



Universidad Autónoma  
de Madrid

## POLÍTICA DE CALIDAD

DE

## LA OFICINA DE TÍTULOS

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 de la UAM 2025, recoge el proyecto de establecer un sistema de gestión de calidad integral de los servicios 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 los servicios prestados a través de la administración electrónica.

La Gerencia de la UAM, en ese sentido, promueve la orientación de la gestión de la Universidad según un sistema de gestión por procesos, encaminado 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.

### 1.- Alcance:

La Oficina de Títulos del Rectorado, en dependencia orgánica de la Gerencia (Vicegerencia de Estudios y Extensión Universitaria) es una unidad dedicada, en colaboración con las Facultades y Escuelas, a la gestión de la tramitación y expedición de los Títulos Oficiales y propios de los estudios que imparte la Universidad Autónoma de Madrid.

La Oficina de Títulos considera la calidad como instrumento fundamental para desarrollar su actividad de prestación de servicio público. En consonancia con los objetivos estratégicos de la Universidad y para proporcionar el mejor servicio a nuestros usuarios, se implanta un sistema de gestión de la calidad, fundamentando en la Norma UNE-EN-ISO basado en la gestión por procesos, orientado a la mejora continua y a la satisfacción de las expectativas de la ciudadanía a la que se presta servicios.

En consecuencia, la Oficina de Títulos se alinea con el sistema de gestión de calidad implantado por Gerencia, cuyos principios y objetivos se expresan en la Política de Calidad de los Servicios Administrativos y Técnicos.

Y, en consecuencia, para el desarrollo eficiente de la misión y la consecución de la visión de la Oficina de Títulos, se elabora una Política de Calidad cuyos principios y fundamentos son los siguientes

### 2.- Objetivos:

- La atención continua de las necesidades de nuestros estudiantes y ciudadanos en general, asegurando el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios, requisitos del usuario y los propios requisitos internos del sistema de gestión que aplican a nuestra actividad de gestión.



## Universidad Autónoma de Madrid

- El conocimiento de las posibles deficiencias y su subsanación como principio para llevar a cabo un trabajo eficaz y responsable. La prevención de errores, tiene prioridad sobre su resolución.
- La optimización y mejora permanente de todos los procesos, con objeto de mejorar continuamente la eficacia del sistema y asegurar, así, la mejor prestación de servicios a los estudiantes.
- La simplificación de nuestros procesos, previamente a ser tramitados a través de plataforma electrónica de la Universidad Autónoma de Madrid.
- La definición y documentación del sistema de gestión de la calidad con rigor, debiendo estar nuestro personal familiarizado con dicha documentación e implementarla en el trabajo diario.
- La revisión y evaluación del sistema mediante datos, informes e indicadores objetivos y de calidad que nos ayuden en la toma de decisiones.
- El fomento de la participación, motivación y formación del personal en el Sistema de Gestión de la Calidad para así conseguir la mejora de los procesos.
- La protección de los datos personales de nuestros usuarios.

**3.-Difusión:** La Política de la Calidad aplicada en los servicios es difundida adecuadamente a toda la comunidad universitaria, a través de la página web, de los paneles informativos, y se recoge en la documentación oficial requerida, asegurándose el conocimiento y comprensión de la misma por los empleados de la Oficina, de los usuarios de la Oficina y de los miembros de la Comunidad Universitaria, en general.

**4.-Revisión:** La revisión de la Política de la Calidad, se lleva a cabo dentro de las revisiones anuales del sistema de gestión de calidad de la Oficina de Títulos.

### **Versión 01**

Madrid, 13 de octubre de 2021

LA JEFA DE LA OFICINA DE TÍTULOS,

Carmen Sánchez Sánchez del Campo