

III. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS.

III.I. Derechos de las personas usuarias en general.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específico en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Servicio de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

Además, se garantiza:

8. El acceso a los servicios disponibles de tramitación telemática como garantía de cumplimiento de la normativa de aplicación.
9. La igualdad de oportunidades y el acceso a todos los servicios a las personas con discapacidad, mediante el establecimiento de mecanismos y alternativas técnicas que hagan accesibles los sistemas de comunicación y señalización.
10. El impulso de las políticas de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.
11. La confidencialidad en la información de carácter personal, garantizando el derecho a la privacidad, así como a la rectificación o cancelación de los datos inexactos o incompletos.
12. Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de las solicitudes en las que se tenga la condición de interesado.

Servicio de Informática y Comunicaciones

13. Conocer la identidad de los responsables y del personal que tramita los procedimientos en los que se sea parte.
14. Derecho a ser informados de los resultados de las encuestas, evaluaciones y mejoras alcanzadas.

Además, cuando se trate de alumnos y alumnas:

15. Obtener de la Universidad información y orientación para su formación académica y profesional.
16. Conocer los planes de estudios, los programas, bibliografía básica, criterios de evaluación, profesorado, horarios tanto de clases como de tutorías, y calendario de exámenes previstos en cada asignatura en el período de matrícula. Los estudiantes tendrán acceso a dicha información en soporte impreso y virtual.
17. Recibir información sobre todo tipo de becas y ayudas al estudio, en especial las que pueda otorgar la Universidad, así como, formar parte de las comisiones, que las otorguen.
18. Beneficiarse, de acuerdo con las normativas específicas, de becas, ayudas y exenciones que favorezcan el acceso al estudio y a la investigación.
19. La obtención de información de las cuestiones que afectan a la comunidad universitaria.