



Universidad Autónoma
de Madrid

POLÍTICA DE CALIDAD

ÁREA DE CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

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 y dentro de sus competencias, 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

El Area Calidad y Responsabilidad Social, como unidad directamente dependiente de Gerencia, tiene encomendada la función de implantar y desarrollar la gestión por procesos en los servicios administrativos y técnicos de la Universidad Autónoma de Madrid que dan soporte a las tareas de docencia e investigación de la Universidad, dentro de las competencias de Gerencia, conforme a las normas de la familia UNE ISO 9001.

Consecuentemente con lo anterior, el Area de Calidad y Responsabilidad Social, como unidad que despliega los sistemas de calidad en la Gerencia de la UAM, se acoge, igualmente, al desarrollo de un sistema de gestión de calidad dentro del ámbito de sus propias competencias.

Todo ello, en consonancia con los objetivos estratégicos de la Universidad y para proporcionar el mejor servicio a los usuarios. El sistema de gestión de calidad que se implanta se basa en la gestión por procesos y orienta sus esfuerzos en la satisfacción de las expectativas de los usuarios a los que presta sus servicios, así como a la constante mejora de nuestras prácticas.

En consecuencia, para el desarrollo eficiente de la misión y la consecución de la visión del ACRS, se elabora una **Política de Calidad** cuyos principios y fundamentos, en sintonía con los principios y objetivos de la Política de Calidad de los Servicios Administrativos y Técnicos, son los siguientes:

2.- Principios de actuación y Objetivos:

La Política de Calidad del Área se fundamenta en los siguientes principios, como objetivos propios:

- Fomentar y promover la cultura de la calidad y la orientación de la gestión a la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios, en las unidades administrativas y técnicas de la UAM, utilizando el análisis y la medición de los niveles de satisfacción alcanzados, como instrumento de mejora de dichos niveles.



Universidad Autónoma de Madrid

- Prestar apoyo a las unidades de la UAM para analizar y determinar los factores de calidad de los servicios que se prestan, estableciendo los compromisos de calidad asumidos y los resultados del seguimiento de su grado de cumplimiento.
- Promover entre las unidades de la UAM la formación en calidad y la simplificación y mejora continua de los procesos.

3.- Líneas de actuación

Para llevar a cabo esta política se siguen las siguientes líneas de actuación:

- Cumplir con los requisitos, tanto los del propio sistema de gestión de la calidad, como los reglamentarios y/o legales que sean de aplicación a la Universidad.
- Conseguir la mejora continua en la eficacia del sistema de gestión mediante el establecimiento y revisión periódica de objetivos e indicadores, la realización de auditorías y la toma de decisiones basadas en hechos y datos.
- Promover la participación y el compromiso del personal en lograr los objetivos planificados.
- Contribuir al aprendizaje y actualización de las personas integrantes del equipo.
- Establecer relaciones mutuamente beneficiosas con nuestros usuarios, tanto internos como externos, así como con el resto de personas que componen nuestras partes interesadas.
- Mejorar procesos como objetivo permanente y aprender de los errores, en la búsqueda de la prevención de los mismos.

4.-Difusión

La Política de la Calidad aplicada es difundida adecuadamente a toda la comunidad universitaria, a través de la página web propia asimismo, se recoge en la documentación oficial requerida, asegurándose el conocimiento y comprensión de la misma por el personal del Área de Calidad y Responsabilidad Social, de las personas usuarias de sus servicios y de los miembros de la Comunidad Universitaria.

5.-Revisión

La revisión de la Política de la Calidad, se lleva a cabo dentro de las revisiones anuales del sistema de gestión de calidad del Área de Calidad y Responsabilidad Social.

Versión 01

Madrid, 13 de octubre de 2021

LA DIRECTORA DEL ÁREA CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL,

Fdo.: Carmen Pérez Carrasco