

1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES

La Oficina de Relaciones Internacionales es un servicio universitario de la Universidad de Cantabria, dependiente del Vicerrectorado de Internacionalización y Compromiso Global, que tiene como fin contribuir a la formación internacional de todos los estamentos de la comunidad universitaria a través de la coordinación y gestión de programas de movilidad, proyectos internacionales de formación y acciones de internacionalización del campus.

Misión

Facilitar el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales de la UC actuando como referencia de información y soporte de gestión administrativa y de servicios de las acciones de internacionalización de la UC, en el ámbito de la formación.

Visión

La Oficina de Relaciones Internacionales apoya administrativamente las estrategias encaminadas a fomentar la internacionalización de los estudiantes, profesores y PAS de la UC, así como a la captación de estudiantes y profesores extranjeros y la promoción activa de la participación en programas, proyectos, redes y convenios internacionales. El objetivo de sus acciones es colaborar para incrementar el valor multicultural de la educación en la UC y su visibilidad en el ámbito internacional, inspirándose en principios de responsabilidad social, compromiso con el servicio público y el uso eficiente de los recursos.

Valores

- Profesionalidad y mejora continua a través de una búsqueda de la eficacia y eficiencia.
- Empatía y atención personalizada y cercana.
- Flexibilidad, comprensión y tolerancia hacia otras realidades culturales.
- Defensa de la equidad y de la igualdad de oportunidades.
- Transparencia, ética y responsabilidad.
- Trabajo en equipo, reflexión, participación interna y comunicación como instrumentos esenciales para conseguir los objetivos y la motivación de las personas.
- Enfoque flexible que permita la adaptación y anticipación a los continuos cambios que se producen en el entorno.
- Observancia de independencia, integridad, objetividad y confidencialidad en el ejercicio de su gestión.
- Compromiso con el servicio público, el uso eficiente de los recursos y la mejora de la calidad de los servicios prestados.



2. Destinatarios de la carta de servicios:

GRUPOS DE INTERÉS DE LA UC

- Estudiantes de la UC.
- Personal Docente y de Investigación de UC.
- Personal de Administración y Servicios de UC.

GRUPOS DE INTERÉS DE OTRAS UNIVERSIDADES

- Estudiantes de intercambio entrantes.
- Personal Docente y de Investigación entrante.
- Personal de Administración y Servicios entrante.

3. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS A LOS QUE SE REFIERE LA CARTA

- Gestión relacionada con la participación de estudiantes de la UC en programas de intercambio nacionales e internacionales para estudios y prácticas en todas las fases del proceso.
- Gestión relacionada con la recepción de estudiantes de intercambio de programas nacionales e internacionales.
- Gestión relacionada con la participación del PDI y PAS de la UC en programas de intercambio nacionales e internacionales, para la impartición de docencia y/o formación, en todas las fases del proceso.
- Gestión relacionada con la recepción de PDI y PAS procedente de programas de intercambio nacionales e internacionales, para la impartición de docencia y/o formación.
- Gestión administrativa y financiera de convenios y proyectos.
- Apoyo a las acciones encaminadas al fomento de la internacionalización del campus.

4. COMPROMISOS DE CALIDAD

GRUPOS DE INTERÉS DE LA UC

- Establecimiento de convenios interinstitucionales, nacionales y/o internacionales, que faciliten la participación de los distintos grupos de interés de la UC en programas de intercambio.
- Publicación y gestión ágil de una o varias convocatorias de Programas de Intercambio, que contenga una oferta de plazas que se adecúen a la demanda y necesidades de los grupos de interés de la UC.
- Garantizar el acceso de los grupos de interés de la UC a la información necesaria para participar en las convocatorias de intercambio, a través de diversos canales: página web de la UC, redes sociales, publicación de folletos y atención personalizada en la oficina, vía telefónica y correo electrónico.
- Envío personalizado de correos electrónicos a los grupos de interés de la UC, sin solicitud previa, sobre aspectos clave relacionados con los programas de intercambio.
- Respuesta a las consultas recibidas por correo electrónico con agilidad y eficacia.
- Conseguir que al menos el 90% de las solicitudes de los grupos de interés de la UC para participar en programas de intercambio se realicen telemáticamente.
- Gestión responsable y transparente de las ayudas económicas asociadas a las plazas de intercambio de la UC: abono de las ayudas en el mes posterior a la recepción del certificado de incorporación a la universidad de destino.

GRUPOS DE INTERÉS DE OTRAS UNIVERSIDADES

- Garantizar el acceso de los grupos de interés entrantes a la información necesaria para su participación en los programas de intercambio gestionados por la UC a través de diversos canales: página web de la UC, redes sociales, publicación de folletos y atención personalizada en la oficina, vía telefónica y correo electrónico.
- Envío personalizado de correos electrónicos a los grupos de interés entrantes, sin solicitud previa, sobre aspectos clave relacionados con los programas de intercambio.
- Respuesta a las consultas recibidas por correo electrónico en menos de 2 días hábiles.
- Conseguir que al menos el 90% de las solicitudes de los grupos de interés entrantes, para participar en programas de intercambio gestionados por la UC, se realicen telemáticamente.
- Envío a los grupos de interés entrantes de una carta de admisión para realizar un periodo de intercambio en la UC, en el plazo máximo de 5 semanas.
- Conseguir que al menos el 90% de las matrículas de los estudiantes de intercambio entrantes, para participar en programas de intercambio gestionados por la UC, se realicen dentro de los plazos establecidos.
- Facilitar la integración de los grupos entrantes en la UC, a su llegada y a lo largo de su periodo de intercambio, a través de eventos de carácter internacional como el Día Internacional y la Feria de Estudiantes, el Programa de Orientación a comienzo de cada cuatrimestre, así como Jornadas de Difusión dentro y fuera del campus universitario.
- Envío a los estudiantes de intercambio entrantes de un certificado de notas oficial en el plazo máximo de 5 semanas.



5. DERECHOS DEL USUARIO/A DEL SERVICIO

Los ciudadanos tienen los derechos reconocidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En particular los ciudadanos tienen derecho a:

- a) Poder identificar con claridad y celeridad el servicio o unidad que es competente para la prestación del servicio requerido.
- b) Recibir información general de forma presencial, telefónica y electrónica de forma eficaz y rápida.
- c) Ser tratado con respeto y consideración.
- d) Una información administrativa real y veraz.
- e) Ser auxiliados en la redacción formal de documentos administrativos que se dirijan al servicio conforme a lo establecido en la legislación aplicable.
- f) Elegir el canal a través del cual quieren relacionarse con el servicio de entre aquellos que en cada momento se encuentren operativos.
- g) Obtener información a través de medios electrónicos de los procedimientos establecidos para acceder a las actividades del servicio y para el ejercicio de sus derechos.
- h) No presentar documentos no exigidos en las normas aplicables al procedimiento de que se trate o que se encuentren en poder de la UC.
- i) La garantía de seguridad y confidencialidad de los datos que figuran en los ficheros, sistemas y aplicaciones de la UC.

6. FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA

Los usuarios podrán colaborar en la prestación de los servicios a través de los siguientes medios:

- a) La formulación de sugerencias, quejas y reclamaciones a través del buzón de los servicios universitarios:
<https://campusvirtual.unican.es/web/BuzonSugerencias/BuzonSugerencias.aspx>
- b) Formulando consultas, propuestas o comentarios a través de las redes sociales en las que se encuentra presente la ORI:
 - Mail: exchange.students@unican.es; alumnos.intercambio@unican.es
 - Web: <http://web.unican.es/unidades/oficina-relaciones-internacionales>
 - Facebook: <https://www.facebook.com/oriunican>
 - Teléfono: +34 942 20 10 18
- c) Participando en las encuestas sobre la calidad del servicio que se realicen.



7. NORMATIVA REGULADORA

La normativa reguladora se encuentra recogida en los siguientes textos legales y normativas de la Universidad de Cantabria:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Decreto 26/2012, de 10 de mayo, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Cantabria.
- Normativa de Programas de Intercambio de estudiantes de Grado y Máster:
- <http://web.unican.es/unidades/oficina-relaciones-internacionales/Paginas/Normativa-aplicable.aspx>
- Normativa programa Erasmus+: https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/sites/erasmusplus/files/files/resources/erasmus-plus-programme-guide_es.pdf
- La normativa general de la Universidad de Cantabria se puede consultar en: <http://web.unican.es/transparencia-informativa/normativa-de-aplicacion>

8. FORMA DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

La UC dispone de un sistema para la gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios universitarios. La gestión de estas sugerencias, quejas y reclamaciones nos facilita una valiosa información y un potencial de mejora para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.

Los usuarios podrán presentar sus sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios a través de los siguientes canales:

Buzón electrónico de sugerencias, quejas y reclamaciones de los servicios universitarios:

- **Ciudadanos:**
<https://campusvirtual.unican.es/web/BuzonSugerencias/BuzonSugerencias.aspx>
- **Miembros de la comunidad universitaria:**
<https://campusvirtual.unican.es/FormsProcesos/BuzonSugerencias/BuzonSugerenciasFrw.aspx>
- d) **De forma presencial**, en el formulario disponible en el Registro General de la Universidad de Cantabria (Pabellón de Gobierno, Avda. de los Castros, 54. 39005 Santander)
- e) **Por correo postal**, dirigidas a Gerencia de la Universidad de Cantabria (Pabellón de Gobierno, Avda. de los Castros, 54. 39005 Santander. España).

Recibida su sugerencia, queja o reclamación los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen.

Las sugerencias, quejas y reclamaciones se contestarán en el plazo máximo de quince días hábiles, plazo que quedará suspendido en el caso de que se requieran al usuario aclaraciones para una correcta tramitación.

Las quejas o reclamaciones presentadas no tendrán en ningún caso la calificación de reclamación o recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente.

Estas quejas o reclamaciones no condicionan el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con las normas reguladoras de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que se consideren interesados en el procedimiento.



9. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD, DE PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

La Universidad de Cantabria ha aprobado del III Plan Estratégico Marco de los Servicios Universitarios (2015-2018) en el que se establece la misión, visión y valores de los servicios universitarios y los objetivos estratégicos y programas para su despliegue. Anualmente los servicios universitarios elaboran su Plan de Objetivos Anual en los que se incluyen las acciones programadas para alcanzar las metas establecidas y este plan el objeto de seguimiento y evaluación anual.

Los servicios universitarios participan del Plan de Gestión Ambiental y de las políticas de gestión ambiental de la Universidad de Cantabria.

En cumplimiento de la normativa en materia de Prevención de Riesgos Laborales, la UC dispone de una Unidad de Prevención que asume las siguientes especialidades: seguridad en el trabajo, higiene industrial y ergonomía y psicología aplicada. Asimismo, dispone de planes de emergencia de sus edificios y cuenta con un servicio de prevención externo que realiza la vigilancia y control de la salud de sus empleados.

10. MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITEN AL ACCESO AL SERVICIO Y QUE MEJOREN LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN

La Universidad de Cantabria cumple con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres y en el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.

En 2007 el Consejo de Gobierno aprobó el Plan Concilia de la Universidad de Cantabria y en 2009 el Plan de Igualdad entre mujeres y hombres de la Universidad de Cantabria y dispone de una Comisión Transversal de Igualdad que coordina y supervisa estas políticas.

Una cuestión de primordial importancia es la accesibilidad física a las instalaciones y servicios de la de la Universidad, para cualquier persona, incluyendo las que tengan alguna discapacidad o problema, de forma permanente o temporal. Con este objetivo, la Universidad se compromete a acometer las obras de adaptación y adecuación de los edificios e instalaciones que sean convenientes para procurar las mejores condiciones de atención a todos los ciudadanos por igual.

Asimismo, la Universidad de Cantabria ha establecido diversos mecanismos para facilitar a los usuarios el acceso a los servicios prestados:

- a) Incorporación de procedimientos para su acceso por medios electrónicos de acuerdo con las Leyes 39/2015 y 40/2015 a través de su Sede Electrónica y de su Campus Virtual.
- b) Difusión en la página web institucional de las convocatorias de concursos, oposiciones y ofertas de empleo
<http://web.unican.es/transparencia-informativa/personal>
- c) Resolución de las consultas en los buzones establecidos al efecto (ver apartado 6).



11. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS Y MODO DE FORMULAR RECLAMACIONES

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigirse al servicio responsable de la misma.

En el plazo máximo de quince días hábiles, el servicio se dirigirá al usuario por el medio que este haya indicado informándole de las causas que han provocado el incumplimiento y de las medidas adoptadas, en su caso, para subsanarlo.

No obstante, el incumplimiento de los compromisos incluidos en esta Carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la UC, al tratarse de compromisos de calidad y mejora de los servicios que presta.

12. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Servicio responsable de la Carta:

- Oficina de Relaciones Internacionales
Avda. de los Castros s/n 39005 Santander
- Teléfono: +34 942 20 10 18
- <https://web.unican.es/unidades/oficina-relaciones-internacionales>

Correo electrónico:

- Alumnos de la UC:
alumnos.intercambio@gestion.unican.es
- Alumnos de otras universidades:
exchange.students@gestion.unican.es
- Servicios electrónicos:
- Página web de la UC: <http://web.unican.es>
- Página web del servicio:
<http://web.unican.es/unidades/oficina-relaciones-internacionales/la-ori>
- Sede Electrónica:
<https://sede.unican.es>
- Campus Virtual:
<https://campusvirtual.unican.es/>

Buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones:

- <https://campusvirtual.unican.es/web/BuzonSugerencias/BuzonSugerencias.aspx>

Redes sociales:

- <https://www.instagram.com/oriunican>
- <https://www.facebook.com/oriunican>

Registro de documentación:

- Registro General de la Universidad de Cantabria (Pabellón de Gobierno. Avda. de los Castros, 54. 39005 Santander).
- <https://web.unican.es/consejo-direccion/secretaria-general/oficina-de-registro>

Acceso y medios de transporte:

- **Campus de Las Llamas:** Líneas del Servicio Municipal de Transporte Urbano de Santander (TUS): 3, 4, E2, 7C1 y 7C2.

Plano de situación:

