
Carta de serveis de l'International Support Service - ISS -

Aprovada el 12 de juny de 2024 per la Comissió de Qualitat de la UAB

Sumari

1. Presentació. Àmbit d'actuació i dades organitzatives
2. Missió i valors
3. Què oferim?
4. Drets i deures
5. Normativa aplicable
6. Mecanismes de participació
7. Compromisos i indicadors de qualitat
8. Vies de reclamació i mesures d'esmena
9. Validació, aprovació i actualització de la carta

A photograph of several students walking away from the camera on a paved path. The students are wearing backpacks and casual clothing. The background shows a modern building with a curved roof and large windows. The overall scene is bright and sunny.

01

Presentació. Àmbit d'actuació i dades organitzatives

Presentació (1/3)

Aquesta carta de serveis vol ser un compromís formal per garantir la prestació dels serveis de l'International Support Service (ISS) amb un nivell alt de qualitat i transparència.

L'International Support Service, dins l'Àrea de Relacions Internacionals, dona suport a l'alumnat, el personal docent i investigador i el personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis internacionals, així com als seus familiars, en aspectes pràctics de la seva estada a la Universitat Autònoma de Barcelona.

Aquest suport es proveeix des que la persona és admesa a uns estudis o seleccionada per ser contractada, moment en què sovint encara es troba fora del país. El suport segueix quan la persona arriba a la UAB, durant l'estada i també en el moment en què es desvincula de la institució i es planteja desenvolupar un projecte professional a Espanya.

Presentació (2/3)

D'altra banda, l'ISS dedica part de la seva atenció a desenvolupar serveis de suport per a familiars del personal docent i investigador internacional amb l'objectiu de facilitar-ne la integració durant l'estada a Barcelona. Es considera que aquests serveis contribueixen a millorar la qualitat de l'estada del nostre personal docent i investigador internacional des d'una òptica familiar.

La visió integral d'aquest acompanyament, des de l'inici fins després de l'estada, és important per fomentar el sentiment de pertinença a la UAB i serveix perquè el personal internacional es pugui plantejar projectes a llarg termini des del primer contacte amb la UAB. Es contribueix, d'aquesta manera, a les polítiques d'atracció i retenció de talent investigador.

Per proveir aquest suport, l'ISS treballa en xarxes de col·laboració amb altres entitats, dins i fora de la UAB. En el context de les xarxes catalanes i espanyoles es treballa en coordinació amb altres universitats i amb l'Oficina d'Estrangeria per millorar les dinàmiques de col·laboració en la tramitació d'estrangeria per a alumnat i personal docent i investigador internacional.

Presentació (3/3)

La millora continuada i la satisfacció de les necessitats de les persones usuàries del servei són l'eix central de les nostres activitats, i tenim el compromís d'atendre les seves demandes, suggeriments, crítiques i propostes. El servei està ubicat a la plaça Cívica, centre neuràlgic del campus, per afavorir-ne la funció de punt d'arribada i l'accessibilitat durant l'estada a la UAB.

Ens adaptem a les necessitats de les persones usuàries, que poden ser físicament al campus o contactar amb nosaltres des del seu lloc d'origen. Per tant, fem atenció personalitzada a la nostra oficina però també a distància adaptant-nos a diferents necessitats des de diverses plataformes, ja sigui telèfon, correu electrònic o atenció en línia, en aquest darrer cas adequant els horaris de comunicació directa als diferents fusos horaris.

Katja Schustakowitz, cap de l'Àrea de Relacions Internacionals

Àmbit d'actuació i dades organitzatives (1/2)

D'acord amb la missió de l'International Support Service i amb les funcions que desenvolupa, són usuàries del servei les persones següents:

- a) Alumnat, personal docent i investigador (PDI) i personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis (PTGAS) internacionals que fan estades a la UAB, així com els seus familiars.

- b) Membres del PDI i PTGAS de diferents unitats i departaments de la UAB que requereixen orientació, suport i informació en matèria de normativa d'estrangeria.

- c) Alumnat, PDI i PTGAS de la UAB desplaçats fora del país o provinents de tercers països que requereixen informació i suport en relació amb el Protocol d'emergències internacionals de la UAB.

Àmbit d'actuació i dades organitzatives (2/2)

Des del punt de vista funcional, l'ISS forma part de l'Àrea de Relacions Internacionals, que depèn de la Vicegerència d'Ordenació Acadèmica. Des del punt de vista orgànic, l'ISS depèn del Vicerectorat de Relacions Internacionals i de Política Lingüística.

Contacte

International Support Service

Àrea de Relacions Internacionals - Universitat Autònoma de Barcelona

Edifici N, Biblioteca de Comunicació, plaça Cívica

Campus de la UAB. 08193 Bellaterra (Cerdanyola del Vallès)

Telèfon: (+34) 93 581 22 10

international.support@uab.cat

[Web de l'ISS](#)

02

Missió i valors

Missió i valors (1/3)

La missió de l'International Support Service (ISS) és donar suport a la comunitat universitària internacional de la UAB, així com als seus familiars, i millorar-ne la qualitat de l'estada, per afavorir-ne d'aquesta manera el rendiment acadèmic i/o professional d'acord amb les polítiques de creació, atracció i retenció de talent que formen part de l'estratègia d'internacionalització de la UAB.



Missió i valors (2/3)

Els valors que inspiren l'activitat de l'ISS són:

1. **Orientació a les persones usuàries:** la satisfacció de les necessitats i expectatives de les persones usuàries és l'eix central de les nostres activitats.
2. **Diversitat i no-discriminació:** vetllem per la inclusió de tots els col·lectius, en igualtat de condicions, impedit qualsevol mena de discriminació per garantir la igualtat d'oportunitats a l'ensenyament i la recerca.



Missió i valors (3/3)

Els valors que inspiren l'activitat de l'ISS són:

- 3. Millora continuada:** assolim l'excel·lència a través del treball en equip, la innovació i la cooperació en xarxes catalanes i estatals per millorar en eficiència i eficàcia.
- 4. Proactivitat:** desenvolupem noves eines de suport per adaptar-nos amb agilitat a les necessitats que detectem entre les persones usuàries i als canvis en les normatives que les afecten.





03

Què oferim?

Què oferim? (1/4)

Orientació

- Disposició de materials amb informació pràctica per a col·lectius internacionals.
- Organització i desenvolupament de sessions de benvinguda per a alumnat internacional.
- Organització i desenvolupament de sessions informatives per a programes i col·lectius específics.
- Organització i desenvolupament de sessions formatives en matèria d'estrangeria per a diferents col·lectius de la UAB.
- Coordinació i disposició d'informacions preventives relatives al Protocol d'emergències internacionals.

Què oferim? (2/4)

Atenció a les persones usuàries

- Suport a necessitats específiques mitjançant les vies d'atenció presencial, telefònica i en línia.
- Registre dels diferents col·lectius convidats per tal de poder accedir a serveis de la UAB.
- Coordinació i suport de programes de beques internacionals per cursar estudis de postgrau a la UAB.
- Actuacions del Protocol d'emergències internacionals de la UAB adreçades a les persones desplaçades, centres, entitats i organismes internacionals en situacions d'accident individual o d'emergència.
- Gestió i tramitació de targetes de la UAB per a col·lectius específics.

Què oferim? (3/4)

Tràmits d'estrangeria (1)

Informació i suport

- Registre de ciutadà de la Unió Europea (UE).
- Targeta de familiar de ciutadà de la UE.
- Sol·licitud de visat.
- Targeta d'identificació d'estranger.
- Autorització de retorn.
- Permís de residència per cerca de feina per a alumnat, PDI i PTGAS internacionals i els seus familiars.

Què oferim? (4/4)

Tràmits d'estrangeria (2)

Informació, suport i tramitació

- Autorització d'estada per estudis inicial i pròrroga per a alumnat de la UAB i els seus familiars.
- Autorització d'estada per estudis per mobilitat dins la UE per a alumnat de la UAB.
- Comunicació de desplaçament per estudis dins la UE per a alumnat de la UAB.
- Permís de residència i treball per a PDI i PTGAS internacionals i els seus familiars.

04

Drets i deures

Drets i deures (1/2)

Teniu el dret de...

- Rebre un servei de qualitat, eficient i eficaç.
- Rebre un tracte professional, amable i respectuós i una atenció sense discriminació per raó d'origen, ètnia, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o altres circumstàncies personals o socials.
- Privacitat i protecció de les vostres dades personals.
- Participar de manera activa en la millora dels serveis.
- Disposar d'informació clara, completa i actualitzada sobre els serveis que es presten i l'estat dels vostres tràmits en curs.

Drets i deures (2/2)

Teniu el deure de...

- Utilitzar el servei de manera responsable i respectant els drets dels altres usuaris i dels treballadors del servei.
- Respectar l'ordre i els criteris d'atenció que s'estableixin, així com l'horari del servei.
- No fer un ús il·legal o malintencionat del servei, ni dur a terme activitats que violin els drets dels altres usuaris.
- Sol·licitar els serveis de l'ISS amb una antelació suficient, que permeti resoldre el tràmit.



05

Normativa aplicable

Normativa aplicable (1/2)

- **Llei orgànica 4/2000**, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.
- **Reial decret 557/2011**, de 20 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei orgànica 4/2000 sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.
- **Reial decret 629/2022**, de 26 de juliol, pel qual es modifica el Reglament de la Llei orgànica 4/2000 sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.
- **Reial decret llei 11/2018**, de 31 d'agost, pel que fa als requisits d'entrada i residència de nacionals de països tercers.

Normativa aplicable (2/2)

- **Llei 28/2022**, de 21 de desembre, de foment de l'ecosistema de les empreses emergents.
- **Resolució, de 12 de març de 2020, de la Subsecretaria**, per la qual es publica el Conveni per facilitar l'arribada d'estudiants, professors i investigadors estrangers.
- **Llei orgànica 2/2023**, de 22 de març, del sistema universitari.

Aquestes normatives i la resta de disposicions legals les podeu trobar a la [pàgina sobre normativa de l'ISS](#).

06

Mecanismes de participació

Mecanismes de participació

Les persones usuàries de l'ISS poden comunicar-s'hi per oferir l'opinió o valoració dels serveis rebuts o per fer suggeriments, queixes i felicitacions. La presentació d'aquest tipus de comunicacions no té en cap cas la consideració de recurs administratiu.

Aquestes comunicacions es poden fer arribar per les vies següents:

- De manera presencial a l'ISS, per correu electrònic o per telèfon.
- Mitjançant el canal Opina UAB: <https://opina.uab.cat>.
- Amb les enquestes de valoració del servei facilitades al final de les sessions informatives i formatives, a través del web, correu electrònic o codi QR.

A photograph of several students walking away from the camera on a paved path. In the foreground, a woman with long curly hair wears a denim jacket and a pink backpack. Next to her, a man wears a red backpack. To the left, another woman in a light blue sweater and jeans walks. In the background, a man in a blue t-shirt is looking at his phone. The path is bordered by a brick building with a curved roofline and some greenery.

07

Compromisos i indicadors de qualitat

Compromisos i indicadors (1/12)

Compromisos

Pel que fa a l'**orientació**:

- Proporcionem la informació del web de manera clara, entenedora i precisa.
- Proporcionem la informació de les sessions de manera clara, entenedora i precisa.

Pel que fa a l'**atenció als usuaris**:

- Responem les consultes de manera clara, precisa i entenedora, per resoldre els dubtes en qüestió.
- Tramitem les sol·licituds de registre del personal convidat en un termini màxim de cinc dies hàbils. En el cas de personal investigador convidat elevem la sol·licitud de registre a la Unitat de Personal Acadèmic en aquest termini.
- Apliquem les actuacions indicades en el Protocol d'emergències internacionals en un termini de tres dies hàbils des de l'activació del protocol.
- Emetem les targetes sol·licitades en un termini de set dies hàbils.

Compromisos i indicadors (2/12)

Compromisos

Pel que fa als **tràmits d'estrangeria**:

- Responem de manera clara, precisa i entenedora les consultes sobre procediments d'estrangeria.
- Presentem les sol·licituds de tràmits d'estrangeria en un termini de deu dies hàbils des de la recepció de tota la documentació necessària.

Compromisos i indicadors (3/12)

Indicadors

ORIENTACIÓ		
SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Disposició de materials amb informació pràctica per a col·lectius internacionals.	Proporcionem la informació del web de manera clara, entenedora i precisa.	Nivell de satisfacció dels usuaris de 3, en una escala de 5.
Organització i desenvolupament de sessions de benvinguda per a alumnat internacional.	Proporcionem la informació de les sessions de manera clara, entenedora i precisa.	Nivell de satisfacció dels usuaris de 3, en una escala de 5.
Organització i desenvolupament de sessions informatives per a programes i col·lectius específics.	Proporcionem la informació de les sessions de manera clara, entenedora i precisa.	Nivell de satisfacció dels usuaris de 3, en una escala de 5.

Compromisos i indicadors (4/12)

Indicadors

ORIENTACIÓ		
SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Organització i desenvolupament de sessions formatives en matèria d'estrangeria per a diferents col·lectius de la UAB.	Proporcioneu la informació de les sessions de manera clara, entenedora i precisa.	Nivell de satisfacció dels usuaris de 3, en una escala de 5.
Coordinació i disposició d'informacions preventives relatives al Protocol d'emergències internacionals.	Proporcioneu la informació del web de manera clara, entenedora i precisa.	Nivell de satisfacció dels usuaris de 3, en una escala de 5.

Compromisos i indicadors (5/12)

Indicadors

ATENCIÓ A LES PERSONES USUÀRIES

SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Suport a necessitats específiques mitjançant les vies d'atenció presencial, telefònica i en línia.	Responem les consultes de manera clara, precisa i entenedora, per resoldre els dubtes en qüestió.	Nivell de satisfacció dels usuaris de 3, en una escala de 5.
Registre dels diferents col·lectius convidats per tal de poder accedir a serveis de la UAB.	Tramitem les sol·licituds de registre del personal convidat en un termini màxim de cinc dies hàbils. En el cas de personal investigador convidat elevem la sol·licitud de registre a la Unitat de Personal Acadèmic en aquest termini.	Percentatge de registres tramitats dins del termini. Compliment en un 80 % dels casos.

Compromisos i indicadors (6/12)

Indicadors

ATENCIÓ A LES PERSONES USUÀRIES

SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Coordinació i suport de programes de beques internacionals per cursar estudis de postgrau a la UAB.	Proporcionem la informació de manera clara, entenedora i precisa.	Nivell de satisfacció dels usuaris de 3, en una escala de 5.
Gestió i tramitació de targetes de la UAB per a col·lectius específics.	Emetem les targetes sol·licitades en un termini de set dies hàbils.	Percentatge de targetes de la UAB emeses dins del termini. Compliment en un 80 % dels casos.

Compromisos i indicadors (7/12)

Indicadors

ATENCIÓ A LES PERSONES USUÀRIES

SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Accions del Protocol d'emergències internacionals de la UAB adreçades a les persones desplaçades, centres, entitats i organismes internacionals en situacions d'accident individual o d'emergència.	Apliquem les mesures indicades en el Protocol d'emergències internacionals en un termini de tres dies hàbils des de l'activació del protocol.	Percentatge d'actuacions dutes a terme dins del termini. Compliment en un 80 % dels casos.

Compromisos i indicadors (8/12)

Indicadors

TRÀMITS D'ESTRANGERIA (informació i suport)

SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Registre de ciutadà de la Unió Europea (UE).	Responem de manera clara, precisa i entenedora les consultes sobre el registre de ciutadà de la UE.	Nivell de satisfacció dels usuaris de 3, en una escala de 5.
Targeta de familiar de ciutadà de la UE.	Responem de manera clara, precisa i entenedora les consultes sobre la targeta de familiar de ciutadà de la UE.	Nivell de satisfacció dels usuaris de 3, en una escala de 5.

Compromisos i indicadors (9/12)

Indicadors

TRÀMITS D'ESTRANGERIA (informació i suport)

SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Sol·licitud de visat.	Responem de manera clara, precisa i entenedora les consultes sobre sol·licitud de visat.	Nivell de satisfacció dels usuaris de 3, en una escala de 5.
Targeta d'identificació d'estranger.	Responem de manera clara, precisa i entenedora les consultes sobre la targeta d'identificació d'estranger.	Nivell de satisfacció dels usuaris de 3, en una escala de 5.

Compromisos i indicadors (10/12)

Indicadors

TRÀMITS D'ESTRANGERIA (informació i suport)

SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Autorització de retorn.	Responem de manera clara, precisa i entenedora les consultes sobre l'autorització de retorn.	Nivell de satisfacció dels usuaris de 3, en una escala de 5.
Permís de residència per cerca de feina per a alumnat, PDI i PTGAS internacionals i els seus familiars.	Responem de manera clara, precisa i entenedora les consultes sobre permís per cerca de feina.	Nivell de satisfacció dels usuaris de 3, en una escala de 5.

Compromisos i indicadors (11/12)

Indicadors

TRÀMITS D'ESTRANGERIA (informació, suport i tramitació)

SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Autorització d'estada per estudis inicial i pròrroga per a alumnat de la UAB i els seus familiars.	Presentem les sol·licituds en deu dies hàbils des de la recepció de tota la documentació necessària.	Percentatge de sol·licituds presentades dins del termini. Compliment en el 80 % dels casos.
Autorització d'estada per estudis per mobilitat dins la UE per a alumnat de la UAB.	Presentem les sol·licituds en deu dies hàbils des de la recepció de tota la documentació necessària.	Percentatge de sol·licituds presentades dins del termini. Compliment en el 80 % dels casos.

Compromisos i indicadors (12/12)

Indicadors

TRÀMITS D'ESTRANGERIA (informació, suport i tramitació)

SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Comunicació de desplaçament per estudis dins la UE per a alumnat de la UAB.	Presentem les sol·licituds en deu dies hàbils des de la recepció de tota la documentació necessària.	Percentatge de sol·licituds presentades dins del termini. Compliment en el 80 % dels casos.
Permís de residència i treball per a PDI i PTGAS internacionals i els seus familiars.	Presentem les sol·licituds en deu dies hàbils des de la recepció de tota la documentació necessària.	Percentatge de sol·licituds presentades dins del termini. Compliment en el 80 % dels casos.



08

Vies de reclamació i mesures d'esmena

Vies de reclamació i mesures d'esmena

Per presentar reclamacions per incompliment dels drets o compromisos establerts en aquesta carta de serveis cal fer servir el mateix canal que per a les queixes i suggeriments, el servei **Opina UAB**: <https://opina.uab.cat>.

La persona responsable de l'ISS analitzarà el contingut de la reclamació i posarà en marxa, si escau, les accions correctives necessàries, considerant les circumstàncies i les possibilitats competencials.

La persona usuària rebrà, a través del servei Opina UAB i en un termini no superior a 15 dies hàbils, un escrit d'explicació o disculpa, en el qual també se la informarà, si escau, de les mesures adoptades per corregir la deficiència en el servei prestat.

L'incompliment dels compromisos del servei no genera, per si mateix, la responsabilitat patrimonial de la Universitat.

09

Validació, aprovació i actualització de la carta

Validació, aprovació i actualització de la carta

Aquesta carta de serveis ha estat revisada i validada per una comissió mixta integrada per representants de l'International Support Service, usuaris del servei i personal de l'Àrea de Transformació Digital i Organització, i té el vistiplau del Gabinet Jurídic.

La Comissió de Qualitat de la UAB, per delegació del Consell de Govern, ha aprovat la carta definitivament el 12 de juny de 2024.

Aquesta carta s'ha d'actualitzar, com a mínim, cada dos anys, o sempre que hi hagi canvis en els serveis que es presten o altres modificacions substancials. El procediment que se segueix per a l'actualització és el mateix que per a l'aprovació.

Internament, des del servei, es fa un seguiment continu del grau de compliment dels compromisos i es presenta un informe dels resultats a la Comissió de Qualitat de la UAB com a mínim cada dos anys.

