

CARTA DE SERVICIOS

# Servicio de Registro

25  
ANIVERSARIO



Universidad  
Francisco de Vitoria  
UFV Madrid

# MISIÓN Y VISIÓN

Los servicios a los que se refiere la presente Carta son prestados por el Servicio de Registro de la Universidad Francisco de Vitoria, también conocido como Registro General de la Universidad Francisco de Vitoria. Dependiente de la Secretaría General, tiene por finalidad dejar constancia y garantizar la certeza de los datos registrales de los escritos, comunicaciones y solicitudes que se presentan en la UFV, así como de aquellos documentos que ésta envía a organismos y particulares, mediante la práctica de las correspondientes anotaciones de entrada y salida.



## MISIÓN

Prestar servicio administrativo a la comunidad universitaria y satisfacer mediante una gestión eficaz las necesidades de la Universidad que permitan su desarrollo integral para la mejora de la atención de sus usuarios.



## VISIÓN

Ser un elemento básico de apoyo a la gestión administrativa de la Universidad Francisco de Vitoria evolucionando paralelamente a la transformación digital para gestionar más eficazmente las necesidades de la Universidad Francisco de Vitoria.



## SERVICIOS PRESTADOS

- La recepción y expedición de escritos, documentos y solicitudes, practicando las correspondientes anotaciones de asientos de entrada y salida, dejando constancia de su presentación.
- La expedición del correspondiente justificante de la documentación presentada.
- La distribución de los documentos a los departamentos destinatarios contribuyendo al flujo documental de la gestión de la Universidad.



## COMPROMISOS DE CALIDAD

- Proporcionar atención personalizada y ofrecer un trato amable, utilizando un lenguaje claro y adecuado al usuario.
- Proporcionar la documentación necesaria para el trámite administrativo, así como el debido justificante de entrega.
- Tramitar la documentación de entrada y salida y remitirla, de preferencia, en el día de su presentación, y en el mismo momento de su registro si el documento es de carácter urgente.
- Proceder al registro de forma manual en caso de avería del sistema informático, trasladando con posterioridad los datos al sistema de gestión de Registro.
- Atender las consultas de información de los usuarios del Registro con inmediatez.



## INDICADORES

- Índice de satisfacción del usuario a través de la encuesta de satisfacción del Servicio de Registro.
- Porcentaje de tramitaciones fuera de plazo, o que generen incidencia, menor al 10%.
- Número de incidencias de funcionamiento del servicio y porcentaje de resolución positiva y/o negativa.
- Porcentaje de consultas resueltas fuera de plazo o que generen incidencia menor al 10%.



[registro@ufv.es](mailto:registro@ufv.es)

[www.ufv.es](http://www.ufv.es)



**HORARIO DE ATENCIÓN  
AL PÚBLICO:**

Lunes a jueves: 9.30 a 14.00 h.  
15.00 a 17.30 h.

Viernes: 9.30 a 14.00 h.

**25**  
ANIVERSARIO



Universidad  
Francisco de Vitoria  
**UFV** Madrid

**Universidad Francisco de Vitoria**

**Servicio de Registro UFV**

Edificio Central, Módulo Central  
Ctra. Pozuelo - Majadahonda, km. 1,800  
28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid)