

MISIÓN

La Oficina Internacional de la Facultad de Informática tiene como Misión principal llevar a cabo la gestión administrativa de las relaciones internacionales (acuerdos, convenios, intercambios, etc.) relativas, tanto a alumnos y personal docente y no docente de la Facultad (salientes), como a aquellos que nos visitan procedentes de otras instituciones o universidades nacionales o extranjeras (entrantes).

VISIÓN

La Oficina Internacional aspira a ser una estructura dinámica de referencia en la internacionalización de la Facultad de Informática y de la UPM. Para ello se basa en los siguientes pilares:

- Entender la **movilidad** como elemento fundamental en la **formación integral** de las personas.
- Priorizar el formato de **intercambio** porque:
 - ayuda en el desarrollo de la autocritica y la autoestima personal y nacional;
 - no tiene riesgo de desarraigo;
 - implica el regreso al país de origen con nuevas habilidades académicas, lingüísticas y humanas;
 - es un ejercicio de reciprocidad, generosidad y autorresponsabilidad.
- Destacar el componente **humanista** junto al académico.
- Fomentar y facilitar la **actitud colaborativa** del personal docente y del personal de administración para con los alumnos de intercambio.
- Entender la Universidad como **"universalidad"**

VIGENCIA

La presente Carta de Servicios tendrá una validez de 2 años desde su publicación. Previamente a su renovación será necesario realizar un informe sobre el cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos por la Oficina y recogidos en esta carta, en el que se incluirán los datos relativos al seguimiento de los indicadores de gestión determinados, desde su aprobación o última modificación.

MISSION STATEMENT

The Mission of the Facultad de Informática's International Office is to administer international relations (understandings, agreements, exchanges, etc.) for students, faculty and staff wishing to spend time abroad (outgoing) or to pay us a visit (incoming).

VISION STATEMENT

The International Office aspires to be a dynamic reference framework for the internationalization of the Facultad de Informática and the Universidad Politécnica de Madrid, based on the following groundwork:

- To understand **mobility** as a key component of people, all-round education
- To prioritize the exchange format because:
 - it helps to develop a self-critical attitude and personal and national self-esteem
 - There is no risk of uprooting
 - participants return to the country of origin with new academic, language and human skills
 - it is an exercise of reciprocity, generosity and self-responsibility
- To highlight the **humanistic** on top of the academic component
- To encourage and further a **collaborative attitude** among faculty and administrative staff towards exchange students
- To comprehend the university as **"universality"**

TERM

This Services Charter shall be valid for two years as of its publication. Its renewal shall be subject to a report on the satisfaction of the quality commitments undertaken by the International Office and set out in this Services Charter, including follow-up data for the specified management indicators since the Charter's approval or latest amendment.



DIRECCIÓN/ADDRESS

Facultad de Informática
Oficina Internacional - B1. III, Of.3102
Campus de Montegancedo, s/n
28660 - Boadilla del Monte
Tfno: +34 91 336 6895/3739
E-mail: International-office@fi.upm.es
Web: <http://www.fi.upm.es/?pagina=286>

HORARIO/OPENING HOURS

De lunes a viernes: 12:00 - 14:00h
From Monday to Friday: 12:00 - 14:00h
Jueves: 16:00 - 17:00h
Thursday: 16:00 - 17:00h

MEDIOS DE ACCESO/ACCESS

Transporte público - Public transport
Bus: Líneas/Routes: 591, 865, 571, 573, 566
Metro ligero/Tram: Línea/Route: 3

Vehículo Privado / By car

Acceso en coche: Salidas 36 (viniendo del Sur) y 38 (viniendo del Norte) de la M-40.
Access by car: Exit the M-40 at junctions 36 (northbound) or 38 (southbound).
Localización/Directions: 40°24'22.82"N, 03°50'19.86"W

DIRECCIÓN WEB DE LA CARTA DE SERVICIOS

<http://www.fi.upm.es/?id=politica calidad/cartaservicio>



Informada favorablemente por la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid.

Favourably reviewed by Madrid Regional Government's Directorate General of Citizen Services and Information Quality.

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID FACULTAD DE INFORMÁTICA



OFICINA INTERNACIONAL

CARTA DE SERVICIOS

SERVICE CHARTER

SERVICIOS Y COMPROMISOS

Información general sobre programas de movilidad, información específica sobre convocatorias y asesoramiento personalizado a alumnos.

- Revisar y actualizar la página web una vez al mes.
- Publicación, en web de convocatorias de movilidad UPM en un plazo máximo de 2 días desde su recepción.
- Atención personalizada inmediata o en su defecto, mediante cita previa, en un plazo no superior a 48 horas.

Gestión de mentores y apoyo a los alumnos de intercambio, en trámites no administrativos, a través de mentores internacionales

- Publicación anual de una "Guía de Mentores"
- Mantener una reunión mensual para planificar próximas actividades, verificar las realizadas y resolver incidencias

Gestión y tramitación administrativa de la movilidad de alumnos de la Facultad

- Enviar la propuesta de acuerdo, previa firma de los responsables, en un plazo no superior a 10 días hábiles desde la recepción de la petición.
- Comunicar a los interesados la resolución de las reclamaciones, en un plazo no superior a 7 días hábiles.
- Notificar a los alumnos las actualizaciones de sus expedientes de forma inmediata.

Gestión y tramitación administrativa de la movilidad de alumnos de otras Universidades

- Enviar la carta de aceptación y documentación pertinente, en un plazo no superior a un mes desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes.
- Enviar a las universidades de origen las modificaciones de los acuerdos académicos, una vez recopiladas las firmas, en un plazo no superior a 5 días hábiles.

Gestión y tramitación de la movilidad de personal

- Enviar las solicitudes de movilidad, una vez recopiladas las firmas correspondientes, en un plazo no superior a 5 días hábiles.

Exámenes a distancia

- Revisar el procedimiento anualmente.
- Comunicar al alumno interesado y profesores implicados, la disponibilidad de la Oficina para realizar el examen, dentro de los 7 días anteriores al mismo.
- Enviar un recordatorio a todos los implicados con las condiciones del examen, tres días antes de su realización.

Información general

- Responder las consultas realizadas a través del correo electrónico en un plazo máximo de 3 días.

Incidencias, reclamaciones o sugerencias

- Responder las incidencias, reclamaciones o sugerencias en un plazo no superior a 10 días desde su entrada en la Oficina.

CRITERIOS DE CALIDAD

La presente Carta de Servicios asume como compromisos de calidad en la atención al ciudadano los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa, establecidos por la normativa de la Comunidad de Madrid (Decreto 85/2002, de 23 de mayo, B.O.C.M. de 5 de junio de 2002).

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Las incidencias, reclamaciones y sugerencias, dirigidas a la Oficina Internacional se presentarán en el Registro del centro cuando el usuario considere que hay disconformidad con el servicio prestado, cuando considere haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, o bien para recoger su opinión sobre los servicios prestados por la Oficina y posibles propuestas de mejora en la eficacia y/o eficiencia de dicho servicio.

SERVICES CHARTER

General information about mobility programmes, specific information about applications for mobility grants and personalized advice for students

- Revise and update the web page at least once a month.
- Publish UPM mobility grant applications on the web page no later than two days after reception.
- Provide personalized attention immediately, or, failing this, by appointment within 48 hours.

Management of international mentors

- Publish an annual edition of the Mentors Guide.
- Hold a monthly meeting with mentors to plan upcoming activities, verify past activities and resolve any incidents.

Mobility administrative management and procedures for Facultad de Informática students

- Forward the agreement proposal signed by the university authorities no later than 10 working days as of reception of the application.
- Notify claimants of the decision on any complaints lodged within 7 working days.
- Notify applicants of any updates of their records immediately.

Mobility administrative management and procedures for students from other higher education institutions

- Send out acceptance letters and other documentation no later than one month as of the closing date for applications.
- Forward approved amendments of learning agreements to the sending higher education institutions within 5 working days.

Mobility management and procedures for faculty and staff

- Forward mobility applications signed by the university authorities within 5 working days.

Distance examinations

- Review the procedure on a yearly basis.
- Notify the examinees and faculty that the International Office is willing to hold the examination no later than 7 days in advance of the examination date.
- Send out a reminder to examinees and faculty stating the examination conditions no later than 3 days before the examination is due to be held.

General information

- Reply to emailed inquiries within 3 days.

Incidents, complaints or suggestions

- Reply to incidents, complaints or suggestions no later than 10 days as of their reception by the International Office.

QUALITY CRITERIA

This Service Charter adopts the Administrative Procedure Quality Criteria stipulated in the Madrid Regional Government regulations (Decree 85/2002, of 23 May, B.O.C.M. of 5 June 2002) as its citizen service quality commitments.

COMPLAINTS AND SUGGESTIONS

Users that find that they are not satisfied with the service provided, believe that they have not received due attention, have suffered delays or any other irregularity, or would like to give their opinion on the services provided by the International Office and have any suggestions about how to improve the effectiveness and/or efficiency of this service, should file any incidents, complaints and suggestions with the International Office through the Facultad de Informática's Registry.