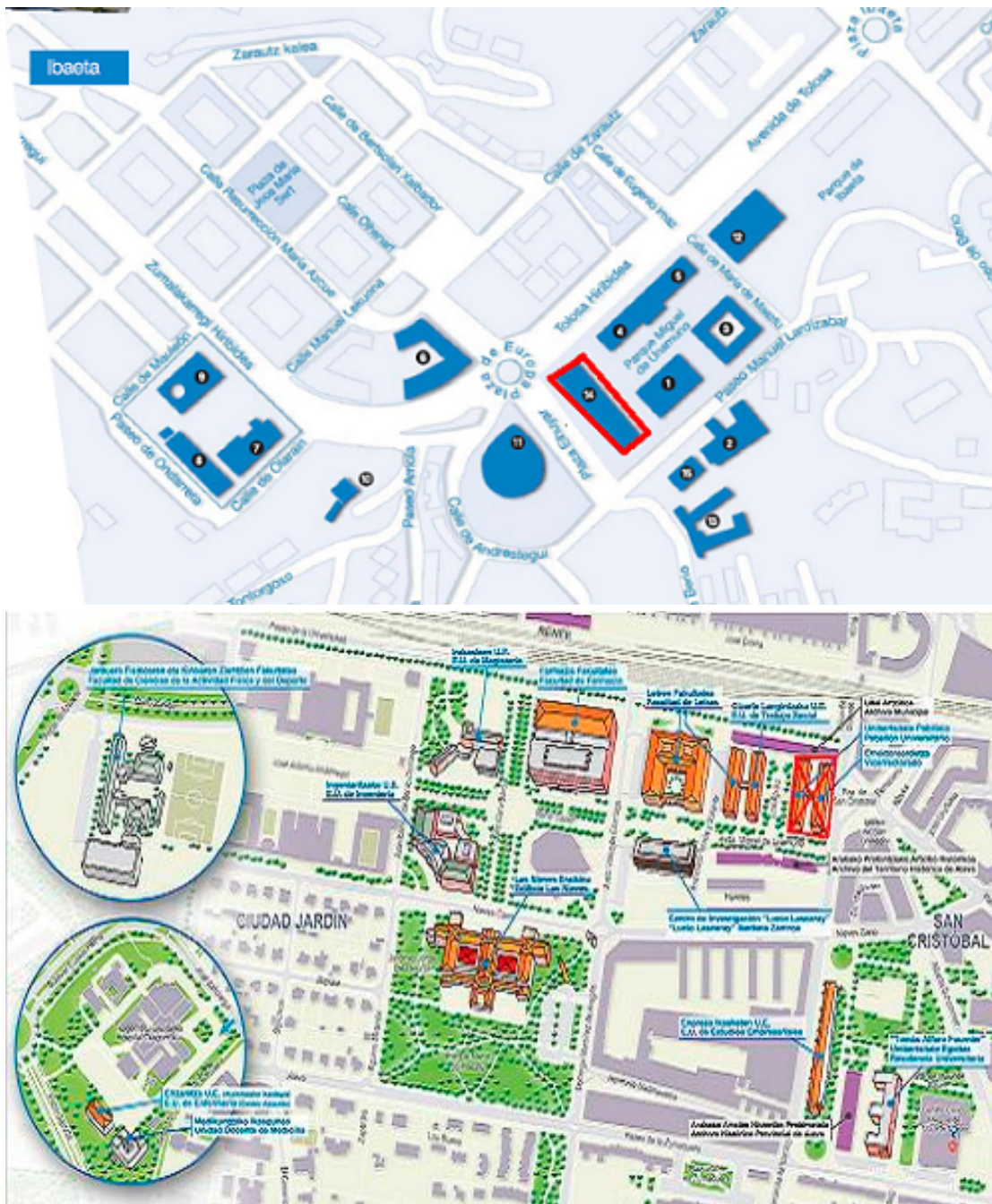
**e-mail:** [directora.internacional@ehu.es](mailto:directora.internacional@ehu.es)

**Web:** <http://www.ehu.es/es/web/nazioarteko-harremanak/home>

### Localización y accesos:







Están disponibles en el siguiente enlace:

[http://www.ikasleak.ehu.es/p202-content/es/contenidos/informacion/servicio\\_alojamiento/es\\_alojamie/serv\\_alojamiento.html](http://www.ikasleak.ehu.es/p202-content/es/contenidos/informacion/servicio_alojamiento/es_alojamie/serv_alojamiento.html)

