2023/26

CARTA DE SERVICIOS

Centro de información a la ciudadanía

Oficina de asistencia en materia de registro

GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE UNIVERSIDADES

1. Información de carácter general y legal

1.1. Datos identificativos y fines del Servicio

El Centro de Información a la Ciudadanía y Oficina de Asistencia en Materia de Registro del Ministerio de Universidades es la Unidad que, en dependencia de la Subsecretaría del Ministerio, presta los siguientes servicios a la ciudadanía:

- La gestión del servicio de atención a la ciudadanía: Ofrece información pública de carácter institucional y administrativa, tanto presencial como por correo postal, y a través del portal web y de la sede electrónica del departamento.
- Oficina de Asistencia en Materia de Registro: Permite a la ciudadanía registrar cualquier escrito dentro del sistema de intercambio de registros de la Administración General del Estado, de conformidad con lo previsto en la Orden UNI/22/2021, de 15 de enero, por la que se crea la Oficina de Asistencia en Materia de Registros.

1.2. Relación de los principales servicios que presta

A. Proporcionar información administrativa tanto presencialmente, como por vía telefónica a través del servicio 060, y telemáticamente en nuestro Portal institucional (http://universidades.gob.es), sobre:

- Identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de los organismos y unidades administrativas del departamento.
- Servicios públicos y prestaciones propias del departamento.
- Convocatorias de becas, ayudas, y subvenciones del sistema universitario.
- Gestión de títulos universitarios nacionales y extranjeros.
- Presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones sobre los servicios del departamento, en relación con la falta de satisfacción de sus expectativas o propuestas de mejora.

B. La Oficina de Asistencia en Materia de Registro ejercerá las funciones previstas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y en particular, las siguientes:

a. La digitalización de los documentos en papel que se presenten o sean recibidos en la oficina y se dirijan a cualquier órgano, organismo público o entidad de cualquier Administración Pública, así como su anotación en el registro electrónico general o registro electrónico de cada organismo según corresponda.

   También se podrán anotar en dicho registro los asientos de salida que se realicen de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 16.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

b. La emisión del correspondiente recibo que acredite la fecha y hora de presentación de solicitudes, comunicaciones y documentos que presenten los interesados.

c. La expedición de copias electrónicas auténticas de cualquier documento en papel que presenten los interesados y que se vaya a incorporar a un expediente administrativo a través de dicha oficina en el registro electrónico.

d. Asistencia e información en el uso de medios electrónicos a los interesados no incluidos en los apartados 2 y 3 del artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, que lo soliciten, en particular, en materia de identificación y firma electrónica, para la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones a través de medios electrónicos en los trámites y procedimientos para los que se haya conferido habilitación.

e. La identificación o firma electrónica del interesado, cuando se trate de una persona no obligada a la relación electrónica con la Administración, en los procedimientos administrativos para los que se haya conferido habilitación. En estos casos, el funcionario habilitado hará uso del sistema de firma del que esté dotado y el interesado deberá prestar su consentimiento expreso para esta actuación de lo que deberá quedar constancia para los casos de discrepancia o litigio.

f. La práctica de notificaciones, cuando el interesado o su representante comparezcan de forma espontánea en la oficina y solicite la comunicación o notificación personal en ese momento.

g. La comunicación a los interesados del código de identificación del órgano, organismo público o entidad a la que se dirige la solicitud, escrito o comunicación.

h. Otorgar apoderamiento «apud acta» mediante comparecencia personal en estas oficinas por quien ostente la condición de interesado en un procedimiento administrativo.

i. Cualesquiera otras funciones que se les atribuyan legal o reglamentariamente.

C. Servicio de certificados de persona física para los ciudadanos.

2. Derechos de los usuarios

Quienes tienen capacidad de obrar ante las Administraciones Públicas según lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, son titulares de los siguientes derechos:

a. A recibir información y documentación de interés general sobre los procedimientos dependientes del Ministerio de manera presencial, telefónica, electrónica y a través de redes sociales.

b. A disponer de unas condiciones adecuadas de seguridad e higiene en los espacios de atención presencial, así como de señalética y facilidades de acceso para personas con discapacidad.

c. A facilitar la identificación o la firma electrónica de la persona interesada, cuando se trate de una persona no obligada a la relación electrónica con la Administración, en los procedimientos administrativos para los que se haya conferido habilitación.

d. A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.

e. A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.

f. A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.

g. Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.

h. A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

i. A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.

j. A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica en la presentación de sus solicitudes, según lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de la Administraciones Públicas.

k. A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

l. Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

Estos derechos se entienden sin perjuicio de los reconocidos en el artículo 53 referidos a los interesados en el procedimiento administrativo.

3. Participación de las personas usuarias

La ciudadanía podrá colaborar en la mejora de la prestación de nuestros servicios mediante su participación en encuestas de satisfacción, mediante la cumplimentación del formulario de Atención Escrita en los formularios web de nuestro Portal institucional, incluyendo comentarios en las redes sociales o mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme lo establecido en esta carta:

- Formulación de quejas y sugerencias en la dirección: https://universidades.sede.gob.es/procedimientos/portada/ida/3513/idp/1024
- Comentarios a las entradas de las redes sociales:
  - https://twitter.com/UniversidadGob
  - https://www.facebook.com/UniversidadGob/
  - https://www.instagram.com/universidadgob/
  - https://www.youtube.com/channel/UC1rvgLWmCizTmzyZ-IFLp1A
  - https://www.flickr.com/people/universidadgob/
- Encuestas de satisfacción disponibles para quienes realicen consultas escritas: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeWB8vTeCCKXxmaODDKHYFGC-CXlc30-tktF_kq51dJZ97jWpQ/viewform
- Escritos dirigidos a nuestro buzón de consultas, en la siguiente dirección de nuestro Portal institucional:
  Atención escrita - (universidades.gob.es)

4. Normativa reguladora

- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015 de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto 2/2020, de 12 de enero, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales.
- Real Decreto 431/2020, de 3 de marzo, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Universidades.
- Orden UNI/22/2021, de 15 de enero, por la que se crea una Oficina de asistencia en materia de registros.

En general, toda la normativa aplicable a los trámites relacionados con el Ministerio de Universidades.

5. Acceso al sistema de quejas y sugerencias

Formas de presentación

Los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio, según lo establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado (BOE de 3 de septiembre) en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

- A través de la sede electrónica, con los medios de identificación y firma previstos en la misma, para lo que debe acceder al siguiente enlace, cumplimentando el formulario establecido para presentación de quejas y sugerencias: https://universidades.sede.gob.es/procedimientos/portada/ida/3513/idp/1024
- De forma presencial, mediante el formulario disponible en la el Registro General del Ministerio de Universidades y en las oficinas de asistencia en materia de registro de cualquier organismo de la Administración General del Estado, así como en nuestro Portal institucional: https://universidades.sede.gob.es/fichero-publico/descargar/id/2521, señalando que se trata de una Queja o Sugerencia destinada a este Organismo.
- Por correo postal o presencialmente en nuestra Oficina de Asistencia en Materia de Registro, mediante envío del formulario establecido citado en el punto anterior, a la Unidad de Quejas y Sugerencias del Ministerio de Universidades, Paseo de la Castellana 162, 28071 MADRID.

Plazos de contestación

Conforme a lo dispuesto en el mencionado R.D. 951/2005, de 29 de julio, la unidad responsable de la gestión de quejas y sugerencias dispone de un plazo de veinte días hábiles para responder a las mismas y especificar las medidas correctoras a adoptar.

El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de diez días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para su correcta tramitación.

Si, transcurrido el plazo legalmente establecido, la persona usuaria no hubiera obtenido respuesta a la queja interpuesta, podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Universidades, a través de la dirección inspeccion.reclamaciones@universidades.gob.es, para conocer los motivos de la falta de contestación y para que dicha Inspección proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.

Efectos

Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellas personas que se consideren interesadas en el procedimiento.

6. Compromisos e Indicadores de Calidad

Respecto de los servicios relacionados con la atención a la ciudadanía:

Servicio 1: Proporcionar información administrativa de carácter general, por escrito, respondiendo mediante correo postal, o por correo electrónico.

Compromiso 1

Responder a las solicitudes de información general sobre los procedimientos del Ministerio por correo postal o por correo electrónico en un máximo de diez días hábiles desde el día de su recepción.

Indicador 1

Porcentaje de respuestas a solicitudes de información general sobre los procedimientos del Ministerio enviadas por correo postal o por correo electrónico en un plazo máximo de diez días desde el día de su recepción.

Valor esperado: 100%

Servicio 2: Proporcionar información administrativa específica sobre expedientes concretos, por escrito, respondiendo mediante correo postal, o por correo electrónico.

Compromiso 2

Responder a las solicitudes de información específica sobre el estado de tramitación de expedientes concretos por correo postal o por correo electrónico en un plazo máximo de veinte días desde el día de su recepción.

Indicador 2

Porcentaje de respuestas a solicitudes de información específica sobre expedientes concretos enviadas por correo postal o por correo electrónico en un plazo máximo de veinte días desde el día de su recepción.

Valor esperado: 100%

Servicio 3: Proporcionar información presencial con cita previa.

Compromiso 3

Atender consultas presenciales en un tiempo no superior a quince minutos desde la hora asignada en la cita previa.

Indicador 3

Porcentaje de consultas presenciales atendidas en un tiempo no superior a quince minutos desde la hora asignada en cita previa.

Valor esperado: 100%

Servicio 4: Proporcionar información por vía telefónica a través del servicio 060.

Compromiso 4

Atender las consultas telefónicas recibidas a través del 060 en un tiempo no superior a cuatro minutos desde su entrada.

Indicador 4

Porcentaje de consultas telefónicas atendidas en un tiempo no superior a cuatro minutos desde su entrada.

Valor esperado: 100%

Respecto de los servicios relacionados con la Oficina de asistencia en materia de registro:

Servicio 5: Digitalización de los documentos en papel que se presenten o sean recibidos en la Oficina y se dirijan a cualquier órgano, organismo público o entidad de cualquier Administración Pública, así como su anotación en el registro electrónico general o registro electrónico de cada organismo según corresponda.

Compromiso 5

Asiento en el registro de entrada de los documentos en formato papel y/o en formato digital en el plazo máximo de dos días hábiles desde el día de su recepción en la Oficina de Asistencia en Materia de Registro.

Indicador 5

Porcentaje de documentos en formato papel y/o en formato digital anotados en el registro de entrada en el plazo máximo de dos días hábiles desde el día de su recepción en la Oficina de Asistencia en Materia de Registro.

Valor esperado: 100%

Servicio 6: Emisión del correspondiente recibo que acredite la fecha y hora de presentación de solicitudes, comunicaciones y documentos que presenten los interesados.

Compromiso 6

Emisión inmediata del correspondiente recibo que acredite la fecha y hora de presentación de solicitudes, comunicaciones y documentos presentados, una vez realizado el asiento en el registro de entrada.

Indicador 6

Porcentaje de recibos acreditativos de presentación de solicitudes, comunicaciones y documentos emitidos inmediatamente una vez realizado el asiento en el registro de entrada.

Valor esperado: 100%

Servicio 7: Expedición de copias electrónicas auténticas de cualquier documento en papel que presenten los interesados y que se vaya a incorporar a un expediente administrativo a través de dicha oficina en el registro electrónico.

Compromiso 7

Expedición inmediata de copias electrónicas auténticas de cualquier documento original presentado en papel en la Oficina de Asistencia en Materia de Registro que se va a incorporar a un expediente administrativo en el registro electrónico de dicha Oficina, una vez realizado el asiento de entrada correspondiente a la entrega presencial de la documentación original.

Indicador 7

Porcentaje de copias electrónicas auténticas de cualquier documento original presentado en papel en la Oficina de Asistencia en Materia de Registro que se va a incorporar a un expediente administrativo en el registro electrónico de dicha Oficina, una vez realizado el asiento de entrada correspondiente a la entrega presencial de la documentación original, expedidas inmediatamente.

Valor esperado: 100%

Servicio 8: La práctica de notificaciones, cuando el interesado o su representante comparezcan de forma espontánea en la Oficina de Asistencia en Materia de Registro y solicite la comunicación o notificación personal en ese momento.

Compromiso 8

Entrega inmediata de notificaciones, cuando se reclama presencialmente en la Oficina de Asistencia en Materia de Registro la entrega de notificaciones publicadas en tablón de anuncios del BOE por no haber sido entregadas, una vez requeridas al servicio remitente.

Indicador 8

Porcentaje de notificaciones entregadas de forma inmediata cuando se reclama presencialmente en la Oficina de Asistencia en Materia de Registro la entrega de notificaciones publicadas en tablón de anuncios del BOE por no haber sido entregadas, una vez requeridas al servicio remitente.

Valor esperado: 100%

Servicio 9: Otorgar apoderamiento «apud acta» mediante comparecencia personal en estas oficinas por quien ostente la condición de interesado en un procedimiento administrativo.

Compromiso 9

Registro inmediato de la solicitud de apoderamiento, si se personan en nuestra Oficina de Asistencia en Materia de Registro tanto poderdante como apoderado.

Indicador 9

Porcentaje de solicitudes de apoderamiento registradas inmediatamente ante solicitud presencial de poderdante/apoderado.

Valor esperado: 100%

Servicio 10: Emisión de certificado de persona física solicitado por los ciudadanos para la utilización de firma electrónica

Compromiso 10

Emisión de certificados de acreditación de persona física en el mismo día de su solicitud por parte de la persona solicitante, personada en la Oficina de Asistencia en Materia de Registro, mediante cita previa.

Indicador 10

Porcentaje de certificados que se emiten en el mismo día de su solicitud por parte de la persona solicitante personada en la Oficina de Asistencia en Materia de Registro, mediante cita previa.

Valor esperado: 100%

7. Sistemas de aseguramiento y otras medidas

Medidas destinadas a asegurar la igualdad de género, la atención a la diversidad y que faciliten el acceso a los servicios y mejoren las condiciones de su prestación:

Los compromisos de calidad establecidos en esta Carta de Servicios son de aplicación general a todas las personas usuarias, garantizándose los principios de igualdad, atención a la diversidad y a las personas en riesgos de exclusión social, así como los principios de no discriminación por género, sexo, raza, nacionalidad, ideología o religión, en el acceso a los servicios y las condiciones de su prestación.

Se cuenta con acceso accesible a nuestras instalaciones, así como señalización exterior e interior (carteles informativos, paneles, placas indicadoras, etc)

Para asegurar la mejor atención al público, se tendrá en cuenta, igualmente, el compromiso del personal del Centro de Información a la Ciudadanía y Oficina de Atención en materia de Registro con los principios de ética e integridad profesional, objetividad y neutralidad, así como imparcialidad, transparencia en la gestión, y responsabilidad profesional en el servicio a la ciudadanía.

El personal destinado en este Centro asume el compromiso de formarse en las materias competencia del Ministerio, para poder prestar la mejor atención a los usuarios. Igualmente, se velará porque los usuarios tengan la máxima ayuda en su atención, con trato confidencial, e individualizado.

Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales con los que, en su caso, cuente la organización:

Se relacionan las medidas en materia de seguridad, accesibilidad y sostenibilidad que facilitan el acceso al servicio y mejoren las condiciones de la prestación:

- Se dispone de planes de emergencia y, mediante paneles y planos de situación, informa de los procedimientos y vías de evacuación de su edificio.
- Se efectúa un mantenimiento periódico de los sistemas de detección de emergencias, alarmas y medidas de extinción de incendios.
- Se realizan simulacros periódicos para comprobar el funcionamiento de los sistemas de seguridad y verificar la eficacia de los planes de emergencia.
- Se imparte formación al personal salud, seguridad laboral y prevención de riesgos laborales.
- La oficina de atención en materia de registro se encuentra ubicada en una planta baja, carece de barreras arquitectónicas para facilitar el paso a las personas con movilidad reducida, cuenta con señalización exterior e interior, y con amplitud y comodidad de espacios.
- Se practican políticas públicas activas en materia de sostenibilidad mediante la mejora en la utilización de sus recursos materiales.

8. Medidas de subsanación, compensación y reparación

Las personas usuarias de nuestros servicios que consideren que se han incumplido los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios, podrán dirigir un escrito a División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Paseo de la Castellana, 162.-28046 Madrid.

En caso de que se verifique ese incumplimiento, la persona responsable de esta Carta de Servicios, dirigirá una carta de disculpas al ciudadano comunicando las causas del incumplimiento, así como las medidas adoptadas para paliar y/o mejorar la deficiencia observada. Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

9. Identificación de la información complementaria

Contacto

- Telemáticamente. A través de los formularios web de INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO disponibles en nuestro Portal Institucional: https://www.universidades.gob.es/atencion-escrita/
- Por correo postal, en la siguiente dirección:

  Ministerio de Universidades
  (Centro de Información la Ciudadanía y Oficina de Asistencia en Materia de Registro)
  Paseo de la Castellana, 162
  28046 Madrid
- Telefónicamente: a través del servicio 060

  Horarios de Lunes a viernes de 9.00 a 17.30 horas
- Presencia en redes sociales:
  - https://twitter.com/UniversidadGob
  - https://www.facebook.com/UniversidadGob/
  - https://www.instagram.com/universidadgob/
  - https://www.youtube.com/channel/UC1rvgLWmCizTmzyZ-IFLp1A
  - https://www.flickr.com/people/universidadgob/

Identificación de la Unidad responsable de la Carta de Servicios

La persona responsable de atender cualquier duda respecto a los servicios prestados relacionados en esta Carta de Servicios, así como encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos asumidos y de impulsar las pertinentes acciones de mejora es el titular de la **División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones** (Subsecretaría-Ministerio de Universidades.- Paseo de la Castellana, 162-28046 Madrid)

Otros datos de interés

- **Atención presencial al público, mediante cita previa**, que se puede obtener en esta dirección: https://ssweb.seap.minhap.es/icpplus/citar?org=OIACR

  Horario ordinario:
  Lunes a jueves de 9.00 a 17.00 horas (citas hasta las 16:45)
  Viernes de 9:00 a 15:00 horas (citas hasta las 14:45)

  Sábados cerrado

  Horario de verano (16 de junio a 15 de septiembre):
  Lunes a viernes: de 8:00 a 15:00 horas. (citas hasta las 14:45)
  Sábados cerrado

Localización de las instalaciones

Paseo de la Castellana,162
28046 Madrid

Medios de acceso y transporte

Acceso en transporte público:

Estaciones de Metro: Cuzco (Línea 10)

Paradas de Autobús: 34 (CUZCO), 4848 (CASTELLANA, SAN GERMAN). Líneas 5, 11, 27, 40, 147

Año de publicación

Marzo de 2023 V00

Periodo de vigencia

(2023-2026)