



ÍNDICE

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL	2
2. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS	9
3. PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS	10
4. NORMATIVA REGULADORA	10
5. ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	11
6. COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD	13
7. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS	19
8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN Y REPARACIÓN	19
9. IDENTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	20

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

El Servicio Español para la Internacionalización de la Educación (SEPIE) es un Organismo Autónomo, dependiente del Ministerio de Universidades, encargado de la gestión del programa europeo Erasmus+ en los ámbitos de la educación y la formación. El organismo tiene como fines, además, potenciar la proyección internacional del sistema universitario español y su oferta, así como la movilidad interuniversitaria de estudiantes, profesores e investigadores.

1.1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES

MISIÓN

El SEPIE actúa como Agencia Nacional para la gestión, difusión y promoción del programa Erasmus+ en el ámbito de la Educación y la Formación, además de otras iniciativas y programas educativos europeos. Asimismo, coordina y participa en proyectos nacionales e internacionales y contribuye a una mayor proyección internacional del Sistema Universitario Español y de su oferta.

VISIÓN

El SEPIE tiene el objetivo de consolidarse como una de las Agencias Nacionales del programa Erasmus+ de referencia a nivel europeo, fomentando los valores comunes europeos, la comprensión intercultural, los idiomas y la equidad social. Además, el SEPIE busca contribuir, de forma decisiva, a la modernización e internacionalización de nuestro sistema universitario, a través de la potenciación de la calidad de nuestras universidades y de la contribución en lograr una sociedad más cohesionada, proporcionando a las personas las competencias que exige el mercado laboral actual.

VALORES

En la ejecución de sus funciones, el SEPIE fomenta los siguientes valores:

- Modernización e internacionalización de nuestro sistema educativo.
- Promoción del talento.
- Difusión del espíritu europeo.
- Promoción de la innovación y buenas prácticas educativas.
- Transparencia y eficacia.
- Calidad en atención al ciudadano.
- Responsabilidad y compromiso.
- Dinamismo.

FUNCIONES

De acuerdo con su Estatuto, aprobado por Real Decreto 903/2007, de 6 de julio, el SEPIE desarrolla las siguientes funciones:

1. Adoptar las medidas necesarias para la amplia difusión del programa Erasmus+ de la Unión Europea entre los posibles solicitantes y beneficiarios.
2. Realizar una gestión eficiente y transparente de los fondos europeos.
3. Mantener relaciones con la Comisión Europea para la buena gestión del programa Erasmus+ y cumplir con las obligaciones que en su momento se establezcan en esa relación.
4. Colaborar con las Comunidades Autónomas y las Universidades para un adecuado cumplimiento de los objetivos del programa Erasmus+.
5. Participar en las actividades que, a nivel europeo, se realicen para desarrollar el programa Erasmus+, así como mantener relaciones con las Agencias Nacionales de los Estados miembros de la Unión Europea y de los terceros países asociados al Programa.
6. Facilitar la participación de todos los sectores implicados en el programa Erasmus+ a través de redes, seminarios, etc.
7. Contribuir a una mayor internacionalización del Sistema Universitario Español (SUE), potenciar su proyección en todos los ámbitos internacionales, promover en el exterior la oferta educativa e investigadora de las universidades y centros de investigación españoles, contribuir a la mejora de la acogida de estudiantes, profesores e investigadores extranjeros en España y de españoles en el extranjero, así como impulsar el Espacio Europeo de Educación Superior y el Espacio Iberoamericano del Conocimiento para generar acciones y procedimientos que posibiliten la captación eficiente de estudiantes, investigadores y profesores extranjeros para las universidades españolas.
8. Actuar como punto de contacto de los profesores e investigadores españoles en el extranjero, atendiendo sus necesidades en el ámbito de las competencias previstas en el Real Decreto 903/2007, de 6 de julio, por el que se aprueba el Estatuto del SEPIE con objeto de promover la proyección investigadora, científica y tecnológica de España en el exterior.

1.2. RELACIÓN DE LOS PRINCIPALES SERVICIOS QUE PRESTA

1. INFORMACIÓN GENERAL SOBRE GESTIÓN DE LAS AYUDAS DEL PROGRAMA ERASMUS+ DE LA UNIÓN EUROPEA

- Información, orientación y atención a las personas solicitantes y posibles beneficiarios a través de atención directa (telefónicamente, mediante medios telemáticos y redes sociales) así como con la celebración de jornadas de difusión informativas.
- Apoyo y asesoramiento a organizaciones beneficiarias durante la vigencia del proyecto Erasmus+ a través de: jornadas iniciales, jornadas de seguimiento, revisión de informes intermedios, visitas de seguimiento y auditorías.

- Gestión de las subvenciones del programa Erasmus+, mediante la selección de proyectos presentados y pago de la ayuda a los proyectos seleccionados.
- Difusión, comunicación y promoción de las ayudas del programa Erasmus+, buenas prácticas, testimonios de participantes, etc., a través de diversos canales y uso de las siguientes herramientas de comunicación: boletín digital gratuito del SEPIE (*newsletter*), redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram, LinkedIn, YouTube), notas de prensa e informes, vídeos promocionales, infografías, folletos y otro material informativo.
- Asesoramiento a organizaciones de educación y formación y a beneficiarios de proyectos Erasmus+ durante los controles de ejecución de proyectos Erasmus+.

DATOS DE LAS UNIDADES RESPONSABLES:

● Unidad de Educación Superior:

- Proyectos de Movilidad (KA131): movilidad.es@sepie.es
 - Proyectos de Movilidad (KA171): dimension.internacional@sepie.es
 - Proyectos de Asociaciones para la Cooperación (KA2): asociaciones.es@sepie.es
- Tel.: 91 480 99 33 / 91 480 70 66

● Unidad de Formación Profesional y Europass:

- Proyectos de Movilidad (KA1): movilidad.fp@sepie.es
 - Proyectos de Asociaciones para la Cooperación (KA2): asociaciones.fp@sepie.es
- Tel.: 91 480 99 34/ 91 480 51 56

● Unidad de Educación Escolar y de Personas Adultas:

- Proyectos de Movilidad (KA1): movilidad.escolar@sepie.es
 - Proyectos de Asociaciones para la Cooperación (KA2): asociaciones.escolar@sepie.es
 - Proyectos de Movilidad (KA1): movilidad.adultos@sepie.es
 - Proyectos de Asociaciones para la Cooperación (KA2): asociaciones.adultos@sepie.es
- Tel.: 91 480 99 30/ 91 480 54 24

● Unidad de Evaluación y Control:

- Controles primarios: evaluacionycontrol@sepie.es
 - Procesos de evaluación: procesosevaluacion@sepie.es
- Tel.: 91 760 35 92 / 91 760 35 31

● Área de Comunicación:

- Información general: sepie@sepie.es
 - Plataforma de Resultados Erasmus+: resultados@sepie.es
- Tel.: 91 760 36 02 / 91 760 36 03

DESTINATARIOS:

Instituciones u organizaciones relacionadas con la educación y la formación, participantes en proyectos y movilidades Erasmus+, medios de comunicación.

2. FORMACIÓN DE EVALUADORES PARA CUBRIR LAS NECESIDADES DEL PROGRAMA ERASMUS+ Y OTROS SERVICIOS QUE PRESTA EL SEPIE

- Formación a las personas seleccionadas para formar parte del panel de expertos del SEPIE como evaluadoras de solicitudes, o de informes intermedios e informes finales de proyectos del programa Erasmus+ de la Unión Europea, así como otro tipo de evaluaciones de ayudas gestionadas por el SEPIE.

DATOS DE LAS UNIDADES RESPONSABLES:

- **Unidad de Educación Superior:**

- Proyectos de Movilidad (KA131): movilidad.es@sepie.es
- Proyectos de Movilidad (KA171): dimension.internacional@sepie.es
- Proyectos de Asociaciones para la Cooperación (KA2): asociaciones.es@sepie.es

Tel.: 91 480 99 33 / 91 480 70 66

- **Unidad de Formación Profesional y Europass:**

- Proyectos de Movilidad (KA1): movilidad.fp@sepie.es
- Proyectos de Asociaciones para la Cooperación (KA2): asociaciones.fp@sepie.es

Tel.: 91 480 99 34/ 91 480 51 56

- **Unidad de Educación Escolar y de Personas Adultas:**

- Proyectos de Movilidad (KA1): movilidad.escolar@sepie.es
- Proyectos de Asociaciones para la Cooperación (KA2): asociaciones.escolar@sepie.es
- Proyectos de Movilidad (KA1): movilidad.adultos@sepie.es
- Proyectos de Asociaciones para la Cooperación (KA2): asociaciones.adultos@sepie.es

Tel.: 91 480 99 30/ 91 480 54 24

- **Unidad de Evaluación y Control:**

- Controles primarios: evaluacionycontrol@sepie.es
- Procesos de evaluación: procesosevaluacion@sepie.es

Tel.: 91 760 35 92 / 91 760 35 31

- **Área de Comunicación:**

- Información general: sepie@sepie.es

Tel.: 91 760 36 02 / 91 760 36 03

● **Unidad de Coordinación:**

- Información general: asuntosgenerales.coordinacion@sepie.es
Tel.: 91 760 35 83

DESTINATARIOS:

Cualquier persona física interesada que cuente con un grado, licenciatura o diplomatura, que disponga de un nivel B1 de inglés y que se encuentre al corriente de las obligaciones recogidas en la Convocatoria de constitución del panel de expertos evaluadores del SEPIE.

Información del procedimiento en: https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2021-18023

3. CENTRO NACIONAL EUROPASS (CNE)

El Centro Nacional Europass España (CNE) pertenece a una red de movilidad europea que tiene representación en 34 países. Entre los servicios que presta el CNE se encuentran:

● **La promoción y difusión del Portal Europass.**

<https://europa.eu/europass/es>

El Portal es una **iniciativa de la Comisión Europea** mediante la cual se pone a disposición de **cualquier ciudadano** un conjunto de **herramientas digitales** en beneficio de su **empleabilidad, movilidad y transparencia de cualificaciones**. Las principales herramientas de las que se compone son:

- Perfil
 - Editor de CV
 - Editor de cartas de presentación
 - Biblioteca personal
 - Test de competencia digital
 - Comparador de Marcos de cualificaciones europeos
 - Información sobre educación y empleo en Europa
 - Buscador de ofertas de trabajo en Europa
- **Traducciones de los Suplementos Europass al título de enseñanzas de FP, Artísticas y Deportivas (Técnico y Superior) y de los Suplementos Europass al certificado de profesionalidad.**

<http://www.sepie.es/iniciativas/europass/suplemento.html>

El Suplemento Europass es un documento informativo e institucional destinado a fomentar la transparencia de cualificaciones de los estudios de Formación Profesional y facilitar la comprensión de dichas cualificaciones y de las competencias adquiridas a terceros, en particular a empleadores o instituciones de otros países. Ese documento por sí solo carece de validez si no se acompaña de la titulación oficial de Formación Profesional. Este Suplemento va

dirigido **exclusivamente para estudiantes de dichas modalidades educativas**. El documento no es nominativo puesto que es de descarga libremente, se encuentra en dos versiones lingüísticas (inglés y español).

- **Validación del Documento de Movilidad Europass (DME).**

<http://www.sepie.es/iniciativas/europass/documento-movilidad.html>

El DME sirve para acreditar la experiencia de movilidad en el extranjero de **participantes en proyectos Erasmus+**, ya sean profesores, formadores o estudiantes de cualquier sector educativo. Estos documentos se tramitan, una vez finaliza la movilidad de los participantes, a través de una aplicación web de propiedad nacional.

- **Atención ciudadana sobre cualquier duda o consulta relacionada con el Portal Europass, los Suplementos o los Documentos de Movilidad Europass, a través de correo electrónico.**

DATOS DE LAS UNIDADES RESPONSABLES:

- **Centro Nacional Europass (Unidad de Formación Profesional y Europass):**

- Información general: europass@sepie.es

Tel.: 91 760 35 23

- **Área de Comunicación:**

- Información general: sepie@sepie.es

Tel.: 91 760 36 02 / 91 760 36 03

DESTINATARIOS:

Estudiantes y trabajadores europeos.

4. FOMENTO DE LA INTERNACIONALIZACIÓN DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR ESPAÑOLA, A TRAVÉS DE LAS SIGUIENTES ACCIONES:

- Diseño, preparación y organización propia de ferias “*Estudiar en España*”, así como participación en ferias organizadas por terceros para la promoción del Sistema Universitario Español (SUE) en el ámbito internacional.
- Colaboración con las universidades españolas en la búsqueda de posibles socios internacionales.
- Convocatoria de becas de estudio a estudiantes internacionales, con el objeto de atraer talento a las universidades españolas.
- Firma de convenios y Memorándums de Entendimiento con terceros países e instituciones y organizaciones de educación superior para colaboración y becas de estudiantes.

DATOS DE LAS UNIDADES RESPONSABLES:**● Unidad de Internacionalización de la educación superior española:**

- Información general: international@sepie.es
Tel.: 91 760 36 04

● Área de Comunicación:

- Comunicación, visibilidad y medios: comunicacion@sepie.es
Tel.: 91 760 36 02 / 91 760 36 03

DESTINATARIOS:

Estudiantes, universidades, organizaciones e instituciones públicas.

5. COMUNICACIÓN, PROMOCIÓN, DIFUSIÓN Y EXPLOTACIÓN DE RESULTADOS

SEPIE gestiona sus propias campañas de promoción, difusión y comunicación, además de establecer un contacto directo con la ciudadanía y medios de comunicación. Entre los servicios que se prestan se encuentran:

- **Colaboración y participación en campañas e iniciativas de comunicación:** diseño y participación en campañas nacionales propuestas por el SEPIE y a nivel europeo por la Comisión Europea, Consejo de Europa u otros organismos tanto nacionales como internacionales. Participación, además, en el boletín digital informativo del SEPIE (*Newsletter SEPIE*): <http://www.sepie.es/comunicacion/newsletter.html>
- **Mantenimiento de información actualizada en redes sociales y páginas web:**
 - Twitter: [@sepiegob](https://twitter.com/sepiegob)
 - Facebook: [ErasmusPlusSEPIE](https://www.facebook.com/ErasmusPlusSEPIE)
 - Instagram: [@sepie_gob](https://www.instagram.com/sepie_gob)
 - LinkedIn: [SEPIE](https://www.linkedin.com/company/sepie)
 - YouTube: [SEPIE](https://www.youtube.com/channel/UCSEPIE)
 - Página web del SEPIE: www.sepie.es
- **Participación en Radio Erasmus+:** iniciativa para crear una colaboración digital y cercana entre centros, instituciones educativas y participantes en el programa Erasmus+ de la Unión Europea, para así dar visibilidad a sus experiencias a través de un medio tan tradicional, atractivo y educativo como es la radio.

Más información en: <http://www.sepie.es/comunicacion/radio.html>

Todos los interesados en participar pueden registrar su interés a través de este enlace: https://sepie.erasmusplus.gob.es/comunica/radio_erasmus/

- **Participación en Café Viajero Erasmus+:** iniciativa que surge para poder compartir diferentes experiencias, testimonios y buenas prácticas del programa Erasmus+ de la Unión Europea. De este modo, desde el Área de Comunicación de la Agencia Nacional SEPIE, se establece una relación más cercana con beneficiarios y participantes en Erasmus+, dando voz a los protagonistas en proyectos y movilidades.

Más información en: http://sepie.es/comunicacion/cafe_viajero.html

Para poder participar, los interesados han de remitir un email a comunicacion@sepie.es

- **Participación en jornadas informativas y eventos de difusión:** el SEPIE pone a disposición de los interesados la participación en una serie de eventos informativos y de difusión de las oportunidades del programa Erasmus+ y de los beneficios de estudiar en España.

Para más información, se puede consultar la agenda de jornadas y eventos SEPIE en: <http://www.sepie.es/comunicacion/agenda.html>

DATOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE:

● Área de Comunicación:

- Comunicación, visibilidad y medios: comunicacion@sepie.es

Tel.: 91 760 36 02 / 91 760 36 03

DESTINATARIOS:

Estudiantes, docentes, formadores, universidades, organizaciones e instituciones públicas y beneficiarios del programa Erasmus+ de la Unión Europea en los ámbitos de la educación y la formación.

2. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

Los derechos enunciados en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de la Administraciones Públicas se reconocen a todas las personas usuarias en sus relaciones con SEPIE, así como los establecidos en el artículo 53 de la misma ley, a aquellas personas interesadas en los procedimientos administrativos competencia de SEPIE.

Además, los usuarios del SEPIE tiene, entre otros, los siguientes derechos específicos:

- Comunicarse con el SEPIE a través del Punto de Acceso General electrónico, a través los buzones corporativos de los correos electrónicos habilitados para ello, telefónicamente y en redes sociales.
- Recibir información y documentación de interés acerca del programa Erasmus+ de la Unión Europea y de proyectos e iniciativas de la internacionalización de la educación superior española a través del boletín digital gratuito (*Newsletter* SEPIE), correo electrónico, telefónicamente y en redes sociales.
- Ser tratado con respeto y deferencia por el personal que presta servicio en el SEPIE.

- Recibir asistencia en el uso de medios electrónicos en lo referente a la identificación y firma electrónica en la presentación de solicitudes, según lo que dispone el artículo 12 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo.
- A la protección de datos de carácter personal y, en particular, a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

3. PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias pueden colaborar en la mejora de nuestros servicios, participando en algunos de los canales de comunicación que el SEPIE tiene definidos, o mediante los perfiles de redes sociales.

- **Sugerencias, quejas y agradecimientos:** cualquier ciudadano u organización de educación y formación puede remitir formalmente sus sugerencias, reclamaciones, quejas y agradecimientos relacionados con los programas e iniciativas gestionados por el SEPIE, así como del trato recibido por el personal de este organismo, siguiendo las indicaciones recogidas en esta sección web sobre atención al ciudadano: http://sepie.es/comunicacion/atencion_al_ciudadano.html.
- **Encuestas de calidad de la organización de los eventos organizados por el SEPIE (jornadas Erasmus+, ferias Estudiar en España, etc.):** cualquier ciudadano u organización de educación y formación que haya participado en algún evento, jornada o feria organizada por el SEPIE recibe una encuesta digital de satisfacción para su cumplimentación, con el fin de hacer llegar a este organismo su punto de vista en cuanto a la calidad del evento al que ha asistido, así como todas aquellas sugerencias y propuestas de mejora que consideren.

4. NORMATIVA REGULADORA

- Real Decreto 903/2007, de 6 de julio, por el que se aprueba el Estatuto del Organismo Autónomo «Programas Educativos Europeos».
- Real Decreto 815/2015, de 11 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto 903/2007, de 6 de julio, por el que se aprueba el Estatuto del Organismo Autónomo "Programas Educativos Europeos" y se acuerda su nueva denominación (Servicio Español para la Internacionalización de la Educación).
- Real Decreto 2/2020, de 12 de enero, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales.
- Real Decreto 431/2020, de 3 de marzo, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Universidades.
- Reglamento (UE) Nº 2021/817 del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de mayo de 2021, por el que se establece Erasmus +, el Programa de la Unión para la Educación y la formación, la juventud y el deporte, y se deroga el Reglamento (UE) nº 1288/2013.

- Convocatoria anual de Propuestas del programa Erasmus+ de la Unión Europea.
- Guía anual del programa Erasmus+ de la Unión Europea.
- Guía de Agencias Nacionales para la implementación y gestión del programa Erasmus+ de la Unión Europea.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- Ley 25/2014, de 27 de noviembre, de Tratados y otros Acuerdos Internacionales.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.
- Orden UNI/22/2021, de 15 de enero, por la que se crea una Oficina de asistencia en materia de registros.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

5. ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios podrán presentar sus quejas, sugerencias y felicitaciones sobre el funcionamiento del servicio, según lo establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado (BOE de 3 de septiembre) en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

FORMULARIO Y DOCUMENTACIÓN

- Cumplimentar el [formulario](#) establecido para presentación de sugerencias, reclamaciones, quejas y agradecimientos, adjuntando la documentación adicional o anexos a la solicitud, si procede.

FORMAS DE PRESENTACIÓN

- **Digitalmente (firmado con certificado electrónico):**
 - A través del [Registro Electrónico Común \(REC\)](#), donde se ha de indicar que el organismo destinatario es “Servicio Español para la Internacionalización de la Educación”.
 - A través del [Registro Electrónico del SEPIE](#).

- Por **correo electrónico**: sepie@sepie.es, indicando en el asunto “Sugerencias, reclamaciones, quejas y agradecimientos”.
- **En papel (con firma manuscrita y con copia del DNI/NIE/Pasaporte/CIF del solicitante y/o representante):**
 - Por **correo postal**, mediante envío al Área de Comunicación, SEPIE, Calle General Oraa, 55, 28006, Madrid.
 - De forma **presencial**, mediante el formulario disponible en el punto de información situado a la entrada del edificio (la gestión y tramitación de la sugerencia, reclamación, queja o agradecimiento depende del Área de Comunicación del SEPIE) y en las oficinas de asistencia en materia de registro de cualquier organismo de la Administración General del Estado, señalando que se trata de una sugerencia, reclamación, queja o agradecimiento destinado a este Organismo.

PLAZOS DE CONTESTACIÓN

Conforme a lo dispuesto en el mencionado R.D. 951/2005, de 29 de julio, la unidad responsable de la gestión de quejas y sugerencias dispone de un plazo de veinte días hábiles para responder a las mismas y especificar las medidas correctoras a adoptar.

El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de diez días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para su correcta tramitación.

Si, transcurrido el plazo legalmente establecido, la persona usuaria no hubiera obtenido respuesta a la queja interpuesta, podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Universidades, a través de la dirección de correo electrónico: inspeccion.reclamaciones@universidades.gob.es, para conocer los motivos de la falta de contestación y para que dicha Inspección proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.

EFFECTOS

Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente.

Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellas personas que se consideren interesadas en el procedimiento.

6. COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

6.1. RESPECTO DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN GENERAL SOBRE GESTIÓN DE LAS AYUDAS DEL PROGRAMA ERASMUS+ DE LA UNIÓN EUROPEA

Servicio 1: Información, orientación y atención a las personas solicitantes y posibles beneficiarias de proyectos Erasmus+ mediante la celebración de jornadas de difusión e informativas.

Compromiso 1

Organización y realización anual de, al menos una jornada informativa mixta (asistencia presencial y virtual) para difundir el programa Erasmus+.

Indicador 1

Número de jornadas mixtas (asistencia presencial y virtual) para difundir el programa Erasmus+ celebradas durante un año.

Valor esperado: 1

Servicio 2: Apoyo y asesoramiento a organizaciones beneficiarias durante la vigencia del programa Erasmus+ a través de jornadas iniciales, jornadas de seguimiento, revisión de informes intermedios, visitas de seguimiento y auditorías.

Compromiso 2.1

Organización y realización de, al menos, una jornada inicial de asesoramiento durante la vigencia del programa Erasmus+, dirigida a las organizaciones beneficiarias, por cada uno de los sectores educativos y acciones clave.

Indicador 2.1

Número de jornadas iniciales de asesoramiento celebradas durante la vigencia del programa Erasmus+, dirigidas a las organizaciones beneficiarias, por cada uno de los sectores educativos y acciones clave.

Valor esperado: 1

Compromiso 2.2

Organización y realización de, al menos, una jornada de seguimiento o una jornada de apoyo para

asesoramiento en la cumplimentación de informe final exigido a las organizaciones beneficiarias del programa Erasmus+, para cada uno de los sectores educativos y acciones clave por convocatoria.

Indicador 2.2

Número de jornadas de seguimiento o de apoyo para asesoramiento en la cumplimentación de informe final exigido a las organizaciones beneficiarias del programa Erasmus+, para cada uno de los sectores educativos y acciones clave por convocatoria.

Valor esperado: 1

Servicio 3: Asesoramiento a personas beneficiarias de proyectos Erasmus+ durante los controles de ejecución de dichos proyectos.

Compromiso 3

Asesorar a las personas beneficiarias de proyectos Erasmus+ sobre la documentación que deben custodiar en caso de controles y auditorías, así como los tipos de controles de ejecución que se realizan por el órgano convocante, mediante la elaboración, como mínimo por cada convocatoria, del documento denominado *Guía de Controles*, que se encuentra accesible en la web del SEPIE (<http://sepie.es/eyc.html#informacion>).

Indicador 3

Número de *Guías de Controles* publicadas en la web del SEPIE en cada convocatoria.

Valor esperado: 1

6.2. Respecto a la formación de evaluadores para cubrir las necesidades del programa Erasmus+ y otros servicios que presta el SEPIE

Servicio 4: Formación de expertos evaluadores para cubrir las necesidades del programa Erasmus+ y otros servicios que presta el SEPIE.

Compromiso 4

Realización de, al menos, un curso on-line de formación por convocatoria dirigido a las personas seleccionadas para formar parte del panel de expertos evaluadores según los criterios establecidos en la convocatoria del Panel de Expertos.

Indicador 4

Número de cursos de formación on-line celebrados por convocatoria dirigidos a las personas seleccionadas para formar el panel de expertos evaluadores.

Valor esperado: 1

6.3. Respetto al servicio referido a Europass

Servicio 5: Inclusión de contenidos sobre Europass en la *newsletter* mensual del SEPIE.

Compromiso 5

Publicación de, al menos, cinco textos informativos sobre Europass en la *newsletter* del SEPIE que se publica mensualmente.

Indicador 5

Número de textos informativos sobre Europass publicados en las *newsletters* mensuales del SEPIE.

Valor esperado: 5

Servicio 6: Difusión de información Europass mediante jornadas informativas.

Compromiso 6

Organización de, al menos, una jornada anual informativa con contenido específico relativo a Europass.

Indicador 6

Número de jornadas informativas con contenido específico relativo a Europass organizadas al año.

Valor esperado: 1

6.4. Respetto al servicio de fomento de la internacionalización de la educación superior española.

Servicio 7: Fomento de la educación superior española en el contexto internacional.

Compromiso 7

Celebración de, al menos, tres Ferias *Estudiar en España*, al año, como medio de fomentar la educación superior española en el contexto internacional.

Indicador 7

Número de Ferias *Estudiar en España* celebradas en un año, como medio de fomentar la educación superior española en el contexto internacional.

Valor esperado: 3

Servicio 8: Realización de eventos de *networking* que favorezcan las alianzas entre universidades españolas y extranjeras.

Compromiso 8

Celebración de, al menos, cuatro eventos de *networking* anuales para facilitar el encuentro entre universidades españolas y extranjeras.

Indicador 8

Número de eventos de *networking* de encuentros entre universidades españolas y extranjeras celebrados al año.

Valor esperado: 4

6.5. Respeto a la comunicación, promoción, difusión y explotación de resultados.

Servicio 9: Difusión, comunicación y promoción de programa Erasmus+ y de la proyección internacional de las universidades españolas (*Estudiar en España*) a través de: boletín digital gratuito del SEPIE (*newsletter*) y redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram, LinkedIn, YouTube).

Compromiso 9.1: Difusión de información relativa al programa Erasmus+ de la Unión Europea y de *Estudiar en España*, mediante la publicación de, al menos, cinco boletines digitales anuales, (*newsletter SEPIE*).

Indicador 9.1:

Número de boletines digitales *newsletter SEPIE* con información relativa al programa Erasmus+ de la

Unión Europea y de *Estudiar en España*, publicados en el año.

Valor esperado: 5

Compromiso 9.2: Difusión de información relativa al programa Erasmus+ de la Unión Europea y de *Estudiar en España*, mediante la publicación de, al menos, cincuenta publicaciones mensuales en Twitter así como en Facebook.

Indicador 9.2:

Número de publicaciones relativas al programa Erasmus+ de la Unión Europea y de *Estudiar en España* publicadas mensualmente en Twitter y Facebook.

Valor esperado: 50

Compromiso 9.3: Difusión de información relativa al programa Erasmus+ de la Unión Europea y de *Estudiar en España*, mediante la publicación de, al menos, veinte publicaciones mensuales en LinkedIn así como en Instagram.

Indicador 9.3:

Número de publicaciones relativas al programa Erasmus+ de la Unión Europea y de *Estudiar en España* publicadas mensualmente en LinkedIn e Instagram.

Valor esperado: 20

Servicio 10: Emisión de podcast en Radio Erasmus+ con contenidos sobre buenas prácticas de los proyectos Erasmus+.

Compromiso 10

Realizar, al menos, cinco *podcast* al año, con ejemplos de buenas prácticas de los proyectos Erasmus+ de organizaciones de educación y formación que resulten de interés por su temática, objetivos o ejecución, para su posterior difusión.

Indicador 10:

Número de *podcast* realizados al año, con ejemplos de buenas prácticas de los proyectos Erasmus+ de organizaciones de educación y formación que resulten de interés por su temática, objetivos o ejecución, para su posterior difusión.

Valor esperado: 5

Servicio 11: Organización de *Café Viajero Erasmus+*, con temática relevantes sobre Erasmus+.**Compromiso 11:**

Realizar, al menos dos eventos al año denominados *Cafés Viajeros Erasmus+*, con temáticas relevantes sobre Erasmus+, (con contenidos sobre buenas prácticas de proyectos Erasmus+, premiados EITA, Europass, etc.)

Indicador 11:

Número de *Cafés Viajeros Erasmus+* realizados anualmente.

Valor esperado: 2

Servicio 12: Organización y celebración de jornadas informativas y eventos de difusión.**Compromiso 12.1**

Organización y realización de, al menos, veinte eventos anuales con carácter informativo y de difusión (Jornada Anual de Difusión Erasmus+, Jornadas Anuales Informativas Erasmus+ para cada sector educativo, jornadas iniciales y de seguimiento en cada sector y acción clave Erasmus+, *infodays*, reuniones de trabajo con las CC.AA. y universidades, seminarios web de resolución de dudas y asesoramiento, etc..).

Indicador 12.1

Número de eventos informativos y de difusión organizados anualmente.

Valor esperado: 20

Compromiso 12.2:

Puesta a disposición, en la página web, de los materiales utilizados en cada una de las jornadas y seminarios (programa, presentaciones, vídeos, etc.) para uso de los beneficiarios de proyectos Erasmus+.

Indicador 12.2:

Porcentaje de jornadas y seminarios organizados con los materiales utilizados en ellos (programa, presentaciones, vídeos, etc.) disponibles en la web para uso de los beneficiarios de proyectos Erasmus+.

Valor esperado: 100%

7. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS

Los compromisos de calidad establecidos en esta Carta de Servicios son de aplicación general a todas las personas usuarias, garantizándose los principios de igualdad, atención a la diversidad y a las personas en riesgos de exclusión social, así como los principios de no discriminación por género, sexo, raza, nacionalidad, ideología o religión, en el acceso a los servicios y las condiciones de su prestación.

El SEPIE cuenta con unas instalaciones accesibles, así como con una señalización exterior e interior (carteles informativos, paneles, placas indicadoras, etc.). Además, la web del SEPIE contempla la accesibilidad, políticas de protección de datos y el lenguaje inclusivo.

Las actividades y procedimientos de SEPIE son objeto de revisión para su mejora continua. Por ello, el organismo cuenta con la certificación del Sello EFQM 200, lo que demuestra el compromiso con una serie de estándares de calidad, innovación y sostenibilidad en los procesos y servicios prestados.

En cuanto a los sistemas de gestión de medio ambiente y prevención de riesgos laborales, se relacionan las medidas en materia de seguridad, accesibilidad y sostenibilidad que facilitan el acceso al servicio y mejoren las condiciones de la prestación:

- Se dispone de planes de emergencia y, mediante paneles y planos de situación, se informa de los procedimientos y vías de evacuación de los edificios.
- Se efectúa un mantenimiento periódico de los sistemas de detección de emergencias, alarmas y medidas de extinción de incendios.
- Se imparte formación al personal sobre salud, seguridad laboral y prevención de riesgos laborales.
- Respecto a la vigilancia de la salud individual de las personas, el SEPIE contempla la realización de reconocimientos médicos periódicos y voluntarios a su personal.
- Se practican políticas públicas activas en materia de sostenibilidad mediante la mejora en la utilización de sus recursos materiales.

8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN Y REPARACIÓN

Las personas usuarias de nuestros servicios que consideren que se han incumplido los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios, podrán dirigir un escrito a SEPIE, a la dirección siguiente: C/General Oraa, nº55 - 28006, Madrid, dirigiéndose al Área de Comunicación, o bien a través de la sede electrónica (<https://sepie.gob.es/>).

En caso de que se verifique ese incumplimiento, la persona responsable de esta Carta de Servicios, dirigirá una carta de disculpas al ciudadano, comunicando las causas del incumplimiento, así como las medidas adoptadas para paliar y/o mejorar la deficiencia observada. Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

9. IDENTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

CONTACTO:

- ✓ **Por correo postal**, a través de la siguiente dirección:

SEPIE (Servicio Español para la Internacionalización de la Educación)
C/ General Oraa, 55
28006 Madrid

- ✓ **Correos electrónicos**

- **Consultas institucionales o generales:**

- Buzón general: sepie@sepie.es
- Unidad de Coordinación: asuntosgenerales.coordinacion@sepie.es
- Área de Comunicación: comunicacion@sepie.es

- **Consultas específicas de cada Unidad:**

- **Unidad de internacionalización de la educación superior española:**
international@sepie.es
- **Unidad de Educación Superior:**
 - Proyectos de Movilidad (KA131): movilidad.es@sepie.es
 - Proyectos de Movilidad (KA171): dimension.internacional@sepie.es
 - Proyectos de Asociaciones para la Cooperación (KA2): asociaciones.es@sepie.es
- **Unidad de Formación Profesional y Europass:**
 - Proyectos de Movilidad (KA1): movilidad.fp@sepie.es
 - Proyectos de Asociaciones para la Cooperación (KA2): asociaciones.fp@sepie.es
- **Unidad de Educación Escolar y de Personas Adultas:**
 - Proyectos de Movilidad (KA1): movilidad.escolar@sepie.es
 - Proyectos de Asociaciones para la Cooperación (KA2): asociaciones.escolar@sepie.es
 - Proyectos de Movilidad (KA1): movilidad.adultos@sepie.es
 - Proyectos de Asociaciones para la Cooperación (KA2): asociaciones.adultos@sepie.es
- **Unidad de Evaluación y Control:**
 - Controles primarios: evaluacionycontrol@sepie.es
 - Procesos de evaluación: procesosevaluacion@sepie.es

✓ **Presencia en redes sociales:**

- Twitter: [@sepiegob](https://twitter.com/sepiegob)
- Facebook: [ErasmusPlusSEPIE](https://www.facebook.com/ErasmusPlusSEPIE)
- Instagram: [@sepie_gob](https://www.instagram.com/sepie_gob)
- LinkedIn: [SEPIE](https://www.linkedin.com/company/SEPIE)
- YouTube: [SEPIE](https://www.youtube.com/SEPIE)

✓ **Acceso a las noticias y actualidad de SEPIE:**

- Boletín digital informativo: Newsletter SEPIE
<http://www.sepie.es/comunicacion/newsletter.html>;
- Portal nacional Erasmus+: www.erasmusplus.gob.es;
- Página web del SEPIE: www.sepie.es.

IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS:

La persona responsable de atender cualquier duda respecto a los servicios prestados relacionados en esta Carta de Servicios, así como encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos asumidos y de impulsar las pertinentes acciones de mejora es el titular **del Área de Comunicación** del SEPIE (C/General Oraa, nº55, 28006, Madrid).

OTROS DATOS DE INTERÉS:

- **TCA/LTA:** Las Actividades de Formación y Cooperación (TCA) ayudan a las instituciones o centros educativos de los países que participan en el programa Erasmus+ a entrar en contacto y desarrollar un plan de trabajo con otros centros e instituciones que deseen intercambiar experiencias, colaborar en proyectos de movilidad o establecer una Asociación de Cooperación. Entre las diferentes actividades que se ofertan, destacan las visitas de estudio, los seminarios de contacto y los seminarios temáticos.

Para poder participar en una TCA y recibir apoyo económico por parte del SEPIE para cubrir los gastos de inscripción, alojamiento, desplazamiento y manutención, se ha de remitir la documentación que figura en cada una de las convocatorias publicadas dentro de la sección específica “Actividades de Formación y Cooperación” de cada sector educativo en la web de SEPIE:

- Educación Escolar: <http://sepie.es/educacion-escolar/seminarios.html#contenido>
- Formación Profesional: <http://sepie.es/formacion-profesional/seminarios.html>
- Educación Superior: <http://sepie.es/educacion-superior/seminarios.html>
- Educación de Personas Adultas: <http://sepie.es/educacion-adultos/seminarios.html#contenido>

[Más información](#)

- **Panel de evaluadores y expertos externos:** aquellas personas que cumplan con los requisitos indicados en la convocatoria del Panel de Expertos (Para más información de participación según convocatoria, se puede consultar aquí: <http://sepie.es/iniciativas/eycext.html>) pueden solicitar formar parte del mismo. Una vez seleccionados podrán ser convocados para evaluar:
 - La calidad de las solicitudes de subvención dentro del Programa Erasmus+.
 - Informes intermedios y finales de proyectos subvencionados dentro del Programa Erasmus+.
 - Evaluación de cualquier otro tipo de solicitudes y becas que gestione el organismo.
- **Portfolio Europeo de las Lenguas (PEL)** es un documento personal promovido por el Consejo de Europa en el que aquellas personas que aprenden o han aprendido una lengua, ya sea en la escuela o fuera de ella, pueden registrar sus experiencias de aprendizaje de lenguas y culturas, además de reflexionar sobre ellas. Desde el SEPIE se proporciona información, se da difusión del documento, así como atención ciudadana sobre cualquier consulta relacionada con el Porfolio, ya sea a través de correo electrónico o atención telefónica. <http://www.sepie.es/iniciativas/portfolio/index.html>
- **Premio Europeo a la Enseñanza Innovadora (European Innovative Teaching Award - EITA):** premios anuales destinados, promovidos por la Comisión Europea, a valorar las prácticas docentes sobresalientes dentro del programa Erasmus+, así como reconocer el trabajo del profesorado y de sus centros educativos participantes en proyectos de cooperación europea.

Toda la información de participación, cuya temática varía en cada convocatoria anual, está disponible aquí: <http://sepie.es/iniciativas/eita/index.html>

- **EuroAprendices:** red europea de embajadores del programa Erasmus+ en el sector de la Formación Profesional que nació en 2017 con la intención de que los antiguos estudiantes participantes en movilidades Erasmus+ difundan sus historias, contribuyendo a visibilizar el impacto que supuso en sus vidas la experiencia, y animen al resto de alumnos de su red a participar en el Programa.

Pueden participar en esta iniciativa aquellos estudiantes de Formación Profesional que hayan realizado una movilidad Erasmus+ prácticas. Toda la información se encuentra en: <http://sepie.es/iniciativas/euroapprentices/index.html>

- **Sello Europeo de las Lenguas:** galardón que destaca las prioridades europeas en el área del plurilingüismo y el aprendizaje y la enseñanza de lenguas, premiando los proyectos más innovadores sobre enseñanza y aprendizaje de lenguas.

La forma de participación viene recogida en cada convocatoria anual, que es accesible en esta web: <http://sepie.es/iniciativas/sello/index.html>

- **Erasmus Days:** campaña de celebración europea que pone en valor los beneficios de Europa, mediante la difusión de los proyectos del programa Erasmus+ de la Unión Europea, implicando a la comunidad educativa, a las partes interesadas y a la ciudadanía en general. Esta iniciativa busca movilizar a los beneficiarios de proyectos y redes profesionales (estudiantes, docentes, formadores, padres y madres, personal no docente, alumni...), para que, a través de actividades de comunicación y difusión, cuenten su experiencia de movilidad y cooperación en Europa y en todo

el mundo, promoviendo las oportunidades financiadas por la Unión Europea, el impacto de los proyectos Erasmus+ y los valores comunes europeos.

Cualquier persona u organización de educación y formación interesada en participar (no es necesario tener proyecto Erasmus+) puede hacerlo siguiendo las indicaciones de esta web: <https://www.erasmusdays.eu/>

- **Campañas e iniciativas de comunicación:** participación en campañas nacionales propuestas por el SEPIE y a nivel europeo por la Comisión Europea, Consejo de Europa u otros organismos tanto nacionales como internacionales. Por ejemplo: 35º aniversario del programa Erasmus+, Año Europeo de la Juventud 2022, Año Europeo de las Competencias 2023, Día internacional de la mujer trabajadora, Día internacional de la mujer y la niña en la ciencia, Día Europeo de las Lenguas, Semana Europea de la Formación Profesional, ferias “Estudiar en España / *Study in Spain*”, Verano SEPIE, Mi Erasmus+, Día de Europa, *Science is wonderful*, etc.

La forma y fecha de participación en diferentes campañas se puede consultar en: <http://sepie.es/comunicacion/redes.html>

- **Redes sociales:** cualquier ciudadano puede seguir las cuentas del SEPIE en redes sociales y darse de alta en el boletín digital para estar informado de todas las novedades del organismo y contar con una vía de comunicación más directa: Twitter: [@sepiegob](https://twitter.com/sepiegob); Facebook: [ErasmusPlusSEPIE](https://www.facebook.com/ErasmusPlusSEPIE); Instagram: [@sepie_gob](https://www.instagram.com/sepie_gob); LinkedIn: [SEPIE](https://www.linkedin.com/company/sepie); YouTube: [SEPIE](https://www.youtube.com/channel/UCSEPIE); boletín digital informativo: [Newsletter SEPIE](https://www.sepie.es/comunicacion/boletin).
- **Radio Erasmus+:** iniciativa para crear una colaboración digital y cercana entre centros, instituciones educativas y participantes en el programa Erasmus+ de la Unión Europea, para así dar visibilidad a sus experiencias a través de un medio tan tradicional, atractivo y educativo como es la radio.

Cualquier persona u organización de educación y formación que haya participado en el programa Erasmus+ puede solicitar su participación en esta iniciativa a través de: <http://sepie.es/comunicacion/radio.html>

- **Café Viajero Erasmus+:** iniciativa que surge para poder compartir diferentes experiencias, testimonios y buenas prácticas del programa Erasmus+ de la Unión Europea. De este modo, desde el Área de Comunicación de la Agencia Nacional SEPIE, se establece una relación más cercana con beneficiarios y participantes en Erasmus+, dando voz a los protagonistas en proyectos y movilidades.

Cualquier persona u organización de educación y formación que haya participado en el programa Erasmus+ puede solicitar su participación en esta iniciativa a través de: http://sepie.es/comunicacion/cafe_viajero.html

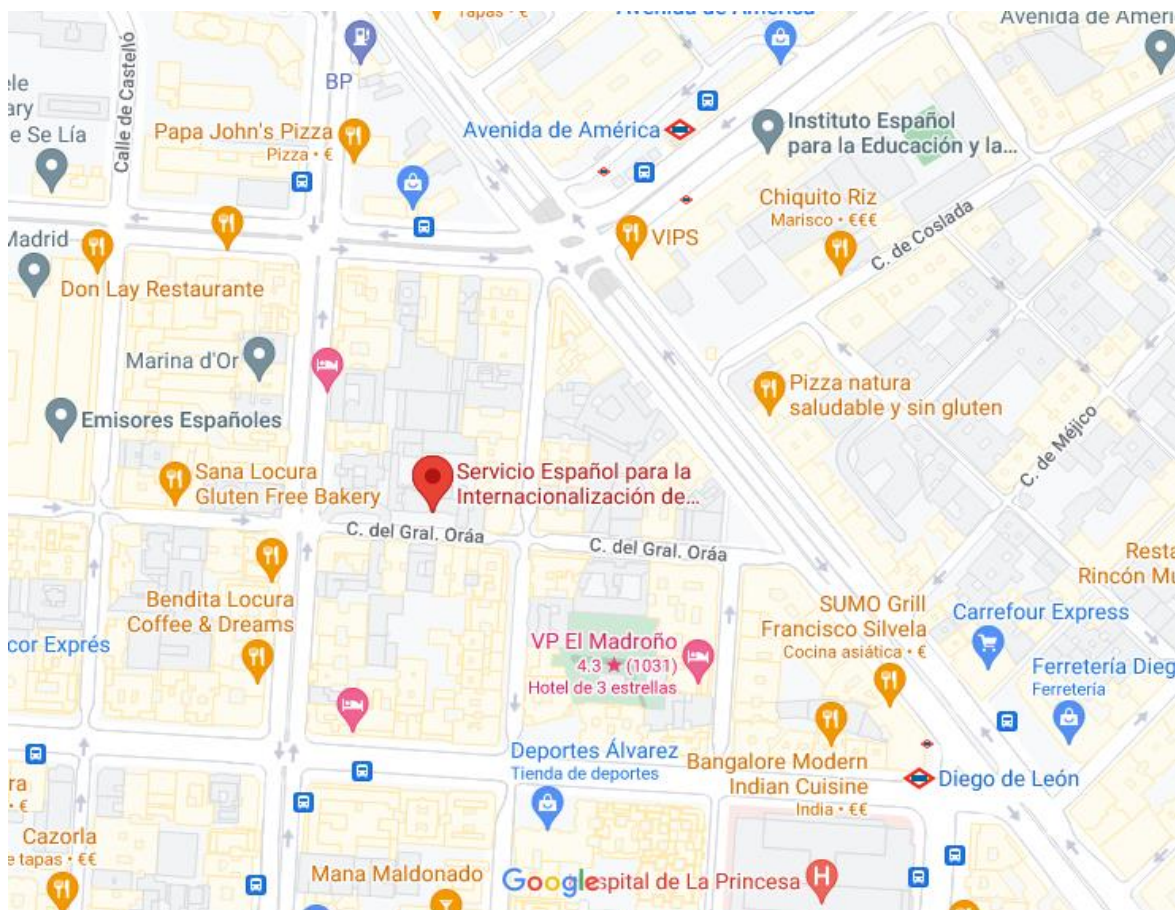
- **Jornadas informativas y eventos de difusión:** el SEPIE pone a disposición de los interesados la participación en una serie de eventos informativos y de difusión de las oportunidades del programa Erasmus+ y de los beneficios de estudiar en España.

Para fechas y formas de participación se puede consultar la agenda: <http://sepie.es/comunicacion/agenda.html>

LOCALIZACIÓN DE LA SEDE:

Calle General Oraa, 55

28006, Madrid



MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE:

- Estaciones de Metro: Avenida de América (líneas 4, 6, 7 y 9) y Diego de León (líneas 4, 5 y 6).
- Paradas de Autobús: 790 (María de Molina), 1280 (Intercambiador de Avenida de América), 2236 (Príncipe de Vergara-María de Molina), 3641 (Diego de León-Núñez de Balboa), 2224 (Diego de León). Líneas: 12, 72, 29, 52, 61, 56.

Año de publicación: 2023

Periodo de vigencia: 2023-2026

Nota: Por favor, se recomienda no imprimir esta publicación para preservar el medioambiente.

Catálogo de Publicaciones de la Administración General del Estado

<https://cpage.mpr.gob.es>

sepie

SERVICIO ESPAÑOL PARA LA
INTERNACIONALIZACIÓN DE LA EDUCACIÓN

www.sepie.es | www.erasmusplus.gob.es

sepie@sepie.es

