

- Resolución de 28 de mayo de 2002, por la que se dan instrucciones provisionales en relación con el funcionamiento de los Registros Oficiales de la UCLM, hasta que se apruebe el Reglamento de registro de documentos.

[https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/2073/bouclm\\_53.pdf](https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/2073/bouclm_53.pdf)

- Resolución de 14 de diciembre de 2010, por la que se hace pública Normativa de Utilización de Medios Electrónicos en la actividad de la administración de la UCLM. [https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/1986/bouclm\\_141.pdf](https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/1986/bouclm_141.pdf)

- Resolución de la Secretaría General de la Universidad de 2 de enero de 2013 sobre el horario de Atención al Público de las oficinas de Registro para el año 2013.

[https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/2967/bouclm\\_151.pdf](https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/2967/bouclm_151.pdf)

## 2 COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES.

El Registro General de la UCLM tiene establecidos los siguientes compromisos respecto a la prestación de los servicios que, en todos los casos, se ajustarán a la normativa y se prestarán con la debida cortesía y deferencia.

### 2.1 Compromisos de calidad.

1. 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.
2. 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](mailto:Registro.General@uclm.es)
3. Tramitación de los certificados digitales a la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre en las 24 horas hábiles siguientes a su emisión.
4. La tramitación de las peticiones de información y atención al público, recibidas a través de los medios electrónicos no superará las 24 horas hábiles.
5. La atención de cualquier caso o incidencia en el Centro de Atención al Usuario no superará las 24 horas hábiles.
6. 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.

### 2.2 Indicadores.

El Registro General realiza el seguimiento de los compromisos establecidos respecto a la prestación de los servicios, con los siguientes indicadores:

Compromiso	Indicador	Valor Anual
1	Nº de documentos registrados y entregados al órgano competente en las 24 horas hábiles siguientes a su entrada/salida	90 % de documentos
2	Nº de faxes entregados a sus destinatarios en las 24 horas hábiles siguientes a su recepción.	95 % de documentos
3	Nº de certificados digitales enviados a la FNMT que no superan las 24 horas hábiles en su tramitación.	90% de certificados digitales