

# Universidade de Vigo

SISTEMA DE XESTIÓN DE QUEIXAS SUXESTIÓNS E PARABÉNS

INFORME 2017

Unidade de Análises e programas

# TABOA DE CONTIDO

## Tabla de contido

Introdución _____	1
Datos globais e evolución _____	2
Análise de datos por unidade _____	9
Conclusións _____	15
Anexos _____	16
Información de contacto _____	18

## Introdución.

No ano 2010 comezou a andar o procedemento de queixas, suxestións e parabéns da Universidade de Vigo, logo de ser revisado e validado polo Comité técnico de calidade. Nos primeiros anos de implantación, o sistema funcionaba a través do correo electrónico e só participaban no procedemento os servizos administrativos centrais e as vicerreitorías.

En xuño de 2014 o sistema estrea novo formato coa implantación dunha aplicación informática que permite que as queixas, suxestións e parabéns poidan ser presentadas desde a páxina web institucional. Este sistema facilita a xestión (presentación, recollida, rexistro, transmisión ás persoas implicadas, análises, resposta e resolución) das queixas, suxestións e parabéns das persoas usuarias e grupos de interese da Universidade de Vigo, así como o seu seguimento e revisión periódicos.

A principios de 2015, os centros da Universidade de Vigo aprobaron e instauraron o Procedemento de queixas, suxestións e parabéns como parte do Sistema de Garantía Interna de Centros, axustándose ao establecido no procedemento en funcionamento no ámbito de xestión. Así, no mes de marzo dese mesmo ano habilitouse o sistema para incluír aos centros –proprios e adscritos- e aos departamentos da Universidade de Vigo, substituíndo aos sistemas que funcionaban en cada centro.

A finais do 2015 o sistema comezou a implantarse tamén nos centros de investigación propios da Universidade de Vigo, tales como CACTI, ECIMAT, CINBIO e CITI. Deste xeito, o sistema pasou a englobar ó conxunto da nosa Universidade, coa única excepción da Biblioteca Universitaria que ten o seu propio sistema, o cal se espera integrar en breve prazo no sistema xeral. Desta forma acadarase un sistema único e global de tratamento de queixas, suxestións e parabéns para o conxunto da nosa Universidade.

Quedan en todo caso excluídas deste sistema a tramitación de queixas que se refiran ás cualificacións de exames, xa que estas deben de tramitarse segundo o procedemento establecido no Regulamento de estudantes.

No informe que se desenvolve a continuación pode atoparse un estudo do acontecido no Sistema de queixas, suxestións e parabéns durante o ano 2017, facendo referencia, entre outras cuestións, ó número de queixas, suxestións e parabéns (en adiante QSP), o tempo de resposta, tipo de usuario, o seu motivo ou a súa evolución dende 2015.

## Datos globais e evolución.

No ano 2017 recibíronse na caixa de queixas, suxestións e parabéns un total de 667 QSP's. De todas elas, este informe fará referencia ás 535 QSP's correspondentes as categorías de demanda, parabén, queixa, reclamación e suxestión:

- **Demanda:** Comunicación dun usuario ou unha usuaria ou parte interesada en ton de esixencia de novos servizos ou ampliación dos xa existentes non contemplados no sistema de xestión da calidade ou na carta de servizos.
- **Parabén:** Comunicación dun usuario ou unha usuaria ou parte interesada onde se fai unha expresión positiva e/ou agradecemento respecto aos servizos prestados no ámbito de xestión da UVigo.
- **Queixa:** Comunicación dun usuario ou unha usuaria ou parte interesada onde se manifesta a súa insatisfacción cos servizos prestados no ámbito de xestión da UVigo.
- **Reclamación:** Queixa que supón un incumprimento de requisitos do sistema de xestión da calidade ou dos compromisos establecidos nas cartas de servizos. Poden requirir ou non medidas de subsanación ou de compensación.
- **Suxestión:** Comunicación dun usuario ou unha usuaria ou parte interesada onde se recomenda a mellora dos servizos prestados no ámbito de xestión da UVigo.

As 132 QSP's restantes, que corresponden ás categorías de “**non clasificables**” e “**solicitude**”, son igualmente tramitadas e respondidas, aínda que non se teñen en conta na análise e cómputo global do sistema polas seguintes razóns:

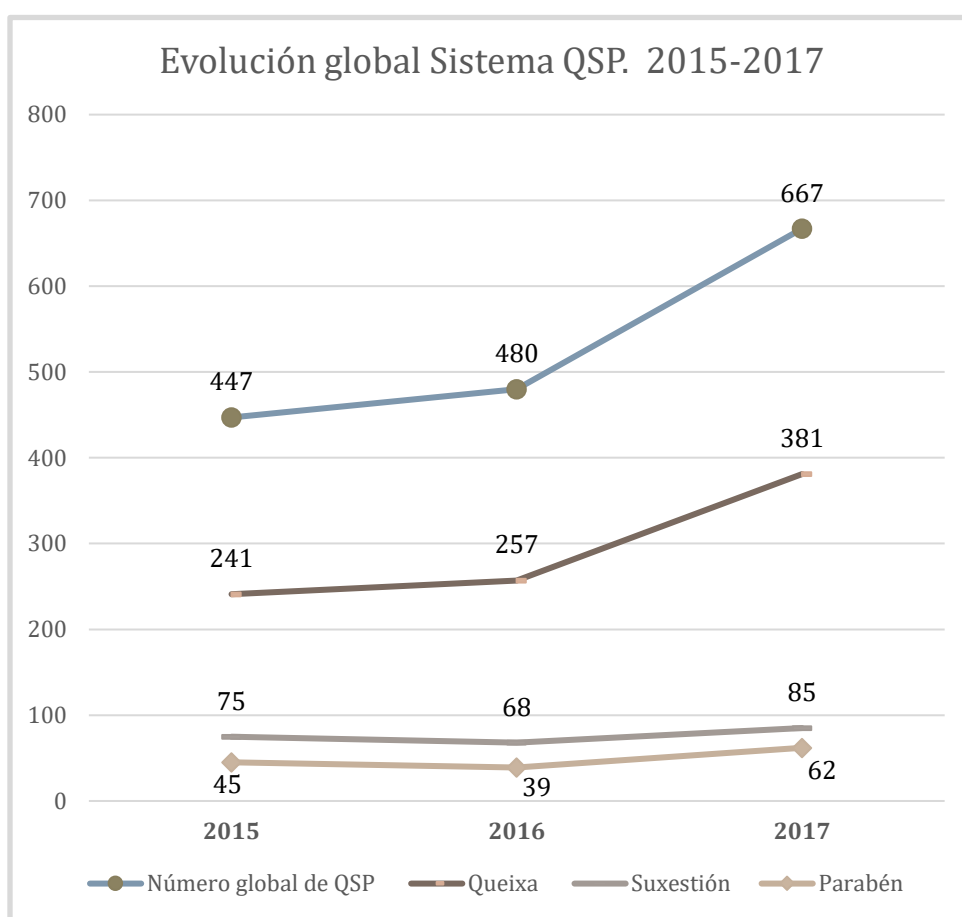
- No caso das “**non clasificables**” fan referencia a unha comunicación de satisfacción ou insatisfacción relativa a procesos ou unidades fóra do ámbito de xestión da UVigo. Tamén se cualificarán deste xeito as comunicacións das que non se poida determinar o motivo e non se poidan corrixir os defectos na súa descrición, ou aquelas QSP's rexistradas pola mesma persoa, motivo e data.
- No caso de “**solicitude**” faise referencia a distintos tipos de comunicación nas que as persoas usuarias fan varios tipos de peticións, sexa de información sobre requisitos para realizar estudos na Universidade de Vigo, para acceder a determinados servizos ou aplicacións informáticas, ou información xeral, entre outras cuestións.

Nas seguintes táboas e gráficos podemos ver tanto a evolución do número global de QSP's, como a de queixas, suxestións e parabéns dende o ano 2015. O incremento do ano 2015 ao ano 2016 foi dun 7%, producíndose un notable incremento entre o 2016 ao 2017, que acadou unha porcentaxe do 28. A cal pode ser debido ao maior recorrido do sistema e o coñecemento que as persoas usuarias teñen do mesmo.

Centrándonos nas queixas, suxestións e parabéns observamos que todas elas aumentan en número paulatinamente ao longo dos tres anos nos que leva implantado o sistema.

TÁBOA 1: EVOLUCIÓN GLOBAL SISTEMA QSP 2015-2017

	2015	2016	2017
<b>Número QSP</b>	447	480	667
<b>Queixas</b>	241	257	381
<b>Suxestión</b>	75	68	85
<b>Parabén</b>	45	39	62
<b>Demanda</b>	4	4	4
<b>Reclamación</b>	12	8	3
<b>Solicitude</b>	0	63	76
<b>Non clasificable</b>	70	41	56



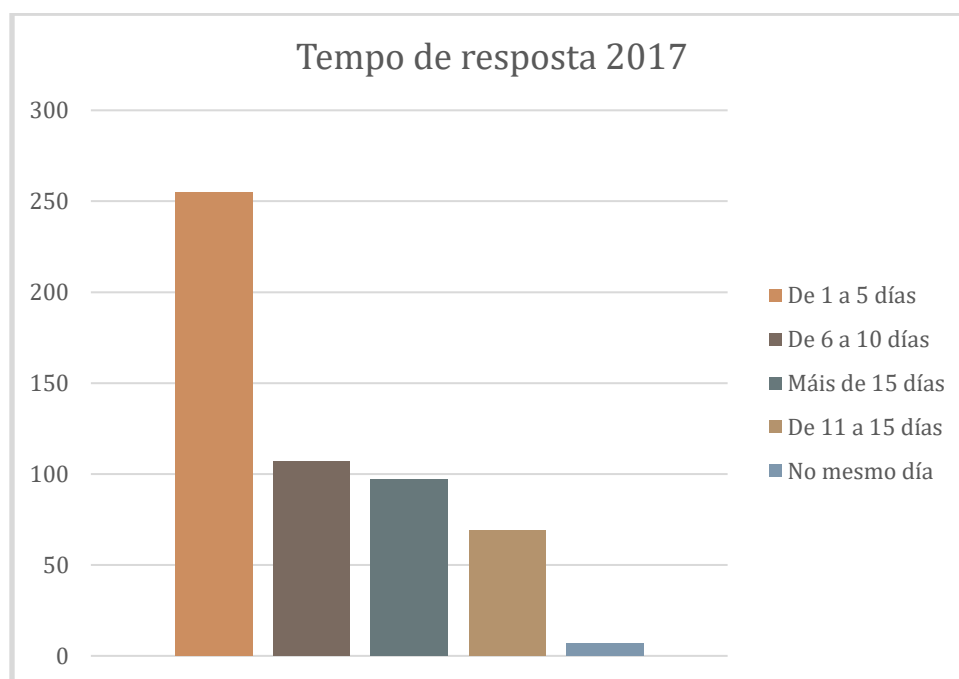
**TEMPO DE RESPOSTA.**

Tal e como se estipula no procedemento de xestión de QSP's o tempo de resposta é de 15 días hábiles dende o rexistro da mesma. Das 535 QSP's rexistradas en 2017 o 82% respondéronse no prazo establecido, cun tempo medio de resposta de 9 días.

Como pode comprobarse na táboa que se acompaña, o maior número de respostas prodúcese no intervalo entre 1 a 5 días, cun 48% das respostas, seguido por un 20% que se produce entre os días 6 a 10, o que engloba un 38% do total. Debe destacarse que hai 97 respostas - o 18% do total- que se producen fóra de prazo o que non é dende logo desexable.

**TÁBOA 2: TEMPOS DE RESPOSTA 2017**

INDICADORES		TEMPO DE RESPOSTA		PORCENTAXE
<b>Tempo medio de resposta</b>	9	No mesmo día	7	1%
<b>% Respondidas en prazo</b>	82%	De 1 a 5 días	255	48%
		De 6 a 10 días	107	20%
		De 11 a 15 días	69	13%
<b>Fora de prazo</b>		Máis de 15 días	97	18%



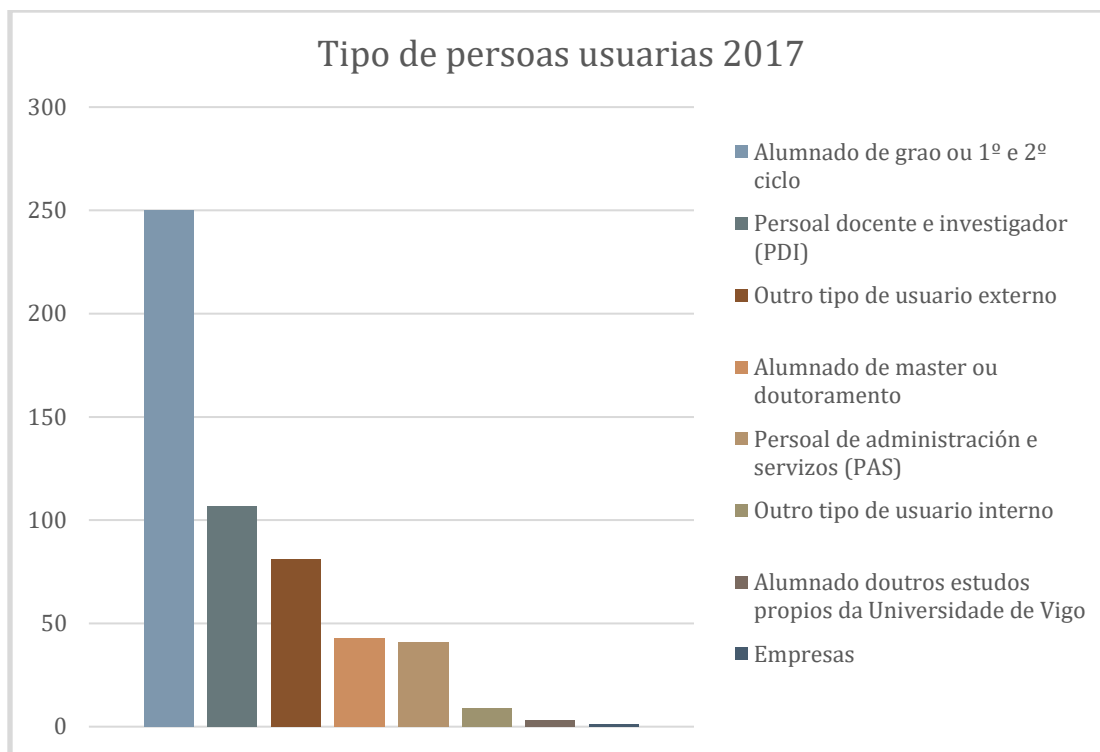
**PERSOA USUARIA.**

Dentro do sistema de QSP podemos atopar 2 tipos de persoas usuarias: usuarias/os internos, dividido entre alumnado, persoal de administración e servizos (PAS) e persoal docente e investigador (PDI), e usuarias/os externos. Como podemos ver na táboa e gráficos que temos a continuación, as persoas usuarias internas abarcan o 84,67% das QSP's.

Dentro das persoas usuarias internas o colectivo de alumnado é o que máis uso fai do sistema de QSP's, e representa un 55,33% das totais, seguido polo de PDI, cun 20%, e sendo o PAS, cun 7,66%, o que menos uso fai do mesmo. Ao mesmo tempo cabe destacar que dentro do colectivo do alumnado son os de grao, cun 43,73% do total de QSP's, os que maior uso fan do sistema, o cal non deixa de ser lóxico posto que é o máis numeroso de toda a comunidade universitaria.

**TÁBOA 3: TIPOS DE PERSOAS USUARIAS 2017**

<b>PERSOAS USUARIAS.</b>	<b>Nº QSP</b>	<b>% SOBRE O TOTAL</b>	<b>% ACUMULADO</b>
<b>Alumnado de grao, 1º e 2º ciclo</b>	250	43,73%	
<b>Alumnado de mestrado ou doutoramento</b>	43	8,04%	
<b>Alumnado de estudos propios da UVigo</b>	3	0,56%	55,33%
<b>Persoal de administración e servizos (PAS)</b>	41	7,66%	
<b>Persoal docente e investigador (PDI)</b>	107	20%	27,66%
<b>Outro tipo de usuario interno</b>	9	1,68%	84,67%
<b>Empresas</b>	1	0,19%	
<b>Outro tipo de usuario externo</b>	81	15,14%	15,33%



## MOTIVO.

Segundo os motivos que levan ao usuario ou usuaria ou parte interesada a facela, as QSP's poden afectar a:

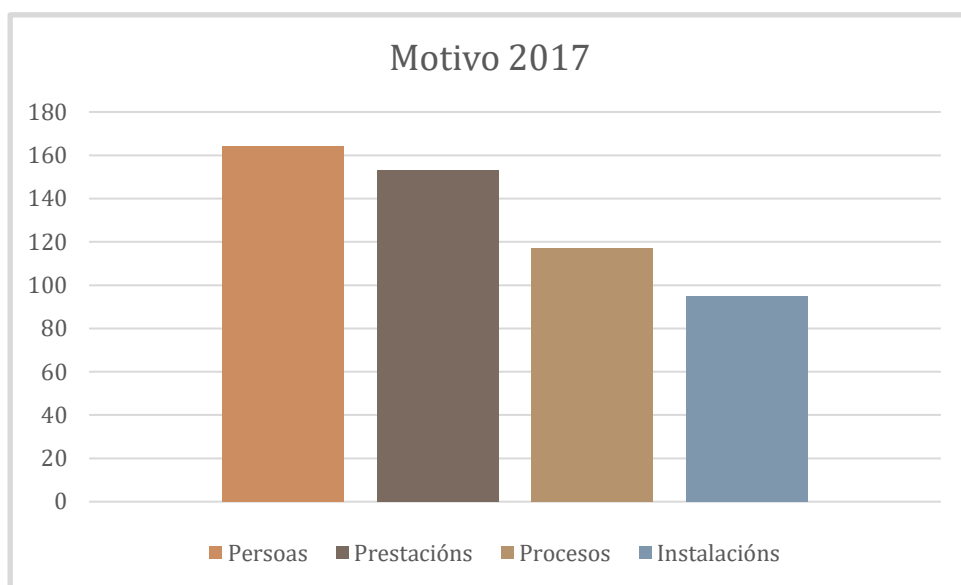
- **Procesos:** se afecta a trámites, prazos ou a documentación requirida durante o proceso de atención.
- **Persoas:** se ven provocada pola cualificación e profesionalidade do persoal que o atendeu ou polo trato persoal recibido.
- **Instalacións:** se se refiren a orde, limpeza, sinalización, facilidade de acceso ou á localización das instalacións ou medios virtuais.
- **Prestacións:** se afecta ao resultado obtido e si existe coincidencia entre o produto ou servizo prestado e as necesidades e expectativas do usuario.

No 2017 as QSP relativas ás persoas as que teñen un maior número -164 en total-, que corresponden a un 31%, seguidos polas relativas a prestacións, cun total de 153 que corresponden a un 28,92% do total. Sendo as relativas a procesos as que menor número e porcentaxe representan, con 95 que implica un 17,96% do total.



TÁBOA 4: MOTIVO QSP'S 2017

MOTIVO	Nº QSP	% SOBRE O TOTAL
<b>Instalacións</b>	95	17,96%
<b>Persoas</b>	164	31,00%
<b>Prestacións</b>	153	28,92%
<b>Procesos</b>	117	22,12%

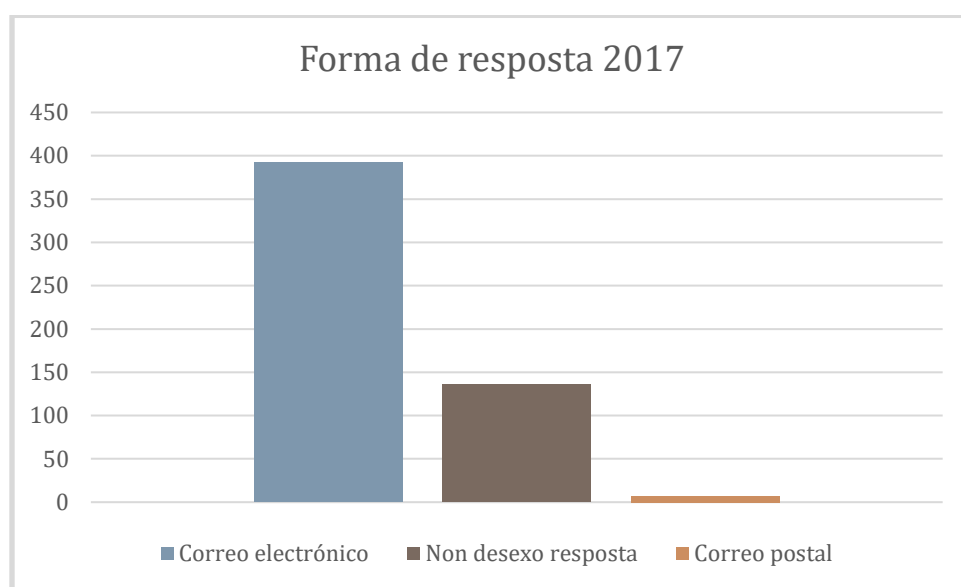


#### FORMA DE RESPUESTA.

Con respecto ás formas de resposta, esta pode producirse de tres xeitos: por correo electrónico, por correo postal ou que a persoa usuaria non desexa reposta. O correo electrónico é a opción máis común cun 73,27% respecto do total, mentres que as persoas que non desexan resposta son un total de 136, 25,42% do total. A opción do correo postal só é escollida por 7 persoas usuarias. A táboa e gráfico que se acompañan plasman os datos correspondentes.

TÁBOA 5: FORMA DE RESPOTA 2017

MOTIVO	Nº QSP	% SOBRE O TOTAL
<b>Correo electrónico</b>	392	73,27%
<b>Correo postal</b>	7	1,31%
<b>Non desexo resposta</b>	136	25,42%



## Análise de datos por unidade.

### DATOS GLOBAIS POR UNIDADE.

O número total de QSP's para a análise, tal e como xa comentamos, foi no 2017 de 535. Foron asignadas a un total de 76 unidades, agrupadas á súa vez en nove categorías:

- Área de servizos á comunidade.
- Departamentos.
- Servizos centrais.
- Vicerreitorías.
- Centros (en relación con administración).
- Centros (en relación coa docencia).
- Centros de investigación.
- Administración de centros.
- Administrador de QSP.

Se facemos unha media non ponderada, o número medio de QSP's por unidade é de 7. Xa dun xeito rigoroso, e tal e como podemos ver na táboa que se acompaña, a maior parte das unidades -61, que representan o 80% do total-, teñen menos de 10 QSP's; no grupo de 11 a 20 QSP's, atopamos 8, no de 21 a 51 temos 2 e tan só dúas unidades teñen máis de 50 QSP's.

Se nos atemos a que tipo de actividades se refiren as QSP's, entendendo como tales as relativas á docencia e as relativas á administración, son estas segundas as que teñen un maior número, que implican un 53,46% do total, mentres que as relativa á docencia son 249, un 46,54% do total.

TÁBOA 6: NÚMERO DE QSP POR UNIDADE 2017

UNIDADE	NÚMERO DE QSP'S
<b>Facultade de ciencias da educación (docencia)</b>	81
<b>Área de benestar saúde e deporte</b>	34
<b>Xerencia</b>	22
<b>Escola de enxeñaría de telecomunicación (docencia)</b>	21
<b>ETS de enxeñaría de minas (docencia)</b>	20
<b>Facultade de dereito (docencia)</b>	20
<b>Facultade de bioloxía (docencia)</b>	19
<b>Vicerreitoría do campus de Ourense</b>	19
<b>Secretaría xeral</b>	18
<b>Facultade de belas artes (docencia)</b>	13
<b>Escola de enxeñaría industrial (docencia)</b>	12
<b>Facultade de ciencias sociais e da comunicación (docencia)</b>	12
<b>Área de calidade</b>	10
<b>Departamento técnico de obras</b>	10
<b>Facultade de ciencias empresariais e turismo (docencia)</b>	10

TABOIA 7: NÚMERO DE QSP'S SEGUNDO ACTIVIDADE 2017

TIPO DE ACTIVIDADE.	Nº QSP	% DO TOTAL
<b>Administración</b>	286	53,46%
<b>Docencia</b>	249	46,54%

#### TEMPOS DE RESPOSTA POR UNIDADE.

O tempo medio de resposta das QSP's, tal e como comentamos en apartados anteriores, é de 9 días, cun 82% do total respondidas en prazo.

Respecto ao tempo de resposta por unidades, cabe destacar que 5 unidades responden, polo menos parte das súas QSP's, no mesmo día, mentres que 17 responden algunha delas fóra de prazo, tal e como se pode comprobar nas seguintes táboas. Debemos de ter en conta que para facer un estudo polo miúdo sobre o tempo de respostas das unidades é preciso valorar o número de QSP's que ten cada unidade, se estas se tratan de queixas, suxestións ou parabéns, incluso a complexidade de cada unha delas ou o número de persoas da comunidade universitaria que se poden asociar a actividade de dita unidade.

TÁBOA 8: UNIDADES QUE TEÑEN RESPÓSTAS NO MESMO DÍA 2017

UNIDADE.	Nº RESPÓSTAS NO MESMO DÍA	% SOBRE TOTAL DA UNIDADE
<b>Dereito privado</b>	1	50%
<b>Escola de enxeñaría de telecomunicación (docencia)</b>	2	50%
<b>Facultade de ciencias sociais e da comunicación (docencia)</b>	2	16,67%
<b>Facultade de dereito (docencia)</b>	1	5%
<b>Servizo de alumnado</b>	1	11,11%

TÁBOA 9: UNIDADES QUE TEÑEN RESPÓSTAS FÓRA DE PRAZO 2017

UNIDADES	Nº RESPÓSTAS FÓRA DE PRAZO	% SOBRE O TOTAL DA UNIDADE
<b>Área de calidade</b>	2	20%
<b>Área de tecnoloxías da información e comunicación (ATIC)</b>	1	12,50%
<b>ECIMAT</b>	1	14,29%
<b>Escola de enxeñaría de telecomunicación (docencia)</b>	1	4,76%
<b>Escola de enxeñaría industrial (docencia)</b>	3	25%
<b>ETS de enxeñaría de minas (docencia)</b>	6	30%
<b>Facultade de bioloxía (docencia)</b>	4	30,77%
<b>Facultade de ciencias da educación (docencia)</b>	66	81,48%
<b>Facultade de ciencias da educación e do deporte (docencia)</b>	1	11,11%
<b>Facultade de ciencias empresariais e turismo (docencia)</b>	1	10%
<b>Facultade de ciencias xurídicas e do traballo (docencia)</b>	1	50%
<b>Secretaría do reitor</b>	1	20%
<b>Servizo de apoio á investigación e desenvolvemento</b>	1	50%
<b>Servizo de extensión universitaria (SIOPE)</b>	1	25%
<b>Vicerreitoría de extensión universitaria e relacións internacionais</b>	1	14,29%
<b>Vicerreitoría de organización académica e profesorado</b>	1	16,67%
<b>Xerencia</b>	5	22,73%

**CLASIFICACIÓN POR UNIDADE.**

Dentro de cada unidade segundo a clasificación das QSP's imos a centrarnos especificamente nas queixas das que, como xa comentamos, recibíronse un total de 381, nas suxestións e nos parabéns, con 85 e 62 rexistros respectivamente.

Debemos recordar que do total de QSP's, como xa comentamos, 286 correspondían a administración, mentres que 249 corresponden a docencia. Dentro destes totais de QSP's as queixas representan un 71,21% do total, das cales 192 corresponden a docencia e 189 a administración.

Na táboa 11 podemos ver cales son as unidades que teñen maior número de queixas xunto coa porcentaxe que estas supoñen sobre o total das QSP's recibidas pola unidade.

**TÁBOA 10: QUEIXAS SEGUNDO A ACTIVIDADE 2017**

ACTIVIDADE	QSP	QUEIXAS	% QUEIXAS/Nº QSP	% ACTIVIDADE/ Nº QUEIXAS
<b>Administración</b>	286	189	66,08%	49,61%
<b>Docencia</b>	249	192	77,11%	50,39%

**TÁBOA 11: QUEIXAS SEGUNDO A UNIDADE 2017**

UNIDADE	Nº DE QUEIXAS	% QUEIXAS SOBRE QSP'S DA UNIDADE
<b>Facultade de ciencias da educación(docencia).</b>	76	93,83%
<b>Área de benestar, saúde e deporte</b>	22	64,71%
<b>Facultade de bioloxía (docencia)</b>	18	94,74%
<b>Escola de enxeñaría de telecomunicación (docencia)</b>	17	80,95%
<b>Secretaría Xeral</b>	17	94,44%
<b>Xerencia.</b>	17	77,27%
<b>Facultade de belas artes (docencia)</b>	13	100,%
<b>ETS de enxeñaría de minas (docencia)</b>	11	55,00%

Dentro das **suxestións**, un 72,29% corresponde a actividades de administración, mentres que o 27,06% son relativas a docencia. Un total de 37 unidades reciben este tipo de consideracións. Nas táboas que se acompañan podemos ver os datos correspondentes.

TÁBOA 12: SUXESTIÓNS SEGUNDO A ACTIVIDADE 2017

ACTIVIDADE	QSP	SUXESTIÓNS	% SUXESTIÓNS/Nº QSP	%ACTIVIDADE/ Nº SUXESTIÓNS
<b>Administración</b>	286	62	21,68%	72,94%
<b>Docencia</b>	249	23	9,24%	27,06%

TÁBOA 13: SUXESTIÓNS SEGUNDO A UNIDADE 2017

UNIDADE	Nº SUXESTIÓNS	% SUXESTIÓNS SOBRE QSP'S DA UNIDADE
<b>Área de benestar, saúde e deporte</b>	9	26,47%
<b>ETS de enxeñaría de Minas (docencia)</b>	8	40,00%
<b>Área de tecnoloxías da información e comunicacións (ATIC)</b>	6	75%
<b>Área de calidade</b>	5	50,00%
<b>Vicerreitoría do campus de Ourense</b>	5	23,32%
<b>Xerencia</b>	5	22,73%
<b>Escola de enxeñaría industrial (docencia)</b>	4	33,33%
<b>Escola de enxeñaría de telecomunicación (docencia).</b>	3	14,29%
<b>Vicerreitoría de economía e planificación.</b>	3	50,00%
<b>Vicerreitoría de extensión universitaria e relacións internacionais.</b>	3	42,86%

No relativo aos **parabéns**, hai un total de 62, os cales supoñen un 11,59% das QSP's recibidas. Por actividades, docencia recibe 30, que supoñen un 48,39% dos mesmos, mentres que para administración son 32, polo tanto un 51,61%.

Por unidades, hai un total de 27 que reciben algún parabén, sendo a Facultade de dereito (docencia) a que maior número recibe.

TÁBOA 14: PARABÉNS SEGUNDO A ACTIVIDADE 2017

ACTIVIDADE	QSP	PARABÉNS	% PARABÉNS/Nº QSP	%ACTIVIDADE/Nº PARABÉNS
<b>Administración.</b>	286	32	11,19%	51,61%
<b>Docencia.</b>	249	30	12,05%	48,39%

TÁBOA 15: PARABÉNS SEGUNDO A UNIDADE 2017

UNIDADE	Nº PARABÉNS	% PARABÉNS SOBRE QSP'S DA UNIDADE
<b>Facultade de dereito (docencia)</b>	19	95,00%
<b>Vicerreitoría do campus de Ourense</b>	5	26,32%
<b>Área de benestar, saúde e deporte</b>	3	26,32%
<b>Área de normalización lingüística</b>	3	8,82%
<b>Facultade de ciencias da educación (docencia)</b>	3	3,70%
<b>Unidade de Igualdade</b>	3	100%
<b>Dereito Privado</b>	2	100%
<b>Facultade de ciencias sociais e da comunicación (docencia)</b>	2	16,67%
<b>Facultade de historia</b>	2	40,00%
<b>Secretaría do reitor</b>	2	40,00%
<b>Servizo de axudas ao estudo, bolsas e prezos públicos</b>	2	28,57%



## Conclusións.

As seguintes reflexións, realizadas a modo de conclusións e que non pretenden ser exhaustivas, recollen unha serie de cuestións que se consideran importantes para analizar os datos do sistema de QSP's no 2017 e tamén para mellorar o propio sistema.

En primeiro lugar, cabe destacar que dende o 2015 o sistema ve como aumenta o número de QSP's rexistradas, o cal non deixa de ser moi positivo, posto que implica que cada vez máis persoas coñecen o sistema e se animan a utilizalo e, como consecuencia, permite que este sexa cada vez máis efectivo para recoller as queixas, suxestións e parabéns que se poidan dar dentro da Universidade de Vigo. Tendo en conta que estas cuestións son fundamentais para a mellora continua da nosa institución.

Pero en todo caso, debemos chamar a atención sobre o feito negativo de que aumenta o tempo de resposta con respecto aos anos anteriores. Podería ser xustificable polo aumento do número de QSP's e polos cambios producidos nas distintas unidades administrativas no ano 2017, pero sen dúbida deberían facerse esforzos para mellorar neste ítem, sobre todo tendo en conta o gran número de QSP's que se responden pasados os 15 hábiles de prazo que temos establecidos para tal fin.

Así, as diferentes unidades poderían revisar o número e contido das queixas que reciben e os seus tempos de resposta para establecer melloras que permitan, por un lado, diminuír o número de queixas e, por outro, evitar contestar fóra de prazo e/ou mellorar os seus tempos de resposta.

Como mellora xeral do sistema é preciso continuar traballando no futuro regulamento do sistema de queixas, suxestións e parabéns, e coordinar con outras unidades cales poden ser as actuacións necesarias. Dende a Unidade de Análises e Programas consideramos como unha das melloras necesarias evitar que dende a caixa de queixas e suxestións se tramiten solicitudes de información xeral, que deberían ser informadas dende as unidades ou servizos polas canles ordinarias de atención ás persoas usuarias, de tal xeito que non se desvirtúe o sistema e sexa o máis axustado posible á función para o que foi creado.

## Anexos.

TÁBOA 16: QUEIXAS POR UNIDADE 2017

UNIDADE	NºQUEIXAS	% QUEIXAS SOBRE QSP
Facultade de ciencias da educación (docencia)	76	93,83%
Área de benestar, saúde e deporte	22	64,71%
Facultade de bioloxía (docencia)	18	94,74%
Escola de enxeñaría de telecomunicación (docencia)	17	80,95%
Secretaría Xeral	17	94,44%
Xerencia	17	77,27%
Facultade de belas artes (docencia)	13	100,00%
ETS de enxeñaría de minas (docencia)	11	55,00%
Facultade de ciencias empresariais e turismo (docencia)	9	90,00%
Facultade de ciencias sociais e da comunicación (docencia)	9	75,00%
Servizo de alumnado (non está activo)	9	100,00%
Vicerreitoría do campus de Ourense	9	47,37%
Escola de enxeñaría industrial (docencia)	8	66,67%
Departamento técnico de obras, instalacións e infraestruturas	7	70,00%
ECIMAT	7	100,00%
Facultade de ciencias da educación e do deporte (docencia)	7	77,78%
Administrador QSP	6	100,00%
Facultade de bioloxía (administración)	6	75,00%
Facultade de ciencias do mar (docencia)	6	85,71%
Facultade de ciencias económicas e empresariais (docencia)	5	100,00%
Área de calidade	4	40,00%
Escola de enxeñaría de telecomunicación (administración)	4	100,00%
Escola universitaria de estudos empresariais (docencia)	4	80,00%
Facultade de fisioterapia (administración)	4	100,00%
Servizo de axudas ao estudo, bolsas e prezos públicos	4	57,14%
Servizo de PAS	4	80,00%
Servizo de xestión de estudos de grao	4	100,00%
Vicerreitoría de estudantes	4	100,00%
Escola superior de enxeñaría informática (administración)	3	75,00%
Facultade de ciencias empresariais e turismo (administración)	3	75,00%
Facultade de ciencias sociais e da comunicación (administración)	3	100,00%
Facultade de filoloxía e tradución (administración)	3	75,00%
Parque móbil	3	100,00%
Servizo de xestión de estudos de posgrao	3	75,00%

Unidade de análises e programas (UAP)	3	60,00%
Vicerreitoría de extensión universitaria e relacións internacionais	3	42,86%
Vicerreitoría de organización académica e profesorado	3	50,00%
Área de servizos á comunidade campus Pontevedra	2	66,67%
Área de tecnoloxías da información e comunicacións (ATIC)	2	25,00%
Facultade de belas artes (administración)	2	66,67%
Facultade de ciencias da educación (administración)	2	50,00%
Facultade de ciencias xurídicas e do traballo (docencia)	2	100,00%
Facultade de historia (docencia)	2	40,00%
Oficina de relacións internacionais (ORI)	2	40,00%
Secretaría do reitor	2	40,00%
Servizo de apoio á investigación e desenvolvemento	2	100,00%
Servizo de extensión universitaria - SIOPE	2	50,00%
Servizo de prevención de riscos laborais	2	100,00%
Vicerreitoría de economía e planificación	2	33,33%
Vicerreitoría de investigación e transferencia	2	100,00%
Área de normalización lingüística	1	25,00%
Área de servizos á comunidade campus Ourense	1	50,00%
Escola de Enxeñaría Aeronáutica e do Espazo (docencia)	1	33,33%
Escola de enxeñaría forestal (administración)	1	50,00%
Escola de enxeñaría industrial-sede campus (administración)	1	100,00%
Escola de enxeñaría industrial-sede cidade (administración)	1	100,00%
Escola superior de enxeñaría informática (docencia)	1	100,00%
Escola universitaria de enfermaría-Ourense (administración)	1	100,00%
Escola universitaria de enfermaría-Pontevedra (docencia)	1	100,00%
Facultade de ciencias (docencia)	1	50,00%
Facultade de ciencias do mar (administración)	1	100,00%
Facultade de ciencias xurídicas e do traballo (administración)	1	100,00%
Facultade de filoloxía e tradución (docencia)	1	100,00%
Oficina de medio ambiente (OMA)	1	33,33%
Servizo de asesoría xurídica	1	100,00%
Servizo de contabilidade, orzamentos e tesourería	1	50,00%
Servizo de xestión económica e contratación	1	100,00%

## Información de contacto

### Universidade de Vigo

#### UNIDADE DE ANÁLISES E PROGRAMAS

Edificio anexo a Xerencia, planta baixa.

As Lagoas Marcosende s/n.

36.310 Vigo (Pontevedra)

**Tel.** 986.818.689

[https://uvigo.gal/uvigo\\_gl/administracion/analises-programas/index.html](https://uvigo.gal/uvigo_gl/administracion/analises-programas/index.html)

