

COMPROMISOS DE CALIDAD

Gestión y entrega adecuada en 24 horas hábiles de la documentación registrada de Entrada/Salida a/por las unidades administrativas y/u órganos de gobierno competentes para su resolución.

Gestión y entrega adecuada en 24 horas hábiles de los documentos del Fax Oficial de la UCLM a sus destinatarios a través del correo electrónico Registro.General@uclm.es

Tramitación de los certificados digitales a la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre en las 24 horas hábiles siguientes a su emisión.

La tramitación de las peticiones de información y atención al público, recibidas a través de los medios electrónicos no superará las 24 horas hábiles.

La atención de cualquier caso o incidencia en el Centro de Atención al Usuario no superará las 24 horas hábiles.

Comunicación on-line a los órganos de resolución de la UCLM de la documentación registrada de su competencia, en el mismo momento de su registro.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Unidad responsable de la Carta de servicios:

- **Registro General**
C/ Altagracia, 50. 13071-Ciudad Real
Teléfono: 902 204 100 Fax: 902 204 130
e-mail: Registro.General@uclm.es

Campus de Albacete

- **Registro Auxiliar del Campus**
Plaza de la Universidad, 2. 02071-Albacete
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130. Ext. 2006
e-mail: ugad.ab@uclm.es

Campus de Ciudad Real

- **Registro Auxiliar del Rectorado y Campus**
C/ Altagracia, 50. 13071-Ciudad Real
Teléfono: 902 204 100 Fax: 902 204 130. Ext. 3642
e-mail: Registro.General@uclm.es

Campus de Cuenca

- **Registro Auxiliar del Campus**
Vicerrectorado de Cultura y Extensión Universitaria
Edificio Antonio Saura.
Camino del Pozuelo, s/n. 16071-Cuenca
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130. Ext. 4025
e-mail: ugad.cu@uclm.es

Campus de Toledo

- **Registro Auxiliar del Campus:**
Campus Tecnológico Fábrica de Armas
Edificio N° 6.Avda. Carlos III s/n. 45071-Toledo
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130. Ext. 5858
e-mail: ugad.to@uclm.es

Horarios:

- **Registro Electrónico:**
las 24 horas los 365 días del año.
- **Registro del Rectorado:**
 - Lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas.
 - Lunes a jueves, de 16:30 a 18:00 horas.
- **Registros Auxiliares de Campus:**
 - Lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas.
 - Martes y Jueves, de 16:30 a 18:00 horas.
- **Registros Auxiliares de Centros y Departamentos:**
 - Lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas.

http://www.uclm.es/organos/s_general/registro/



Carta de Servicios

Universidad de Castilla-La Mancha

Registro General

El Registro General tiene como misión facilitar el acceso de los ciudadanos a todos los servicios administrativos y académicos de Universidad, colaborando en las tareas de la coordinación del servicio de información oficial y atención al público, el asesoramiento de índole práctica que los ciudadanos requieran sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación para solicitudes que se propongan realizar; localización de servicios y dependencias de la UCLM y, como función principal, desarrollar la gestión de recepción, registro, envío y archivo de la documentación presentada por los ciudadanos en sus relaciones con la UCLM. El Registro General tiene distribuidas oficinas de registro auxiliares en todos los edificios que conforman los cuatro campus de la UCLM.

SERVICIOS

Atención al Público

Orientación a los usuarios en materia de información general, localización de dependencias y servicios administrativos y/o académicos.

- **Prestación electrónica:**

www.uclm.es

Registro.General@uclm.es

<https://cau.uclm.es>

- **Prestación presencial:**

en las direcciones postales de todas las oficinas de registro.

Iniciativas y Sugerencias

Recoger y canalizar las iniciativas, sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos.

- **Prestación electrónica:**

<https://www.sede.uclm.es/unitramita/uclm/es/CatalogoServiciosAction!mostrarDetalleServicio.action?idServicio=778>

- **Prestación presencial:**

en las direcciones postales de todas las oficinas de registro.

Registro de Documentos

Registro de Entrada de documentos presentados por los ciudadanos en sus relaciones con la UCLM y de Salida, de los documentos generados por la UCLM en la resolución de trámites académicos y/o administrativos.

- **Prestación electrónica:**

<https://www.sede.uclm.es/unitramita/uclm/es/CatalogoServiciosAction!mostrarDetalleServicio.action?idServicio=778>

- **Prestación presencial:**

en las direcciones postales de todas las oficinas de registro

Control Documental

Coordinación y control del tránsito documental entre las distintas Oficinas de Registro Auxiliares con el Registro General.

- **Prestación electrónica:**

NO

- **Prestación presencial:**

Registro General y Registro Auxiliar del Rectorado.

Compulsa de Documentos

Compulsa de documentos oficiales que hayan sido emitidos por la UCLM o, aquellos que vayan a surtir efectos en el ámbito de la UCLM.

- **Prestación electrónica:**

NO

- **Prestación presencial:**

en las direcciones postales del Registro General y Auxiliares del Rectorado y Campus

- **Coste asociado conlleva:**

Tasa académica y/o administrativa, en función de los casos.

Gestión del Fax

Coordinación en la recepción y distribución de la documentación recibida en la UCLM a través del servicio de FAX oficial de la UCLM.

- **Prestación electrónica:**

Registro.general@uclm.es

902 240 130

- **Prestación presencial:**

Registro General y Registro Auxiliar del Rectorado.

Firma Electrónica

Certificadores Oficiales y emisores del Certificado de Firma Electrónica de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.

- **Prestación electrónica:**

NO

- **Prestación presencial:**

en las direcciones postales del Registro General y Auxiliares del Rectorado y Campus.

Control de Acceso a edificios

Gestionar el servicio de activación electrónica de tarjetas de acceso a edificios y dependencias de la UCLM.

- **Prestación electrónica:**

NO

- **Prestación presencial:**

en las direcciones postales del Registro General y Auxiliares del Rectorado y Campus.

Tablón Oficial de Anuncios

Coordinar la distribución, a través de los tablones oficiales de anuncios, de la información oficial ofrecida por la UCLM en todos sus centros y dependencias.

- **Prestación electrónica:**

NO

- **Prestación presencial:**

en las direcciones postales del Registro General y Auxiliares del Rectorado y Campus.

Control de Certificados y Servicios de Mensajería de Entrada

Coordinar la recepción y distribución de toda la documentación/paquetes recibidos en todas las dependencias y servicios de la UCLM a través del Correo Certificado y Servicios Privados de Mensajería.

- **Prestación electrónica:**

NO

- **Prestación presencial:**

en las direcciones postales del Registro General y Auxiliar del Rectorado.

USUARIOS

Los servicios incluidos en esta Carta de Servicios se prestan a los siguientes grupos de usuarios:

- Comunidad universitaria de la UCLM.
- Empresas, asociaciones e instituciones públicas y privadas, según lo establecido en la normativa de la biblioteca.
- Ciudadanos en general.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

El usuario de todas las actividades y servicios que se prestan desde el Registro General tiene los siguientes canales de participación:

- Centro de atención al usuario (CAU). <https://cau.uclm.es>
- Escrito, llamada telefónica, fax, correo electrónico a dirigir a las direcciones especificadas en esta carta.
- Encuestas de necesidades, expectativas y satisfacción que se realiza diariamente entre todos los usuarios que utilizan nuestros servicios y satisfacción que se realicen entre todos los usuarios.

GESTIÓN DE RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y MODOS DE PRESENTACIÓN

Modos de presentación

- **Electrónico:** <https://cau.uclm.es> y <https://www.sede.uclm.es>
- **Presencial:** en cualquiera de los Registros Auxiliares que conforman el Registro General de la UCLM y cualquier otro Registro Oficial de la Administración Pública, conforme a lo establecido en la Ley 30/1992.

Vías e Información sobre el estado de tramitación

- Por medio electrónico o carta certificada, a elección del usuario.
- Plazos: antes de 5 días hábiles tras su recepción.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN

El Subdirector del Registro General dará respuesta, con la máxima celeridad posible, sobre los defectos, quejas o reclamaciones que, por parte del usuario, se efectúen en relación con la prestación de los servicios, informando mediante comunicación personalizada, por los medios establecidos, del estado de dicha subsanación, la cual recogerá, si procede, una explicación personalizada por parte del responsable.

AÑO DE PUBLICACIÓN, REVISIÓN Y PERIODO DE VIGENCIA

La evaluación del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios se realizará anualmente y sus resultados se publicarán junto con la misma en la dirección http://www.uclm.es/organos/s_general/registro/

Para más información consulte el documento extenso de esta Carta de Servicios: <http://www.uclm.es/cartaservicios/>