

MEMORIA DE ACTIVIDADES

SECCIÓN DE ARCHIVO UNIVERSITARIO Y REGISTRO

AÑO 2009

**MEMORIA DE ACTIVIDADES
DE LA SECCIÓN DE ARCHIVO UNIVERSITARIO Y REGISTRO
DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ
AÑO 2009**

SUMARIO

ARCHIVO UNIVERSITARIO	Pág.
Plantilla.....	2
Servicios.....	2
Implementación del SGA: CLARA.....	5
Presentaciones de la Sección a instituciones externas.....	6
Visitas realizadas.....	6
Cooperación y relaciones con otros Archivos.....	6
Asistencia a cursos y jornadas.....	7
Cursos impartidos.....	7
Publicaciones.....	7
Libro oficial de quejas y sugerencias.....	8
REGISTRO GENERAL	
Plantilla.....	9
Formación.....	9
Actualización del equipamiento en el RG.....	9
Implantación del Registro Telemático.....	10
Estadísticas de Registro.....	11

ANEXO I: Estadísticas de Registro completas
ANEXO II: Reglamento del Registro Telemático de la UAH
ANEXO III: Informe de Quejas y Sugerencias año 2009

ARCHIVO UNIVERSITARIO

PLANTILLA

Según la RPT vigente el Archivo está dotado con cuatro plazas: Jefe de sección, 1 técnico de archivo y 2 auxiliares. Otros recursos con los que tradicionalmente había contado consistían en las Escuelas Taller de carácter bianual (8 alumnos y 2 profesores) y 1 beca de formación.

Las principales novedades fueron:

- Toma de posesión del Jefe de la sección Santiago B. Gutiérrez Martínez, 15 de junio de 2009.
- La plaza de Técnico de archivo no fue cubierta en todo el año 2009.
- Tres alumnos del Taller de empleo de Archivos organizado por el Centro Internacional de Estudios Históricos Cisneros de la UAH por cuatro meses.
- Dos alumnos de Formación profesional en prácticas por tres meses.
- El proyecto de Escuela Taller, gestionado por el Servicio de administración y seguimiento de unidades de negocio, no fue adjudicado, por lo que el AU sufrió una importante reducción en su fuerza de trabajo: de 14 personas (4 de plantilla + 10 ET) pasó a los 3 funcionarios de plantilla (Jefe de sección + 2 auxiliares). Las consecuencias fueron:

≠ Gran reducción de documentación procesada

≠ Fin de la digitalización (excepto convenios).

SERVICIOS

Horario de apertura: se ha mantenido la apertura del AU en horario de mañana y tarde, excepto los viernes. Oficialmente el horario es

9:00 a 14:00 y 16:00 a 18:00 de lunes a jueves

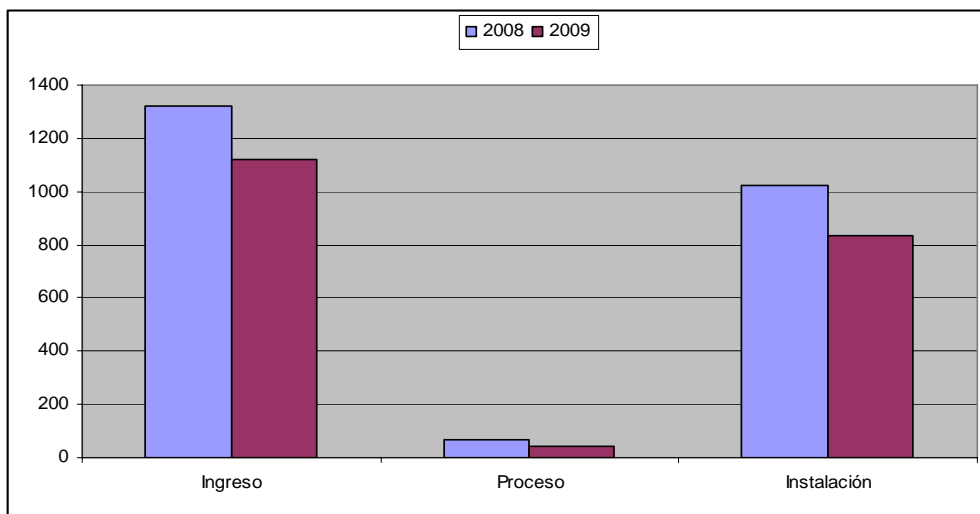
9:00 a 14:00 los viernes

Ingreso de documentación: 1117 unidades de instalación (cajas). Recepción, cotejo e instalación provisional en predepósito.

Proceso técnico: se han procesado 44 transferencias, con el resultado de 833 nuevas unidades de instalación.

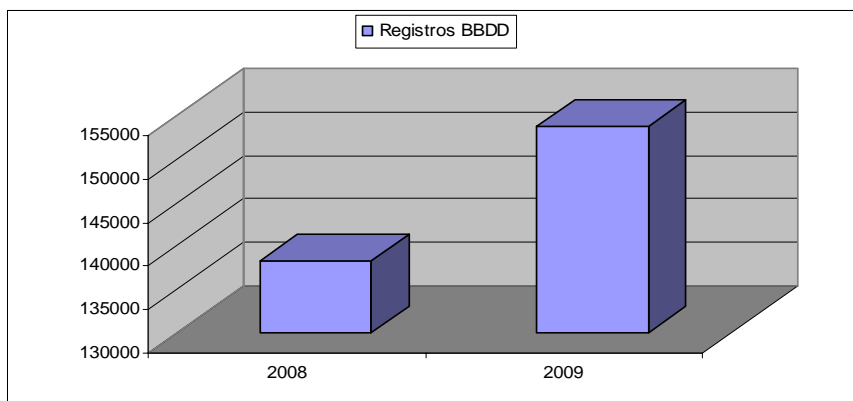
Operaciones de

- √ Identificación de la serie documental
- √ Clasificación con arreglo al Cuadro de Clasificación
- √ Ordenación cronológica, numérica, alfabética...
- √ Descripción según el Plan descriptivo (Instrumentos)
- √ Instalación de acuerdo al tipo de soporte

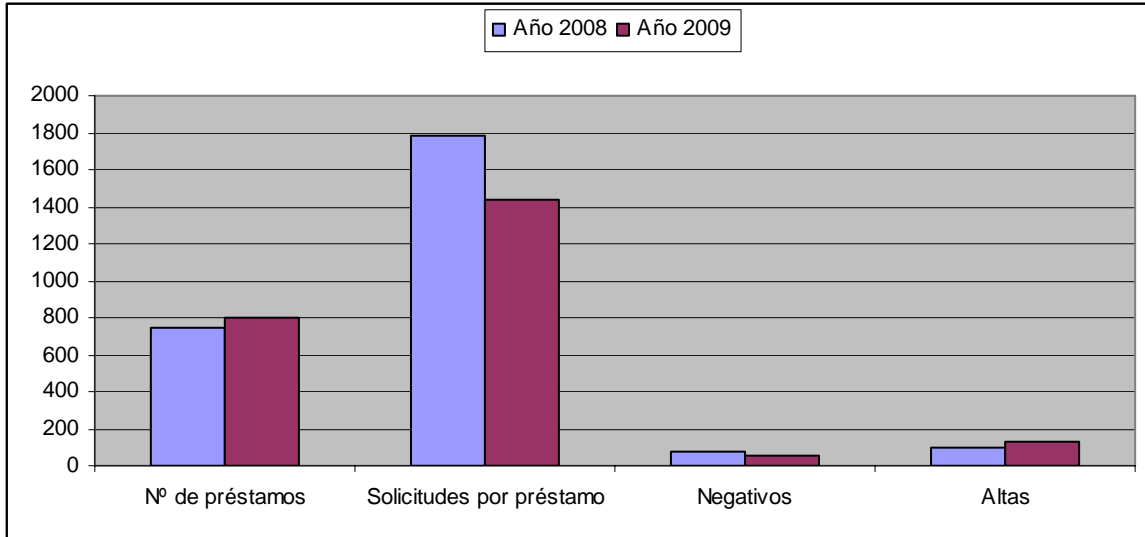


Intercalaciones: los expedientes ya recibidos, descritos e instalados en el AU son completados en muchos casos por documentación enviada posteriormente desde las oficinas productoras; esta documentación figura en las hojas de transferencia normalizadas, pero no pueden cuantificarse en volumen puesto que se integran en expedientes instalados previamente.

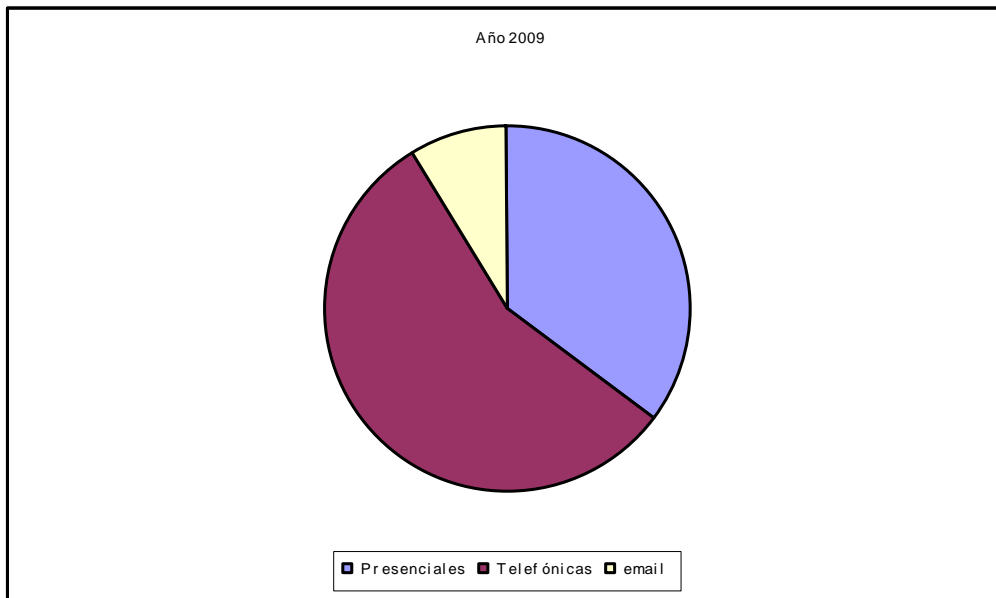
El total de **registros en la base de datos** del sistema de gestión de archivo es 153679, 15415 más que en diciembre de 2008



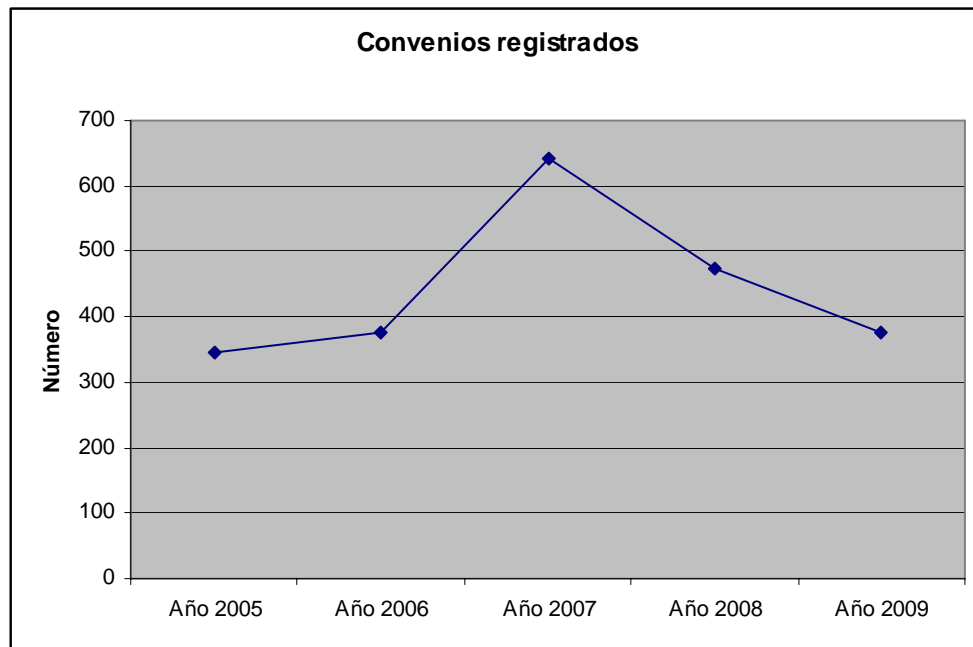
Préstamos a las oficinas: 800 préstamos que han sumado 1443 documentos o expedientes prestados, 130 altas y 59 peticiones negativas.
Recepción de peticiones, búsqueda, envío, devolución y reinserción en su caja.



Consultas: 49 consultas en sala, 12 por correo electrónico y 78 telefónicas.



Convenios: se han registrado y digitalizado 375 convenios y anexos, y se han servido 333 peticiones por correo electrónico.



Biblioteca Auxiliar. Se reciben anualmente las revistas “Tabula”, “Lligal”, el “Boletín” y el “Flash” mensual del Consejo Internacional de Archivos, y “Archivamos” de la Asociación de Archiveros de Castilla y León (ACAL). Los números de años anteriores al actual de Tábula y Lligal se ceden a la Biblioteca del edificio de Documentación, donde tienen las colecciones completas.

Implementación del Sistema de Gestión de Archivo: CLARA

A lo largo del año 2009 se ha utilizado el módulo de Descripción de la aplicación informática Clara con grandes ventajas en la recuperación de la información. Algunos problemas derivados de la migración de datos del programa anterior todavía no han sido corregidos, pero en general el funcionamiento es bueno.

Se intentó sin éxito implantar el módulo de préstamo informatizado, debido a fallos en la configuración y la compatibilidad de versiones del paquete Microsoft Office, sobre el que ejecuta diversas macros.

Nos pusimos en contacto con la empresa Ever, cuyos técnicos están trabajando en la solución de estos problemas.

Presentaciones del servicio de Archivo Universitario y Registro a instituciones externas

El 5 de marzo de 2009 se recibió la visita de un grupo de directores de Biblioteca y profesores de universidades de Cuba, con M^a Carmen Fernández Galiano y M^a Isabel Domínguez Aroca.

En noviembre la Directora de Cooperación Española en Nicaragua Elia Dina Galo García, y la Directora de Recursos Humanos de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Irma Contreras Mercado realizaron una visita al Registro general en el Rectorado y a las instalaciones del Archivo Universitario acompañadas por el Vicegerente de Asuntos Económicos, el Vicegerente adjunto y el Jefe del Servicio de Relaciones Internacionales de la UAH, en relación al proyecto de cooperación para la organización del Archivo de la UNAN-León.

Visitas realizadas por personal del Archivo a otras instituciones

Dentro del Ciclo de conferencias organizadas por la Institución de Estudios Complutenses “Los archivos de Alcalá de Henares”, el Jefe de sección visitó el Archivo Municipal de Alcalá de Henares, el Archivo General de la Administración y el Archivo y Biblioteca de la Compañía de Jesús.

El 2 de noviembre el Jefe de sección visitó [The National Archives](#) del Reino Unido, con el fin de conocer sus instalaciones, las herramientas tecnológicas que utilizan para la gestión del documento en papel, el híbrido y el electrónico de una forma integrada, e intentar planificar una estancia corta en dicho Archivo.

Cooperación y relaciones con otros archivos

El Archivo Universitario es miembro de la CAU (Conferencia de Archivos Universitarios), integrada en la Comisión Sectorial de Secretarios Generales de la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE), y forma parte del [Grupo de trabajo difusión en Archivos web 2.0](#)

Hay en marcha dos proyectos de cooperación para el apoyo y asesoramiento en la creación de los sistemas de archivos de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua-León y la Universidad de Panamá, en el marco de cooperación al desarrollo de la UAH. Además de varias visitas y reuniones, durante el mes de noviembre la futura responsable del Archivo Universitario de la Universidad de Panamá realizó una estancia de 14 días en el Archivo de la UAH.

Asistencia a cursos y jornadas

El Jefe de sección ha realizado:

- Curso on-line @ries registro telemático, Junta de Andalucía, abril
- Curso de inglés nivel *Preproficiency* del British Council, finalizado en mayo
- Digitalización de documentos, Plan de formación del PAS de la UAH, mayo
- Asistencia a las XV Jornadas de la Conferencia de Archiveros Universitarios de España (CRUE), Universidad de Alicante, 3-5 de junio.
- Herramienta registro @ries web, Telefónica –UAH, 13 julio
- Herramienta de tramitación Tramit@, Telefónica –UAH, 16 julio
- Herramienta registro central @ries win32, Telefónica –UAH, 17 julio
- Curso de inglés intensivo Speaking and listening preproficiency del B. Council, julio.
- Ciclo de conferencias Los archivos de Alcalá de Henares, organizado por la Institución de Estudios Complutenses, sep-nov.
- Gestión y preservación de la documentación electrónica, Asociación de Archiveros de Navarra, Pamplona 15-16 octubre
- Curso de seguridad y protección contra incendios en archivos, bibliotecas y museos, Grupo de Ciudades Patrimonio de la Humanidad, Toledo 24-26 de nov.
- Curso on-line Comercio electrónico, organizado por el sindicato CSIF, nov.-dic.

Eusebia Estriégana:

- Herramienta registro @ries web, Telefónica –UAH, 13 julio
- Herramienta de tramitación Tramit@, Telefónica –UAH, 16 julio
- Digitalización de documentos, Plan de formación del PAS de la UAH, mayo

Diego García Gómez

- Herramienta de tramitación Tramit@, Telefónica –UAH, 15 julio
- Archivo, registro y documentos administrativos, Plan formación del PAS 15-25 sep.
- Práctica del procedimiento administrativo, Plan de formación del PAS 5-27 oct.

Cursos impartidos

- Archivo, registro y documentos administrativos. Plan de formación del PAS UAH, 14-25 septiembre. Valoración del profesorado 4,3 sobre 5.

Publicaciones

[Guía del Archivo Universitario de la UAH](#)

GUTIÉRREZ MARTÍNEZ, Santiago B., [The Archive of the University of Alcalá in relation to archives of other universities](#). Repositorio institucional eBUAH, 2009.

PEÑA MONTES DE OCA, Carmen de la ; GUTIÉRREZ TORRECILLA, Luis Miguél, [Catálogo de restauraciones, rehabilitaciones y obras realizadas en edificios universitarios \(1980-2001\)](#). Repositorio institucional eBUAH, 2009.

Hemos continuado la publicación en el [repositorio institucional eBUAH](#) de diversos artículos, catálogos, documentos de trabajo y publicaciones anteriores.

Libro oficial de quejas y sugerencias

Desde mayo de 2009 esta sección gestiona el [Libro oficial de quejas y sugerencias](#) que son presentadas por la comunidad universitaria ante los registros presenciales o de forma telemática. Cada queja o sugerencia es enviada a la unidad responsable junto a un oficio de remisión en el que se solicita copia de la respuesta al interesado.

Como establece 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, Art. 17.3, cada mes de enero se envía a la Inspección de Servicios de la UAH un informe sobre las quejas y sugerencias presentadas a lo largo del año anterior, junto a copia de las respuestas de las unidades objeto de la queja (ver Anexo III).

REGISTRO GENERAL

Personal de la unidad

La plantilla del Registro General es de dos plazas, un Negociado y un Auxiliar, más la contratación temporal de un segundo Auxiliar como apoyo durante seis meses cada año (de mayo a octubre).

Durante 2009 el contrato de apoyo se redujo a dos meses sin tardes, ampliándose posteriormente debido a la baja por enfermedad de una funcionaria titular, por lo que sólo en un corto período de tiempo hubo 3 personas.

Hay que tener en cuenta que el Registro General permanece abierto los días hábiles de todo el año, con servicios mínimos en períodos vacacionales, por lo que el personal debe hacer turnos y en consecuencia estar solo una persona (50%) el doble de tiempo que en los servicios que sí se cierra.

En mayo tomó posesión de la plaza de Auxiliar administrativo de Registro la funcionaria María José Muradas Albuquerque.

Formación

M^a José Muradas
- Herramienta registro central @ries win32, Telefónica –UAH, 17 julio

Actualización del equipamiento en el Registro General

Nueva impresora-escáner en Registro general, proporcionada por en Servicio de compras e inventario.

Implantación del Registro Telemático de la UAH

La empresa adjudicataria del contrato para la Implantación del Registro Telemático y Presencial fue TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, S.A.U.

La herramienta a desarrollar era @ries, cedida por la Junta de Andalucía en software libre (Andalucía Registro Integrado Entrada/Salida), que tiene como características:

- **Oficina de registro virtual** vía Internet, en la sede electrónica institucional, que permite al ciudadano realizar la entrega de documentos dirigidos a cualquier órgano de la universidad de forma telemática, evitando el desplazamiento.
- **Interconexión y transmisión de asientos registrales** y, en su caso, de documentos completos entre los distintos Registros.
- **Acceso desde cualquier punto remoto** a las bases de datos públicas y a otras informaciones de Interés para los ciudadanos que proceda de cualquiera de las Administraciones Públicas.
- **Interconexión informática entre los registro de Entrada/Salida** de todos los organismos: Comunicación entre el registro por el que entra el documento y el registro o registros del órgano competente.



La implantación del Registro telemático se planteó desde la Gerencia como una primera fase del proyecto de Administración electrónica de la UAH. Bajo la dirección del Director de los Servicios Informáticos, y la coordinación primero del Jefe de Aplicaciones y posteriormente de la nueva Coordinadora de proyectos, la primera reunión tuvo lugar el 3 de febrero, y fueron sucediéndose talleres entre Telefónica y las diferentes unidades implicadas. Calendario seguido:

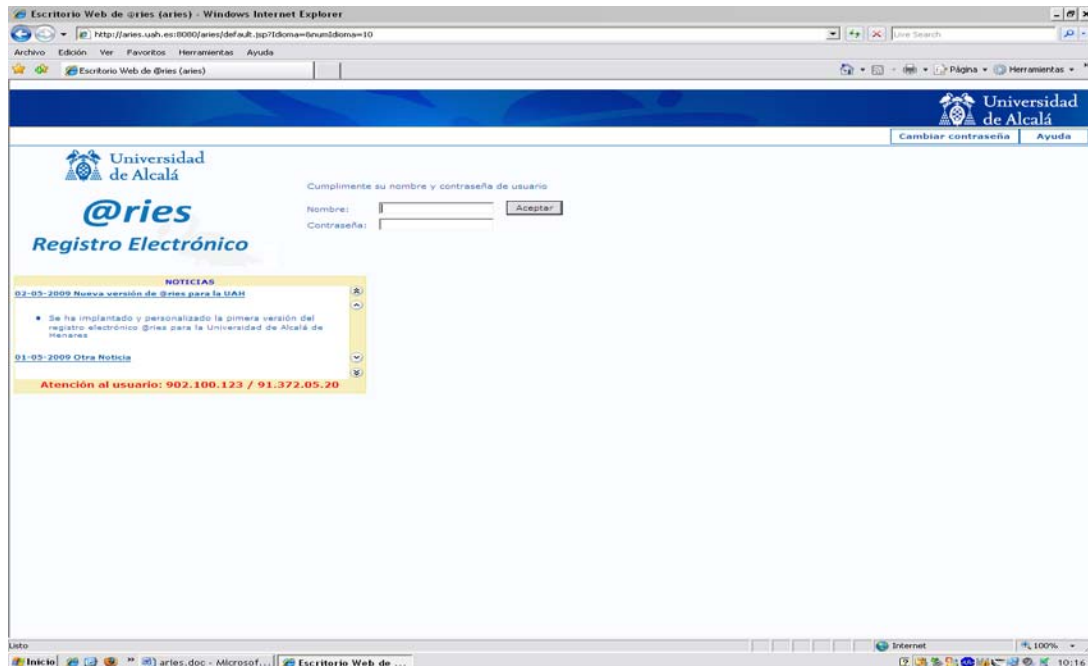
- 3 febrero primera reunión o "Kick-off"
- Selección de los primeros cinco procedimientos

- Solicitudes Generales
- Préstamos
- Anticipos
- Becas de Formación
- Concurso Méritos Docentes

- 12 feb-3 abril cinco talleres para las diferentes partes implicadas
- 6 de junio presentación del proyecto a los servicios y al Vicerrectorado de Comunicación y Políticas de Convergencia.
- 13-17 junio tres acciones formativas

- Usuarios registro cliente web
- Administradores sistema cliente pesado
- Herramienta Tramit@ para los tramitadores de los servicios

- 6 de julio, presentación ante los servicios de la UAH en las Jornadas de la Gerencia
- Octubre: propuesta por el Jefe de sección del Reglamento de funcionamiento del registro telemático ante la Comisión de reglamentos, y su aprobación por el Consejo de gobierno de 26 de octubre de 2009 (ver Anexo II)
- Reuniones de seguimiento del proyecto y demora de la empresa adjudicataria en la configuración de la plataforma de producción



Estadísticas de registro año 2009

En número total de transacciones registrales fue de 24.366 en todos los registros.

En el Registro General:

	Entradas	Salidas	Total
Sección I	4368	3130	7498
Sección II	4489	5113	9602
	8857	8243	17100

En el Registro General más los registros periféricos:

Entradas	14702
Salidas	9664
Total	24366

Para mayor detalle sobre la evolución anual por curso académico, consultar Anexo I

ANEXO I
ESTADÍSTICAS DE REGISTRO

ESTADÍSTICA DEL REGISTRO DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ 2002-2009

Se han separado las Entradas/Salidas de

- Registro General (Secciones I y II)
- Registros auxiliares

Las cifras se refieren a curso académico, desde septiembre de 2002 hasta agosto de 2009.

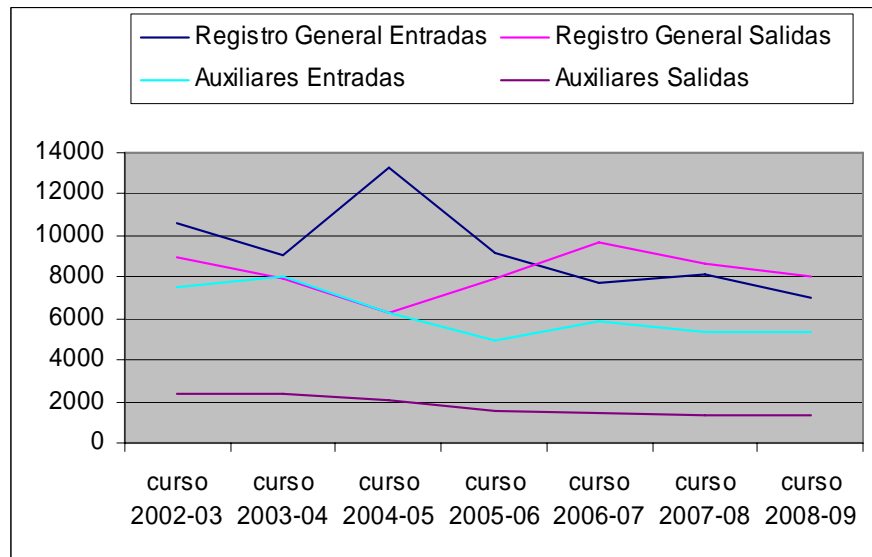
CUADRO 1

		curso 2002-03	curso 2003-04	curso 2004-05	curso 2005-06	curso 2006-07	curso 2007-08	curso 2008-09
Registro General	Entradas	10568	9026	13241	9169	7772	8137	6974
	Salidas	8908	7926	6323	7973	9645	8665	8022
Auxiliares	Entradas	7549	8017	6312	4952	5834	5349	5397
	Salidas	2331	2366	2047	1593	1490	1343	1337

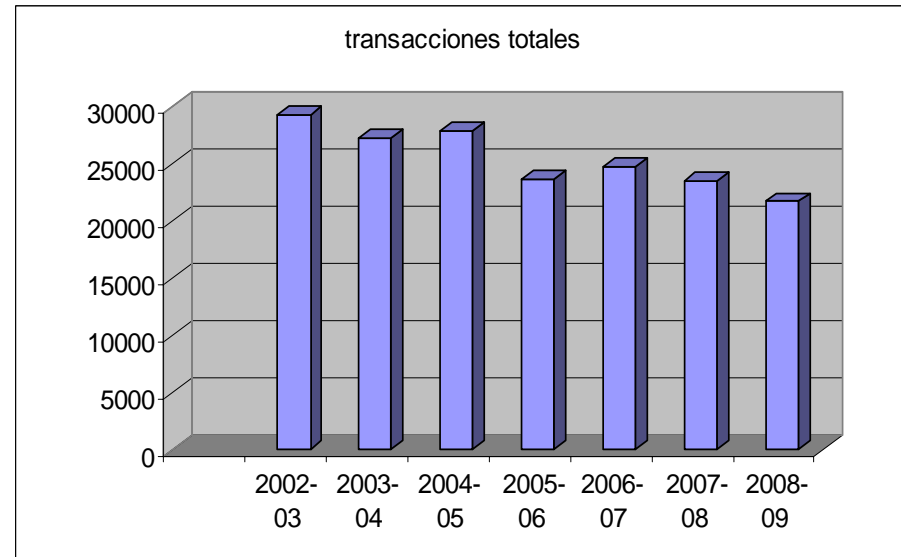
CUADRO 2

Curso transacciones totales	2002-03	2003-04	2004-05	2005-06	2006-07	2007-08	2008-09
	29356	27335	27923	23687	24741	23494	21730

CUADRO 1



CUADRO 2



ANEXO II
REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL
REGISTRO TELEMÁTICO DE LA UAH

REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL REGISTRO TELEMÁTICO DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ

La Constitución Española de 1978 garantiza un régimen jurídico administrativo básico y unitario mediante la reserva de competencias a favor del Estado en materia de régimen jurídico de las Administraciones Públicas (art. 149.1.18). Este artículo fue desarrollado por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que propone (art. 45) *el impulso al empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos* por parte de la administración. Esa previsión, junto con la informatización de archivos y registros del art. 8 de la misma ley donde permitía el establecimiento de registros telemáticos para la *recepción o salida de solicitudes, escritos, y comunicaciones por medios telemáticos*, abrió el camino a la utilización de tales medios para relacionarse con la Administración. En la misma dirección se pronunciaron la Ley 24/2001, de Medidas Fiscales, Administrativas y de Orden Social, la Ley 58/2003 General Tributaria y otras disposiciones.

Pero es la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos la que constituye el régimen de funcionamiento de la Administración electrónica en España. En su exposición de motivos se pasa de [...las Administraciones Públicas] *podrán* al *deberán* ofrecer los medios y sistemas necesarios para que el ciudadano pueda ejercer su derecho a comunicarse con las Administraciones por medios electrónicos.

El Vicerrectorado de Comunicación y Políticas de Convergencia informó al Consejo de Gobierno de la Universidad de Alcalá (sesión ordinaria de 30 de octubre de 2008) sobre la necesidad de un plan de implantación de Administración electrónica con el objetivo de ofrecer al ciudadano medios de comunicación electrónicos seguros mediante el uso de la firma digital, el Registro telemático y la publicación de la sede electrónica institucional.

Los Estatutos de la Universidad de Alcalá aprobados por Decreto 221/2003 (Art. 248), la Circular para la regulación del uso y funcionamiento del servicio del registro de la Universidad de Alcalá (4 de mayo de 1994) y las posteriores circulares dictadas por la Secretaría General son la normativa interna que regula el servicio de Registro General.

El presente Reglamento establece el marco jurídico del Registro telemático de la Universidad de Alcalá, así como los procedimientos administrativos en los que puede utilizarse dicho registro, sin perjuicio de los que en un futuro puedan ir añadiéndose. Sobre la base de que la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones por vía telemática se establece como una vía voluntaria para el interesado, se regulan las condiciones para la presentación de los mismos, así como los requerimientos técnicos mínimos para acceder al registro telemático y utilizarlo, incluyendo los sistemas de firma electrónica que admite. También se abordan los aspectos referidos a las garantías de seguridad y de difusión pública de esta normativa.

Artículo 1. Objeto.

1. Se crea en la Universidad de Alcalá un registro telemático para la recepción o salida de solicitudes, escritos y comunicaciones que se transmitan por medios telemáticos, mediante firma electrónica avanzada, de acuerdo con lo previsto en el artículo 38.9 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
2. El registro telemático se configura como parte del Registro General con carácter auxiliar de éste y su utilización por parte del ciudadano tendrá carácter voluntario.

Artículo 2. Adscripción orgánica y funcional del registro telemático.

1. El Registro Telemático de la Universidad de Alcalá queda bajo la dirección de la Secretaría General (Estatutos de la UAH 26.1).
Las funciones del Registro Telemático serán desempeñadas por la Sección de Archivo Universitario y Registro.

Artículo 3. Ámbito de aplicación.

1. El Registro Telemático de la Universidad de Alcalá tiene como función exclusiva la recepción, remisión, y la anotación de los correspondientes asientos de entrada y salida, cuya transmisión se efectúe por vía telemática y estén autenticadas mediante firma electrónica avanzada, en relación a:
 - a) Solicitudes, escritos y comunicaciones relacionados con los procedimientos que se indican en el Anexo I de este reglamento cuya resolución corresponde a órganos de la Universidad de Alcalá.
 - b) Solicitudes, escritos y comunicaciones que contengan actuaciones de órganos de la Universidad de Alcalá, correspondientes a procedimientos cuya resolución no sea competencia de dicha Universidad, y cuyas normas reguladoras contemplen de forma expresa tal posibilidad de emisión y transmisión por medios telemáticos.
 - c) Las notificaciones correspondientes a todos aquellos otros procedimientos en los que los correspondientes interesados hayan señalado la utilización de medios telemáticos como forma preferente de comunicación, o consentido expresamente su utilización, identificando además la dirección electrónica correspondiente.
2. Corresponde al Secretario General de la Universidad de Alcalá adoptar las resoluciones que permitan incorporar al Anexo I de este reglamento nuevos procedimientos cuya resolución sea competencia de algún órgano de la Universidad de Alcalá y en cuyas normas reguladoras se recoja de forma expresa la posibilidad de utilización de medios telemáticos, o cuyo ámbito de actuación se circunscriba al personal que presta sus servicios en dicha Universidad. Estas adiciones serán difundidas a través de la página web de la Universidad mencionada en el artículo siguiente.

Artículo 4. Condiciones generales para la presentación de solicitudes, escritos, comunicaciones y otros documentos.

1. El acceso al registro telemático de la Universidad de Alcalá se realizará a través de la página web de dicha Universidad <http://www.uah.es>. En la citada dirección electrónica figurará la relación actualizada de las solicitudes, escritos y comunicaciones que pueden presentarse en el registro telemático, de acuerdo con las previsiones del artículo anterior.
2. La presentación a que se refiere este artículo tendrá idénticos efectos que la realizada por los demás medios admitidos en el artículo 38.4 de la mencionada Ley 30/1992, y deberá hacerse siguiendo el correspondiente procedimiento electrónico y a través de los formularios que se integran en éste, que serán aprobados por la Secretaría General de la Universidad de Alcalá. Dichos formularios serán publicados en la dirección electrónica de acceso al registro telemático.
3. La presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones a través del Registro telemático de la Universidad de Alcalá tendrá carácter voluntario para los interesados, siendo alternativa a la presentación en forma presencial en el Registro general y los demás Registros auxiliares, con la

excepción de los supuestos contemplados en una norma con rango de ley.

4. La recepción en el Registro telemático de la Universidad de Alcalá de otras solicitudes, escritos y comunicaciones que no estén incluidas en las mencionadas en el apartado anterior, no producirán ningún efecto. En estos casos, se archivarán, teniéndolas por no presentadas, comunicándose al interesado tal circunstancia e indicándole los registros y lugares que para su presentación habilita el artículo 38. 4 de la Ley 30/1992.

Artículo 5. Requerimientos técnicos mínimos necesarios para el acceso y la utilización del registro.

1. El acceso de los ciudadanos a través de Internet al Registro Telemático de la Universidad de Alcalá se realizará a través de un navegador web.
2. En la dirección electrónica de acceso al registro estará disponible la relación de los sistemas operativos y navegadores que pueden ser utilizados por los interesados, así como el formato de los documentos electrónicos admisibles.

Artículo 6. Sistemas de firma electrónica admitidos por el Registro telemático.

1. La Universidad de Alcalá admitirá, en sus relaciones telemáticas con los ciudadanos y con las restantes Administraciones Públicas, los sistemas de firma electrónica avanzada y los que, en los términos que establezca el ordenamiento jurídico, resulten adecuados para garantizar la identidad, la autenticidad y la integridad de los documentos electrónicos.
2. En la dirección electrónica de acceso al registro estará disponible la información sobre la relación de prestadores de servicios de certificación y tipos de certificados electrónicos que amparen las firmas electrónicas con las que es admisible la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones.
3. Los prestadores de servicios de certificación podrán comunicar a la Universidad de Alcalá la propuesta de admisión de certificados electrónicos que ellos expidan, para las relaciones que, por medios electrónicos, informáticos y telemáticos, tengan lugar entre dicha Universidad y los ciudadanos. La citada comunicación deberá aportar las normas técnicas en las que se base el certificado que pretende homologar, así como los protocolos o normas y procedimientos de seguridad y de control referidos a la creación, almacenamiento histórico, acceso y publicidad, renovación y revocación de certificados.
4. La aceptación de una firma electrónica estará condicionada a que la utilización del servicio de consulta sobre la vigencia de los certificados no implique un coste adicional para la Universidad de Alcalá, a que los sistemas utilizados sean compatibles con los medios técnicos de los que ésta disponga, y a que la misma esté en disposición de poder implementarla.

Artículo 7. Recepción de documentos y cómputo de plazos.

1. Sin perjuicio de los efectos sustantivos que el ordenamiento atribuye a la presentación de escritos, el registro telemático estará en funcionamiento durante las veinticuatro horas del día, todos los días del año, rigiéndose por la fecha y hora oficial española, que deberá figurar visible en la dirección electrónica de acceso al registro.
2. Sólo cuando concurren razones justificadas de mantenimiento técnico u operativo podrá interrumpirse, por el tiempo imprescindible, la recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones. La interrupción deberá anunciarse a los potenciales usuarios del registro telemático con la antelación que, en su caso, resulte posible. En supuestos de interrupción no planificada en el funcionamiento del registro telemático, y siempre que sea posible, el usuario visualizará un mensaje en que se comunique tal circunstancia.
3. Serán considerados días inhábiles para el registro telemático de la Universidad de Alcalá los así declarados para todo el territorio nacional, para el territorio de la Comunidad Autónoma de Madrid, para el término municipal de Alcalá de Henares, así como los que se determinen en el propio calendario de la Universidad. La entrada de solicitudes, escritos y comunicaciones recibidas en un día inhábil para el registro telemático se entenderá efectuada a las cero horas y un segundo del primer día hábil siguiente. En ningún caso la presentación telemática de documentos implicará la modificación de los plazos establecidos reglamentariamente.

4. Si se desea o se requiere para la tramitación del procedimiento, aportar documentación anexa a la solicitud o comunicación electrónica, que no puede ser digitalizada y remitida por el procedimiento electrónico establecido o que precisa de compulsión o debe aportarse el original, ésta deberá ser presentada a través de cualquiera de los registros administrativos previstos por las normas de la Universidad que rigen la presentación de escritos y solicitudes ante ella. En dicha documentación se hará mención al correspondiente número o código de registro individualizado al que se refiere el artículo 8 siguiente.

Artículo 8. Garantías proporcionadas por el registro telemático.

1. El sistema de información que soporte el registro telemático garantizará la constancia de los siguientes datos en cada asiento que se practique, estableciéndose un registro por asiento en el que se identifique la documentación presentada, que se asociará al número de asiento correspondiente:
 - a) Un número o código de registro individualizado.
 - b) Identificación del interesado, mediante su nombre y apellidos, documento nacional de identidad, dirección postal y, en su caso, electrónica; y en el caso de personas jurídicas, la denominación social, código de identificación fiscal y domicilio social. Cuando proceda, se hará constar el órgano administrativo remitente.
 - c) Fecha y hora de presentación.
 - d) Identidad de la persona u órgano al que se dirige el documento electrónico.
 - e) Procedimiento o trámite con el que se relaciona.
 - f) Naturaleza y contenido del documento registrado.
 - g) Cualquier otra información que se considere pertinente en función del procedimiento telemático origen del asiento.
2. El registro telemático emitirá por el mismo medio un mensaje de confirmación de la recepción de la solicitud, escrito o comunicación en el que constarán los datos proporcionados por el interesado, junto con la acreditación de la fecha y la hora en que se produjo la recepción y una clave de identificación de la transmisión. El mensaje de confirmación estará configurado de forma que pueda ser impreso o archivado informáticamente por el interesado, garantizará la identidad del registro y tendrá el valor de recibo de presentación. El usuario será advertido de que la no recepción del mensaje de confirmación o, en su caso, la recepción de un mensaje de indicación de error o deficiencia en la transmisión implica que no se ha producido la recepción, debiendo realizarse la presentación en otro momento o utilizando otros medios.
3. El Registro general, los Registros auxiliares y el Registro telemático estarán integrados en un único sistema informático. Cada uno de ellos tendrá su propio libro de asientos de entrada y salida de documentos.

Artículo 9. Seguridad del Registro telemático.

1. La Secretaría General de la Universidad de Alcalá es el órgano responsable de la seguridad del Registro telemático de dicha Universidad.
2. Los protocolos de seguridad del registro y de las transacciones telemáticas empleados pueden consultarse en la dirección electrónica indicada en el artículo 4.
3. La Universidad de Alcalá no responderá del uso fraudulento que los usuarios del sistema puedan llevar a cabo de los servicios prestados mediante Administración electrónica. A estos efectos, dichos usuarios asumen con carácter exclusivo la responsabilidad de la custodia de los elementos necesarios para su autenticación en el acceso a los citados servicios de Administración electrónica, el establecimiento de conexión preciso y la utilización de la firma electrónica, así como de las consecuencias que pudieran derivarse del uso indebido, incorrecto o negligente de los mismos.

Disposición final única

El presente Reglamento entrará en vigor el día de su publicación en el Boletín Oficial de la Universidad de Alcalá.

ANEXO I: Catálogo de procedimientos

1. Solicitudes generales
2. Solicitud de préstamo (Ayuda Social)
3. Solicitud de anticipo (Ayuda Social)
4. Reconocimiento de méritos docentes
5. Becas de formación

ANEXO III
INFORME ENVIADO A LA INSPECCIÓN DE SERVICIOS
SOBRE EL LIBRO OFICIAL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA UAH

INFORME SOBRE EL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ

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 Estado¹, regula en su Capítulo IV la organización del Programa de quejas y sugerencias que las Administraciones Públicas deben ofrecer al ciudadano en el marco general para la mejora de la calidad y la transparencia en la gestión.

Dicho Capítulo IV, además de plantear el procedimiento (ver Anexo I), ordena que la unidad responsable de la gestión de las quejas y sugerencias remita a la Inspección General de Servicios de su respectiva organización un informe global de las quejas y sugerencias recibidas en el año anterior.

La Unidad de Programas y Estudios de la Universidad de Alcalá fue la encargada de la gestión del Libro Oficial de Quejas y Sugerencias² (LQyS) hasta el 12 de mayo de 2009, fecha en la que esta función le fue asignada a la Sección de Archivo Universitario y Registro. Dado que hasta el momento no se había informado a la Inspección de Servicios de la Universidad de Alcalá (ISSUA), el presente informe es global desde el año 2003.

¹ El RD 951/2005 deroga al RD 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.

² Página web <http://gerencia.uah.es/gerente/uniprog/quejas.asp>

EVOLUCION DE QUEJAS Y SUGERENCIAS POR AÑO

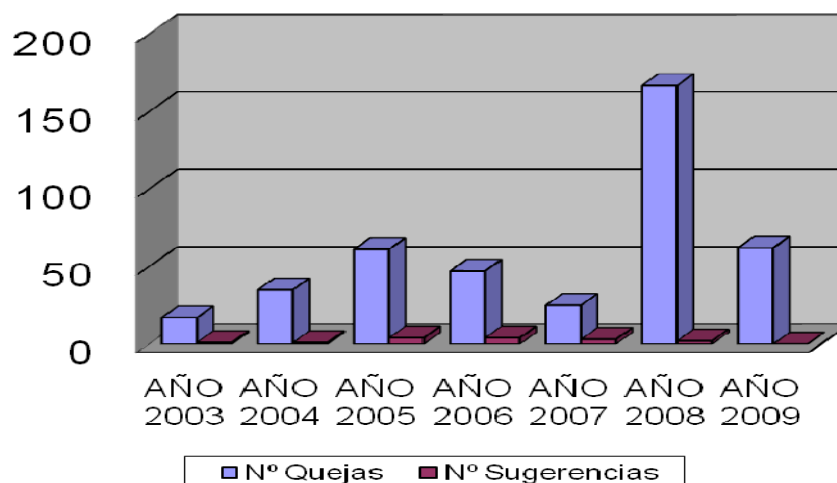
Totales años 2003-09

	Nº Quejas	Nº Sugerencias	Total
AÑO 2003	17	1	18
AÑO 2004	35	1	36
AÑO 2005	61	4	65
AÑO 2006	47	4	51
AÑO 2007	25	3	28
AÑO 2008	167	2	169
AÑO 2009	62	0	62

En el periodo comprendido entre el año 2003 y 2009 hay variaciones en el número de quejas y sugerencias, pero sin mostrar ninguna tendencia definida. Como puede observarse en el gráfico 1, desde 2003 se da un crecimiento sostenido en el número de quejas hasta el año 2005, momento en el que se alcanzan sesenta y un registros. Durante los años 2006 y 2007 la cifra desciende, en el 2008 se multiplican por 6 las del año anterior, para descender al nivel de 2005 en el último ejercicio de 2009.

Gráfico 1. Evolución en el número de quejas y sugerencias registrados por la Universidad Alcalá entre los años 2003 y 2009.

Evolución global



El número de sugerencias igualmente creció al pasar de una sugerencia en el año 2003 a cuatro en el 2005, y ha venido disminuyendo: la cifra se repite en 2006, hay tres sugerencias en el año 2007, dos en 2008 y ninguna en 2009.

En los últimos siete años se han presentado un total de 429 eventos de los cuales 414 han sido quejas y 15 sugerencias.

La reducción experimentada en el último ejercicio es debida a la apertura de libros o “buzones” de quejas propios de numerosos servicios y centros docentes de la universidad.

EVOLUCION DE QUEJAS Y SUGERENCIAS POR CONCEPTO O TIPO DE SERVICIO

	Nº Quejas							Nº Sugerencias						
	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Asuntos Académicos	6	8	5	3	8	15	10							
Prestación Servicios	9	24	54	37	12	141	39	1	4	4	4	3		
Atención al Público	2	3	2	7	5	11	13		1				2	
TOTALES	17	35	61	47	25	167	62	1	5	4	4	3	2	0

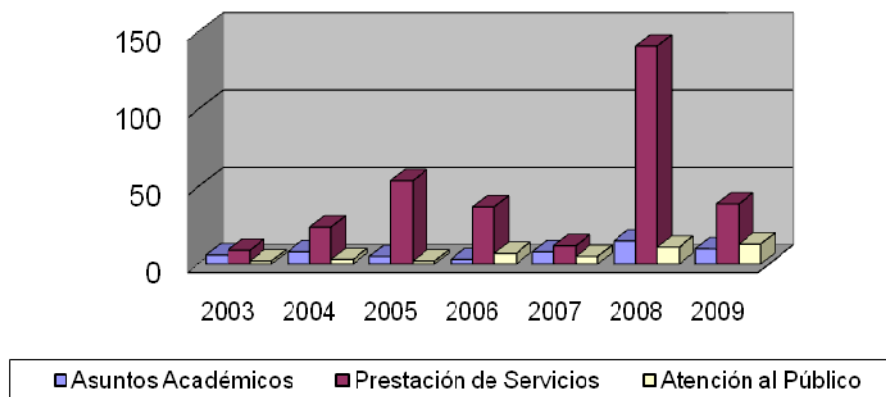
Los asuntos académicos manifiestan una tendencia constante tanto por el número contenido de quejas como por la ausencia total de sugerencias por parte de los usuarios.

En cuanto a la atención al público las quejas muestran un crecimiento por intervalos pero sostenido, mientras las sugerencias siguen siendo escasas (1 en 2004 y 2 en 2008).

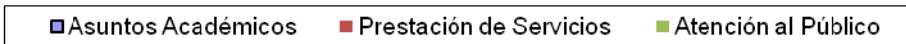
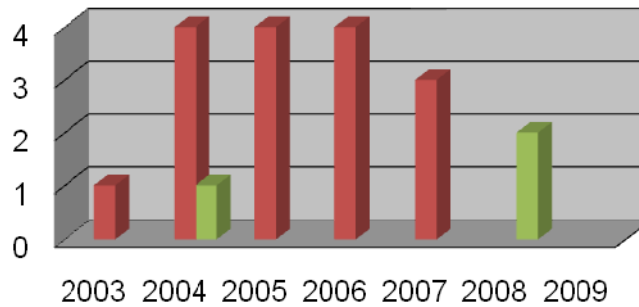
La prestación de servicios presenta los índices de quejas y sugerencias más altos, con un aumento progresivo hasta 2005, y reducción hasta 2008 cuando crece para en 2009 retornar a los niveles de 2006.

Gráficos 2 y 3. Evolución en el número de quejas y sugerencias en atención al público, prestación de servicios y asuntos académicos entre 2003 y 2009.

QUEJAS



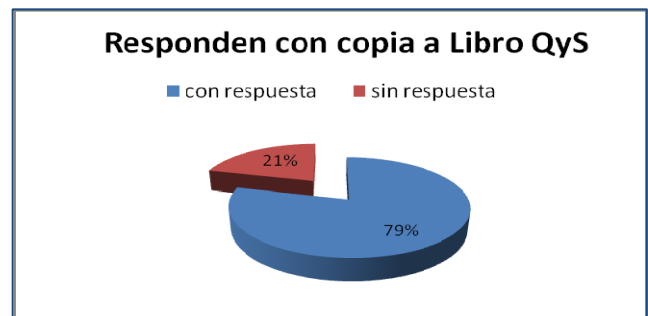
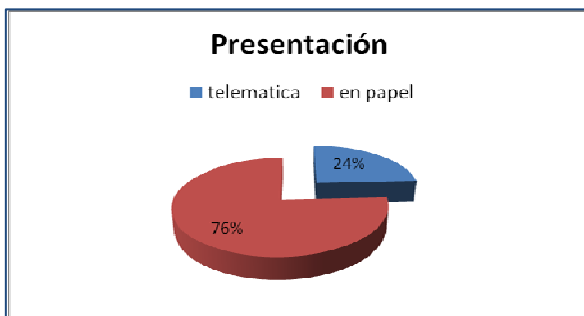
SUGERENCIAS



UNIVERSIDAD DE ALCALÁ, PATRIMONIO DE LA HUMANIDAD

En lo que respecta a la forma de presentación de la queja o sugerencia, el interesado sigue utilizando mayoritariamente el vehículo tradicional de impreso en papel ante los registros de la Universidad, frente a la presentación vía telemática desde el impreso de la página web.

Para terminar señalar que en un alto número de quejas no hay constancia de que se responda al interesado, o al menos no se envía copia al Libro de QyS para que se puedan cerrar los expedientes. En el año 2009 un 21 % de los servicios objeto de queja no han cumplido con este paso del procedimiento, a pesar de que se solicita formalmente en el oficio de remisión (ver Anexo II).



ANEXO I: RESUMEN PROCEDIMIENTO

Forma de presentación de las quejas o sugerencias:

- El ciudadano puede presentar su queja personalmente en cualquiera de las oficinas de Registro de la Universidad de Alcalá utilizando el impreso debidamente cumplimentado, o bien de forma telemática pulsando “Enviar” desde impreso en la página web. En este caso es imprescindible que aporte una dirección de correo electrónico.
- Podrán ser auxiliados por los funcionarios responsables de los Registros en la formulación de las quejas, y se les entregará una copia.
- Se incorporarán al libro las quejas y sugerencias formuladas sin sujeción a impreso y presentadas en oficinas y registros a que se refiere el art. 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.
- Las sugerencias o iniciativas podrán ser presentadas de forma anónima.
- Recibidas las quejas o sugerencias en la dependencia afectada, ésta informará al ciudadano en el plazo de 20 días de las actuaciones realizadas y medidas adoptadas, con copia al Libro de Quejas y Sugerencias.
- Se llevará control de las quejas y sugerencias que afecten a las unidades administrativas cuya inspección les esté encomendada.
- Cada queja o sugerencia motivará la apertura de un expediente informativo.
- Si de la queja presentada se deducen indicios de anormal funcionamiento de los servicios, se podrán iniciar los procedimientos pertinentes en cada caso.
- Las quejas formuladas no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo.

ANEXO II: OFICIO DE REMISIÓN

De conformidad con el procedimiento establecido, le remito copia de la queja presentada en este Registro, que ha sido anotada en el Libro Oficial de Quejas y Sugerencias de esta Universidad.

Le ruego que se envíe a esta Sección copia de la respuesta que, en su caso, se remita al interesado para que conste formalmente en el expediente.

EL JEFE DE LA SECCIÓN DE ARCHIVO UNIVERSITARIO Y REGISTRO



**ANEXO III: RESPUESTAS UNIDADES AÑO 2009
(RD 951/2005, ART. 17.3)**