

	<b>CARTAS DE SERVICIOS UCLM</b>	Rev: 1 Fecha: 11/07/2013
	<b>Registro General</b>	

### Datos identificativos y objetivos

El Registro General tiene como misión facilitar el acceso de los ciudadanos a todos los servicios administrativos y académicos de Universidad de Castilla-La Mancha (En adelante UCLM), 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.

- **Iniciativas y sugerencias**

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

- **Registro Oficial 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.

- **Control documental**

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

- **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.

- **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

- **Firma electrónica**

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

- **Control de acceso a edificios**

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

- **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.

- **Control de certificados y servicios mensajerías 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.

- **Control y gestión documental licitaciones públicas.**

Coordinar la recepción y custodia de las licitaciones presentadas por Empresas Públicas y Privadas a las convocatorias realizadas por al UCLM, así como la emisión de certificados preceptivos dirigidos a la Mesa de Contratación de la UCLM.

## Usuarios

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

- Estudiantes de la Universidad de Castilla-La Mancha.
- Personal docente e investigador de la Universidad de Castilla-La Mancha.
- Personal de administración y servicios de la Universidad de Castilla-La Mancha.
- Empresas, asociaciones e instituciones públicas y privadas, según lo establecido en la normativa de la biblioteca.
- Órganos de gobierno y unidades administrativas de la UCLM
- 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

## Gestión de reclamaciones, sugerencias y consultas

Los usuarios del Registro General pueden realizar consultas, presentar reclamaciones o hacer sugerencias a través Centro de atención al usuario (CAU) <https://cau.uclm.es>, por correo electrónico o postal dirigido a las direcciones específicas de esta Carta, o presentando escrito de sugerencias en cualquiera de los Registros Oficiales de la UCLM y cualquier otro Registro Oficial de la Administración Pública.

Compromisos de calidad	Indicador	Valor anual
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.	Nº de documentos registrados y entregados al órgano competente en las 24 horas hábiles siguientes a su entrada/salida	90%
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	Nº de faxes entregados a sus destinatarios en las 24 horas hábiles siguientes a su recepción.	95%
Tramitación de los certificados digitales a la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre en las 24 horas hábiles siguientes a su emisión.	Nº de certificados digitales enviados a la FNMT que no superan las 24 horas hábiles en su tramitación.	90%
La tramitación de las peticiones de información y atención al público, recibidas a través de los medios electrónicos no superará las 24 horas hábiles.	Nº de solicitudes tramitadas en las 24 horas hábiles siguientes a la recepción.	90%
La atención de cualquier caso o incidencia en el Centro de Atención al Usuario no superará las 24 horas hábiles.	Nº de peticiones tramitadas en las 24 horas hábiles siguientes a la recepción.	90%
Comunicación on-line a los órganos de resolución de la UCLM de	Nº de documentos registrados	95%

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

## 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.

## Información complementaria

### Dirección electrónica

- [http://www.uclm.es/organos/s\\_general/registro/](http://www.uclm.es/organos/s_general/registro/)

### Direcciones postales y teléfonos

- **Unidad responsable de la Carta de servicios:**

#### Registro General

Real Casa de la Misericordia. Edificio Rectorado  
C/ Altagracia Nº 50.13071-Ciudad Real  
e-mail: [Registro.General@uclm.es](mailto:Registro.General@uclm.es)

- **Campus de Albacete**

#### Registro Auxiliar del Campus de Albacete

Vicerrectorado del Campus de Albacete  
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas  
Tardes: Martes y Jueves de 16:30 a 18:00 horas  
Plaza de la Universidad, 2. 02071-Albacete  
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130. Ext. 2006  
e-mail: [ugad.ab@uclm.es](mailto:ugad.ab@uclm.es)

- **Campus de Ciudad Real**

#### Registro Auxiliar del Rectorado

Real Casa de la Misericordia. Edificio Rectorado  
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas  
Tardes: De Lunes a Jueves de 16:30 a 18:00 horas  
C/ Altagracia Nº 50.13071-Ciudad Real  
e-mail: [Registro.General@uclm.es](mailto:Registro.General@uclm.es)

- **Campus de Cuenca**

#### Registro Auxiliar del Campus de Cuenca

Vicerrectorado de Cultura y Extensión Universitaria  
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas  
Tardes: Martes y Jueves de 16:30 a 18:00 horas  
Edificio Antonio Saura. Camino del Pozuelo, s/n. 16071-Cuenca  
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130. Ext. 4025  
e-mail: [ugad.cu@uclm.es](mailto:ugad.cu@uclm.es)

- **Campus de Toledo**

#### Registro Auxiliar del Campus de Toledo

Campus Tecnológico Fábrica de Armas  
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas  
Tardes: Martes y Jueves de 16:30 a 18:00 horas

Edificio Nº 6.Avda. Carlos III s/n. 45071-Toledo  
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130. Ext. 5858  
e-mail: [ugad.to@uclm.es](mailto:ugad.to@uclm.es)

### **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/](http://www.uclm.es/organos/s_general/registro/)

Esta Carta de Servicios entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la UCLM y tendrá una vigencia de dos años.

**Para más información consulte el documento extenso de esta Carta de Servicios**  
[http://www.uclm.es/organos/s\\_general/registro/cartaservicio/](http://www.uclm.es/organos/s_general/registro/cartaservicio/)