

Carta de servicios

Administración de centros

Normativa reguladora

- Lei orgánica 6/2001, do 22 de decembro, de Universidades (LOU) e as súas modificacións.
- Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas.
- Lei 15/99 do 13 de decembro, sobre protección de datos de carácter persoal e as súas modificacións.
- R.D. 208/1996, do 9 de febreiro, polo que se regulan os servizos de información administrativa e atención ao cidadán.
- Estatutos da Universidade de Vigo.
- Regulamentos de réxime interno propios dos centros.

Para máis información sobre a normativa poden consultar o seguinte enderezo http://www.uvigo.es/uvigo_gl/organizacion/informacion/normativa/

Datos da unidade

Direccións telefónicas e electrónicas (teléfono, fax, correo electrónico, web) e ubicación

- No seguinte enderezo web www.uvigo.es/uvigo_gl/Centros/
- Teléfono centraliña universidade 986 812 000

Horarios de atención ao público

- Conserxería
8.00 h. a 21.00 h. de luns a venres
9.00 h. a 19.00 h. de luns a venres (xullo, Semana Santa e Nadal)
Agosto, de luns a venres (consultar horario en cada centro)
- Administración
9.00 h. a 14.00 h. de luns a venres

*El texto íntegro de la Carta de Servicios se puede consultar en www.uvigo.es
O texto íntegro da Carta de Servizos pode consultarse na web www.uvigo.es
The full text of the Service Charter can be viewed at our website www.uvigo.es*

Carta de servizos revisada polo Comité Técnico de Calidade o 01/07/2016 e cualificada como A+. Aprobada pola Xerencia 04/07/2016.

Edificio Facultades
Campus universitario
(As Lagoas)
32004 Ourense
España

Tel. 986 387 257
Fax 986 387 253

www.uvigo.es
admnorou@uvigo.es

Campus de Ourense

Carta de servizos

Administración de centros

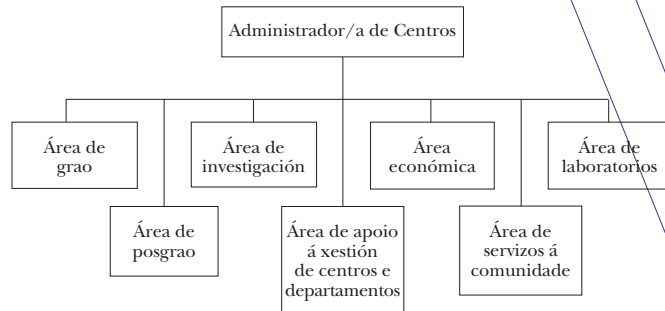
Fins e obxectivos da unidade

A Administración dos Centros ten como misión dar apoio ás actividades inherentes aos mesmos, xestionando de xeito eficaz os recursos humanos e materiais así como os procesos económicos e académicos. Isto ten a finalidade de prestar ás persoas usuarias un servizo eficiente, eficaz e de calidade, de acordo coa lexislación actual, coas directrices sinaladas polos Órganos de Goberno da Universidade e comprometida coa planificación estratéxica da mesma para asegurar un bo servizo á sociedade.

Campus Ourense

O directorio completo pódese consultar na páxina web www.uvigo.es no seu apartado de Administración e Servizos.

Facultade de Dereito
Facultade de Ciencias Empresariais e Turismo
Escola Superior de Enxeñaría Aeronáutica e do Espazo
Facultade de Ciencias
Facultade de Ciencias da Educación
Facultade de Historia
Escola Superior de Enxeñaría Informática



Servizos prestados

Servizos identificados na administración de centros:

1_ Información xeral e atención á persoa usuaria de xeito presencial, telefónico, correo ordinario, telemático e vía páxina web.

2_ Xestión e mantemento das instalacións e do equipamento dos edificios.

3_ Xestión e distribución de correspondencia e paquetería.

4_ Información e xestión de matrícula de titulacións oficiais (grado, máster, período de tese de doutoramento, etc.) e titulacións propias.

5_ Xestión dos expedientes académicos: certificacións, recoñecementos-transferencias, traslados, programas de mobilidade, títulos, etc.

6_ Publicación e información de: horarios (clases e titorías), calendarios de exames, distribución de grupos, etc.

7_ Planificación e reserva de espazos e instalacións do centro para a realización de actividades propias e alleas.

8_ Xestión económica dos orzamentos asignados á facultade ou escola (centro, departamentos, másteres, proxectos, etc.).

9_ Apoio administrativo aos órganos de goberno do centro, dos departamentos e as súas comisións.

Compromisos de calidade

— Responder ao 80% das consultas recibidas vía correo electrónico no prazo de 2 días laborais e o 20% restante nun prazo máximo de 7 días laborais.

— Proceder á actualización da páxina web da facultade, nun prazo máximo de 2 días laborais dende que se teña constancia dun cambio de información.

— Informar ás persoas usuarias de xeito correcto e permanente, obtendo un grao de satisfacción medio de 3 sobre 5 nos procesos de avaliación de satisfacción (escala de 1 a 5).

— Resolución do 80% das incidencias de mantemento de instalacións e equipamentos que non requiriran a intervención de empresas externas nun prazo de 3 días laborais e o 20% restante nun prazo de 5 días laborais.

— Distribuír a correspondencia no mesmo día que se recibe.

— Distribuír a paquetería nun prazo máximo de 24 horas laborais.

— Resolver as incidencias relativas á automatrícula no mesmo día no 80% dos casos e nun prazo máximo de 5 días laborais no resto dos casos.

— Emitir o 90% das Certificacións Académicas Persoais nun prazo máximo de 2 días laborais dende a data de entrega na área académica das taxas aboadas ou dende a presentación de solicitude en caso de exención. O 10% restante emitirase como máximo en 4 días laborais dende a data de entrega na área académica das taxas aboadas ou dende a presentación de solicitude en caso de exención.

— Emitir o Certificado Provisional do Título nun prazo máximo de 7 días laborais dende a data de entrega na área académica das taxas aboadas ou dende a presentación de solicitude en caso de exención de taxas.

— Responder ao 90% das peticións de reserva de espazos realizadas a través do correo electrónico nun prazo máximo de 24 horas laborais dende que se fai a petición e o 10% restante nun prazo máximo de 5 días laborais.

— Tramitar o 70% das facturas ao servizo de Contabilidade/Control Interno nun prazo máximo de 5 días laborais dende a data de rexistro da factura e o 30% restante nun prazo máximo de 15 días laborais, sempre que reunan os requisitos necesarios para o seu pagamento.

Dereitos das persoas usuarias

A Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas, establece os dereitos e deberes dos administrados e administradas na súa relación coas administracións públicas.

A Universidade de Vigo como administración pública está suxeita a lei e, polo tanto, as persoas usuarias das administracións dos centros desta Universidade teñen entre outros os seguintes dereitos:

— Recibir a información de xeito presencial, por escrito ou a través de sistemas telemáticos dos que dispoña a administración.

— Coñecer en calquera momento o estado de tramitación da súa solicitude.

— Ser tratadas co debido respecto e consideración.

— Ter a confidencialidade na información de carácter persoal para garantir o dereito á privacidade, así como á rectificación dos datos inexactos ou incompletos.

— Utilizar calquera dos idiomas oficiais da comunidade autónoma.

Deberes das persoas usuarias

— Remitir a documentación necesaria en tempo e forma para que o procedemento se poida tramitar eficazmente.

— Tratar con respecto e corrección a todo o persoal da administración de centros.

— Facilitar toda a información que lles sexa solicitada pola administración de centros para poder resolver o procedemento que lles afecte.

— Comunicar os cambios nos datos que poidan incidir nos seus trámites coa administración de centros.

Formas de participación das persoas usuarias

As persoas usuarias poderán colaborar na mellora dos servizos prestados a través da:

— Presentación de queixas, suxestións e parabéns na páxina web www.uvigo.es.

— Participación nos sistemas que avalían a satisfacción dos usuarios e usuarias.