

**Carta
de Servicios**

SUBDIRECCIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA DE BILBAO

Escuela de Ingeniería de Bilbao

Vigencia: 2019/2021

Edición N°1

Fecha de aprobación oficial 15/02/2019

Introducción

La Escuela de Ingeniería de Bilbao (BIE/EIB) es un centro docente e investigador de la UPV/EHU, cuya misión es generar y transmitir conocimientos para formar profesionales de la ingeniería con las competencias necesarias para su adecuada inserción en el ámbito empresarial, científico y académico.

Por su parte, la Subdirección de Relaciones Internacionales de la Escuela tiene como misión promover y gestionar la movilidad del alumnado, del profesorado y del personal de administración y servicios de la Escuela a través de los distintos programas de intercambio universitario ofertados por esta institución, fomentando la movilidad internacional como elemento diferenciador en su currículum. Asimismo, gestiona las peticiones de los colectivos de universidades e instituciones extranjeras que solicitan acudir a la Escuela dentro de esos mismos programas.

Para alcanzar sus objetivos, la Subdirección de Relaciones Internacionales presenta esta "Carta de Servicios", como compromiso de mejora en las labores que desempeña.

Propósito

La Subdirección de Relaciones Internacionales de la Escuela de Ingeniería de Bilbao (BIE/EIB) centraliza, coordina, gestiona, desarrolla y potencia las relaciones de la Escuela en el ámbito internacional y en línea con las actuaciones del Vicerrectorado de Coordinación y Relaciones Internacionales de la UPV/EHU. Asimismo, fomenta la participación del alumnado, PDI y PAS de la Escuela a través de acciones de movilidad.

Son funciones de la Subdirección de Relaciones Internacionales:

- Informar sobre los diferentes programas de movilidad internacional (Erasmus+, AL, OD, red Global E³, red GE4, red CONAHEC, red CREPUQ), fomentando y gestionando la movilidad de estudiantes, PDI y PAS de la Escuela en el ámbito de esos programas.
- Informar sobre el programa de movilidad nacional SICUE, fomentando y gestionando la movilidad de estudiantes de la Escuela a través del mismo.
- Negociar la puesta en marcha de acuerdos y convenios que permitan establecer nuevas relaciones con instituciones nacionales e internacionales.
- Solicitar al Vicerrectorado de Coordinación y Relaciones Internacionales la firma y tramitación de acuerdos y convenios.
- Gestionar la aceptación del personal docente, personal de Administración y Servicios y alumnado que viene a nuestra Escuela en el ámbito de los programas de movilidad nacionales e internacionales.

Actividades y Destinatarios

Actividades	Destinatarios
<p>Firma y Renovación de Convenios de Intercambio. Establecer convenios con otras instituciones universitarias para posibilitar la movilidad de estudiantes, Personal Docente e Investigador y Personal de Administración y Servicios de la Escuela, que en el caso del alumnado pueden conducir a una doble titulación.</p>	<p>Alumnado Otras Universidades UPV/EHU</p>
<p>Movilidad e Intercambio. Alumnado Outgoing. Promocionar y facilitar la movilidad del alumnado de la BIE/EIB en el principal programa de intercambio de estudiantes a escala internacional y nacional para mejorar la calidad de la educación superior y reforzar la dimensión internacional, fomentar la cooperación trasnacional entre universidades y mejorar la transparencia y el reconocimiento académico de estudios y certificaciones.</p>	<p>Alumnado Otras Universidades UPV/EHU</p>
<p>Movilidad e Intercambio. Alumnado Incoming. Gestionar la movilidad del alumnado de universidades españolas así como de otros países que acude a la BIE/EIB dentro del principal programa de intercambio de estudiantes a escala internacional 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.</p>	<p>Alumnado Otras Universidades</p>

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 Subdirección y del personal que desarrolla su trabajo en la misma, 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 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 Subdirección.
- 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 Subdirección, 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 Subdirección 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.
- A obtener una respuesta por parte de la Subdirección para todas las demandas planteadas a través de los canales establecidos.
- A recibir un trato personalizado, tanto a la hora de solicitar información como a la hora de plantear una queja o sugerencia.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

Deberes

- Colaborar activamente en la aportación de toda la información necesaria, así como la documentación requerida.
- Colaborar con la Subdirección 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 al público establecidos.
- Tratar en todo momento de forma respetuosa al personal de la Subdirección.
- Utilizar los cauces oficiales establecidos en la Subdirección a la hora de plantear una sugerencia, queja o reclamación.

Normativa General

- Real Decreto-ley 5/2018, de 27 de julio, de medidas urgentes para la adaptación del Derecho español a la normativa de la Unión Europea en materia de protección de datos.
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2018-10751>
- Normativa de Gestión de Másteres Universitarios
<http://www.jusap.ejgv.euskadi.eus/r47-bopvapps/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2014003621>
- Normativa de gestión para las enseñanzas de Grado, curso 2018-2019
<https://www.euskadi.eus/y22-bopv/eu/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?R01HPortal=y22&R01HPPage=bopv&R01HLang=eu&ed2018001857>
- Programas de movilidad - Relaciones Internacionales
<https://www.ehu.es/es/web/nazioarteko-harremanak/home>
- 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.
www.jusap.ejgv.euskadi.eus/r47-bopvapps/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2016000709
- Ley 3/2004, de 25 de febrero, del Sistema Universitario Vasco.
<http://www.lehendakaritza.ejgv.euskadi.eus/r48-bopv2/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2004001349>
- 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.
<http://www.lehendakaritza.ejgv.euskadi.eus/r48-bopv2/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2011000965>
- Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del euskera.
<https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/bopv2/datos/1982/12/8201955a.pdf>
- Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.
https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1999-23750
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril por la que se modifica la LOU 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2007-7786
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2013-12887>
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565>
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10566>

- Acuerdo de 18 de julio de 2013, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula el Uso de Medios Electrónicos de la UPV/EHU y se crea la Sede Electrónica.
<http://www.lehendakaritza.ejgv.euskadi.eus/r48-bopv2/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2013003846>
- Acuerdo del 18 de julio de 2013, del Consejo de Gobierno de la UPV/EHU, por el que se aprueba la normativa por la que se crea el Catálogo de Procedimientos Electrónicos de la UPV/EHU.
<https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2013003885>
- Acuerdo de 25 de abril de 2013, del Consejo de Gobierno de la UPV/EHU, por el que se aprueba la Política de Seguridad de la Información de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU).
<http://www.lehendakaritza.ejgv.euskadi.eus/r48-bopv2/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2013002239>

Normativa específica

- Sistema de Intercambio entre Centros Universitarios Españoles. SICUE Convocatoria 2018-2019
- ACUERDO de 28 de septiembre de 2017, del Consejo de Gobierno de la UPV/EHU, por el que se aprueba Normativa sobre programas de movilidad internacional de estudiantes de la UPV/EHU.
- ACUERDO de 29 de septiembre de 2016, del Consejo de Gobierno de la UPV/EHU, por el que se aprueba el Reglamento de la Escuela de Ingeniería de Bilbao.
- ACUERDO de 5 de noviembre de 2015, del Consejo de Gobierno de la UPV/EHU, por el que se aprueba el Reglamento Marco de Centros.
- Convocatoria de propuestas 2015 EAC/A04/2014/ Programa Erasmus+ (2014/C 344/10).
- REGLAMENTO (UE) No 1288/2013 DEL PARLAMENTO EUROPEO sobre Erasmus+.

Compromiso

Actividad	Compromiso	Indicador
MOVILIDAD E INTERCAMBIO. ALUMNADO OUTGOING	Enviar un número mínimo de 200 estudiantes por curso académico a través de los distintos programas de movilidad.	Número total de estudiantes enviados.
MOVILIDAD E INTERCAMBIO. ALUMNADO INCOMING	Recibir un número mínimo de 90 estudiantes por curso académico a través de los distintos programas de movilidad.	Nº de estudiantes recibidos en movilidad.
FIRMA Y RENOVACIÓN DE CONVENIOS DE INTERCAMBIO	Promover y renovar acuerdos para la movilidad de estudiantes, PDI y PAS, manteniendo un mínimo de 120 convenios.	Número de convenios de intercambio académico internacional.

Formas de participación

Las personas usuarias de los servicios proporcionados por la Subdirección de Relaciones Internacionales, tanto de la Escuela como visitante, puede participar en la mejora de los mismos a través de las encuestas que se realizan al inicio y finalización de las movi­lidades, así como mediante la formulación de sugerencias, quejas y reclamaciones.

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 pueden plantearse:

- por escrito, a través del correo electrónico:
 - outgoing.eib@ehu.eus, para el alumnado, PAS y PDI de la Escuela
 - Incoming.eib@ehu.eus, para el alumnado, PAS y PDI visitante
- de manera presencial, acudiendo a la Oficina de Relaciones Internacionales de la Escuela dentro del horario de atención al público.

Las sugerencias serán respondidas por escrito en un plazo no superior a 10 días laborables desde su recepción, utilizando para ello el mismo idioma (euskara, castellano o inglés) en que se recibieron.

Formas de presentación quejas y reclamaciones

Las quejas y reclamaciones pueden plantearse:

- por escrito, a través del correo electrónico:
 - outgoing.eib@ehu.eus, para el alumnado, PAS y PDI de la Escuela
 - Incoming.eib@ehu.eus, para el alumnado, PAS y PDI visitante
- de manera presencial, acudiendo a la Oficina de Relaciones Internacionales de la Escuela dentro del horario de atención al público.

Las quejas y reclamaciones serán respondidas por escrito en un plazo no superior a 10 días laborables desde su recepción, utilizando para ello el mismo idioma (euskara, castellano o inglés) en que se recibieron.

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 Subdirección de Relaciones Internacionales adoptará a la mayor brevedad posible todas las acciones que se consideren necesarias para subsanar los posibles perjuicios.

En caso de que el incumplimiento de los compromisos afecte directamente a alguna persona identificada, la técnica de Relaciones Internacionales de la Escuela 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, de cara a la corrección de las posibles 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 quejas y reclamaciones que sean presentadas, tendremos en cuenta las sugerencias que se nos aporten y evaluaremos la satisfacción del alumnado usuario a través de las encuestas.

Con el análisis de esos datos elaboraremos un Informe de Seguimiento Anual sobre el grado de cumplimiento de los compromisos, las medidas correctoras implantadas para la mejora de la prestación de los servicios que ofrece la Subdirección de Relaciones Internacionales y las medidas de subsanación tomadas, en su caso.

Estos resultados también se podrán encontrar con mayor detalle en los informes de la Subdirección correspondientes a los compromisos EHUNDU y a la norma ISO 9001:2015.

Dirección, accesos y horarios

Dirección

ESCUELA DE INGENIERÍA DE BILBAO
Subdirección de Relaciones Internacionales
Plaza Ingeniero Torres Quevedo, 1
48013 BILBAO

Horarios

De lunes a jueves:
09:00-13:00 horas
Martes y jueves:
15:00-16:30 horas
Verano, Semana Santa y Navidad:
De lunes a jueves: 09:00-13:00 horas

Teléfono

+34 94 601 8228

Fax

+34 94 601 3939

Email

ingenieria.internacional@ehu.eus

Web

<https://www.ehu.eus/es/web/ingeniaritza-bilbo/mugikortasuna>

Localización y accesos



