



Universidad de Oviedo

Servicio de Estudiantes

CARTA DE SERVICIOS



MISIÓN

El Servicio de Gestión de Estudiantes coordina y gestiona los procedimientos y actuaciones relacionados con la información y orientación, el acceso a la Universidad, la admisión en estudios de Grado con límite de plazas, la coordinación con los Centros para los procesos de matrícula, la gestión de becas y ayudas, además de atender las demandas del alumnado incluidas en el ámbito de sus competencias.

VISIÓN

Queremos prestar un Servicio eficaz a todos los estudiantes de la Universidad de Oviedo y ayudar a todo aquel que necesite nuestro apoyo, además de ser el nexo de unión entre alumnos, Universidad y otras organizaciones.

VALORES

El Servicio de Gestión de Estudiantes se caracteriza por:

- Capacidad de adaptación a los cambios normativos.
- Eficacia en la Gestión
- Coordinación



SERVICIOS PRESTADOS

Unidad de C.O.I.E.

- **Información y orientación universitaria, académica y administrativa** sobre la Universidad de Oviedo y del resto de universidades españolas.
- **Gestión de los procesos de captación de estudiantes**, de charlas informativas en los centros de bachillerato, participación en jornadas, ferias...

Unidad de Acceso

- Gestión del proceso de PAU para estudiantes de Bachillerato, Ciclos Formativos de Grado Superior, Mayores de 25 años, Mayores de 40 años y Mayores de 45 años. **Información, organización, matrícula, expedición de calificaciones y tramitación de reclamaciones.**
- **Gestión de traslados de expedientes de la PAU:** Tramitación de la certificación académica oficial para alumnos que hayan realizado la PAU en la Universidad de Oviedo y vayan a trasladar su expediente para iniciar estudios en otra Universidad.

Unidad de Estudiantes

- **Gestión del proceso de Preinscripción en estudios de Grado con límite de plazas.** Información, organización y coordinación con los centros universitarios de la preinscripción. Distribución y adjudicación de plazas.
- **Coordinación del proceso de matrícula** en estudios de Grado y 1º y 2º ciclos, con los centros universitarios.
- **Tramitación de los recursos** presentados ante el Rector por los estudiantes.

Unidad de Becas

- **Información, estudio y propuesta** de resolución de las becas y ayudas convocadas por el Ministerio con competencia en Educación (Beca General, Movilidad y Colaboración), igualmente, las becas del País Vasco.
- **Publicación** de la resolución final de estas becas.

Unidad de Convenios y Ayudas

- **Información, publicación, tramitación y gestión** de las becas colaboración convocadas por el Vicerrectorado de Estudiantes con cargo al presupuesto de la Universidad de Oviedo (Informática, Servicios, Biblioteca).
- **Información, publicación, tramitación y gestión** de las ayudas convocadas por el Vicerrectorado de Estudiantes con cargo al presupuesto de la Universidad de Oviedo (Ayuda a estudiantes, urgente necesidad, aprovechamiento excelente, discapacidad).
- **Gestión y tramitación** de los convenios con empresas para realizar prácticas los estudiantes y dar de alta en la póliza de accidentes a los estudiantes en estas prácticas.

Unidad de Orientación Laboral

- **Orientación Laboral y Gestión de Prácticas Extracurriculares:** tiene como principal función la prestación de asesoramiento y formación individualizada para la orientación laboral de los estudiantes universitarios
- **Validar** convenios con empresas en el programa INFOEMPLEO, dichas empresas reciben alumnos que realizan prácticas extracurriculares.
- **Seguimiento** de las ofertas de prácticas que publican las empresas en la aplicación INFOEMPLEO.

Unidad de Proyección Social

- **PUMUO:** tiene como finalidad abrir un espacio de encuentro y participación social a los mayores de 50 años que deseen incorporarse al aprendizaje y a la formación continuada que la institución universitaria puede ofrecer.
- **SICUE:** Información, tramitación y adjudicación de las plazas de movilidad nacional.

ONEO: Gestiona el Programa de Atención a Personas con necesidades específicas.

Colegios Mayores: Proporcionar **residencia** a estudiantes, profesores y personal de administración y servicios, así como aquellas que contribuyen a la formación complementaria, cultural y científica...

Elaboración y divulgación de los datos estadísticos relacionados con los procesos concernientes al Servicio.

Atención y asesoramiento presencial, telefónico, por correo electrónico o mediante servicios web, sobre aspectos concretos planteados por los interesados o derivados de cuestiones técnicas de tramitación de los procesos competencia del Servicio.

NORMATIVA REGULADORA

General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Decreto 12/2010, de 3 de febrero (Estatutos de la Universidad de Oviedo).
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, modificado por la Ley 29/1998, de 13 de julio y por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 diciembre, de Protección de Datos.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 11/2007, de 22 de junio (acceso electrónico a los Servicios Públicos).
- Resolución de 12 de febrero de 2013, de la Universidad de Oviedo (estructura de gobierno y funciones).

Específica:

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre (ordenación de enseñanzas oficiales).
- Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre (pruebas de acceso y admisión estudios universitarios).
- Decreto 135/2009, de 28 de octubre (prueba de acceso para mayores de 25 y 45 años).
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre (Estatuto del Estudiante Universitario).
- Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre (sistema europeo de créditos).
- Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de los minusválidos modificada por las leyes: 66/1997, 50/1998, 24/2001, 62/2003.
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre (igualdad, no discriminación y accesibilidad).
- Decreto Legislativo 2/1998, de 25 de junio (régimen económico y presupuestario).

DERECHOS DE LOS USUARIOS

Las personas usuarias de los servicios tendrán, entre otros, derecho a:

- Recibir información general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en el Servicio de manera presencial, telefónica, documental y telemática.
- Disponer de una atención accesible y personalizada.
- Obtener la información administrativa y académica de manera eficaz y rápida, veraz y accesible, respetando la confidencialidad.
- Obtener una orientación académica y profesional acorde con sus intereses.
- Conocer la identidad de las autoridades y de los empleados públicos que tramitan los procedimientos en que sean parte.
- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de las solicitudes en las que se tenga la condición de interesado.
- Acceder al expediente con el fin de rectificar o cancelar datos incorrectos.
- Presentar quejas y sugerencias sobre los servicios prestados por el Servicio.

SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las personas usuarias de los servicios previstos en la presente Carta, podrán colaborar con la mejora de la prestación a través de los siguientes medios:

- Por escrito en el buzón de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones ubicado en las dependencias del Servicio.
- Por escrito dirigido a los responsables del Servicio o Vicerrectorado, en los registros universitarios o por las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.
- A través del correo electrónico de las diferentes unidades pertenecientes al Servicio.
- Participando en las jornadas, charlas, etc. informativas en las que colabora el personal del Servicio.

Asimismo, pueden dirigirse a las unidades administrativas, dependientes del Servicio de Estudiantes.



COMPROMISOS DE CALIDAD

- Responder las consultas por correo electrónico en el **plazo de 24 horas** de la recepción, salvo que requieran un estudio jurídico: **10 días desde la recepción**.
- Tramitar las solicitudes de las Pruebas de Acceso a la Universidad y los diversos procesos de calificación, revisión, publicación de notas y notificación de las certificaciones en los **plazos acordados por la Comisión Organizadora**.
- Tramitar las solicitudes de plaza en estudios con límite y publicar las sucesivas listas de admisión en los **plazos acordados por el Consejo de Gobierno**.
- Tramitación al Ministerio de Educación de los expedientes de solicitud de becas presentado en el periodo ordinario en los **plazos establecidos por el Ministerio**.
- Tramitar las solicitudes de Ayudas, resolver y notificar la resolución en el **plazo establecido en las Convocatorias**
- Resolver los recursos en vía administrativa formulado por estudiantes ante el Rectorado, competencia del Servicio (excluyendo los que requieran propuesta emitida por un órgano colegiado) en el **plazo de un mes** desde la recepción.
- Resolver las solicitudes y reclamaciones competencia del Servicio y notificar la Resolución en el **plazo de 15 días naturales** desde la recepción.
- Elaborar los documentos e informes (estadísticas, guías, folletos, carteles...) de los distintos procesos en los **plazos previstos legalmente**.
- **Gestión y Ejecución** del presupuesto del Vicerrectorado durante el año natural, tramitando los correspondientes documentos contables y gestionando las facturas en **4 días** desde su recepción.
- **Organización y Difusión** de jornadas informativas para los grupos de interés.

INDICADORES DE CALIDAD

- Número de **consultas recibidas** y **porcentaje de consultas atendidas** (presenciales, telefónicas, escritas, electrónicas) en **los tiempos previstos**.
- **Número y porcentaje de solicitudes tramitadas** en los distintos procesos dentro de los **plazos establecidos**.
- **Número de reclamaciones** realizadas en los distintos procesos, **porcentaje de las resueltas favorablemente**, y **tiempo de respuesta sobre los plazos previstos**.
- **Número de visitas** realizadas a las páginas **web del Servicio**.
- **Número de publicaciones anuales** realizadas y distribuidas (folletos, carteles, CDs, guías, etc...)
- **Número de propuestas de mejora planteadas** por los usuarios que se hayan **implementado**.
- **Grado de satisfacción** general de los usuarios con el Servicio.

SISTEMAS QUE ASEGUREN LA CALIDAD

El Servicio dispone de:

- Un sistema almacenamiento y reciclaje selectivo de materiales.
- Las medidas normalizadas de seguridad e higiene en el trabajo.
- Baños adaptados para personas con discapacidad.

OFICINAS Y DEPARTAMENTOS QUE PRESTAN OTROS SERVICIOS

ONEO (Oficina de atención a personas con necesidades específicas)

Servicio prestado	Gestionar el programa de atención a personas con necesidades específicas
Dirección	C/ González Besada, 13, 1ª Planta, 33007 Oviedo
Teléfono	985 10 29 22
Correo electrónico	oneo@uniovi.es
Página web	http://www.uniovi.es/estudiantes/vida/oneo

Orientación Laboral

Servicio prestado	Apoyo al alumnado con múltiples recursos de asesoramiento y orientación laboral para acceder con éxito al mercado de trabajo en los diferentes centros de la Universidad de Oviedo
Página web	http://www.uniovi.es/estudiantes/empleo/orientacion

Colegios Mayores y Residencias Universitarias

Servicio prestado	Alojamiento para estudiantes, profesores y posgraduados
Dirección	C/ Valdés Salas s/n - 33007 Oviedo
Teléfono	985 10 95 00 / 95 11
Correo electrónico	ipardo@uniovi.es
Página web	http://www.uniovi.es/estudiantes/infraestructuras/colegiosmayores



DATOS GENERALES DE CONTACTO

Servicio: Servicio de Gestión de Estudiantes
Dependencia: Vicerrectorado de Estudiantes
Responsable: María Dolores Mañana Palacio
Dirección: C/ González Besada, 13,
33007 Oviedo

Horario de atención al usuario: De lunes a viernes:
de 9 a 14 horas

Correo electrónico: vicestudiantes@uniovi.es

Página web: <http://www.uniovi.net/zope/servicios/administrativos/mapa/>

Sección de Gestión de Estudiantes

Unidad de Acceso

Teléfono: 98 510 41 15

Fax: 98 510 39 33

Correo electrónico: selectividad@uniovi.es

Unidad de Estudiantes

Teléfono: 98 510 41 16

Fax: 98 510 39 33

Correo electrónico: uestudiantes@uniovi.es

Unidad de C.O.I.E.

Teléfono: 98 510 49 04

Fax: 98 510 39 33

Correo electrónico: coie@uniovi.es

Web: <http://www.uniovi.es/COIE/>

Unidad de Proyección Social

Teléfono: 98 510 41 04

Fax: 98 510 39 33

Correo electrónico: uproyeccionsocial@uniovi.es

Sección de Becas y Convenios

Unidad de Becas

Teléfono: 98 510 41 06

Fax: 98 510 40 88

Correo electrónico: ubecas@uniovi.es

Unidad de Convenios y Ayudas

Teléfono: 98 510 41 18

Fax: 98 510 40 88

Correo electrónico: uayudasyconvenios@uniovi.es

Unidad de Orientación Laboral y Prácticas Externas

Teléfono: 98 510 41 05

Fax: 98 510 40 88

Correo electrónico: practicasexternas@uniovi.es

SITUACIÓN



Conforme al R. D. 951/2005, de 29 de julio

Elaborado:

Jefa del Servicio de Gestión de
Estudiantes

Revisado:

Responsable de la Unidad
Técnica de Calidad

Aprobado:

Vicerrector de Estudiantes

Versión 03

Fecha de aprobación: 14/02/2014