



Universidad Autónoma  
de Madrid

Gerencia

## **POLÍTICA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y TÉCNICOS DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID**

La Universidad Autónoma de Madrid se define, en el artículo 1 de sus Estatutos, como una entidad de Derecho Público a la que corresponde, en el ámbito de sus competencias, el servicio público de la educación superior mediante la investigación, la docencia y el estudio. Las funciones que desarrolla la Universidad están enfocadas al servicio de la sociedad.

El documento Estrategia UAM 2025, recoge el proyecto de establecer un sistema de calidad integral que conlleve el análisis de nuestros procesos de prestación de servicios a los ciudadanos, posibilitando una mejora continua en la gestión, la simplificación administrativa, y la implantación de la administración electrónica.

Por otra parte, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en su artículo 12.1, establece que todas las Administraciones Públicas deberán garantizar que los interesados pueden relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos, para lo que pondrán a su disposición los canales de acceso que sean necesarios, así como los sistemas y aplicaciones que en cada caso se determinen.

En consecuencia, se establece la siguiente **Política de Calidad de los Servicios Administrativos y Técnicos**, con la intención manifiesta de promover en la Universidad Autónoma de Madrid un sistema de gestión por procesos, orientado a la mejora continua y enfocado a la satisfacción de las expectativas de la ciudadanía a la que se presta servicios, así como de la propia comunidad universitaria y de la sociedad en general.



Universidad Autónoma  
de Madrid

Gerencia

**1.- Alcance:** El Sistema de Gestión de Calidad de los Servicios Administrativos y Técnicos de la Universidad Autónoma de Madrid se aplica a **los servicios administrativos y técnicos** que dan soporte a las tareas de docencia e investigación de la Universidad, dentro de las competencias de Gerencia, según lo dispuesto en la normativa vigente (artículo 44 de los Estatutos de la UAM y el apartado Decimotercero de la Resolución rectoral de 29 de junio de 2017, por la que se delega el ejercicio de determinadas competencias en diferentes órganos de la Universidad).

Quedan, por tanto, excluidas del sistema, las actividades relacionadas con la docencia que cuentan con una normativa propia para la gestión y evaluación de la calidad de las titulaciones, planes de estudio y enseñanzas en general. Igualmente quedan excluidas las actividades relacionadas con la actividad investigadora que realiza el personal docente e investigador en el ejercicio de sus funciones.

**2.- Principios:** La Política de Calidad de los servicios administrativos y técnicos de la Universidad Autónoma de Madrid se fundamenta en los siguientes principios:

- Contribuir positivamente al cumplimiento de las competencias que tiene atribuidas la Universidad, como entidad de Derecho Público a la que corresponde el servicio público de la educación superior mediante la investigación, la docencia y el estudio, así como la transferencia del conocimiento a la sociedad.
- Promover y afianzar en la Universidad Autónoma de Madrid, conforme a lo expresado en su Estrategia 2025, una gestión por procesos excelente y sostenible, compatible y sinérgica con el Sistema de Garantía de Calidad de las Enseñanzas, así como con otras acreditaciones y certificaciones que ya existan o que puedan solicitarse en el futuro.
- Centrar la atención en las necesidades y expectativas de los estudiantes, de los futuros estudiantes y de la sociedad en general, como referencia fundamental para asegurar la perdurabilidad y mejora de la Universidad Autónoma de Madrid.



- Velar por la legalidad, eficacia, eficiencia, transparencia, igualdad y respeto a la diversidad de la actuación administrativa, garantizando la trazabilidad de las actuaciones y de las personas implicadas en ellas.

**3.- Líneas de actuación:** En el ejercicio de sus competencias, la Universidad Autónoma de Madrid se compromete a desarrollar un modelo de gestión que aporte valor a la organización y dentro del marco de las siguientes líneas estratégicas de actuación y en las que se inscribirán los objetivos del Plan de Calidad de los Servicios Administrativos y Técnicos:

**Línea 1. Apoyo a la implantación de la Administración Electrónica:**

- a) Identificación de los procesos susceptibles de ser incorporados al Sistema de Información Administrativa (SIA) dependiente del Ministerio de Hacienda y Función Pública y en el marco de los grupos de trabajo relacionados con las nuevas tecnologías de la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE).
- b) Simplificación de los procesos, previamente a su implementación a través de plataforma electrónica de la Universidad Autónoma de Madrid.

**Línea 2. Implantación de la gestión por procesos en los servicios administrativos y técnicos:**

- a) Identificación de los procesos desarrollados por los servicios administrativos y técnicos de la Universidad Autónoma de Madrid y elaboración de mapas de procesos y otra documentación conforme a las Normas ISO 9001.
- b) Implantación, seguimiento, medición y mejora de los mismos.

**Línea 3. Elaboración de Cartas de Servicio** que proporcionen a nuestras partes interesadas (estudiantes, usuarios/as internas y externas, empresas externas, etc) la información de carácter general de los servicios prestados por la Universidad, y de los compromisos de calidad e indicadores que la Universidad asume a la hora de prestarlos.



Universidad Autónoma  
de Madrid

Gerencia

**4.-Difusión:** La Política de la Calidad de los servicios administrativos y técnicos de la Universidad Autónoma de Madrid debe ser difundida adecuadamente, a través de información pública y accesible a través de Internet mediante contenidos en páginas web con espacios abiertos a la participación y que recojan la documentación oficial requerida, asegurando el conocimiento y comprensión de la misma por los empleados de la Universidad, actores fundamentales en la implantación y consecución de los objetivos de calidad.

**5.- Revisión:** La revisión de la Política de la Calidad, se llevará a cabo dentro de las revisiones anuales del sistema de gestión de calidad de los servicios por la Gerencia.

*Rev.03/2022*

*Versión 01*

Madrid, a fecha de la firma electrónica, 2022

EL GERENTE,

Ernesto Fernández-Bofill González.