

# 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/](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/](http://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](http://www.uvigo.es)  
O texto íntegro da Carta de Servizos pode consultarse na web [www.uvigo.es](http://www.uvigo.es)  
The full text of the Service Charter can be viewed at our website [www.uvigo.es](http://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 de Ciencias  
Experimentais  
Campus universitario  
36310 Vigo  
España

Tel. 986 812 900  
Fax 986 812 556

[www.uvigo.es](http://www.uvigo.es)  
[acfcv@uvigo.es](mailto:acfcv@uvigo.es)

Ámbito de ciencias  
experimentais

# Carta de servizos

## Administración de centros

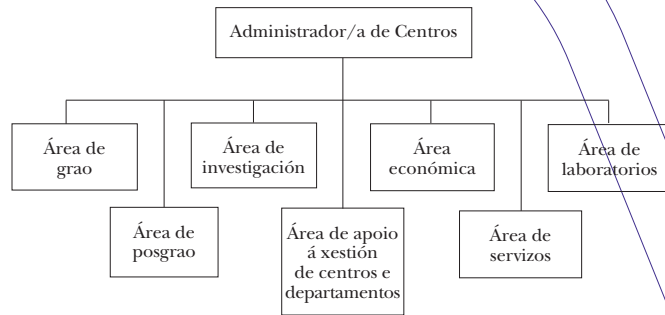
### Fins e obxectivos da unidade

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.

### Organigrama Ámbito de ciencias experimentais

O directorio completo pódese consultar na páxina web [www.uvigo.es](http://www.uvigo.es) no seu apartado de Administración e Servizos.

Facultade de Bioloxía  
Facultade de Ciencias do Mar  
Facultade de Química  
Cimbio  
Ecimat



### 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 á 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](http://www.uvigo.es).
- Participación nos sistemas que avalían a satisfacción dos usuarios e usuarias.