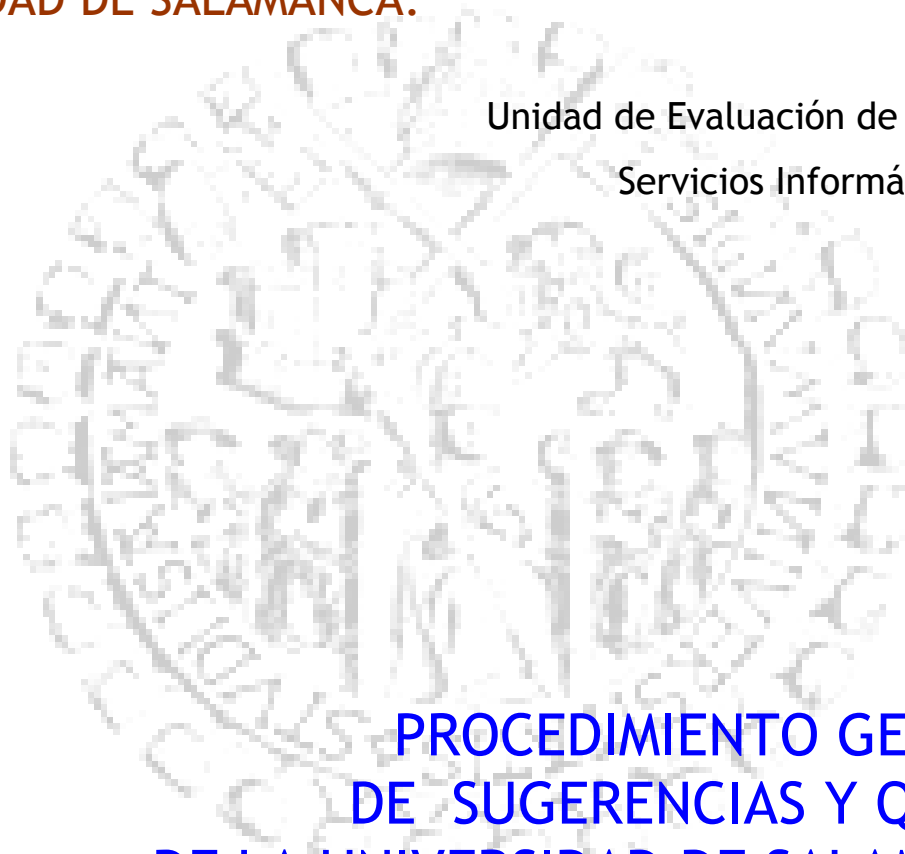


UNIVERSIDAD DE SALAMANCA.

Unidad de Evaluación de la Calidad
Servicios Informáticos, CPD



PROCEDIMIENTO GENERAL DE SUGERENCIAS Y QUEJAS DE LA UNIVERSIDAD DE SALAMANCA

Aprobado en Consejo de Gobierno de 4 de abril de 2008
Modificado en Comisión Permanente del Consejo de Gobierno de 21 de junio de 2013

El procedimiento de sugerencias y quejas que se expone a continuación tiene su origen en un grupo de mejora que se estableció en el curso 2004/2005 y en el que participaron, bajo la tutela de la Unidad de Evaluación de la Calidad, diversos miembros del Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Salamanca.

INDICE

- 1.- OBJETO
- 2.- CONCEPTO
- 3.- ÁMBITO DE APLICACIÓN
- 4.- DESARROLLO
 - 4.1.- Apertura. Forma de presentación
 - 4.2.- Recepción y registro de la sugerencia o queja
 - 4.3.- Gestión interna
 - 4.4.- Requisitos para la admisión
 - 4.5.- Análisis, emisión de informes y resolución
- 5.- CONTROL Y SEGUIMIENTO
- 6.- SISTEMA AUTOMATIZADO DE RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS
- 7.- ANEXOS
 - 7.1.-Diagrama del procedimiento general de sugerencias
 - 7.2.- Diagrama del procedimiento general de quejas
 - 7.3.- Página principal de la aplicación.
 - 7.4.- Formulario de sugerencias y quejas por correo electrónico.
 - 7.5.- Impreso normalizado de sugerencias y quejas.
 - 7.6.- Evaluación de la calidad del sistema.
- 8.- NORMATIVA



PROCEDIMIENTO GENERAL DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

Fecha: Junio 2013

RESPONSABLE: Unidad de Evaluación de la Calidad,
Unidades y Servicios de la Universidad de Salamanca

1. OBJETO

La Universidad de Salamanca recoge entre sus objetivos, la mejora continua de sus servicios. Una oportunidad para la mejora se canaliza a través de las sugerencias y quejas que nos hacen llegar los usuarios en la prestación de nuestros servicios.

Mediante la implantación del **Procedimiento General de Sugerencias y Quejas**, la Universidad de Salamanca se plantea como objetivo facilitar el acercamiento de la Institución a todos los usuarios de sus servicios, así como a la sociedad en general, y ofrecer un servicio cada día más eficaz y estimulante que redunde en una mayor calidad de la docencia, la investigación, los servicios y la gestión.

El procedimiento general de sugerencias y quejas, como instrumento complementario en la autoevaluación de la actividad universitaria, pretende integrar, homogeneizar y definir las tareas a desarrollar por la Unidad de Evaluación de la Calidad (UEC), unidades administrativas y servicios de la Universidad de Salamanca, para la recepción, tratamiento y resolución de todas las sugerencias y quejas presentadas. Pretende, además, dar a los usuarios una respuesta rápida a sus sugerencias o quejas y también informar del estado de su tramitación, así como de las acciones emprendidas.

Este procedimiento no sustituye a los buzones de sugerencias y quejas que distintos servicios, unidades organizativas o enseñanzas tienen ya establecidos o puedan establecer en el futuro. Los responsables de estos podrán decidir mantenerlos, remitir a sus usuarios a este procedimiento general o compatibilizar ambos.

Con el propósito de incentivar a todas aquellas personas que contribuyan a la mejora de nuestros servicios, la Universidad establecerá una selección de las mejores sugerencias con el fin de otorgar un premio anual.

2. CONCEPTO

Se entiende por **SUGERENCIA** toda aquella propuesta que tenga por finalidad promover la mejora de la calidad mediante la aportación de ideas o iniciativas para perfeccionar el funcionamiento de la organización en los ámbitos de la docencia, la investigación, las infraestructuras, los servicios y la gestión administrativa.

Se entiende por **QUEJA**, a los efectos del Procedimiento General de Sugerencias y Quejas de la Universidad de Salamanca, la expresión de la insatisfacción que el usuario realice sobre los defectos de funcionamiento, estructura, recursos, organización, trato, desatención, tardanza o cualquier otra imperfección derivada de la prestación del servicio. Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente, ni condicionarán, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que se consideren interesados en el procedimiento.

Los usuarios tendrán derecho a estar en todo momento informados sobre el recorrido de las sugerencias o quejas presentadas.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Procedimiento General de Sugerencias y Quejas se extiende a la UEC y a las Unidades y Servicios de la Universidad de Salamanca. Este procedimiento no recoge las consultas que el usuario pueda realizar sobre cualquier ámbito de la actividad universitaria, debiendo estas orientarse a través de los diferentes puntos de información y de la página web de “información y contacto” <http://www.usal.es/webusal/contacto?bcp=inicio>. De la misma forma, el procedimiento no contempla las quejas o consultas que cualquier miembro de la Comunidad Universitaria pueda plantear al Defensor del Universitario de acuerdo con lo establecido en el Reglamento del Defensor del Universitario.

4. DESARROLLO

Los procedimientos que se aplicarán para el tratamiento de las sugerencias y de las quejas se esquematizan en los anexos 7.1 y 7.2 respectivamente y tendrán las siguientes características:

4.1. Apertura y forma de presentación:

Las sugerencias y quejas podrán ser formuladas por personas físicas y jurídicas, individuales o, colectivas. Para las quejas, en ningún caso, se aceptará el anonimato.

Para presentar las sugerencias y quejas, y recibir una atención personalizada se pueden elegir cualquiera de los siguientes medios:

1) A TRAVÉS DE LA WEB, si el interesado dispone de una cuenta de usuario de la Universidad de Salamanca, deberá hacer clic en “SUGERENCIAS Y QUEJAS” en la página principal del Buzón de Sugerencias y Quejas (*anexo 7.3*).

2) POR CORREO ELECTRÓNICO, a través del formulario que se recoge en el *anexo 7.4*. (al que se accede haciendo clic en “formulario” en la página principal).

3) POR ESCRITO, cumplimentando el impreso normalizado (*anexo 7.5*) al que puede acceder a través de la página principal y que también estará disponible en todas las Conserjerías o Puntos de Información de la Universidad. Con dicho impreso el interesado puede:

3.1.) **Enviarlo** por fax al número *034 923 294 638*

3.2.) **Presentarlo** en el Registro Único y Registros descentralizados de la Universidad de Salamanca, según lo establecido en el “Acuerdo Normativo sobre Organización y Funcionamiento del Registro Único Automatizado de la Universidad de Salamanca” (BOC. y L. de 9 de junio de 2000).

3.3.) **Presentarlo** en los lugares a que se refiere el artículo 38.4 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento administrativo Común (BOE 27 de noviembre de 1992).

Los usuarios recibirán respuesta de sus sugerencias o quejas, a través del medio que indiquen, preferiblemente por procedimientos electrónicos.

4.2. Recepción y registro de la sugerencia o queja

Las sugerencias o quejas presentadas a través de la Web en el “*buzón de sugerencias y quejas*” quedarán automáticamente registradas en el sistema. Por lo que se refiere a las enviadas por correo electrónico, o presentadas mediante impreso normalizado, la UEC procederá a su incorporación al sistema informático del buzón de sugerencias y quejas. En ambos casos, la UEC asume la responsabilidad de asignar la sugerencia o queja a la unidad o unidades implicadas.

Con las sugerencias o quejas presentadas por escrito a través del impreso normalizado, que constará de original y copia, se procederá de la forma siguiente:

- Si la sugerencia o queja es presentada personalmente en una oficina de registro (en cuyo caso la sugerencia no podrá ser anónima), el funcionario encargado procederá a su registro y entregará al interesado la copia. El original se enviará a la UEC que incorporará los datos al sistema.
- La UEC será la receptora de las sugerencias o quejas recibidas mediante correo electrónico o fax, que igualmente incorporará al sistema.

4.3. Gestión interna.

Las sugerencias y quejas serán gestionadas por la UEC, que se compromete a informar al interesado de las actuaciones realizadas. En caso de ser requeridas aclaraciones al interesado, éste dispondrá de un plazo de 10 días hábiles desde la fecha de requerimiento para formularlas. Transcurrido dicho plazo sin haberse recibido las aclaraciones, se dará la sugerencia o queja por desistida.

Las sugerencias que promuevan mejoras en nuestra institución académica serán colocadas en un *TABLÓN DE SUGERENCIAS* para conocimiento público. Con el fin de incentivar a todas aquellas personas que contribuyan a la mejora de nuestra Universidad, cada curso académico se realizará una selección de las mejores sugerencias, con el fin de otorgarles un reconocimiento especial. La UEC propondrá un procedimiento para valorar y determinar las sugerencias premiadas, cuya aprobación y aplicación corresponderá a la Comisión de Calidad y Evaluación delegada de Consejo de Gobierno.

El caudal de sugerencias y quejas será gestionado en soporte informático que asignará un número de orden correlativo con el que serán identificadas para su tramitación. De todas las sugerencias o quejas presentadas en soporte papel, la UEC recibirá una copia para su tratamiento e incorporación de los datos al sistema.

4.4. Requisitos para la admisión

Para que una queja sea admitida, deberán figurar los datos identificativos de la persona o personas que la presentan. Todas las sugerencias y quejas deberán estar suficientemente motivadas y redactadas de forma inequívoca.

Si la sugerencia o queja no cumple los requisitos, la UEC procederá a su registro en el sistema y se enviará respuesta al interesado en un plazo máximo de 2 días hábiles.

Si la queja cumple los requisitos, procederá también su registro en el sistema y se enviará a la persona o personas identificadas en su caso como directamente afectadas por la queja presentada y al Defensor del Universitario, para su conocimiento y en su caso intervención, y a la persona responsable de la unidad o servicio afectado para que proceda a su análisis, emisión de informes y resolución, de lo cual será informado también el interesado en el plazo máximo de 2 días hábiles.

En cuanto a las sugerencias recibidas cumpliendo los requisitos, se remitirán a la unidad o servicio afectado para su análisis, emisión de informes y resolución, y si son informadas favorablemente se incorporarán automáticamente al “tablón de sugerencias” del sistema.

4.5. Análisis, emisión de informes y resolución

Las quejas se resolverán en el plazo de tiempo más breve posible, dependiendo de la complejidad de las mismas. Se establece un plazo de respuesta al usuario de 20 días hábiles, contados desde la fecha en que la sugerencia o queja haya sido admitida. Si la respuesta es negativa deberá explicarse.

Las personas responsables de analizar y resolver las sugerencias o quejas podrán contactar con la persona o personas afectadas, solicitar aclaraciones o la emisión de informes a otras Unidades de Administración y Servicios estableciéndose para ello un plazo de 10 días hábiles. Si después de analizada la sugerencia o queja, el responsable de la unidad considera que no pertenece a su ámbito de actuación, deberá reenviarla a la UEC para la identificación de la unidad o servicio directamente afectado. El usuario recibirá información del reenvío de su queja y volverá a iniciarse el cómputo de los 20 días hábiles para emitir respuesta.

En cuanto a las sugerencias, también deberán ser respondidas en el plazo de 20 días hábiles por la persona responsable de la unidad afectada. Dicha respuesta puede consistir simplemente en la aceptación de la sugerencia o en una explicación de porqué no se considera apropiada. En el caso en que la sugerencia se aceptada, la persona responsable estudiará la misma para determinar si es posible o no su implantación. En el primer caso, se llevarán a cabo las correspondientes acciones

de mejora para proceder a la implantación y se informará a la UEC de estas acciones.

El sistema archivará toda la documentación generada en la tramitación de las sugerencias y quejas, desde su formulación hasta su resolución. La UEC, así como las unidades o servicios directamente afectados, llevarán a cabo un seguimiento de todo el proceso de las sugerencias y quejas presentadas.

5. CONTROL Y SEGUIMIENTO

A través del sistema informático, la UEC llevará el control y seguimiento de todas las sugerencias y quejas presentadas y respuestas ofrecidas al usuario. Elaborará un informe estadístico en el mes de enero de cada año, que enviará al Vicerrectorado responsable de la UEC, a la Gerencia, al Defensor/a del Universitario y al Presidente/a de la Comisión de Seguimiento del Programa de Evaluación de la Calidad.

Dicho informe deberá incluir como mínimo la siguiente información:

- a. Número de sugerencias y quejas presentadas.
- b. Medio de recepción de la sugerencia o queja.
- c. Causas de las sugerencias o quejas (información, trato a los usuarios, calidad del servicio, instalaciones, etc.).
- d. Relación de unidades o servicios afectados.
- e. Tiempo en el que se concentra la sugerencia o queja (calendario y horario).
- f. Tiempo de respuesta al usuario.
- g. Relación entre las sugerencias y quejas y nivel de satisfacción de los usuarios.
- h. Relación de las mejores sugerencias presentadas. Premio anual.

Además, como medida de evaluación de la calidad del sistema, en el mensaje de respuesta a los usuarios, se les enviará un formulario solicitando su valoración sobre el grado de satisfacción en relación con la sugerencia o queja presentada (*anexo 7.6*).

6. SISTEMA AUTOMATIZADO DE RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

El sistema automatizado de recepción y tratamiento de sugerencias y quejas desarrollado por los Servicios Informáticos (CPD) de la universidad de Salamanca permite fundamentalmente:

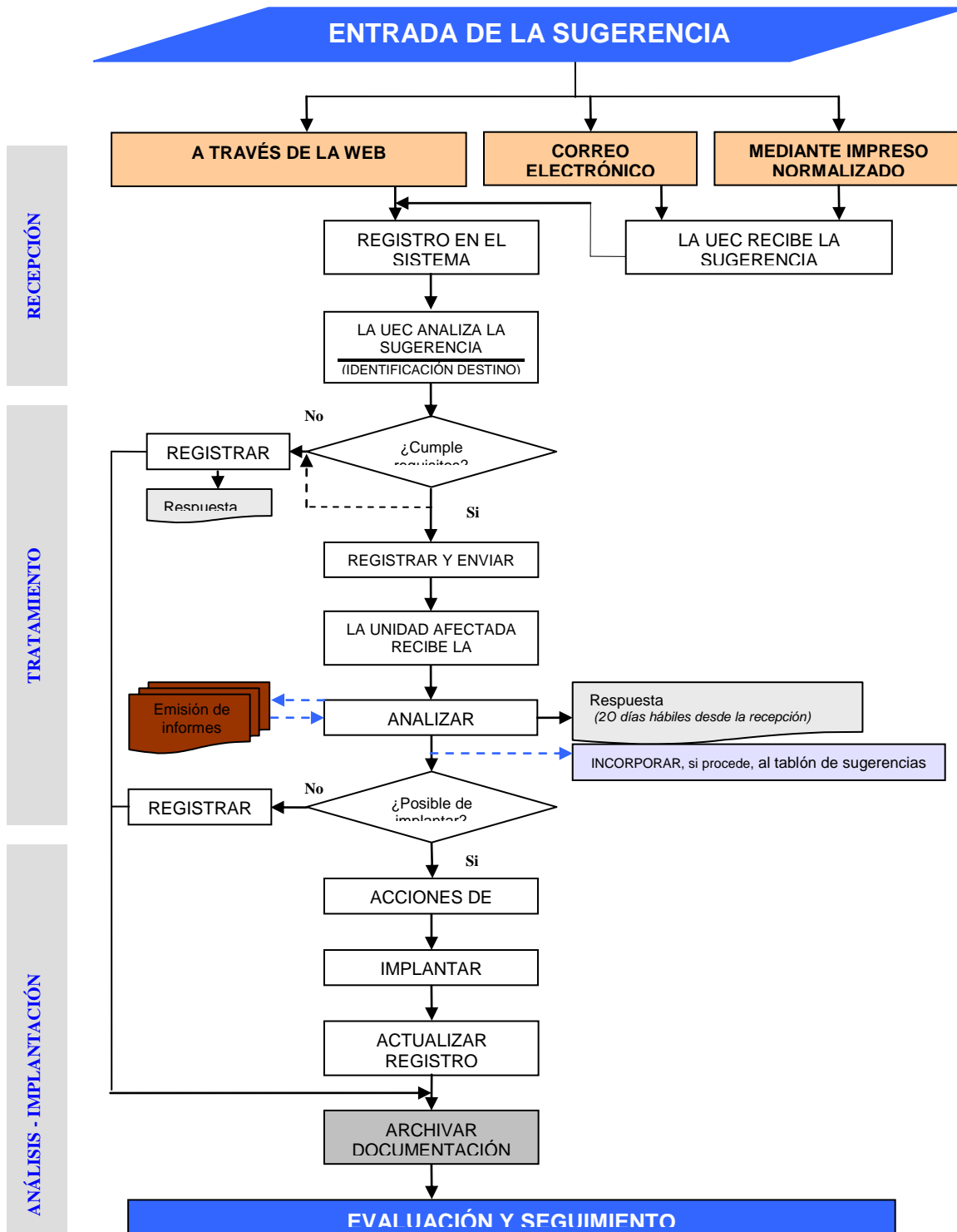
- Recoger las sugerencias y quejas que plantean los usuarios internos o externos, vía web, correo electrónico o por escrito.
- Administrar y gestionar las sugerencias o quejas recogidas. Esto incluye principalmente los tratamientos de gestión de recepción y respuestas a usuarios, envío y recepción a las unidades correspondientes, alta de quejas de personas ajenas a la comunidad universitaria, control de caducidad de peticiones, o solicitudes de informes, entre otros.
- Gestionar la aplicación del cuestionario de evaluación de la calidad del proceso de sugerencias y quejas.
- Almacenar las sugerencias y quejas procesadas y generar datos históricos para la elaboración de informes estadísticos

Se podrá tener acceso a la aplicación a través de la página principal de la Universidad, en el enlace habilitado para tal efecto. Dicho enlace llevará a la página principal de la aplicación (*anexo 7.3*) en el que se explican las distintas alternativas para la presentación de sugerencias quejas.

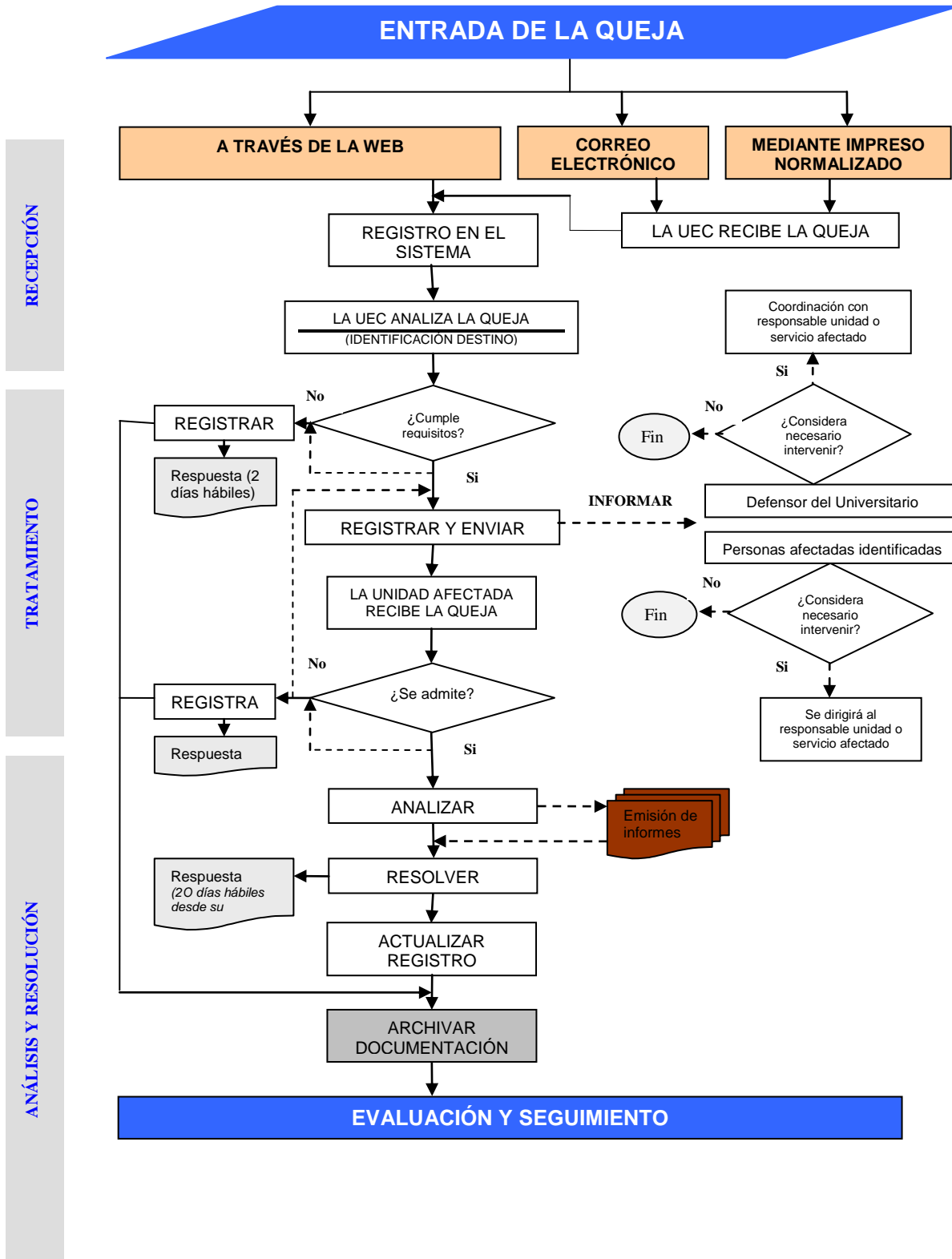
Para el acceso a la gestión administrativa de la aplicación, se podrá acceder desde cualquier equipo con conexión a Internet pero será necesario disponer de un usuario “privilegiado” con carácter de administrador. El usuario administrador, la UEC en este caso, realizará todas las tareas relacionadas con la gestión del sistema.

7. ANEXOS

7.1.: Diagrama del procedimiento general de sugerencias



7.2.: Diagrama del procedimiento general de quejas



7.3.: Página principal de la aplicación



Este es el buzón de SUGERENCIAS y QUEJAS de la Universidad de Salamanca, regulado de acuerdo a lo establecido en el [RD 951/2005](#) por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración.

- * Una **SUGERENCIA** es la aportación de ideas o iniciativas para mejorar nuestra calidad.
- * Una **QUEJA** es una manifestación de insatisfacción con alguna de nuestras actuaciones.

Éste **NO ES UN SERVICIO DE INFORMACIÓN**. Para consultas sobre actividades universitarias [contacte a través de la página web de "información y contacto"](#) <http://www.usal.es/webusal/contacto?bcp=inicio>

Éste **NO ES UN SERVICIO PARA PRESENTAR RECURSOS ADMINISTRATIVOS**, su uso no sustituye o condiciona el ejercicio de otras acciones o derechos que la normativa reguladora establezca en cada procedimiento.

Éste **NO ES UN SERVICIO PARA PRESENTAR QUEJAS O CONSULTAS AL DEFENSOR DEL UNIVERSITARIO**.

Se podrán presentar sugerencias y quejas a través de los siguientes medios:

- 1) **A TRAVÉS DE LA WEB**, si dispone usted de una cuenta de usuario de la Universidad de Salamanca, siguiendo las instrucciones que encontrará en este enlace [SUGERENCIAS Y QUEJAS](#)
- 2) **POR CORREO ELECTRÓNICO**, a través de este [formulario](#), si no posee cuenta de usuario de la Universidad
- 3) **POR ESCRITO**, cumplimentando el [impreso normalizado](#) (disponible en todas las Conserjerías o Unidades de Información de la Universidad de Salamanca) que puede usted:
 - 3.1) **Enviar** por fax al número 034 923 294 638
 - 3.2) **Presentar** en el Registro Único y Registros descentralizados de la Universidad de Salamanca, según lo establecido en el "Acuerdo Normativo sobre Organización y Funcionamiento del Registro Único Automatizado de la Universidad de Salamanca". (BOC. y L. de 9 de junio de 2000).
 - 3.3) **Presentar** en los lugares a que se refiere el artículo 38.4 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento administrativo Común (BOE 27 de noviembre de 1992).

Las sugerencias y quejas serán gestionadas por la Unidad de Evaluación de la Calidad, que se compromete a informar al interesado de las actuaciones realizadas en el plazo de 20 días hábiles. En caso de ser requeridas aclaraciones al interesado, éste dispondrá de un plazo de 10 días hábiles desde la fecha de requerimiento para formularlas (transcurrido dicho plazo sin haberse recibido las aclaraciones, se dará la sugerencia o queja por desistida), en cuyo caso el plazo de 20 días hábiles quedará en suspenso.

Las sugerencias que promuevan mejoras en nuestra institución académica serán colocadas en un TABLON DE SUGERENCIAS para conocimiento público. Con el fin de incentivar a todas aquellas personas que contribuyan a la mejora de nuestra Universidad, cada curso académico se realizará una selección de las mejores sugerencias, con el fin de otorgarles un [reconocimiento especial](#).

7.4.: Formulario de Sugerencias y Quejas por Correo Electrónico



FORMULARIO DE SUGERENCIAS/QUEJAS POR CORREO ELECTRÓNICO

Email:

Nombre:

Apellidos:

DNI:

Asunto:

Comentario:

Si tiene problemas con el formulario, puede enviar un correo electrónico a la dirección gestorquejas@usal.es

7.5.: Impreso normalizado de Sugerencias y Quejas



UNIVERSIDAD DE SALAMANCA



Formulario de Sugerencias y Quejas

A través de este formulario puede expresar sus opiniones, inquietudes, iniciativas, propuestas de mejora o comentarios sobre cualquier aspecto de esta Universidad; así como poner de manifiesto cualquier actuación irregular detectada en el funcionamiento de los servicios que presta.

También puede hacer uso de este servicio a través de Internet <http://www.usal.es/SugerenciasQuejas>

DATOS PERSONALES

NOMBRE	<input type="text"/>		
APELLIDOS	<input type="text"/>		
DOMICILIO	<input type="text"/>		
CÓDIGO POSTAL	<input type="text"/>	PROVINCIA	<input type="text"/>
NIF o Pasaporte	<input type="text"/>		
CORREO ELECTRÓNICO	<input type="text"/>	TELÉFONO	<input type="text"/>

Datos obligatorios solo en caso de queja, la sugerencia puede ser anónima

VINCULACIÓN CON LA UNIVERSIDAD

ESTUDIANTE PDI PAS OTROS

DATOS DE LA UNIDAD O SERVICIO QUE ORIGINA LA SUGERENCIA O QUEJA

Denominación Unidad o Servicio	<input type="text"/>	Fecha de la Incidencia	<input type="text"/>
-----------------------------------	----------------------	---------------------------	----------------------

Marque la casilla que proceda: SUGERENCIA QUEJA

Motivo de la sugerencia/queja

Indique el medio por el que desea tener constancia de la presentación de su sugerencia o queja

CORREO ELECTRÓNICO CARTA OTROS

Recibida la queja o sugerencia, la unidad o servicio responsable de su gestión informará al interesado de las actuaciones realizada en el plazo de 20 días hábiles.

La Universidad de Salamanca garantiza que todos los datos recogidos a través del formulario serán utilizados en la forma y con las limitaciones y derechos que concede la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. La cumplimentación de los datos de carácter voluntario implicará la autorización de su uso para fines estrictamente relacionados con este procedimiento.

EL ENVÍO DE ESTE FORMULARIO ES GRATUITO. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Fecha y firma del interesado:

7.6.: Formulario de evaluación de la calidad del sistema.



EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

En este formulario le solicitamos su valoración sobre el grado de satisfacción en relación con la sugerencia o queja por usted presentada. Su respuesta, que nos la puede hacer llegar por el medio que usted elija, la utilizaremos únicamente con el fin de mejorar nuestros servicios.

Le garantizamos su confidencialidad y anonimato y le rogamos que responda con la máxima sinceridad posible.

SUGERENCIA	<input type="radio"/>
QUEJA	<input type="radio"/>

Indique, si lo considera, el **número** asignado para la identificación de la sugerencia o queja:

Indique su grado de satisfacción 1: Nada satisfactorio / 5: Muy Satisfactorio	1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/> Acceso al buzón de quejas y sugerencias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> Facilidad para cumplimentar el formulario	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> La comunicación con la Unidad afectada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> Ayuda recibida en la formulación de la queja o sugerencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> La profesionalidad del personal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> Tiempo de respuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> La claridad de la respuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> La conformidad con la respuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> Valoración global al tratamiento de la sugerencia o queja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Indique, por favor, aquellas cuestiones que no han satisfecho las expectativas que usted tenía en relación con su sugerencia o queja, o alguna propuesta que le gustaría que adoptáramos en el futuro inmediato.

COMENTARIOS Y OBSERVACIONES

¡Muchas gracias por su colaboración!

8. NORMATIVA

- Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (B.O.E. de 27 de noviembre de 1992)
- Ley 4/1999, de 13 de enero, de modificación de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (B.O.E. de 14 de enero de 1999)
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal (B.O.E. de 14 de diciembre de 1999)
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE de 19 de enero de 2008)
- Orden PAT/1452/2004, de 3 de septiembre, por la que se regula el Libro de Sugerencias y Quejas de la Administración de la Comunidad de Castilla y León. (BOC. y L. de 28 de septiembre de 2004) y corrección de errores (BOC. y L. de 1 de octubre de 2004)
- Decreto 2/2003, de 2 de enero, por el que se regulan los servicios de información y atención al ciudadano y la función de registro en la Administración de la Comunidad de Castilla y León (BOC. y L. de 3 de enero de 2003)
- 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 (B.O.E. de 3 de septiembre)
- Corrección de errores del 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.
- Resolución de 6 de febrero de 2006, de la Secretaría General para la Administración Pública, por la que se aprueban directrices para el desarrollo de los programas en el marco general para la mejora de la calidad establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio (B.O.E. de 28 de febrero).
- Acuerdo Normativo sobre Organización y Funcionamiento del Registro Único Automatizado de la Universidad de Salamanca (BOC. y L. de 9 de junio de 2000).