



# Carta de Servicios de la Oficina de Asistencia en Materia de Registro-Registro General de la Universidad de Valencia

## 1. Introducción

En cumplimiento de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo, la Universidad de Valencia (en adelante UV) se suma a la obligación de contar con un registro electrónico propio, en el que se hará el correspondiente asiento de todo documento que sea presentado o que se reciba de cualquier órgano administrativo, Organismo público o Entidad vinculado o dependiente a éstos, así como las correspondientes salidas de documentos oficiales dirigidos a otros órganos o particulares.

Mediante su adhesión al Sistema de Interconexión de Registros (SIR), está habilitado tanto para el envío de documentos electrónicos a otras Administraciones Públicas como la recepción de documentos electrónicos elaborados por otras Administraciones u Organismos o que hayan sido presentados por los interesados.

El registro electrónico general de la UV dispone de 23 oficinas de asistencia en materia de registros (en adelante OAMR), una en su sede electrónica, y 22 presenciales (una registro general y 21 oficinas auxiliares), y es plenamente interoperable e interconectado en el ámbito de las funciones que realiza la Universidad para la prestación del servicio público de la educación superior, conforme al artículo 2 de la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.



## 2. Objetivos y fines de la Unidad prestadora de los servicios objeto de la carta

La tramitación electrónica debe constituir la actuación habitual de las Administraciones y organismos del Sector Público, en sus múltiples vertientes de gestión interna, de relación con los ciudadanos y de relación de aquellas entre sí.

Las OAMR, tanto general como auxiliares, desarrollan las funciones que la legislación en materia de procedimiento administrativo les encomienda, en especial, aquellas relativas a la digitalización de documentos presentados de manera presencial por los interesados no obligados a relacionarse con la Universidad a través de medios electrónicos, a la expedición de copias electrónicas auténticas que se incorporen a un expediente administrativo, y a la expedición de los correspondientes documentos de recibo en los que se acredite la fecha y hora de presentación de solicitudes, comunicaciones y escritos que presenten los interesados en dichas oficinas.

El Registro Electrónico General de la UV es el medio que esta Universidad pone a disposición de la ciudadanía y de otras entidades para la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones relativas a los procedimientos y acciones de su competencia en los términos que establece el artículo 16 de la ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.



### 3. Información de contacto

Ubicación:

#### **Campus Blasco Ibáñez**

- **Oficina General** de asistencia en materia de registros, situada en la Av. Blasco Ibáñez, núm. 13 - nivel 1 46010 Valencia Tel.: 96 398 33 24 [Enlace web](#). E-mail: [registre@uv.es](mailto:registre@uv.es). Información adicional en página 5.
- [Enlace web](#) a la información de las Oficinas Auxiliares en materia de Registro del Campus de Blasco Ibañez.

#### **Campus Burjassot-Paterna**

- [Enlace web](#) a la información de las Oficinas Auxiliares en materia de Registro del Campus de Burjassot-Paterna.

#### **Campus Tarongers y Ontinyent:**

- [Enlace web](#) a la información de las Oficinas Auxiliares en materia de Registro del Campus de Tarongers y Campus de Ontinyent.

#### **Información adicional acerca del Registro General:**

Forma de acceso y medios de transporte al Registro General: Acceso en transporte público y bici:

- ❖ Líneas de la EMT (transporte urbano): 9, 12, 29, 30, 31, 70, 71, 79, 80, 81
- ❖ Metro: línea 3, estación "Facultats"
- ❖ Acceso en bicicleta: puede realizarse utilizando el carril bici.

Horario, medios y lugares de atención al público:

- Mañanas. - lunes a viernes en horario de 9.00 a 14.00 horas.
- Tardes. - martes y jueves de 16.00 a 17.30 horas.
- Registro electrónico telemático accesible en sede electrónica: 365 días al año las 24 horas del día.

Mapa de localización del Registro General (Figura1 y 2):

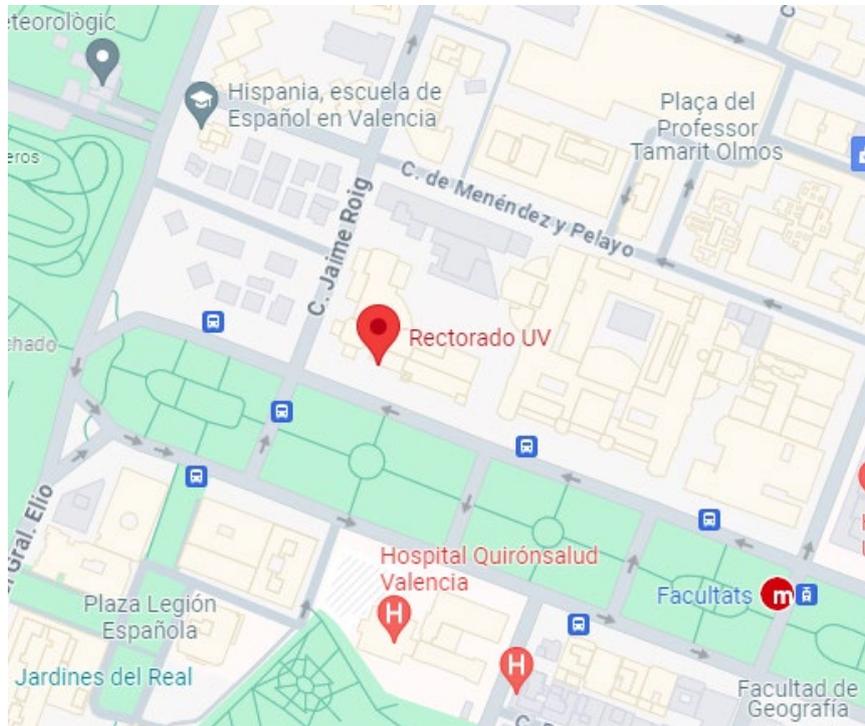


Figura 1. Ubicación Rectorado

nivel 1

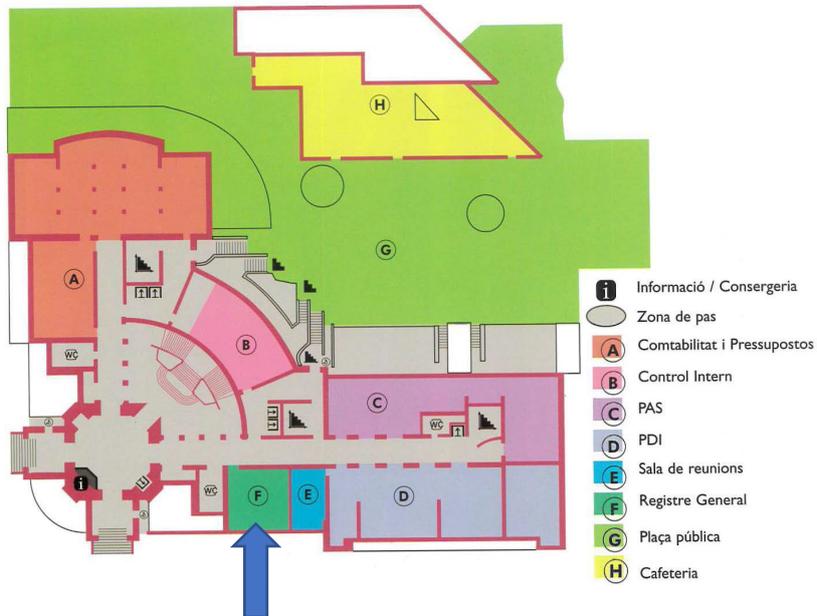


Figura 2. Ubicación Registro General dentro del edificio de Rectorado



#### 4. Relación de los servicios prestados

- a) Obtención de certificados ACCV-persona física.
- b) Asistencia a interesados en el uso y manejo de la sede electrónica de la UV.
- c) Asistencia a interesados, no obligados, que opten por la presentación en nuestras oficinas presenciales de escritos solicitudes y/o comunicaciones y otros documentos anexos que dirijan a la UV.
- d) Recepción de entradas electrónicas enviadas por otros registros (SIR)
- e) Registro de entrada de documentos recibidos por correo postal o mensajería.
- f) Envío de asientos y documentos de entrada a las unidades tramitadoras; gestión de rechazos y reenvíos.
- g) Registro de salida de documentos.
- h) Recepción de notificaciones electrónicas dirigidas a UV.
- i) Resolución de dudas y prestación de información en referencia a los servicios prestados.
- j) Consulta de anotaciones registrales
- k) Registro y remisión de quejas y sugerencias
- l) Registro de los Convenios, acuerdos y pactos que se realicen en nuestra Universidad
- m) Emisión de copia electrónica auténtica de títulos oficiales, títulos propios o documentos oficiales, expedidos por la UV.
- n) Mantenimiento y conservación de un archivo electrónico de los registros de entrada y salida de solicitudes, escritos y comunicaciones electrónicas correspondientes a cada año natural, sin perjuicio de las aplicaciones informáticas que le hayan prestado suministro.



## 5 Relación actualizada de las normas reguladoras de los servicios prestados

### Normativa propia:

- Reglamento de Registro Electrónico General de la Universitat de València. (CG 23-VI-2020) (DOGV 03/02/2022).
- Reglamento de Administración Electrónica de la Universitat de València. (CG 23-VI-2020) (DOGV 03/02/2022)
- Resolución de 27 de noviembre de 2019, del Rectorado de la Universitat de València, por la cual se determina el horario de atención al público de la oficina del Registro General, ubicada en la Avgda. Blasco Ibáñez, 13 nivel 1-Edificio Rectorado.

### Normativa general:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE 02/10/2015).  
Modificada por Real Decreto-ley 11/2018, de 31 de agosto-(BOE 04/09/2018), por Real Decreto-ley 27/2020, de 4 de agosto y por Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. (BOE 02/10/2015)
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (BOE 06-12-2018).
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos (BOE 31-03-2021).
- Orden PCM/1382/2021, de 9 de diciembre, por la que se regula el Registro Electrónico General en el ámbito de la Administración General del Estado (BOE 11-12-2021).
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos. (BOE 31/03/2021)



## 6 Formas de participación del usuario

- Atención presencial, si el procedimiento lo requiere o para interesados no obligados.
- Correo electrónico: A través de la cuenta [registre@uv.es](mailto:registre@uv.es) todos los usuarios nos pueden hacer llegar todo tipo de consultas, dudas y sugerencias que estimen oportunas y a las que se dará respuesta en la mayor brevedad posible.
- Atención telefónica: 963983324 o extensión 51209
- Registro telemático disponible 24 horas los 365 días del año: En el siguiente [enlace](#) de la sede electrónica de la UV se puede descargar un modelo de presentación de solicitudes "Instancia general" a disposición de los interesados para poder tramitarlo tanto presencialmente como a través de la [sede electrónica](#).

## 7 Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado

Este [enlace](#) de la página web del Registro General permite la descarga de un formulario de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones, que bien se puede rellenar directamente y traerlo presencialmente para que sea tramitado desde cualquier OAMER, o bien para que la persona usuaria pueda realizar su tramitación electrónicamente en la [sede electrónica de la UV](#). Una vez en la sede electrónica se pincha la siguiente ruta:

"Trámites"

"Solicitudes destacadas"

"Buzón de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones" y se accede al procedimiento

Indicamos enlace al [Reglamento de funcionamiento](#) del buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones y al [Procedimiento](#) para realizar el trámite de presentación para completar la información.