



Carta de Servicios del International Support Service - ISS -

Aprobada el 12 de junio de 2024 por la Comisión de Calidad de la UAB

Sumario

1. Presentación. Ámbito de actuación y datos organizativos
2. Misión y valores
3. ¿Qué ofrecemos?
4. Derechos y deberes
5. Normativa aplicable
6. Mecanismos de participación
7. Compromisos e indicadores de calidad
8. Vías de reclamación y medidas de enmienda
9. Validación, aprobación y actualización de la carta

A background image showing a group of students walking away from the camera on a paved path. In the foreground, a young woman with long, curly brown hair is wearing a blue denim jacket and pink pants, carrying a red backpack. Next to her is a young man with short dark hair, wearing a white t-shirt and blue jeans, also carrying a red backpack. To their left, another student with long brown hair is walking. Further left, a student with long blonde hair is visible. In the background, a student in a blue t-shirt is looking at a phone. The path is bordered by a low brick wall on the left and a grassy area on the right. The background features a modern building with a curved, ribbed roof structure.

01

Presentación. Ámbito de actuación y datos organizativos

Presentación (1/3)

Esta carta de servicios quiere ser un compromiso formal para garantizar la prestación de los servicios por parte del International Support Service (ISS) con un alto nivel de calidad y transparencia.

El International Support Service, dentro del Área de Relaciones Internacionales, ofrece apoyo al alumnado, al personal docente e investigador y al personal técnico, de gestión y de administración y servicios internacionales, así como a sus familiares, en aspectos prácticos de su estancia en la Universidad Autònoma de Barcelona.

Este apoyo se ofrece desde que la persona es admitida a unos estudios o seleccionada para ser contratada, momento en que a menudo todavía se encuentra fuera del país. El apoyo sigue cuando la persona llega a la UAB, durante la estancia y también en el momento en que la persona se desvincula de la institución y se plantea desarrollar un proyecto profesional en España.

Presentación (2/3)

Por otro lado, el ISS dedica parte de su atención a desarrollar servicios de apoyo para familiares del personal docente e investigador internacional con el objetivo de facilitar su integración durante la estancia en Barcelona. Se considera que estos servicios contribuyen a mejorar la calidad de la estancia de nuestro personal investigador internacional desde una óptica familiar.

La visión integral de este acompañamiento, desde el inicio hasta después de la estancia, es importante para fomentar el sentimiento de pertenencia a la UAB y sirve para que la persona usuaria internacional se pueda plantear proyectos a largo plazo desde el primer contacto con la UAB, contribuyendo de esta manera a las políticas de atracción y retención de talento investigador.

Para proveer este apoyo, el ISS trabaja en redes de colaboración con otras entidades, dentro y fuera de la UAB. En el contexto de las redes catalanas y españolas se trabaja en coordinación con otras universidades y con la Oficina de Extranjería para mejorar las dinámicas de colaboración en tramitación de extranjería por alumnado y personal docente e investigador internacional.

Presentación (3/3)

La mejora continua y la satisfacción de las necesidades de las personas usuarias de nuestro servicio son el eje central de nuestras actividades, con el compromiso de atender sus demandas, sugerencias, críticas y propuestas. Por este motivo, el servicio está ubicado en la plaza Cívica, centro neurálgico del campus, para favorecer su función como punto de llegada y la accesibilidad durante su estancia en la UAB.

Nos adaptamos a las necesidades de nuestras personas usuarias, que pueden estar físicamente en el campus o bien contactar con nosotros desde su lugar de origen. Por lo tanto, ofrecemos atención personalizada en nuestra oficina y también a distancia adaptándonos a diferentes necesidades desde diversas plataformas, ya sea teléfono, correo electrónico o atención en línea, en este último caso adaptando los horarios de comunicación directa a los diferentes husos horarios.

Katja Schustakowitz, directora del Área de Relaciones Internacionales

Àmbito de actuació i dades organitzatius (1/2)

De acord amb la missió del 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 de administració i serveis (PTGAS) internacionals que realitzen estancias a la UAB, així com els seus familiars.
- b) PDI i PTGAS de diferents unitats i departaments de la UAB que requereixin orientació, suport i informació en matèria de normativa d'extranjeria.
- c) Alumnat, PDI i PTGAS de la UAB desplaçats fora del país o provinents de tercers països que requereixin informació i suport en relació amb el Protocol d'emergències internacionals de la UAB.

Àmbito de actuació y datos organizativos (2/2)

Desde el punto de vista funcional, el ISS forma parte del Àrea de Relacions Internacionals, que depende de la Vicegerencia de Ordenació Acadèmica. Desde el punto de vista orgànic, el ISS depende del Vicerectorat de Relacions Internacionals.

Contacto

International Support Service

Àrea de Relacions Internacionals - Universitat Autònoma de Barcelona

Edificio N, Biblioteca de Comunicació, plaza Cívica

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

Teléfono: 93 581 22 10

international.support@uab.cat

[Sitio web del ISS](#)

02

Misión y valores

Misión y valores (1/3)

La misión del International Support Service (ISS) es dar apoyo a la comunidad universitaria internacional de la UAB, así como a sus familiares, y mejorar la calidad de su estancia, para favorecer de este modo su rendimiento académico y/o profesional de acuerdo con las políticas de creación, atracción y retención de talento que forman parte de la estrategia de internacionalización de la UAB.



Misión y valores (2/3)

Los valores que inspiran la actividad del ISS son:

1. **Orientación a las personas usuarias:** la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas usuarias es el eje central de nuestras actividades.
2. **Diversidad y no discriminación:** velamos por la inclusión de todos los colectivos, en igualdad de condiciones, impidiendo cualquier tipo de discriminación para garantizar la igualdad de oportunidades en la enseñanza y la investigación.



Misión y valores (3/3)

Los valores que inspiran la actividad del ISS son:

3. **Mejora continua:** alcanzamos la excelencia a través del trabajo en equipo, la innovación y la cooperación en redes catalanas y estatales para mejorar en eficiencia y eficacia.
4. **Proactividad:** desarrollamos nuevas herramientas de apoyo para adaptarnos con agilidad a las necesidades que detectamos entre las personas usuarias y a los cambios en las normativas que les afectan.





03

¿Qué ofrecemos?

¿Qué ofrecemos? (1/4)

Orientación

- Disposición de materiales con información práctica para colectivos internacionales.
- Organización y realización de sesiones de bienvenida para alumnado internacional.
- Organización y realización de sesiones informativas para programas y colectivos específicos.
- Organización y realización de sesiones formativas en materia de extranjería para diferentes colectivos de la UAB.
- Coordinación y disposición de informaciones preventivas relativas al Protocolo de emergencias internacionales.

¿Qué ofrecemos? (2/4)

Atención a las personas usuarias

- Apoyo a necesidades específicas mediante las vías de atención presencial, telefónica y en línea.
- Registro de los diferentes colectivos invitados para poder acceder a servicios de la UAB.
- Coordinación y apoyo de programas de becas internacionales para cursar estudios de posgrado en la UAB.
- Actuaciones del Protocolo de emergencias internacionales de la UAB dirigidas a las personas desplazadas, centros, entidades y organismos internacionales en situaciones de accidente individual o de emergencia.
- Gestión y tramitación de tarjetas de la UAB para colectivos específicos.

¿Qué ofrecemos? (3/4)

Trámites de extranjería (1)

Información y apoyo

- Registro de ciudadano de la Unión Europea (UE).
- Tarjeta de familiar de ciudadano de la UE.
- Solicitud de visado.
- Tarjeta de identificación de extranjero.
- Autorización de regreso.
- Permiso de residencia para búsqueda de empleo para alumnado, PDI y PTGAS internacionales y sus familiares.

¿Qué ofrecemos? (4/4)

Trámites de extranjería (2)

Información, apoyo y tramitación

- Autorización de estancia por estudios inicial y prórroga para alumnado de la UAB y sus familiares.
- Autorización de estancia por estudios por movilidad dentro de la UE para alumnado de la UAB.
- Comunicación de desplazamiento por estudios dentro de la UE para alumnado de la UAB.
- Permiso de residencia y trabajo para PDI y PTGAS internacionales y sus familiares.

04

Derechos y deberes

Derechos y deberes (1/2)

Tiene el derecho a...

- Recibir un servicio de calidad, eficiente y eficaz.
- Recibir un trato profesional, amable y respetuoso y una atención sin discriminación por razón de origen, etnia, creencia, orientación sexual, identidad o expresión de género, opinión u otras circunstancias personales o sociales.
- La privacidad y protección de sus datos personales.
- Participar de manera activa en la mejora de los servicios.
- Disponer de información clara, completa y actualizada sobre los servicios que se prestan y el estado de sus trámites en curso.

Derechos y deberes (2/2)

Tiene el deber de...

- Utilizar el servicio de forma responsable y respetando los derechos de las demás personas usuarias y de los trabajadores del servicio.
- Respetar el orden y los criterios de atención que se establezcan así como el horario del servicio.
- No hacer un uso ilegal o malintencionado del servicio, ni realizar actividades que violen los derechos de los demás usuarios.
- Solicitar los servicios del ISS con una antelación suficiente, que permita resolver el trámite.



05

Normativa aplicable

Normativa aplicable (1/2)

- **Ley orgánica 4/2000**, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.
- **Real decreto 557/2011**, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.
- **Real decreto 629/2022**, de 26 de julio, por el que se modifica el Reglamento de la Ley orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.
- **Real decreto-ley 11/2018**, de 31 de agosto, con respecto a los requisitos de entrada y residencia de nacionales de países terceros.

Normativa aplicable (2/2)

- **Ley 28/2022**, de 21 de diciembre, de fomento del ecosistema de las empresas emergentes.
- **Resolución de 12 de marzo de 2020, de la Subsecretaría**, por la que se publica el Convenio para facilitar la llegada de estudiantes, profesores e investigadores extranjeros.
- **Ley Orgánica 2/2023**, de 22 de marzo, del sistema universitario.

Estas normativas y demás disposiciones legales están disponibles en la página sobre [normativa del ISS](#).

A background photograph of a university campus. In the foreground, three students are walking away from the camera on a paved path. On the left, a student with long blonde hair wears a light grey sweater and blue jeans, carrying a tan backpack. In the center, a student with long brown hair wears a light blue hoodie and blue jeans. To their right, a student with long curly brown hair wears a denim jacket and pink pants, carrying a red Fjällräven backpack. Further right, a male student in a white t-shirt and blue jeans carries a red backpack and a green jacket. In the background, a student in a blue t-shirt is looking at a phone. The architecture features a curved wooden roof structure.

06

Mecanismos de participación

Mecanismos de participación

Las personas usuarias del ISS pueden comunicarse con este para dar su opinión o valoración de los servicios recibidos, para hacer sugerencias, quejas y felicitaciones. La presentación de este tipo de comunicaciones no tiene en ningún caso la consideración de recurso administrativo.

Estas comunicaciones se pueden hacer llegar por las vías siguientes:

- De forma presencial al ISS, por correo electrónico o por teléfono.
- Mediante el canal Opina UAB: <https://opina.uab.cat>.
- Con las encuestas de valoración del servicio que se facilitan al final de las sesiones informativas y formativas, vía web, correo electrónico o código QR.

A background image showing a group of students walking away from the camera on a paved path. In the foreground, a student with long curly hair wears a denim jacket and a pink backpack. Next to them, a student wears a red backpack. To the left, a student with long blonde hair wears a grey backpack. In the background, another student is looking at a phone. The path is bordered by a brick building with large windows on the left and a grassy area on the right.

07

Compromisos e indicadores de calidad

Compromisos e indicadores (1/12)

Compromisos

Con respecto a la **orientación**:

- Proporcionamos la información de la web de forma clara, comprensible y precisa.
- Proporcionamos la información de las sesiones de forma clara, comprensible y precisa.

En cuanto a la **atención a las personas usuarias**:

- Respondemos las consultas de manera clara, precisa y comprensible, para resolver las dudas en cuestión.
- Tramitamos las solicitudes de registro del personal invitado en un plazo máximo de cinco días hábiles. En el caso de personal investigador invitado elevamos la solicitud de registro a la Unidad de Personal Académico en este plazo.
- Aplicamos las actuaciones indicadas en el Protocolo de emergencias internacionales en tres días hábiles desde su activación.
- Emitimos las tarjetas solicitadas en un plazo de siete días hábiles.

Compromisos e indicadores (2/12)

Compromisos

En cuanto a los **trámites de extranjería**:

- Respondemos de manera clara, precisa y comprensible las consultas sobre procedimientos de extranjería.
- Presentamos las solicitudes de trámites de extranjería en diez días hábiles desde la recepción de toda la documentación necesaria.

Compromisos e indicadores (3/12)

Indicadores

ORIENTACIÓN		
SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
Disposición de materiales con información práctica para colectivos internacionales.	Proporcionamos la información de la web de forma clara, comprensible y precisa.	Nivel de satisfacción de los usuarios de 3, en una escala de 5.
Organización y realización de sesiones de bienvenida para alumnado internacional.	Proporcionamos la información de las sesiones de forma clara, comprensible y precisa.	Nivel de satisfacción de los usuarios de 3, en una escala de 5.
Organización y realización de sesiones informativas para programas y colectivos específicos.	Proporcionamos la información de las sesiones de forma clara, comprensible y precisa.	Nivel de satisfacción de los usuarios de 3, en una escala de 5.

Compromisos e indicadores (4/12)

Indicadores

ORIENTACIÓN		
SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
Organización y realización de sesiones formativas en materia de extranjería para diferentes colectivos de la UAB.	Proporcionamos la información de las sesiones de forma clara, comprensible y precisa.	Nivel de satisfacción de los usuarios de 3, en una escala de 5.
Coordinación y disposición de informaciones preventivas relativas al Protocolo de emergencias internacionales.	Proporcionamos la información de la web de forma clara, comprensible y precisa.	Nivel de satisfacción de los usuarios de 3, en una escala de 5.

Compromisos e indicadores (5/12)

Indicadores

ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
Apoyo a necesidades específicas mediante las vías de atención presencial, telefónica y en línea.	Respondemos las consultas de manera clara, precisa y comprensible para resolver la duda en cuestión.	Nivel de satisfacción de los usuarios de 3, en una escala de 5.
Registro de los diferentes colectivos invitados para poder acceder a servicios de la UAB.	Tramitamos las solicitudes de registro del personal invitado en un plazo máximo de cinco días hábiles. En el caso del personal investigador invitado elevamos la solicitud de registro a la Unidad de Personal Académico en este plazo.	Porcentaje de registros tramitados dentro del plazo. Cumplimiento en un 80 % de los casos.

Compromisos e indicadores (6/12)

Indicadores

ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
Coordinación y apoyo a programas de becas internacionales para cursar estudios de posgrado en la UAB.	Proporcionamos la información de forma clara, comprensible y precisa.	Nivel de satisfacción de los usuarios de 3, en una escala de 5.
Gestión y tramitación de tarjetas de la UAB para colectivos específicos.	Emitimos las tarjetas solicitadas en un plazo de siete días hábiles.	Porcentaje de tarjetas de la UAB emitidas dentro del plazo. Cumplimiento en un 80 % de los casos.

Compromisos e indicadores (7/12)

Indicadores

ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
Acciones del Protocolo de emergencias internacionales de la UAB dirigidas a las personas desplazadas, centros, entidades y organismos internacionales en situaciones de accidente individual o de emergencia.	Aplicamos las medidas indicadas en el Protocolo de emergencias internacionales en un plazo de tres días hábiles desde su activación.	Porcentaje de actuaciones realizadas dentro del plazo. Cumplimiento en un 80 % de los casos.

Compromisos e indicadores (8/12)

Indicadores

TRÁMITES DE EXTRANJERÍA (información y apoyo)

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
Registro de ciudadano de la Unión Europea (UE).	Respondemos de manera clara, precisa y comprensible las consultas sobre el registro de ciudadano de la UE.	Nivel de satisfacción de los usuarios de 3, en una escala de 5.
Tarjeta de familiar de ciudadano de la UE.	Respondemos de manera clara, precisa y comprensible las consultas sobre la tarjeta de familiar de ciudadano de la UE.	Nivel de satisfacción de los usuarios de 3, en una escala de 5.

Compromisos e indicadores (9/12)

Indicadores

TRÁMITES DE EXTRANJERÍA (información y apoyo)

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
Solicitud de visado.	Respondemos de manera clara, precisa y comprensible las consultas sobre solicitud de visado.	Nivel de satisfacción de los usuarios de 3, en una escala de 5.
Tarjeta de identificación de extranjero.	Respondemos de manera clara, precisa y comprensible las consultas sobre la tarjeta de identificación de extranjero.	Nivel de satisfacción de los usuarios de 3, en una escala de 5.

Compromisos e indicadores (10/12)

Indicadores

TRÁMITES DE EXTRANJERÍA (información y apoyo)

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
Autorización de regreso.	Respondemos de manera clara, precisa y comprensible las consultas sobre la autorización de regreso.	Nivel de satisfacción de los usuarios de 3, en una escala de 5.
Permiso de residencia para búsqueda de empleo para alumnado, PDI y PTGAS internacionales y sus familiares.	Respondemos de manera clara, precisa y comprensible las consultas sobre permiso por búsqueda de empleo.	Nivel de satisfacción de los usuarios de 3, en una escala de 5.

Compromisos e indicadores (11/12)

Indicadores

TRÁMITES DE EXTRANJERÍA (información, apoyo y tramitación)

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
Autorización de estancia por estudios inicial y prórroga para alumnado de la UAB y sus familiares.	Presentamos las solicitudes en diez días hábiles desde la recepción de toda la documentación necesaria.	Porcentaje de solicitudes presentadas dentro del plazo. Cumplimiento en el 80 % de los casos.
Autorización de estancia por estudios por movilidad dentro de la UE para alumnado de la UAB.	Presentamos las solicitudes en diez días hábiles desde la recepción de toda la documentación necesaria.	Porcentaje de solicitudes presentadas dentro del plazo. Cumplimiento en el 80 % de los casos.

Compromisos e indicadores (12/12)

Indicadores

TRÁMITES DE EXTRANJERÍA (información, apoyo y tramitación)

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
Comunicación de desplazamiento por estudios dentro de la UE para alumnado de la UAB.	Presentamos las solicitudes en diez días hábiles desde la recepción de toda la documentación necesaria.	Porcentaje de solicitudes presentadas dentro del plazo. Cumplimiento en el 80 % de los casos.
Permiso de residencia y trabajo para PDI y PTGAS internacionales y sus familiares.	Presentamos las solicitudes en diez días hábiles desde la recepción de toda la documentación necesaria.	Porcentaje de solicitudes presentadas dentro del plazo. Cumplimiento en el 80 % de los casos.

A group of diverse university students are walking along a paved path on a campus. In the foreground, a young woman with curly hair in a white t-shirt and blue jeans walks towards the left. Next to her, a young man in a grey 'TOKYO' sweatshirt and dark pants walks towards the right. Further right, a young woman in a green jacket and blue jeans walks towards the right, and a young man in a plaid shirt and green pants walks towards the right wearing large headphones. Other students are visible in the background, some walking in the same direction and others in the opposite. The background shows green trees and a building with large windows.

08

Vías de reclamación y medidas de enmienda

Vías de reclamación y medidas de enmienda

Para presentar reclamaciones por incumplimiento de los derechos o compromisos asumidos en la carta de Servicios se utilizará el mismo canal que para las quejas y sugerencias, el servicio **Opina UAB**: <https://opina.uab.cat>.

La persona responsable del ISS analizará el contenido de la reclamación y pondrá en marcha, en su caso, las acciones correctivas necesarias, considerando las circunstancias y las posibilidades competenciales.

La persona usuaria recibirá, a través del servicio Opina UAB y dentro de un plazo no superior a 15 días hábiles, un escrito de explicación o disculpa donde también se informará, en su caso, de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia en el servicio prestado.

El incumplimiento de los compromisos del servicio no genera, por sí mismo, la responsabilidad patrimonial de la Universidad.

09

Validación, aprobación y actualización de la carta

Validación, aprobación y actualización de la carta

Esta carta de servicios ha sido revisada y validada por una comisión mixta integrada por representantes del International Support Service, por usuarios del servicio y por personal del Área de Transformación Digital y Organización, y cuenta con el visto bueno del Gabinete Jurídico.

La Comisión de Calidad de la UAB, por delegación del Consejo de Gobierno, ha aprobado la carta de forma definitiva el 12 de junio de 2024.

Esta carta se actualizará, como mínimo, cada dos años, o siempre que haya cambios en los servicios que se prestan u otras modificaciones sustanciales. El procedimiento que se sigue para la actualización es el mismo que para la aprobación.

A nivel interno, desde el servicio se realiza un seguimiento continuo del grado de cumplimiento de los compromisos y se presenta un informe de los resultados a la Comisión de Calidad de la UAB, como mínimo, cada dos años.

