

Carta Marco de Servicios de la Universidad Autónoma de Madrid para el personal de Administración y Servicios



¡Te damos la Bienvenida a la UAM!

La Universidad continúa comprometida con la implantación de la gestión de la calidad en los servicios administrativos y técnicos, como complemento de la calidad de las enseñanzas.

Para ello, la Gerencia ha seguido trabajando en el desarrollo de sistemas que mejoren la calidad de nuestros servicios, que permitan tener en cuenta las expectativas de nuestros usuarios, así como obtener datos sobre la calidad de las prestaciones que se ofrecen a los ciudadanos.

En ese sentido, se presentan la Carta Marco de Servicios para el personal docente e investigador - PDI y la Carta Marco de Servicios para el personal de administración y servicios - PAS, completando la etapa de elaboración de Cartas Marco, iniciada con la aprobación de la Carta Marco de Servicios para Estudiantes, publicada en fecha 10 de abril de 2019.

Con ello, se concluye un ciclo destinado a la difusión de los principales servicios que se ofrecen desde la UAM a nuestros usuarios: estudiantes, personal docente e investigador y personal de administración y servicios.

Con la publicación de estas dos Cartas Marco, los empleados actuales y futuros de la Universidad, podrán informarse sobre el abanico de servicios destinados a ambos colectivos. Además, podrán ampliar dicha información, conociendo el grado de compromiso con el que las diferentes unidades trabajan, ya que se explicitan los indicadores de calidad referidos a cada servicio concreto.

En su elaboración han participado las unidades y servicios que ofrecen atención específica a los colectivos de PDI y PAS de nuestra Universidad. Sirvan estas líneas para reconocer su dedicación y anhelo de mejora continua de sus procesos, así como el ejercicio de transparencia que supone la publicación de estas dos Cartas Marco, sin olvidar el apoyo en la implementación de las nuevas tecnologías adecuadas a los momentos que vivimos.

La elaboración, aprobación y publicación de ambos documentos, referentes de calidad en la UAM, ha coincidido con la crisis sanitaria derivada del COVID-19. Se ha tenido que reajustar la planificación de ambos proyectos, como consecuencia de las nuevas formas de trabajo desarrolladas tras la entrada

en vigor del estado de alarma en nuestro país. No obstante, estas circunstancias no han impedido el avance en los proyectos, por lo cual felicito a todas las personas que han colaborado en su redacción.

Seguiremos avanzando en la elaboración de Cartas propias de cada unidad de la Universidad, hasta completar la difusión y puesta en conocimiento a la sociedad de todos los servicios, con el objetivo de seguir mejorando la calidad de nuestra atención al ciudadano en la gestión y tramitación de los procesos que conforman los servicios de Gerencia.

Como siempre, animamos a los destinatarios de las Cartas a consultar y presentar sugerencias de mejora de dichos documentos.

El Gerente,
Teodoro Conde Minaya



01	Presentación	6			
	Misión	6			
	Visión	6			
	Funciones	6			
02	Relación de servicios	7			
	Provisión de puestos de trabajo, selección, carrera profesional y situaciones administrativas del personal de administración servicios - PAS	7			
	Gestión de prestaciones asistenciales, por nacimiento y cuidado de menor, incapacidades,desempleo y jubilación.....	8			
	Nóminas.....	9			
	Ayudas económicas	10			
	Formación	12			
	Movilidad e internacionalización	14			
	Salud Laboral.....	16			
	Prevención de Riesgos Laborales.....	18			
	Otros servicios administartivos	20			
03	Compromisos	23			
	Provision de puetos de trabajo, selección, carrera profesional y situaciones administrativas del personal de administración y servicios (PPT).....	23			
	Gestión de prestaciones asistenciales, por nacimiento y cuidado de menor, incapacidades, desempleo y jubilación	25			
	Nóminas.....	26			
	Ayudas económicas	27			
	Formación	29			
	Movilidad e internacionalización	31			
	Salud Laboral.....	32			
	Prevención de Riesgos Laborales.....	33			
04	Medidas de subsanación	36			
05	Participación ciudadana	37			
06	Sugerencias y quejas	38			
07	Plano, transportes y horarios	39			
	Planos.....	39			
	Transporte	41			
	Horarios	41			
08	Criterios de calidad	42			
	Criterio 1.....	42			
	Criterio 2.....	42			
	Criterio 3.....	42			
	Criterio 4.....	43			
	Criterio 5.....	43			
09	Otra información de interes	44			
	Defensor del Universitario.....	44			

Unidad de Igualdad de Género	44
Actividades Culturales	44
Acción Solidaria y Cooperación	44
Área de Atención a la Discapacidad de la Oficina de Acción Solidaria y Cooperación	44
Becas y Ayudas al Estudio	44
Servicio de idiomas.....	44
centro de formación continua	44
Centro de Psicología Aplicada - CPA	44
Educación Física y Deporte	44
Polideportivo y Piscinas	44
Facultades y Escuelas propias (Campus de Cantoblanco y Medicina)	45
Centros adscritos.....	45
Residencias para estudiantes.....	46
Bibliotecas y Archivos.....	46
Centros de apoyo a la investigación	46
Institutos de investigación mixtos UAM+CSIC	46
Institutos de investigación propios	47
Institutos universitarios de investigación UAM	47
Otros centros.....	47

10

Logros obtenidos	49
-------------------------------	----

11

Difusión Interna y Externa de la Carta	51
---	----

12

Seguimiento y actualización	52
--	----

Anexos	53
¿Qué son las Cartas de Servicios?.....	53
Normativa	55

Indicadores de Calidad	64
-------------------------------------	----

Dirección del proyecto	84
-------------------------------------	----

Informe preceptivo de la Comunidad de Madrid	86
---	----

1. Presentación

MISIÓN

La Universidad Autónoma de Madrid, en adelante UAM, es 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, así como la transferencia del conocimiento a la sociedad. Está dotada de personalidad jurídica y patrimonio propio y hace de la autonomía seña fundamental de su identidad. Se define por su voluntad de innovación e implicación social, en coordinación y colaboración con otras universidades e instituciones.

VISIÓN

La UAM aspira a consolidar su reconocimiento internacional como una universidad pública sostenible, líder en Iberoamérica y destacada en el ámbito europeo, intensiva en investigación y formación de excelencia, en innovación y en calidad docente. Con un fuerte compromiso con la sociedad, la empleabilidad y su entorno productivo, a través de la colaboración con otras instituciones científicas, sociales y económicas, que faciliten la empleabilidad de sus egresados. La UAM apuesta por formar a personas participativas, con espíritu crítico y valores éticos, que se sientan identificadas con una institución que destaque por la transparencia y eficiencia en su gestión y la visibilidad internacional como centro docente e investigador.

FUNCIONES

De acuerdo a sus Estatutos, la UAM desarrolla las siguientes funciones:

- La creación, el desarrollo, la transmisión y la crítica de la ciencia, de la técnica, de la cultura y del arte, siempre orientadas hacia la libertad, el desarrollo humano sostenible, la justicia, la paz, la amistad y la cooperación entre los pueblos.
- La preparación para el ejercicio de actividades profesionales que exijan la aplicación de conocimientos y métodos científicos, así como la actividad creadora en todos sus campos.
- El apoyo científico y técnico al desarrollo cultural, social y económico en todos sus ámbitos, tanto nacionales como internacionales.
- La difusión del conocimiento y de la cultura a través de la extensión universitaria y la formación permanente.
- El desarrollo de un modelo de educación multidisciplinar y éticamente orientado hacia la búsqueda de soluciones concernientes a los derechos humanos, al medio ambiente, a las relaciones de género, a la atención a las personas con discapacidad, a la erradicación de la pobreza, y a la justicia económica y social entre los pueblos, a través de la promoción de conocimientos, valores, actitudes, habilidades y patrones de comportamiento comprometidos con un desarrollo humano sostenible.

2. Relación de servicios

1 . PROVISIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO, SELECCIÓN, CARRERA PROFESIONAL Y SITUACIONES ADMINISTRATIVAS DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS - PAS

1. Información y asesoramiento

Se facilita información - presencial, telefónica y por correo electrónico - sobre procesos selectivos, contratación y/o nombramientos, expediente de carrera profesional y vida administrativa, y control de presencia.

2. Elaboración y modificación de la Relación de Puestos de Trabajo del personal de administración y servicios - PAS

Se realizan los trámites administrativos necesarios para que el órgano competente apruebe la modificación de la relación de puestos de trabajo y se publique en el boletín oficial correspondiente.

3. Procesos selectivos de acceso, promoción e incorporación del personal y provisión de puestos de trabajo

Tramitación y organización de las necesidades de cobertura de plazas y de contratación de la Universidad en lo relativo al personal de administración y servicios, tanto funcionario como laboral, resoluciones de adjudicación de puestos, y resto de resoluciones que afectan al proceso y envío para su publicación en boletines oficiales, BOCM y BOE, cuando sea requisito legal.

- Elaboración de las convocatorias para la cobertura de las plazas aprobadas en las ofertas de empleo público anual de personal funcionario y laboral de administración y servicios.
- Elaboración de las convocatorias de provisión de puestos de trabajo de personal funcionario y laboral de administración y servicios.
- Elaboración de las convocatorias de bolsas de trabajo y/o listas de espera para nombramientos de funcionario interino o contratación laboral temporal.
- Gestión de las ofertas de empleo al Servicio Público de Empleo Estatal - SEPE para cobertura urgente de contratación laboral temporal.

- Publicación y gestión de las convocatorias en la página web.
- Gestión del llamamiento de los integrantes de las listas de espera para el nombramiento del personal funcionario interino y de las bolsas de trabajo para la contratación del personal laboral eventual.

4. Gestión del expediente administrativo del PAS en la Universidad

Comprende la tramitación de todos y cada uno de los procesos relacionados con la carrera profesional, su situación administrativa y las condiciones de trabajo.

5. Gestión y tramitación de los procedimientos relacionados con el control de presencia

Comprende los procesos relacionados con el control de presencia del PAS, incluyendo la puesta a disposición de la Gerencia de los informes que puedan ser requeridos de forma ordinaria o extraordinaria.

DATOS DE CONTACTO DE LA UNIDAD RESPONSABLE

- Nombre: Servicio de personal de administración y servicios
- Dependencia funcional y orgánica: Vicegerencia de Recursos Humanos y Organización
- Dirección: Edificio de Rectorado y Servicios Centrales, planta 2. C/ Einstein, 3. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid

- ✉ Correo de información general: servicio.pas@uam.es
- 🌐 Página web: www.uam.es
- 🕒 Horario: De lunes a viernes de 9:00h. a 14:00 h.
Tardes: De lunes a jueves de 15:00h. a 17:00h.
- ☎ Teléfonos y correos electrónicos específicos:
 - Procesos selectivos de acceso, promoción e incorporación del personal y provisión de puestos de trabajo (+34) 91 497 4225 / 2682
 - PAS Laboral (+34) 91 497 5156 / 4713
 - PAS Funcionario (+34) 91 497 4761 / 4463
 - Control de presencia (+34) 91 497 5024
control.presencia@uam.es
 - Relación de puestos de trabajo - RPT (+34) 91 497 3154

2. GESTIÓN DE PRESTACIONES ASISTENCIALES, POR NACIMIENTO Y CUIDADO DE MENOR, INCAPACIDADES, DESEMPLEO Y JUBILACIÓN

1. Información y asesoramiento

Se facilita información - presencial, telefónica y por correo electrónico - sobre derechos de asistencia sanitaria, desempleo, prestación por nacimiento y cuidado de menor y jubilación, así como en relación a las distintas situaciones de incapacidad laboral.

2. Gestión de prestaciones asistenciales, por nacimiento y cuidado de menor, desempleo y jubilación

- Tramitación de la documentación necesaria para el alta de los empleados y empleadas de nueva incorporación a la Universidad en el Régimen General de la Seguridad Social a efectos de cotizaciones, asistencia sanitaria, coberturas en desplazamientos al extranjero, etc.
- Expedición y presentación de certificaciones, ante el órgano competente, para la solicitud de la prestación por nacimiento y cuidado de menor y desempleo.
- Comunicación del cese por jubilación de los trabajadores y trabajadoras de la UAM al órgano competente.

3. Gestión de las incapacidades laborales y de las prestaciones asistenciales en desplazamientos

- Tramitación de la documentación justificativa de incapacidad laboral por los siguientes conceptos: enfermedad común, accidente no laboral, enfermedad profesional y accidente laboral.
- Expedición y presentación de certificaciones, ante el órgano competente, para la

solicitud de la prestación de incapacidad permanente.

- Comunicación a los órganos competentes, del desplazamiento temporal al extranjero de los trabajadores y trabajadoras de la UAM, para el mantenimiento de las coberturas de asistencia médica en el lugar de destino.

DATOS DE CONTACTO DE LA UNIDAD RESPONSABLE

- Nombre: Servicio de Nóminas y Seguridad Social
- Dependencia funcional y orgánica: Vicegerencia de Recursos Humanos y Organización
- 🏢 Dirección: Edificio de Rectorado y Servicios Centrales, planta 1. C/ Einstein, 3. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- ☎ Teléfono de Información general: (+34) 91 497 2169 / 2063
- ✉ Correo de información general: nominas.seguridadsocial@uam.es
- 🌐 Página web: www.uam.es
- 🕒 Horario: De lunes a viernes de 9:00h. a 14:00 h.
Tardes: De lunes a jueves de 15:00h. a 17:00h.

3. NÓMINAS

Se realiza el cálculo de las cuantías de abono y descuento correspondientes a cada persona empleada con cargo a la Universidad, atendiendo a las características del puesto que ocupa, sus circunstancias particulares y la normativa de aplicación, y se llevan a

cabo los trámites necesarios para el pago efectivo o devolución.

DATOS DE CONTACTO DE LA UNIDAD RESPONSABLE

- Nombre: Servicio de Nóminas y Seguridad Social
- Dependencia funcional y orgánica: Vicegerencia de Recursos Humanos y Organización
- 🏢 Dirección: Edificio de Rectorado y Servicios Centrales, planta 1. C/ Einstein, 3. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- ☎ Teléfono de Información general: (+34) 91 497 2169 / 2063
- ✉ Correo de información general: nominas.seguridadsocial@uam.es
- 🌐 Página web: www.uam.es
- 🕒 Horario: De lunes a viernes de 9:00h. a 14:00h.
Tardes: De lunes a jueves de 15:00h. a 17:00h.

4. AYUDAS ECONÓMICAS

1. Anticipos

Se tramitan las solicitudes de anticipo del personal de administración y servicios - PAS que se encuentre en servicio activo, cualquiera que sea el régimen y naturaleza de su relación de empleo. Existen dos modalidades

- **Anticipos de nómina**, Se podrá obtener el anticipo de una mensualidad de las retribuciones líquidas en el mes corriente,

que será deducido de la nómina del mes siguiente a aquél en que se perciba.

- **Anticipos de pagas extraordinarias**, Para el personal fijo podrán concederse de hasta dos o tres pagas extraordinarias completas, dentro del ejercicio presupuestario. En el caso de personal contratado o interino se ajustarán las cuantías de los anticipos de pagas extraordinarias al importe del salario devengado hasta la fecha de petición.

2. Préstamos

Se tramitan las solicitudes de préstamo cursadas por el PAS que se encuentre en servicio activo, cualquiera que sea el régimen y naturaleza de su relación de empleo. Las cuantías, así como las condiciones de devolución y/o plazos de amortización se atenderán a lo establecido en el Reglamento de Acción Social publicado en la página web.

3. Convocatoria de Ayudas para el uso de transporte público

Se tramitan las solicitudes de subvención por el uso del transporte público en las modalidades mensual, trimestral y de abono anual, que se gestionarán conforme a lo establecido en cada convocatoria.

4. Seguros de vida y de incapacidad permanente

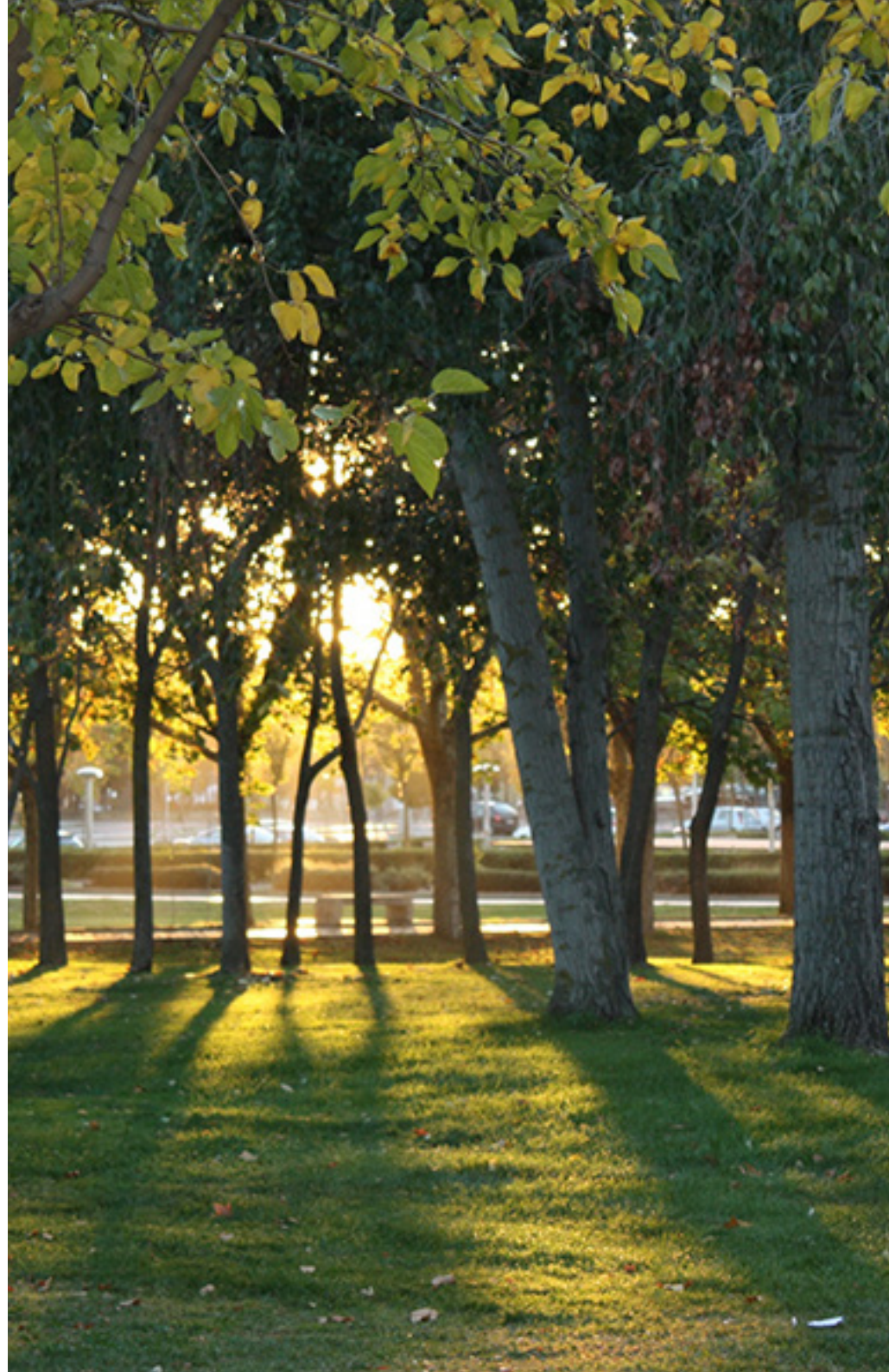
Se gestiona el seguro de indemnización suscrito por la Universidad para las situaciones de Invalidez Permanente Absoluta, Gran Invalidez o Fallecimiento al que tiene derecho el PAS, siempre que el hecho causante se produzca estando el trabajador o trabajadora en activo.

5. Ayudas para la realización de estudios oficiales en universidades públicas españolas

Se tramitan las solicitudes de Ayuda para realización de estudios oficiales de Grado, Máster y Doctorado en universidades públicas españolas.

DATOS DE CONTACTO DE LA UNIDAD RESPONSABLE

- Nombre: Sección Formación PAS y Acción Social
- Dependencia funcional y orgánica: Vicegerencia de Recursos Humanos y Organización
- 🏢 Dirección: Edificio de Rectorado y Servicios Centrales, planta 2. C/ Einstein, 3. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- ☎ Teléfono de Información general: (+34) 91 497 4228 / 3377 / 6912
- ✉ Correo de información general: accion.social@uam.es
- 🌐 Página web: www.uam.es o acceso directo [aquí](#)
- 🕒 Horario: lunes a viernes de 9:00h. a 14:00h.
Tardes: lunes a jueves de 15:00h. a 17:00h.



5. FORMACIÓN

1. Formación centralizada

- **Plan de formación General.** Se realizan, tanto la detección de necesidades formativas del personal de administración y servicios - PAS, como la consecuente elaboración, programación y desarrollo del Plan anual de Formación General que se presenta para su aprobación a la Comisión de Formación PAS. Las convocatorias se publican mensualmente para permitir a trabajadores y trabajadoras y sus responsables el ajuste temporal entre la formación a realizar y las actividades propias del puesto de trabajo. Las acciones formativas, habitualmente, están dirigidas a satisfacer las siguientes necesidades:
 - Mejora en el desempeño del puesto de trabajo
 - Actualizaciones legislativas
 - Aplicaciones informáticas utilizadas en la Universidad
 - Mejora de las habilidades personales y laborales
 - Acciones formativas dirigidas a trabajadoras y trabajadores recién incorporados.
- **Formaciones específicas.** Se gestionan solicitudes de formación específicas, para ser financiadas por la Universidad, a petición del trabajador o trabajadora o bien de su responsable jerárquico, pero siempre con la conformidad de ambas partes. Por su especificidad, estas formaciones no pueden incluirse en el Plan de Formación General y están reguladas por un reglamento propio, debiendo ser aprobadas por Comisión de Formación.
- **Acciones formativas financiadas por la Comunidad de Madrid.** Comprende, por una parte, la gestión de las solicitudes de participación de empleados y empleadas de la Universidad en las acciones formativas que anualmente oferta la Comunidad de Madrid en su Plan de Formación, y por otra, la solicitud de inclusión de acciones formativas, que propone la propia Universidad, en el Plan de Formación de la Comunidad de Madrid.
- **Expediente de Formación.** Se generan y mantienen los Expedientes de Formación de los empleados y empleadas de la Universidad, incorporando de oficio, cuando se trata de acciones formativas integradas en el Plan de Formación del PAS, o bien previa solicitud vía Registro General, cualquier acción formativa de organismos oficiales - curso, seminario, jornada.-, en la que haya participado como alumna o alumno o bien como docente.

2. Plan de capacitación lingüística - Plan AdId

El objetivo principal del Plan AdId es contribuir a las acciones englobadas en las actividades de internacionalización de la UAM tal y como aparecen reflejadas en la Estrategia 2025, dotando al PAS de las capacidades lingüísticas necesarias para llevar a cabo dichas acciones. En concreto, el Plan aspira a:

- Identificar aquellos servicios y unidades de gestión en los que es necesario por parte del PAS un nivel determinado de competencia lingüística, en inglés mayoritariamente, pero también en otros idiomas, que en una primera fase serán el francés, alemán o italiano.
- Contribuir a las necesidades de formación del PAS y formar a las personas que trabajan en dichos servicios y unidades tanto en el desarrollo de su competencia lingüística como en el uso del inglés (y otros idiomas) en las actividades propias del servicio.
- Acreditar el nivel lingüístico de los participantes en el Plan para el desempeño de sus funciones y fomentar la certificación oficial del mismo.
- Promover la movilidad internacional del PAS y su participación activa en las tareas administrativas en los ámbitos de docencia e investigación que requieran el uso del inglés u otros idiomas.

3. Formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales

En cumplimiento del deber de protección, todos los trabajadores y trabajadoras de la UAM tienen el derecho a recibir una formación teórica y/o práctica en materia preventiva, que sea suficiente y adecuada al puesto de trabajo que vayan a ocupar, ubicación, herramientas y/o tecnologías a emplear, así como a las funciones que han de desempeñar. Este deber de protección se articula a través de las siguientes acciones formativas:

- Cursos de aspectos básicos y carácter general tras formalizarse el contrato o nombramiento.
- Cursos derivados del cambio en las funciones, por la introducción de nuevas tecnologías o por cambios en los equipos de trabajo.
- Cursos específicos para evitar patologías o trastornos relacionados con el desempeño profesional.

La oferta formativa en materia de prevención de riesgos laborales, se comunicará por correo electrónico a todo el personal dos veces al año desde la Vicegerencia de Recursos Humanos y Organización, informando de la duración en horas, fechas, horarios, lugar de impartición, objetivos y programa de cada

curso. Asimismo, las condiciones de participación y asignación de plazas se atenderán a lo dispuesto en el Acuerdo de Formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales de la UAM, aprobado por el Comité de Seguridad de Salud, y publicado en la página web.

SERVICIO 1

DATOS DE CONTACTO DE LA UNIDAD RESPONSABLE

- Nombre: Sección Formación y Acción Social
- 🏢 Dirección: Edificio de Rectorado y Servicios Centrales, planta 2. C/ Einstein, 3. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- ☎ Teléfono de Información general: (+34) 91 497 4228 / 3377 / 6912
- ✉ Correo de información general: formacion.pas@uam.es
- 🌐 Página web: www.uam.es o acceso directo [aquí](#)
- 🕒 Horario: De lunes a viernes de 9:00h. a 14:30 h.
Tardes: Lunes y miércoles de 15:00h. a 17:30h.

SERVICIO 2

- Nombre: Servicio de Relaciones Internacionales y Movilidad - SERIM
- Dependencia funcional: Vicerrectorado de Relaciones Internacionales
- Dependencia orgánica: Vicegerencia de Estudios y Extensión Universitaria
- 🏢 Dirección: Recinto Plaza Mayor de la UAM, planta baja. C/ Einstein, 7. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- ☎ Teléfono de Información general: (+34) 91 497 5528

- ✉ Correo de información general: planadid@uam.es
- 🕒 Horario de atención: Consultar página web
- 🌐 Página web: www.uam.es/UAM/planadid
- 🕒 Horario de atención: Consultar página web

SERVICIO 3

- Nombre: Servicio de prevención de riesgos laborales
- Dependencia orgánica y funcional: Vicegerencia de Recursos Humanos y Organización
- 🏢 Dirección: Edificio de Rectorado y Servicios Generales. C/ Einstein, 3, entreplanta 3. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- ☎ Teléfono de Información general: (+34) 91 497 4008 / 7651/ 8785
- ✉ Correo de información general: servicio.prevencion@uam.es
- 🌐 Página web: www.uam.es o acceso directo [aquí](#)
- 🕒 Horario: De lunes a viernes de 9:00h. a 14.00h.
Tardes: De lunes a jueves de 16:00h. a 17:00h.

6. MOVILIDAD E INTERNACIONALIZACIÓN

1. Programas de movilidad

Se promueve la movilidad del personal de administración y servicios - PAS de la Universidad con fines formativos, a través del Programa Erasmus+. Esta acción engloba dos tipos de movilidad:

- **Movilidad de personal de la UAM a una empresa.** El objetivo es permitir que el personal aprenda de la transferencia de conocimientos o de competencias y adquieran aptitudes prácticas. Las actividades pueden ser muy variadas: seminarios, talleres, cursos, periodos de formación práctica, etc.
- **Movilidad de personal de la UAM a otra institución de educación superior que sea socia de la UAM.** El objetivo es permitir el aprendizaje de experiencias y buenas prácticas de la institución socia, y así mejorar las aptitudes que requiere su actual puesto de trabajo. La principal actividad es una breve estancia en la institución socia que puede denominarse de varias maneras: job-shadowing, participación en una Staff Week, talleres, cursos, etc.

Se facilita la participación del PAS de la UAM en dichos programas internacionales mediante:

- La difusión a las convocatorias, a través de la web y de la Sede Electrónica, y con sesiones informativas sobre los programas de movilidad ofertados en la UAM coincidiendo con el lanzamiento de cada convocatoria, así como atención personalizada por vía electrónica o presencial.

- Apoyo y asesoramiento al PAS que quiere participar, facilitándole la información necesaria sobre los trámites a realizar en relación con los diferentes programas de movilidad.
- La gestión de la movilidad del PAS de la UAM, lo que incluye los trámites a realizar, como la adjudicación de la plaza y la notificación a la institución de destino.
- La formalización y el seguimiento de la estancia en la institución de destino, realizando cualquier trámite necesario en la misma.
- La tramitación del pago de la ayuda económica cuando la hubiera.

2. Acogida e integración cultural

Para favorecer la acogida e integración del PAS internacional que viene a la UAM, especialmente cuando se trata de estancias de larga duración, se brinda atención personalizada y apoyo en las siguientes gestiones:

- Legalización de la estancia en España del interesado/a y la de sus familiares.
- Legalización de su condición de trabajadores/as por cuenta ajena (si procede).

- Búsqueda de alojamiento.
- Realización de cursos de español para extranjeros que se imparten en la UAM, y otras iniciativas de intercambio lingüístico.
- Participación en actividades de interés cultural y social.

SERVICIO 1

DATOS DE CONTACTO DE LA UNIDAD RESPONSABLE

- Nombre: Servicio de Relaciones Internacionales y Movilidad - SERIM
- Dependencia funcional: Vicerrectorado de Relaciones Internacionales
- Dependencia orgánica: Vicegerencia de Estudios y Extensión Universitaria
- Dirección: Recinto Plaza Mayor de la UAM, planta baja.
C/ Einstein, 7. Campus de Cantoblanco.
28049 Madrid.
Campus de Cantoblanco.
28049 Madrid
- Teléfono de Información general:
(+34) 91 497 3283
- Correo de información general:
serim@uam.es
- Página web:
www.uam.es/UAM/movilidad-pas
- Horario de atención: Consultar página web
www.uam.es/UAM/serim (con cita previa)

SERVICIO 2

- Nombre: Oficina de Acogida Internacional
- Dependencia funcional: Vicerrectorado de Internacionalización
- Dependencia orgánica: Vicegerencia de Estudios y Extensión Universitaria
- Dirección: Recinto Plaza Mayor de la UAM, planta baja, Isla F.
C/ Einstein, 5. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- Teléfono de Información general: (+34) 91 497 6907/ 6906
- Correo de información general: oficina.acogida@uam.es
- Página web: www.uam.es/UAM/oai
- Horario de atención: Consultar página web
www.uam.es/UAM/oai (con cita previa)

7. SALUD LABORAL

1. Protección de la salud de las trabajadoras y los trabajadores de la UAM

El Servicio de Salud Laboral de la UAM desarrolla la planificación de la actividad preventiva incluyendo la vigilancia de la salud de los trabajadores, en función de los riesgos inherentes al trabajo. El objetivo de la vigilancia de la salud es detectar los síntomas y signos precoces de los daños derivados del trabajo, detectar las situaciones de riesgo, así como proponer las medidas preventivas necesarias. En particular, se estudian y valoran los riesgos que puedan afectar a las trabajadoras en situación de embarazo o parto reciente y a los trabajadores y trabajadoras especialmente

sensibles a determinados riesgos. Se articula en torno a las siguientes actividades:

- **Gestión de los exámenes de salud.**
Tramitación de las citas para los reconocimientos médicos iniciales, tras baja de larga duración y periódicos y comunicación, al interesado o interesada, del resultado de los exámenes de salud efectuados.
- **Tutela del personal empleado sujeto a riesgo.** Se usan los protocolos específicos de vigilancia en salud, en base a riesgos derivados del trabajo. Se analizan los datos de la vigilancia de la salud, así como de enfermedades o accidentes ocurridos para determinar su posible relación con el trabajo, salvaguardando en todo momento la protección y confidencialidad de los datos de carácter personal conforme a la normativa vigente.
- **Mantenimiento de los historiales clínico-laborales.** Se almacena y custodia, con las garantías que establece la legislación vigente, toda la documentación de la práctica de los controles del estado de salud de las trabajadoras y trabajadores: datos exploratorios para el control de errores de transcripción al sistema gestor, pruebas, transcripción de interrogatorio, informe de resultados y de aptitud para el trabajador o trabajadora, así como copia del correo de envío de este último al empresario

o empresaria y al Servicio de Prevención en caso de aptitud limitada, especial sensibilidad o no aptitud, con consejos derivados. Adicionalmente se incorporan al historial los informes aportados por los trabajadores y trabajadoras en relación a dolencias vistas en el sistema Público de Salud o en la Mutua conveniada con la Universidad.

- **Prestación de primeros auxilios y atención de urgencia.** Se atiende a los empleados y empleadas víctimas de accidentes o que han sufrido alteraciones en el lugar de trabajo, organizando y supervisando, si procede, la derivación a un centro médico especializado.

2. Promoción de la salud laboral

Se impulsan y realizan programas de promoción de la salud en el lugar de trabajo, con comunicación a los trabajadores y trabajadoras de las campañas y sus modos de acceso a las mismas.

Adicionalmente se colabora con la autoridad sanitaria en la investigación de acúmulos de casos y en la implantación, tanto de las medidas preventivas que éstas consideren necesarias para su control, como de los programas de salud que se organicen (vacunas, ejercicio físico, nutrición...), contribuyendo, así mismo, a la provisión y mantenimiento del Sistema de Información Sanitaria en Salud Laboral.

DATOS DE CONTACTO DE LA UNIDAD RESPONSABLE

- Nombre: Servicio de Salud Laboral
- Dependencia funcional y orgánica: Vicegerencia de Recursos Humanos y Organización
- 📍 Dirección: Recinto Plaza Mayor de la UAM, planta baja.
C/ Einstein, 5. Campus de Cantoblanco.
28049 Madrid
- ☎ Teléfono de Información general: (+34) 91 497 4444
- ✉ Correo de información general:
servicio.medico@uam.es
- 🌐 Página web: www.uam.es o acceso directo [aquí](#)
- 🕒 Horario: Atención al Público: De lunes a jueves de 9:00h. a 17:00h. Viernes de 9:00h. a 14:00h.
- Consulta de Salud Laboral: De lunes a jueves de 13:00h. a 15:00h. Viernes de 13:00h. a 14:00h.

8. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

1. Evaluación de riesgos

Se evalúan los riesgos que puedan afectar a la seguridad y la salud de los trabajadores y trabajadoras se planifican las acciones preventivas pertinentes. La evaluación de riesgos tendrá en cuenta la naturaleza del riesgo (químico, ergonómico, biológico, psicosocial, de equipos, etc.) y la magnitud del mismo. Derivados de estas evaluaciones se redactarán, si procede, procedimientos, protocolos, normas y prácticas

de trabajo seguras que figurarán como anexo en las evaluaciones de riesgos y, adicionalmente, se publicarán en abierto en la página web para su consulta. La Evaluación de riesgos comprende tres tipos de actuaciones diferentes:

- **Evaluación de riesgos en equipos y lugares de trabajo.** Tiene como objetivo la identificación de los factores de riesgo existentes en puestos, equipos y lugares de trabajo, y su finalidad es eliminar o controlar los riesgos para disponer de unas condiciones seguras y acordes a la legislación vigente.
- **Evaluación de riesgos en los puestos de trabajo.** Su finalidad es la identificación y valoración de los factores de riesgo de accidente y/o enfermedad profesional, originados por el desarrollo de las tareas encomendadas a sus ocupantes. La evaluación abarca todos los puestos de trabajo de la empresa, considerando que "puesto de trabajo" incluye al conjunto de trabajadores y trabajadoras que realizan las mismas funciones y estén sometidos a los mismos riesgos
- **Evaluación específica de riesgos.** Conlleva la realización de las mediciones, análisis o ensayos que se consideren necesarios, de acuerdo con los métodos definidos en la normativa aplicable.

2. Registro de incidentes y accidentes

Se lleva a cabo la investigación de los incidentes y accidentes que hayan sido notificados por una fuente autorizada, tanto de forma presencial, como por teléfono o a través del correo electrónico servicio.prevencion@uam.es. Son fuentes autorizadas las siguientes:

- El afectado o afectada.
- La Mutualidad de trabajo conveniada con la Universidad, que notifica los accidentes e incidentes ocurridos y que han requerido sus servicios sanitarios.
- El Servicio de Salud Laboral de la UAM que comunica accidentes e incidentes que han requerido de atención sanitaria en el mismo.
- Los Directores de Centros y Departamentos docentes, los Directores o Jefes de los distintos servicios administrativos de la UAM, los Coordinadores de Seguridad de los diferentes Departamentos y Responsables de prácticas docentes, y en general los designados en la Normativa de Seguridad de la UAM aprobada por Consejo de Gobierno.

3. Gestión intracentro de residuos químicos tóxicos y biopeligrosos

Comprende, tanto la eliminación de los residuos peligrosos generados, como la reducción de los mismos, reutilizándolos cuando sea posible o sustituyendo el uso

de productos que puedan comprometer la salud y la seguridad por otros de menor riesgo.

El calendario, con la previsión anual de retirada de residuos para todos los centros propios de la UAM, se hace público en la página web durante el mes de enero.

4. Elaboración de procedimientos, protocolos, normas y prácticas de trabajo seguras

Comprende la elaboración de documentos que, a modo de guía, orienten al personal sobre las conductas adecuadas en relación con actividades laborales que conlleven riesgos, o respecto a otras inicialmente inocuas pero que pudieran dar lugar a riesgos si se realizan de forma incorrecta.

El proceso a seguir en la distribución, información y control del cumplimiento de los procedimientos, normas y prácticas de seguridad, se definirá en el propio documento.

5. Protección al personal especialmente sensible a determinados riesgos

Comprende las medidas preventivas y de protección adoptadas teniendo en cuenta las características personales, el estado biológico y capacidades del personal empleado.

En caso de embarazo y puerperio, las evaluaciones de riesgos comprenderán la determinación de la

naturaleza, el grado y la duración de la exposición de las trabajadoras a agentes, procedimientos o condiciones de trabajo que puedan influir negativamente en su salud, la del feto o la del hijo o hija recién nacido.

6. Equipos de protección individual - EPI

Comprende la adquisición, control y mantenimiento de equipos destinados a proteger partes del cuerpo durante el desempeño de ciertos puestos de trabajo que pueden conllevar caídas, quemaduras, electrocución, agresiones químicas, u otros riesgos ya identificados, y en los que queda patente la necesidad de disponer de dicha protección. Asimismo, se facilitarán a sus usuarios y usuarias información sobre los riesgos que evita, normas de utilización y mantenimiento, condiciones para su reposición, y, si procede, prácticas de uso.

Adicionalmente, se asesora sobre los equipos de protección individual necesarios para el desarrollo de actividades de investigación, pero cuya adquisición no corresponde al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

7. Formación en materia de prevención de riesgos laborales

Ver apartado Formación.

DATOS DE CONTACTO DE LA UNIDAD RESPONSABLE

- Nombre Servicio de prevención de riesgos laborales
- Dependencia funcional y orgánica: Vicegerencia de Recursos Humanos y Organización
- 📍 Dirección: Edificio de Rectorado y Servicios Generales.
C/ Einstein, 3, Entreplanta 3. Campus de Cantoblanco.
28049 Madrid
- ☎ Teléfono de Información general: (+34) 91 497 4008
- ✉ Correo de información general: servicio.prevencion@uam.es
- 🌐 Página web: www.uam.es o acceso directo [aquí](#)
- 🕒 Horario: De lunes a viernes de 9:00h. a 14.00h.
Tardes: De lunes a jueves de 16:00h. a 17:00h.

9. OTROS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Oficina de asistencia en materia de Registro

Asiste en el uso de medios electrónicos, tramita las solicitudes, escritos y comunicaciones que van dirigidos a cualquier órgano de la Universidad o a cualquier Administración Pública. Con carácter general, las oficinas digitalizan la solicitud y demás documentos entregados por las personas interesadas, devolviendo los originales y entregando un recibo cuya función es la de acreditar su presentación ante la Administración.

Realizan además el cotejo de documentos expedidos por cualquier Administración pública, en su

presentación ante la propia Universidad y la compulsa de documentos expedidos por la UAM.

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE

- Nombre: Oficina de asistencia en materia de Registro
- Dependencia funcional y orgánica: Secretaría General
- 🏢 Dirección: (Central) Edificio de Rectorado y Servicios Centrales, planta baja. C/ Einstein, 1. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid. Facultades y Escuela Politécnica Superior disponen de sus propias oficinas
- ☎ Teléfono de Información general: (+34) 91 497 4267 / 6702 / 5544
- ✉ Correo de información general: registro.general@uam.es
- 🌐 Página web: www.uam.es
- 🕒 Horario de atención: Consultar página web

Carné universitario

El Carné Universitario de la UAM es una tarjeta desarrollada por la Universidad Autónoma de Madrid en colaboración con el Banco Santander que, al incorporar un chip microprocesador con contacto y otro chip sin contacto, da acceso a los aparcamientos, permite el control de presencia, y la utilización de máquinas impresoras.

Existe un **sistema de emisión instantánea** del carné universitario a través de la Oficina del Banco Santander ubicada en la Plaza Mayor del Campus de Cantoblanco.

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE

A) PAS Y PDI

- Nombre: Control de presencia. Servicio de personal de administración y servicios - PAS
- Dependencia funcional y orgánica: Vicegerencia de Recursos Humanos y Organización
- 🏢 Dirección: Edificio de Rectorado y Servicios Centrales, planta 2. C/ Einstein, 3. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- ☎ Teléfono de Información general: (+34) 91 497 5024
- ✉ Correo de información general: carne.pas-pdi@uam.es
- 🌐 Página web: www.uam.es/UAM/carne
- 🕒 Horario: De lunes a viernes de 9:00h. a 14:00h.

B) ESTUDIANTES Y OTROS

- Nombre: Oficina de Información General
- Dependencia funcional y orgánica: Secretaría General
- 🏢 Dirección: Edificio de Rectorado y Servicios Centrales, planta baja. C/ Einstein, 3. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- ☎ Teléfono de Información general: (+34) 91 497 5100
- ✉ Correo de información general: carne.universitario@uam.es
- 🌐 Página web: www.uam.es/UAM/carne
- 🕒 Horario: De lunes a viernes de 9:00h. a 14:00h. Tardes: De lunes a jueves de 15:00h. a 17:00h.

Unidad de Información y Transparencia

Actúa como punto de recepción de consultas generales y de las solicitudes de acceso a la información pública que se reciban en relación con la actividad de la Universidad y mantiene, difunde y actualiza la

información que debe publicarse en el Portal de Transparencia.

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE

- Nombre: Unidad de Información y Transparencia
- Dependencia funcional y orgánica: Secretaría General
- 🏢 Dirección: Edificio de Rectorado y Servicios Centrales, planta baja. C/ Einstein, 1. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- ☎ Teléfono de Información general: (+34) 91 497 5000
- ✉ Correo de información general: informacion.general@uam.es; transparencia@uam.es
- 🌐 Página web: www.uam.es
- 🕒 Horario: De lunes a viernes de 9:00h. a 14:00h.
Tardes: De lunes a jueves de 15:00h. a 17:00h.

Tecnologías de la Información - TI

Tiene como principal cometido prestar soporte técnico a toda la comunidad universitaria en el ámbito de la informática y las comunicaciones (microinformática, Aulas de Informática, aplicaciones de gestión, etc.).

CATÁLOGO DE PRESTACIONES DE TI:

- [Acceso remoto a la red de la UAM \(VPN\)](#)
- [Antivirus institucional](#)
- [Aulas de Informática](#)
- [Código personal telefónico](#)
- [Conexión a la red de la UAM](#)
- [Correo electrónico](#)

- [Direcciones Funcionales](#)
- [Directorio Activo \(DA\)](#)
- [Envío de mensajes SMS a móviles](#)
- [Gestión académica: Acceso](#)
- [Red WiFi para acceso temporal de Visitantes](#)
- [Retirada de equipos informáticos viejos](#)
- [Seguridad en red](#)
- [Servicio de Audiovisuales](#)
- [Servicio de Mensajería Unificada \(Contestador\)](#)
- [Servicio de Telefonía](#)
- [Servicio de Videoconferencia](#)
- [Sistema de Envío de Grandes Archivos \(SEGA\)](#)
- [SPI \(Seguimiento de Proyectos de Investigación\)](#)
- [Portal del empleado](#)

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE

- Nombre: Tecnologías de la información: Centro de Atención a Usuarios
- Dependencia funcional: Vicerrectorado de Innovación, Transferencia y Tecnología
- Dependencia orgánica; Dirección de Tecnologías de la Información
- 🏢 Dirección: Escuela Politécnica Superior. Edificio B, planta baja, despacho 112. C/ Francisco Tomás y Valiente, 11. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- ☎ Teléfono de Información general: (+34) 91 497 4029
- ✉ Correo de información general: cau@uam.es
- 🌐 Página web: www.uam.es
- 🕒 Horario de atención: Consultar página web

3. Compromisos

Los plazos en días se refieren a días hábiles. Los días festivos o vacacionales, conforme a lo estipulado en el calendario laboral o académico de la UAM, según corresponda, no computarán a efectos del cumplimiento de plazos. Las consultas recibidas durante dichos días se responderán en el mismo plazo establecido, tras finalizar el periodo festivo o vacacional.

PROVISIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO, SELECCIÓN, CARRERA PROFESIONAL Y SITUACIONES ADMINISTRATIVAS DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS (PPT)

COMPROMISO 1 ASOCIADO AL SERVICIO INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO

"Proporcionar información de carácter general sobre las prestaciones que se ofrecen en el Servicio de PAS, así como en relación con la tramitación de autorización o reconocimiento de compatibilidad y otras situaciones administrativas, en un plazo máximo de 6 días, respondiendo de forma personalizada por

correo electrónico a las consultas que realicen los y las empleadas de la UAM y otras personas interesadas a través de la dirección funcional servicio.pas@uam.es o del Registro General de la Universidad".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente a la fecha de envío de la solicitud por correo electrónico o de entrada de la misma en el Registro General, dependiendo de la vía de comunicación utilizada por el interesado o interesada.

COMPROMISO 2 ASOCIADO AL SERVICIO INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO

"Proporcionar información sobre el Control de Presencia, respondiendo de forma personalizada por correo electrónico a las consultas que realicen los empleados y empleadas de la UAM a través de la dirección funcional control.presencia@uam.es, en un plazo máximo de 4 días".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente a la fecha de envío de la solicitud por correo electrónico del interesado o interesada.

COMPROMISO 3 ASOCIADO AL SERVICIO ELABORACIÓN Y MODIFICACIÓN DE LA RELACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO - RPT DEL PAS EN LA UNIVERSIDAD

"Tramitar telemáticamente las solicitudes de inserción de anuncios de modificación de la Relación del Puestos

de Trabajo - RPT del PAS de la Universidad a través de la aplicación informática que gestiona la Sede Oficial del Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid - BOCM, en un plazo máximo de 20 días desde la fecha de publicación de la modificación de RPT en el Boletín Oficial de la Universidad Autónoma de Madrid - BOUAM".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente a la fecha de publicación de las modificaciones en el BOUAM.

COMPROMISO 4 ASOCIADO AL SERVICIO PROCESOS SELECTIVOS DE ACCESO, PROMOCIÓN E INCORPORACIÓN DEL PERSONAL Y PROCESOS DE PROVISIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO

"Comunicar las convocatorias de provisión de puestos de trabajo de PAS funcionario y laboral de la UAM por correo electrónico a la lista de distribución desde la dirección funcional concursos.pas@uam.es, en un plazo máximo de 2 días desde su publicación en el BOCM".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente a la fecha de publicación de las convocatorias en el BOCM.

COMPROMISO 5 ASOCIADO AL SERVICIO GESTIÓN DEL EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO DEL PAS EN LA UNIVERSIDAD

"Tramitar y notificar la resolución de las autorizaciones o reconocimiento de compatibilidad por correo

electrónico, en un plazo máximo de 30 días, desde la solicitud a través de la dirección funcional servicio.pas@uam.es o del Registro General de la Universidad".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente a la fecha de envío de la solicitud por correo electrónico o de entrada de la misma en el Registro General, dependiendo de la vía de comunicación utilizada por el interesado o interesada.

COMPROMISO 6 ASOCIADO AL SERVICIO GESTIÓN DEL EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO DEL PAS EN LA UNIVERSIDAD

"Tramitar y notificar la resolución, por correo electrónico, de las excedencias voluntarias, por interés particular y por cuidado de familiares, en un plazo máximo de 15 días, desde la solicitud, a través de la dirección funcional servicio.pas@uam.es o a través del Registro General de la Universidad".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente a la fecha de envío de la solicitud por correo electrónico o de entrada de la misma en el Registro General, dependiendo de la vía de comunicación utilizada por el interesado o interesada.



COMPROMISO 7 ASOCIADO AL SERVICIO GESTIÓN Y TRAMITACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL CONTROL DE PRESENCIA

"Resolver las incidencias en relación al Control de Presencia en un plazo máximo de 4 días desde que son notificadas por el PAS a través de la dirección funcional control.presencia@uam.es".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente a la fecha de envío de la notificación de la incidencia por correo electrónico por parte del interesado o interesada.

GESTIÓN DE PRESTACIONES ASISTENCIALES, POR NACIMIENTO Y CUIDADO DE MENOR, INCAPACIDADES, DESEMPLEO Y JUBILACIÓN

COMPROMISO 1 ASOCIADO AL SERVICIO INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO

"Proporcionar información general, respondiendo de forma personalizada por correo electrónico a las consultas que realicen los empleados y empleadas de la UAM a través de la dirección funcional nominas.seguridadsocial@uam.es, sobre derechos de asistencia

sanitaria, desempleo, prestación por nacimiento y cuidado de menor y jubilación, así como en relación a las distintas situaciones de incapacidad laboral, en un plazo máximo de 4 días".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente a la fecha de envío de la solicitud por correo electrónico por parte del interesado o interesada.

COMPROMISO 2 ASOCIADO AL SERVICIO GESTIÓN DE PRESTACIONES ASISTENCIALES, POR NACIMIENTO Y CUIDADO DE MENOR, DESEMPLEO Y JUBILACIÓN

"Tramitar, ante el órgano competente, las solicitudes de prestaciones por nacimiento y cuidado de menor y desempleo recibida a través de la dirección de correo nominas.seguridadsocial@uam.es, en un plazo máximo de 5 días desde la solicitud por parte del interesado o interesada".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente a la fecha de envío de la solicitud por correo electrónico por parte del interesado o interesada.

COMPROMISO 3 ASOCIADO AL SERVICIO GESTIÓN DE PRESTACIONES ASISTENCIALES, POR NACIMIENTO Y CUIDADO DE MENOR, DESEMPLEO Y JUBILACIÓN

"Comunicar al órgano competente el cese por jubilación del personal de la UAM a efectos del cobro de

prestaciones, en un plazo máximo de 3 días desde la fecha efectiva del mismo".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente de la fecha efectiva del cese por jubilación.

COMPROMISO 4 ASOCIADO AL SERVICIO GESTIÓN DE LAS INCAPACIDADES LABORALES Y DE LOS DESPLAZAMIENTOS

"Tramitar, ante el órgano competente, los expedientes de incapacidad laboral por enfermedad común, accidente no laboral, enfermedad profesional y accidente laboral en un plazo máximo de 10 días desde el envío por correo electrónico a la dirección nominas.seguridadsocial@uam.es de la documentación justificativa por el interesado o interesada".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente a la fecha de envío de la documentación por correo electrónico por parte del interesado o interesada.

COMPROMISO 5 ASOCIADO AL SERVICIO GESTIÓN DE LAS INCAPACIDADES LABORALES Y DE LOS DESPLAZAMIENTOS

"Comunicar, a los organismos competentes, el desplazamiento temporal al extranjero de trabajadores y trabajadoras de la UAM, en un plazo máximo de 3 días, desde el envío por correo electrónico a la

dirección nominas.seguridadsocial@uam.es de la documentación justificativa por el interesado o interesada".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente a la fecha de envío de la documentación por correo electrónico por parte del interesado o interesada.

COMPROMISO 6 ASOCIADO AL SERVICIO GESTIÓN DE LAS INCAPACIDADES LABORALES Y DE LOS DESPLAZAMIENTOS

"Tramitar, ante el órgano competente, los certificados para el cálculo de las prestaciones económicas por incapacidad permanente correspondientes al personal de al UAM, en un plazo máximo de 7 días desde la solicitud por parte de la Seguridad Social".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente a la fecha de envío de la solicitud por correo electrónico por parte de la Seguridad Social.

NÓMINAS

COMPROMISO 1 ASOCIADO AL SERVICIO NÓMINAS

"Cursar el antepenúltimo día hábil de cada mes, a la entidad bancaria colaboradora, las órdenes de pago de todo el personal de la UAM para el abono de los conceptos retributivos de nómina"

COMPROMISO 2 ASOCIADO AL SERVICIO NÓMINAS

"Actualizar las nóminas del mes en curso con las variaciones retributivas que se produzcan como consecuencia de la aplicación de normativa, Convenios Colectivos o Resoluciones de la administración, y elaborar las correspondientes al personal de nuevo ingreso, siempre que tanto las variaciones como las nuevas altas hayan sido notificadas por los servicios administrativos de personal correspondientes durante los dos últimos días del mes anterior o los 10 primeros del mismo mes".

AYUDAS ECONÓMICAS

COMPROMISO 1 ASOCIADO AL SERVICIO ANTICIPOS

"Notificar mediante correo electrónico la aprobación o denegación de anticipo, en un plazo máximo de 3 días desde el envío de la solicitud a través de la Sede Electrónica".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente a la fecha de envío de la solicitud por parte del interesado o interesada.

COMPROMISO 2 ASOCIADO AL SERVICIO PRÉSTAMOS

"Notificar mediante correo electrónico, antes del día 10 de cada mes, la resolución de la Comisión de Préstamos para aquellas solicitudes presentadas en plazo a través de Sede Electrónica".

COMPROMISO 3 ASOCIADO AL SERVICIO CONVOCATORIA DE AYUDAS PARA EL USO DE TRANSPORTE PÚBLICO

"Publicar en el Tablón de la Sede Electrónica, en un plazo máximo de 60 días, la resolución provisional de ayudas concedidas y denegadas tras la finalización del plazo de recepción de solicitudes".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente de la finalización del plazo de recepción de solicitudes.

COMPROMISO 4 ASOCIADO AL SERVICIO CONVOCATORIA DE AYUDAS PARA EL USO DE TRANSPORTE PÚBLICO

"Devolver, en la nómina de noviembre, las cantidades abonadas por el personal en concepto de Transporte Público mensual/trimestral y cuya solicitud haya sido valorada favorablemente conforme a lo establecido en el Reglamento de Acción Social".



COMPROMISO 5 ASOCIADO AL SERVICIO CONVOCATORIA DE AYUDAS PARA EL USO DE TRANSPORTE PÚBLICO

"Gestionar, ante el órgano competente, las solicitudes de renovación y nuevas altas del Abono Transportes Anual para todos los trabajadores y trabajadoras que tengan derecho a esta ayuda conforme a lo establecido en el Reglamento de Acción Social y lo hayan solicitado en plazo conforme a la convocatoria del año en curso, para que puedan ser utilizados desde el 1 de enero del año siguiente."

COMPROMISO 6 ASOCIADO AL SERVICIO SEGUROS DE VIDA Y DE INCAPACIDAD PERMANENTE

"Comunicar a los beneficiarios, en un plazo máximo de 5 días, el derecho a percibir las cantidades aseguradas por la Universidad a nombre del trabajador o trabajadora, tras la comunicación por parte del Servicio de PAS, del hecho causante a través del correo electrónico accion.social@uam.es".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente a la fecha de envío de la notificación por parte del Servicio de PAS.

COMPROMISO 7 ASOCIADO AL SERVICIO AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DE ESTUDIOS EN UNIVERSIDADES PÚBLICAS ESPAÑOLAS

"Notificar por correo electrónico la apertura de la Convocatoria de ayudas para la realización de estudios oficiales de Grado, Máster y Doctorado en universidades públicas españolas, a los colectivos de empleados que recoja el Estatuto de la UAM a través de la lista de distribución PAS-L@uam.es, en un plazo máximo de 5 días desde la aprobación por parte de la Comisión de Formación".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente a la fecha de aprobación de la Convocatoria de ayudas por parte de la Comisión de Formación.

COMPROMISO 8 ASOCIADO AL SERVICIO AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DE ESTUDIOS EN UNIVERSIDADES PÚBLICAS ESPAÑOLAS

"Publicar en el tablón de la Sede Electrónica la resolución de Ayudas concedidas para la realización de estudios oficiales de Grado, Máster y Doctorado en universidades públicas españolas, en un plazo máximo de 30 días desde la finalización del plazo de solicitudes".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente de la finalización del plazo de recepción de solicitudes.

COMPROMISO 9 asociado al servicio Ayudas para la realización de estudios oficiales en universidades públicas españolas

"Tramitar, en un plazo máximo de 30 días, la solicitud de ayuda destinada a empleados de la UAM que reúnan los requisitos establecidos en la convocatoria, publicada en el Tablón de la Sede Electrónica, para la realización de estudios oficiales en universidades públicas españolas".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente del envío de la solicitud por correo electrónico por parte del interesado o interesada.

FORMACIÓN

COMPROMISO 1 ASOCIADO AL SERVICIO FORMACIÓN DEL PAS: PLAN DE FORMACIÓN GENERAL

"Comunicar al personal de administración y servicios las acciones formativas que conforman el Plan de Formación destinado a dicho colectivo, a través del Portal del Empleado, al menos con 15 días de antelación a la fecha de inicio de las mismas".

COMPROMISO 2 ASOCIADO AL SERVICIO FORMACIÓN CENTRALIZADA: PLAN DE FORMACIÓN GENERAL

"Comunicar al personal de administración y servicios a través de la lista PAS-L@uam.es las acciones formativas que conforman el Plan de Formación destinado a dicho colectivo, al menos con 15 días de antelación a la fecha de inicio de las mismas".

COMPROMISO 3 ASOCIADO AL SERVICIO FORMACIÓN CENTRALIZADA: FORMACIONES ESPECÍFICAS

"Informar al trabajador o trabajadora y a su responsable jerárquico por correo electrónico de la aprobación o denegación de las acciones de formación específica solicitadas en un plazo máximo de 3 días desde la celebración de la Comisión de Formación". El cómputo del plazo, comienza el día siguiente de la celebración de la Comisión de Formación.

COMPROMISO 4 ASOCIADO AL SERVICIO FORMACIÓN CENTRALIZADA: FORMACIONES ESPECÍFICAS

"Tramitar los certificados de pago al Servicio de Contabilidad de la Universidad para el reintegro de las cantidades satisfechas por los empleados y empleadas que han realizado formaciones específicas, en un

plazo máximo de 5 días desde la recepción de la correspondiente documentación justificativa a través de la cuenta formacion.pas@uam.es".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente del envío de la documentación por correo electrónico por parte del interesado o interesada.

COMPROMISO 5 ASOCIADO AL SERVICIO FORMACIÓN CENTRALIZADA: ACCIONES FORMATIVAS FINANCIADAS POR LA COMUNIDAD DE MADRID

"Notificar por correo electrónico al personal de la Universidad la publicación del Plan de Formación de la Comunidad de Madrid a través de la lista PAS-L@uam.es en un plazo máximo de 2 días desde su aparición en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid - BOCM".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente de la publicación del Plan de Formación en el BOCM.

COMPROMISO 6 ASOCIADO AL SERVICIO FORMACIÓN CENTRALIZADA: EXPEDIENTE DE FORMACIÓN

"Actualizar de oficio, o a petición del interesado, el Expediente de Formación del trabajador o trabajadora, a) con las acciones formativas organizadas por la UAM en las que haya participado y b) con las acciones formativas realizadas en otros organismos oficiales, en un plazo máximo de 30 días desde la finalización

de las primeras o desde la petición del interesado o interesada en relación con las segundas vía Registro General".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente de finalizar la acción formativa organizada por la UAM o de la entrada en Registro de la notificación por el interesado o interesada, en caso de cursos de otras instituciones.

COMPROMISO 7 ASOCIADO AL SERVICIO PLAN DE DOCENCIA EN INGLÉS - PLAN ADID

"Responder, en un plazo máximo de 5 días, a las solicitudes de información sobre el Plan de Formación y Acreditación en Idiomas para el PAS de la UAM - Plan AdId, remitidas a la dirección plandadid@uam.es".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente del envío de la solicitud por correo electrónico por parte del interesado o interesada.

COMPROMISO 8 asociado al servicio Plan de Administración en Idiomas - Plan AdId

"Incluir a todo el PAS que los solicite a los cursos de capacitación lingüística organizados por la Universidad, siempre que cuenten con los requisitos necesarios para la participación conforme a lo establecido en el marco regulatorio del Plan AdId".

COMPROMISO 9 ASOCIADO AL SERVICIO FORMACIÓN EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

"Comunicar por correo electrónico la adjudicación de plaza en el curso, que dentro de la oferta formativa del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales - SPRL haya sido solicitado y concedido, en un plazo máximo de 7 días tras finalizar el periodo de inscripción".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente de finalizar el periodo de inscripción.

COMPROMISO 10 ASOCIADO AL SERVICIO FORMACIÓN EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

"Notificar por correo electrónico a los y las participantes, la fecha de comienzo de la acción formativa que les ha sido concedida, con 7 días de antelación al inicio de la misma".

COMPROMISO 11 ASOCIADO AL SERVICIO FORMACIÓN EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

"Incluir en el Expediente de formación del personal el correspondiente certificado de asistencia o aprovechamiento en un plazo máximo de 7 días, desde la finalización de la acción formativa".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente de finalizar la acción formativa organizada.

MOVILIDAD E INTERNACIONALIZACIÓN

COMPROMISO 1 ASOCIADO AL SERVICIO PROGRAMAS DE MOVILIDAD

"Responder de forma personalizada, en un plazo máximo de 5 días, a las consultas del PAS de la UAM sobre participación en programas de movilidad remitidas a través del correo electrónico serim@uam.es".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente del envío de la solicitud por correo electrónico por parte del interesado o interesada.

COMPROMISO 2 ASOCIADO AL SERVICIO ACOGIDA E INTEGRACIÓN

"Responder de forma personalizada, en un plazo máximo de 5 días, a las consultas del PAS internacional sobre los trámites de entrada y permanencia en España remitidas al correo electrónico oficina.acogida@uam.es".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente del envío de la solicitud por correo electrónico por parte del interesado o interesada.

SALUD LABORAL

COMPROMISO 1 ASOCIADO AL SERVICIO PROTECCIÓN DE LA SALUD DE LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES DE LA UAM

"Proporcionar a la totalidad de la plantilla de trabajadores de la UAM que así lo soliciten el Reconocimiento periódico anual de personal de riesgo no relevante, previa solicitud, mediante un sistema de gestión automático de citas en línea".

COMPROMISO 2 ASOCIADO AL SERVICIO PROTECCIÓN DE LA SALUD DE LAS TRABAJADORAS Y LOS TRABAJADORES DE LA UAM

"Responder, de forma personalizada, en un plazo máximo de 3 días a las dudas de los usuarios y usuarias sobre el reconocimiento médico periódico, incluyendo el sistema de citas online, que se remitan al Servicio de Salud a través del correo electrónico servicio.medico@uam.es".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente del envío del correo electrónico por parte del interesado o interesada.

COMPROMISO 3 ASOCIADO AL SERVICIO PROTECCIÓN DE LA SALUD DE LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES DE LA UAM

"Entregar a cada trabajador y trabajadora de la UAM los resultados de los reconocimientos médicos efectuados, en un plazo máximo de 30 días desde la última prueba clínica realizada y no se requieran consultas con médicos especialistas".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente de la fecha de realización de la última prueba clínica.

COMPROMISO 4 ASOCIADO AL SERVICIO PROTECCIÓN DE LA SALUD DE LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES DE LA UAM

"Comunicar a los y las responsables en materia de Prevención de la Universidad, en un plazo máximo de 3 días desde la entrega al trabajador o trabajadora del informe con las conclusiones de los Exámenes de Salud realizados en relación con 1. Aptitud limitada, 2. Aptitud de persona especialmente sensible a determinado riesgo y 3. No aptitud para el desempeño de su puesto de trabajo, definiendo claramente las condiciones restrictivas o adaptativas de tal aptitud y la necesidad de introducir o mejorar las medidas de protección y prevención existentes".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente de la fecha de entrega de los informes de conclusiones al interesado o interesada.

COMPROMISO 5 ASOCIADO AL SERVICIO PROTECCIÓN DE LA SALUD DE LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES DE LA UAM

"Incorporar, en el historial médico custodiado por el Servicio de Salud Laboral de la UAM, los informes aportados por el personal de la Universidad en relación a dolencias vistas en el Sistema Público de Salud o en la Mutua conveniada, en un plazo máximo de 5 días desde su entrega por el interesado o interesada".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente de la entrega de informes médicos por parte del interesado o interesada.

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

COMPROMISO 1 ASOCIADO AL SERVICIO EVALUACIÓN DE RIESGOS

"Revisar las condiciones de trabajo, emitiendo el informe de evaluación de riesgos correspondiente, en un plazo máximo de 7 días desde la notificación de daños, como consecuencia de un accidente o enfermedad profesional, que hayan sido comunicados

al Servicio de Prevención - SPRL a través de la dirección servicio.prevencion@uam.es".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente de la notificación de daños al SPRL por correo electrónico.

COMPROMISO 2 ASOCIADO AL SERVICIO EVALUACIÓN DE RIESGOS

"Evaluar los riesgos en equipos y lugares de trabajo, emitiendo el correspondiente informe de evaluación de riesgos a petición 1. del propio trabajador o trabajadora, 2. de su responsable jerárquico o 3. desde el Servicio de Salud Laboral, en un plazo máximo de 14 días desde el envío de la solicitud de evaluación al SPRL a través de la dirección servicio.prevencion@uam.es".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente del envío de la solicitud por correo electrónico.

COMPROMISO 3 ASOCIADO AL SERVICIO REGISTRO DE INCIDENTES Y ACCIDENTES

"Contactar, por correo electrónico, con los afectados o afectadas por un incidente o accidente que hayan tenido que ser atendidos en el Servicio de Salud Laboral para recabar información sobre el mismo, en el plazo máximo de 3 días desde la fecha del incidente o accidente".

COMPROMISO 4 ASOCIADO AL SERVICIO GESTIÓN INTRACENTRO DE RESIDUOS QUÍMICOS TÓXICOS Y BIOPELIGROSOS

"Informar, por correo electrónico, sobre las condiciones y fecha prevista de retirada de residuos a los centros no agendados en el calendario anual y que hayan solicitado dicha prestación través de la dirección servicio.prevencion@uam.es, en un plazo máximo de 5 días desde la recepción de la solicitud en el SPRL".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente del envío de la solicitud por correo electrónico.

COMPROMISO 5 ASOCIADO AL SERVICIO ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS, PROTOCOLOS, NORMAS Y PRÁCTICAS DE TRABAJO SEGURAS

"Asesorar a demanda por correo electrónico, en procedimientos protocolos, normas y prácticas de trabajo seguras en un plazo máximo de 3 días desde el envío de la solicitud de evaluación de las características y condiciones del puesto de trabajo al Servicio de Prevención a través de la dirección servicio.prevencion@uam.es".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente del envío de la solicitud por correo electrónico.

COMPROMISO 6 ASOCIADO AL SERVICIO PROTECCIÓN AL PERSONAL ESPECIALMENTE SENSIBLE A DETERMINADOS RIESGOS

"Contactar por correo electrónico, con el personal identificado como especialmente sensible, en un plazo máximo de 7 días desde la comunicación de dicha circunstancia por el propio trabajador o trabajadora al Servicio de Salud Laboral o desde la fecha del examen médico, para agendar la visita a su puesto de trabajo".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente de la comunicación por parte interesada o de la fecha del examen.

COMPROMISO 7 ASOCIADO AL SERVICIO PROTECCIÓN AL PERSONAL ESPECIALMENTE SENSIBLE A DETERMINADOS RIESGOS

"Enviar por correo electrónico el informe de evaluación de riesgo a los trabajadores y trabajadoras identificados como especialmente sensibles por el Servicio de Salud Laboral, en el plazo máximo de 7 días, desde la realización de la visita a su puesto de trabajo".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente al de la visita al puesto de trabajo.



COMPROMISO 8 ASOCIADO AL SERVICIO EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL - EPI

"Asesorar, a demanda, por correo electrónico, sobre los equipos de protección individual necesarios y su modo de utilización, en un plazo máximo de 2 días desde la comunicación de la necesidad al SPRL a través de la dirección servicio.prevencion@uam.es".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente del envío de la solicitud por parte del interesado o interesada.

COMPROMISO 9 ASOCIADO AL SERVICIO EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL - EPI

"Facilitar los EPIs a los trabajadores y trabajadoras del colectivo PAS de nueva incorporación, en un plazo máximo de 15 días desde que el o la responsable notifica la incorporación del citado personal al SPRL a través de la dirección servicio.prevencion@uam.es".



4. Medidas de subsanación

En caso de que la Gerencia de la Universidad Autónoma de Madrid constate que ha existido incumplimiento de los compromisos recogidos en esta Carta de Servicios, contactará con Vicegerencia de Recursos Humanos y Organización para adoptar las medidas correctoras oportunas y determinar los plazos para llevarlas a efecto.

La Universidad Autónoma de Madrid cuenta con un Buzón de Quejas y Sugerencias, a disposición de las ciudadanas y ciudadanos, en el portal de Administración Electrónica de la Universidad, accesible desde la dirección web sede.uam.es/sede/quejasysugerencias. Se responderá a la persona interesada a la mayor celeridad posible a través del correo electrónico que haya proporcionado, y en todo caso, antes de quince días hábiles, informando de las causas por las que el compromiso no ha podido cumplirse, así como, en su caso, de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada.



5. Participación ciudadana

Los usuarios y usuarias de los servicios pueden participar activamente en la Universidad Autónoma de Madrid a través de los siguientes medios:

- Presencialmente, por escrito, llamada telefónica o correo electrónico a dirigir a las direcciones especificadas en esta Carta.
- Contactando con sus representantes en los siguientes órganos de Gobierno de la UAM, para presentación de propuestas ante los mismos:
 - Claustro Universitario.
 - Consejo de Gobierno.
 - Consejo Social.
 - Junta de Centro de las respectivas Facultades y Escuela Politécnica Superior.
 - Consejos de Departamento de Facultades y Escuela Politécnica Superior.
 - Comisión de PAS
- Cumplimentando las encuestas de necesidades, expectativas y satisfacción que se realicen.
- Participando a través de Internet en redes sociales y blogs de la UAM.
- Mediante la presentación de quejas y sugerencias relacionadas con el funcionamiento de los servicios a través de la Sede Electrónica de la UAM de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 6 de la Resolución de 8 de enero de 2013, por la que se publica el Reglamento por el que se crea la Sede Electrónica de la Universidad Autónoma de Madrid y se establecen las condiciones básicas de acceso de los ciudadanos a los servicios de la Universidad (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid - BOCM Núm. 22 de 26 de enero de 2013).
- Otros aplicables a las Administraciones Públicas.



6. Sugerencias y quejas

La Universidad Autónoma de Madrid cuenta con un Buzón de Quejas y Sugerencias centralizado a disposición de los miembros de la Comunidad Universitaria (estudiantes, personal docente y personal de administración y servicios) y resto de la ciudadanía, en el portal de Administración Electrónica de la Universidad, accesible desde la dirección web sede.uam.es/sede/quejasysugerencias.



LOCALIZACIÓN DE EDIFICIOS

Rectorado y servicios centrales

F5

Plaza Mayor de la UAM

H5

Facultades y escuelas

Escuela Politécnica Superior

I4

Edificio Biología

H7

Edificio Ciencias

G4

Edificio Ingeniería Química y Tecnología de los Alimentos

H4

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

F4

Facultad de Derecho

H8

Edificio de Ciencias Jurídicas, Políticas y Económicas

H8

Facultad de Filosofía y Letras

D4

Facultad de Formación del Profesorado y Educación

E4

Facultad de Psicología

H6

Centros de investigación

Centro de Biología Molecular Severo Ochoa UAM-CSIC

K2

CIAL Instituto de Investigación en Ciencias de la Alimentación UAM-CSIC

L3

Instituto de Ciencias Matemáticas

N4

Instituto de Física Teórica UAM-CSIC

CNB Centro Nacional de Biotecnología (CSIC)

I6

ICMM Instituto de Ciencias de Materiales de Madrid (CSIC)

I7

Instituto de Catalis y Petroleoquímica (CSIC)

J8

ICM Instituto de Cerámica y Vidrio (CSIC)

K3

Centro de Micro-Análisis de Materiales

IMDEA Alimentación

F9

IMDEA Nanociencia

M4

PCM Parque Científico de Madrid

L3

Edificio CLAID

Complejo Trimodular

H4

Laboratorio de Altas Energías

H4

Segainvex

Bibliotecas

Biblioteca de Humanidades

C5

Biblioteca de Ciencias

K5

Otros Centros UAM

Centro de Estudios de Posgrado

D5

Escuela de Doctorado Pabellón D

Fundación UAM

K5

Centro de Psicología Aplicada CPA, Unidad Clínica, Pabellón C

K5

Idiomas/Centro Superior de Música

C5

Pabellón A

Museo de la Escuela Politécnica Superior

J4

Museo de Mineralogía

G4

Otros servicios

Escuela Infantil Bärbel Inhelder

H3

Estación de tren de Cercanías

C4

Lavadero de coches APADUAM

K2

Instalaciones deportivas

D-E-F2

Piscinas cubiertas y al aire libre

C3

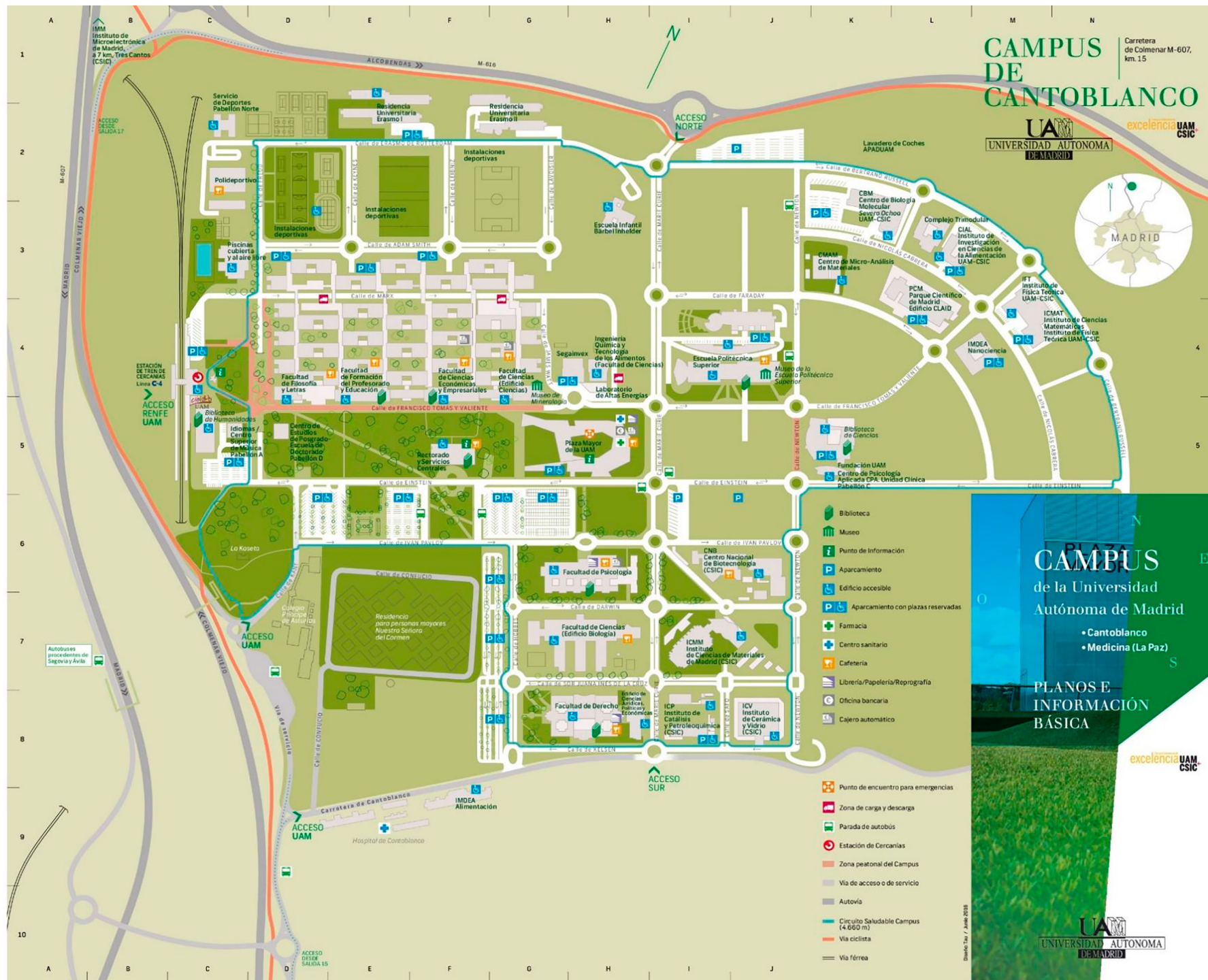
Polideportivo

G2

Residencia Universitaria Erasmo I

G2

Residencia Universitaria Erasmo II



CAMPUS DE CANTOBLANCO

Carretera de Colmenar M-607, km. 15
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID
excelencia UAM CSIC


- Biblioteca
- Museo
- Punto de Información
- Aparcamiento
- Edificio accesible
- Aparcamiento con plazas reservadas
- Farmacia
- Centro sanitario
- Cafetería
- Librería/Papelaría/Reprografía
- Oficina bancaria
- Cajero automático
- Punto de encuentro para emergencias
- Zona de carga y descarga
- Parada de autobús
- Estación de Cercanías
- Zona peatonal del Campus
- Vía de acceso o de servicio
- Autovía
- Circuito Saludable Campus (4.860 m)
- Vía ciclista
- Vía férrea

Diseño: T&A / Julio 2018

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID
excelencia UAM CSIC

Registro general ^{F5}

Edificio de Rectorado, planta baja
Tel: 91 497 67 02 / 31 57 / 42 67

Información y atención a los usuarios

Oficina de Orientación y Atención al Estudiante ^{H5}

Plaza Mayor y Explanada de Rente
Tel: 91 497 40 90 / 50 15
contacto: www.uam.es/oe/oe/contacto
www.uam.es/oe

Oficina de Información y Carnet Universitario ^{F5}

Edificio de Rectorado, planta baja
Tel: 91 497 51 00 / 51 01 / 51 03
informacion.general@uam.es www.carnet.uam.es

Oficina AlumniUAM ^{F5}

Edificio de Rectorado, Entrepantalla baja
C/ Einstein, 3
Tel: 91 497 39 39
www.uam.es/alumni
atencion.alumni@uam.es

Oficina del defensor del universitario ^{F5}

Ubicada en la 3ª entreplanta del Edificio de Rectorado
Tel: 91 497 35 92
defensor.uam@uam.es

Secciones de Acceso, Admisión y Traslado (Plaza Mayor) ^{H5}

Tel. Sección de Acceso: 91 497 28 65 / 69 27
Tel. Sección de Admisión: 91 497 74 04 / 48 42
Tel. Sección de Traslado: 91 497 42 07 / 40 56
seccion.acceso@uam.es
seccion.admision@uam.es
seccion.traslado@uam.es

Sección de Becas y Ayudas al Estudio (Plaza Mayor) ^{H5}

Tel: 91 497 41 63 / 26 97
www.uam.es/estudiantes/ss/becas
www.uam.es/ss/satelite/es/1234886348774/listadoxxx/seccion_becas_y_ayudas_al_estudio.htm
Tel. Información: 91 497 49 69

Oficina de Prácticas Externas y Empleabilidad (OPE-Plaza Mayor) ^{H5}

www.uam.es/ope/
Tel: 91 497 26 38
ope.informacion@uam.es

Área de prácticas externas ^{H5}

Tel: 91 497 50 56
ope.practicas@uam.es

Área de Bolsa de empleo ^{H5}

Tel: 91 497 49 68
ope.empleo@uam.es

Oficina de Relaciones Internacionales y Movilidad (ORIM-Plaza Mayor)

Oficina Central ^{H5}
Plaza Mayor
Tel: (+34) 91 497 49 89
orim@uam.es

Oficina de Acogida (Plaza Mayor) ^{H5}

Tel: 91 497 74 12 / 69 06 / 69 07 / 36 99
oficina.acogida@uam.es

Oficina de Acción Solidaria y Cooperación (Plaza Mayor) ^{H5}

Tel: 91 497 76 02
iniciativo.solidario@uam.es
www.uam.es/otros/uamsolidaria

Centro de Atención al Usuario (CAU)

Escuela Politécnica Superior ^{J4}
C/ Francisco Tomás y Valiente, 11 - Edif. B
Planta baja, despacho 107
Tel: 91 497 40 29
cau@uam.es

Servicio Médico del Estudiante (Plaza Mayor) ^{H5}

Tel: 91 497 24 24
Horario de consulta médica: 10 a 14h, de lunes a viernes

Servicio de Salud Laboral (Plaza Mayor) ^{H5}

Tel: 91 497 44 44
Horario de consulta médica: 13 a 15h, salvo urgencias: 9 a 20.30h.

Centro de Formación Continua ^{H5}

Pabellón 0, 2ª planta
C/ Francisco Tomás y Valiente, 2
Tel: 91 497 55 38 / 91 497 14 13
estudios.propios@uam.es
www.uam.es/ensenanzaspropias

C.S. Investigación y Promoción de la Música ^{C5}

Pabellón A, C/ Freud, 1
Tel: 91 497 49 78. Fonoteca: 91 497 40 03
Info@csipm@uam.es
[www.uam.es/ss/Satelite/es/1242668188887/subHomeServicio/Centro_Superior_de_Investigacion_y_Promocion_de_la_Musica_\(CSIPM\).htm](http://www.uam.es/ss/Satelite/es/1242668188887/subHomeServicio/Centro_Superior_de_Investigacion_y_Promocion_de_la_Musica_(CSIPM).htm)

Servicio de Idiomas ^{H5}

Pabellón A, 2ª planta
Tel: 91 497 46 33 / 20 44
servicio.idiomas@uam.es
www.uam.es/ss/Satelite/es/1242654677923/subHomeServicio/Servicio_de_Idiomas.htm

Oficina de actividades culturales ^{F5}

Edificio de Rectorado, 2ª entreplanta
Tel: 91 497 43 59 / 46 45.
Actividades.culturales@uam.es

Ecocampus (Plaza Mayor) ^{H5}

Tel: 91 497 51 38 / 26 29
ecocampus@uam.es
www.uam.es/ecocampus
www.uam.es/servicios/ecocampus/especifico/default.htm

Centro de Psicología Aplicada (CPA) ^{H5}

Unidad Clínica - Pabellón C
C/ Einstein, 13
Tel: 91 497 86 87
cpa@uam.es



Bibliotecas

Archivo Central ^{F5}

C/ Einstein, 3
Edificio de Rectorado, 1ª planta
Tel: 91 497 50 21
archivo.central@uam.es

Biblioteca de Ciencias ^{K5}

"Fernando González Bernárdez"
C/ Isaac Newton, 11
Horario especial en época de exámenes
Sala 24 horas, 365 días del año
Tel: 91 497 83 53
Incluye el Centro de Documentación de Espacios Naturales
biblioteca.ciencias@uam.es

Biblioteca de la Facultad de Derecho ^{H8}

C/ Kelsen, 1
Tel: 91 497 82 21
biblioteca.derecho@uam.es

Centro de Documentación Europea ^{F4}

Ubicado en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (Módulo II)
C/ Francisco Tomás y Valiente, 5
Tel: 91 497 47 97
cde@uam.es

Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales ^{F4}

C/ Francisco Tomás y Valiente, 5
Tel: 91 497 50 13
Incluye el Centro de Documentación Estadística
Tel: 91 497 44 37
biblioteca.economica@uam.es

Biblioteca de la Facultad de Formación de Profesorado y Educación ^{E4}

C/ Francisco Tomás y Valiente, 3
Tel: 91 497 39 75
biblioteca.profesorado@uam.es

Biblioteca de Humanidades ^{C5}

Horario especial en época de exámenes
Tel: 91 497 55 54 / 74 00
Incluye la colección del Instituto Universitario de Estudios de la Mujer
Tel: 91 497 55 58
biblioteca.humanidades@uam.es

Cartoteca "Rafael Mas" ^{C5}

Ubicada en la Biblioteca de Humanidades
C/ Freud, 3
Tel: 91 497 85 88
cartoteca@uam.es

Biblioteca de la Facultad de Medicina

CAMPUS DE MEDICINA
C/ Arzobispo Morcillo, s/n
Horario especial en época de exámenes
Tel: 91 497 54 77
biblioteca.medicina@uam.es

Biblioteca de la Escuela Politécnica Superior ^{J4}

C/ Francisco Tomás y Valiente, 11
Tel: 91 497 23 13 / 34 90
biblioteca.aps@uam.es

Biblioteca de la Facultad de Psicología ^{H8}

C/ Ivan Pavlov, 6
Tel: 91 497 40 66
biblioteca.psicologia@uam.es

Servicios Centrales ^{F5}

C/ Einstein, 3
Edificio de Rectorado, entreplanta 3ª
Tel: 91 497 46 53
servicio.biblioteca@uam.es

Servicio de Educación Física y Deporte ^{C3}

Pabellón cubierto, Pabellón Norte, Piscinas y Pistas exteriores
Tel: 91 497 39 49
servicio.deportes.informacion@uam.es
http://www.uam.es/ss/Satelite/es/124266854753/subHomeServicio/Servicio_de_EF_y_Deporte.htm

Servicios Generales

Farmacia y Óptica (Plaza Mayor) ^{H5}

Tel. Farmacia: 91 497 24 45
Tel. Óptica: 91 497 24 46
farmaciaoptica@uam.es

Librerías y sucursales

Central ^{H5}
Edificio Plaza Mayor
Tel: 91 497 49 94 / 49 97 / 85 58
libreria@uam.es

Facultad de Derecho ^{H8}

Tel: 652 31 79 28
Facultad de Medicina ^{CAMPUS DE MEDICINA}
Tel: 91 497 54 97 / 91 314 72 87

Facultad de Psicología ^{H8}

Tel: 91 497 40 87

Informática y Telefonía DAYFISA (Plaza Mayor) ^{H5}

Tel: 91 497 68 27 / 91 315 40 41
dayfisa@dayfisa.com

Centro de Servicios Documentales (Reprografía) (Plaza Mayor) ^{H5}

Tel: 91 497 42 51
oce.canon@uam.es

Agencia de Viajes El Corte Inglés (Plaza Mayor) ^{H5}

Tel: 91 497 85 91 / 85 92

Banco Santander (Plaza Mayor) ^{H5}

Tel: 91 735 29 63

Oficina de Correos ^{F5}

Edificio de Rectorado, planta baja
Tel: 91 497 44 99

CibiUAM (Centro Integral de la Bicicleta) ^{C5}

Edificio de Rectorado, planta baja
Tel: 91 497 44 99

Alojamientos

Residencia Universitaria Erasmo I ^{E2}

C/ Erasmo de Rotterdam, 7 - Campus Cantoblanco
Tel: 91 131 21 00.
erasmo1@resas.es

Residencia Universitaria Erasmo II ^{E2}

C/ Erasmo de Rotterdam, 9 - Campus Cantoblanco
Tel: 91 188 30 00.
erasmo2@resas.es

Colegio Universitario Juan Luis Vives

(no figura en el plano)
C/ Francisco Suárez, 7 - Madrid
Tel: 91 497 99 00.
cmjuvives@uam.es

Centros mixtos UAM-CSIC

CIAL Instituto de Investigación en Ciencias de la Alimentación UAM-CSIC ^{L3}

C/ Nicolás Cabrera, 9
Tel: (+34) 91 001 79 00
www.cial.uam-csic.es/

IFT Instituto de Física Teórica UAM-CSIC ^{M4}

C/ Nicolás Cabrera 13-15
Tel: (+34) 91 299 98 00 / 02 / 03
www.ift.uam-csic.es

ICMAT Instituto de Ciencias Matemáticas UAM-CSIC-UC3M-UCM ^{N4}

C/ Nicolás Cabrera, 13-15
Tel: (+34) 91 299 97 04
www.icmat.es

Instituto de Investigaciones Biomédicas Alberto Sols UAM-CSIC

C/ Calle Arturo Duperier, 4 - CAMPUS DE MEDICINA
Tel: (+34) 91 585 44 00
www.iib.uam.es

CBM Centro de Biología Molecular Severo Ochoa UAM-CSIC ^{K3}

C/ Nicolás Cabrera, 1
Tel: (+34) 91 196 44 01
institucion@cbm.csic.es
www.cbm.uam.es

Fundación UAM ^{H5}

Pabellón C, 2ª planta
C/ Einstein, 13
Tel: 91 497 87 28
www.fuam.es

Centros del CSIC

CNB Centro Nacional de Biotecnología (CSIC) ^{J6}

C/ Darwin, 3
Tel: (+34) 91 585 45 00
cnb@cnb.csic.es
www.cnb.csic.es

ICMM Instituto de Ciencias de Materiales de Madrid (CSIC) ^{I7}

C/ Sor Juana Inés de la Cruz, 3
Tel: (+34) 91 334 90 00
info@icmm.csic.es
www.icmm.csic.es

Instituto de Microelectrónica de Madrid-CNM ^{A1}

(no figura en el plano)
C/ Isaac Newton, 8, Tres Cantos
Tel: (+34) 91 806 07 00
imm@icmm.csic.es
www.imm.cnm.csic.es

ICP Instituto de Catálisis y Petroleoquímica (CSIC) ^{I8}

C/ Marie Curie, 2
Tel: (+34) 91 585 48 00
Contacto - formulario: www.icp.csic.es/contacto.php
www.icp.csic.es

ICV Instituto de Cerámica y Vidrio (CSIC) ^{J8}

C/ Kelsen, 5
Tel: (+34) 91 735 58 40
webmaster@icv.csic.es
www.icv.csic.es

Otros centros de Investigación

CMAM Centro de Micro-Análisis de Materiales ^{K3}

C/ Faraday, 3
Tel: (+34) 91 497 36 21
cmam@uam.es
www.ccmam.uam.es

IFIMAC Centro de Investigación en Física de la Materia Condensada ^{G4}

Facultad de Ciencias
C/ Francisco Tomás y Valiente, 7
Tel: (+34) 91 497 24 33
ifimac@uam.es
www.ifimac.uam.es

Parque Científico de Madrid Complejo Trimodular ^{L3}

C/ Nicolás Cabrera, 3

Parque Científico de Madrid Edificio CLAUD ^{L3}

C/ Faraday, 7
Tel: (+34) 91 116 99 40
parque.cientifico@icp.mes
www.icp.mes

IMDEA Alimentación ^{E9}

Antiguo Pabellón Central del Hospital de Cantoblanco (Edificio nº 7)
Ctra. de Cantoblanco nº 8
Tel: (+34) 91 727 81 00
contacto.alimentacion@imdea.org
www.alimentacion.imdea.org

IMDEA Nanociencia ^{M4}

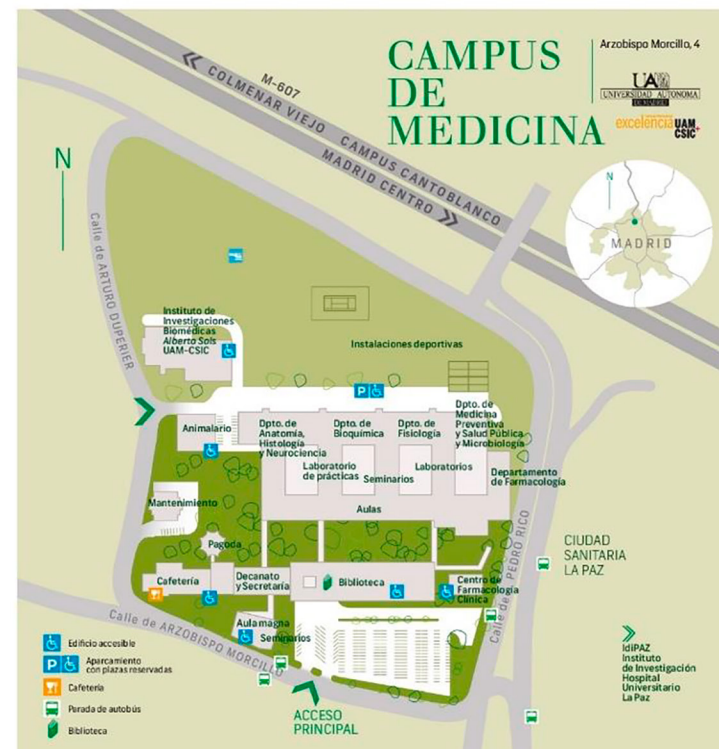
C/ Faraday, 9
Tel: (+34) 91 299 87 00
www.nanociencia.imdea.org

SEGAINVEX ^{G4}

C/ James Watt nº 4
Tel: (+34) 91 497 50 08
segainvex@uam.es

Servicio Interdepartamental de Investigación (SIDI) ^{E4}

Facultad de Ciencias, Módulo 13, 1ª Planta
C/ Francisco Tomás y Valiente nº 7
Tel: (+34) 91 497 86 45 / 32 30
informacion.sidi@uam.es



TRANSPORTES

Campus de Cantoblanco Autobuses interurbanos (con parada dentro del Campus):

- Línea 714: Plaza Castilla - Cantoblanco - Comillas
- Línea 827: Alcobendas - Cantoblanco
- Línea 827A: San Sebastián de los Reyes - Alcobendas - Cantoblanco
- Línea 828: Campo de las Naciones - Aeropuerto - Cantoblanco

Cercanías

- Línea C-4a Parla-Atocha-San Sebastián de los Reyes
- Línea C-4b Parla-Atocha-Colmenar Viejo

Campus de Medicina Autobuses interurbanos:

- 712, 713, 716, 717 Tres Cantos- Madrid
- 714 Comillas - Cantoblanco - Madrid
- 721, 722 Colmenar Viejo - Madrid
- 724 Manzanares el Real - Madrid
- 725 Miraflores - Madrid (Plaza Castilla)
- 726 Guadalix - Madrid

Autobuses urbanos

- 67, 132 134, 135, 137 , 173, 124

Cercanías

- C7 - Alcalá de Henares-Las Rozas-Príncipe Pío
- C10 - Villalba Atocha-Pitis
- C8 - Atocha-El Escorial-Cercedilla-Segovia

Metro

- Línea 10 Fuencarral-Puerta del Sur

Horarios

El horario de apertura general de los servicios de la UAM es de lunes a viernes, de 09:00 a 14:00 horas, en horario ininterrumpido, de acuerdo con el calendario laboral de la UAM.

Determinados servicios dispondrán de un horario de atención al público adaptado a sus necesidades específicas y de circunstancias propias que se publicarán en el sitio web de la Universidad Autónoma de Madrid.

No obstante lo anterior, el horario de atención al público se adaptará durante el período de jornada reducida y durante los períodos vacacionales según el calendario laboral de la UAM.

8. Criterios de Calidad

La presente Carta Marco de Servicios para el personal de administración y servicios de la Universidad Autónoma de Madrid asume los compromisos de calidad en la atención al ciudadano establecidos en la normativa de la Comunidad de Madrid vigente en esta materia. Entre los criterios de calidad en la actuación administrativa a los que se adhiere esta Carta de Servicios, se destacan los siguientes:

Criterio 1.- Actuación del colectivo de empleadas y empleados públicos de la UAM

El criterio de calidad que deberá regir la actuación de las empleadas y empleados públicos de Universidad Autónoma de Madrid en las relaciones con los ciudadanos se define por el cumplimiento de los siguientes subcriterios:

Amabilidad y consideración, respuesta adecuada y suficiente a las demandas de los ciudadanos, ausencia de interrupciones, confidencialidad, lenguaje comprensible y esperas cortas.

Criterio 2.- Identificación de las empleadas y empleados públicos

Tanto en la atención telefónica como en la atención presencial, la empleada y el empleado público deberá

indicar de forma clara y precisa la Unidad a la que pertenece y, en el caso de que el ciudadano lo requiera, su nombre, apellidos y cargo que ocupa.

En las comunicaciones vía e-mail, o comunicaciones escritas con el ciudadano deberá constar en aquéllas la Unidad que realiza el escrito, su dirección, teléfono, fax y correo electrónico, así como, bajo la firma de la empleada o el empleado público que la suscriba, la identificación del cargo que ocupa, su nombre y apellidos completos.

Criterio 3.- Señalización de edificios y oficinas administrativas

1. Los edificios y oficinas administrativas de la Universidad Autónoma de Madrid deberán señalizarse de forma clara, facilitando así al ciudadano su localización.

2. Las señales de identificación de los edificios y oficinas administrativas serán las siguientes:

- Carteles o vallas.
- Placas de fachadas.
- Placas de directorio
- Señales interiores de recorrido.
- Señales de interior "in situ".



Criterio 4.- Áreas de atención al ciudadano

En las áreas específicas de atención al ciudadano, se pondrá a disposición del mismo una zona de recepción y acogida, donde se les informará, orientará y asesorará, o se les derivará hacia otras dependencias del edificio u otras unidades de la Universidad Autónoma de Madrid

Estas áreas se ubicarán preferente en planta baja con acceso directo a la calle. En caso de que esto no fuese posible, se situarán en la zona más próxima a la calle.

Criterio 5.- Información al Ciudadano

Los criterios de calidad de la información al Ciudadano de la Universidad son:

- **Homogeneidad** de la estructura de la información, que deberá ser siempre la misma.
- **Exactitud**: La información sobre los servicios que presta la Universidad Autónoma de Madrid deberá referirse con precisión a las características y contenido del servicio sobre el que se informe.
- **Integridad**: La información debe ser completa, permitiendo dar cauce a las demandas planteadas por el ciudadano o iniciar procesos sin tener que hacer nuevas consultas.

- **Concreción**: La información se expresará de la forma más precisa y sintética posible.
- **Adecuación**: La información obtenida deberá coincidir con la información solicitada.
- **Actualización**: Los nuevos contenidos o modificaciones de información que generen las unidades administrativas deberán incorporarse y estar disponibles al ciudadano.
- **Orientación a la demanda**: El contenido de la información y su acceso estará en función de las necesidades de los ciudadanos.

Los criterios de calidad que asume la Universidad, y que serán objeto de evaluación e informe periódicos, son los establecidos por el Decreto 85/2002, de 23 de mayo, por el que se regulan los sistemas de evaluación de la calidad de los servicios públicos y se aprueban los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa en la Comunidad de Madrid.



9. Otra información de interés

SERVICIOS CENTRALES EN EDIFICIO DE RECTORADO. C/ EINSTEIN, 3. CAMPUS DE CANTOBLANCO

Defensor del Universitario

Edificio de Rectorado, planta 3.

(+34) 91 497 3592

defensor.universitario@uam.es

Unidad de Igualdad de Género

Edificio de Rectorado, entreplanta baja.

(+34) 91 497 8458

unidad.igualdad@uam.es

Actividades Culturales

Edificio de Rectorado, entreplanta 2.

(+34) 91 497 4359 / 4645

actividades.culturales@uam.es

SERVICIOS CENTRALES EN RECINTO PLAZA MAYOR DE LA UAM. C/ EINSTEIN, 5-7. CAMPUS DE CANTOBLANCO.

Acción Solidaria y Cooperación

(+34) 91 497 7602 iniciativa.solidaria@uam.es;

www.uam.es/oficinasolidaria

Área de Atención a la Discapacidad de la Oficina de Acción Solidaria y Cooperación

(+34) 91 497 7628 programa.discapacidad@uam.es;

www.uam.es/oficinasolidaria

Becas y Ayudas al Estudio

(+34) 91 497 4163 / 91 497 2697

seccion.becas@uam.es

SERVICIOS CENTRALES EN OTRAS DIRECCIONES DEL CAMPUS DE CANTOBLANCO

Servicio de idiomas

Pabellón A, planta 2. C/ Freud, 1.

(+34) 91 497 4633 / 5044 servicio.idiomas@uam.es;

www.uam.es/servicios/idiomas

Centro de formación continua

Centro de Estudios de Posgrado, planta 2. C/ Francisco Tomás y Valiente, 2.

(+34) 91 497 5678 / 5538 estudios.propios@uam.es;

www.uam.es/CentroFormacionContinua/Home

Centro de Psicología Aplicada - CPA

Pabellón C, planta 1. C/ Einstein, 13.

(+34) 91 497 8687 cpa@uam.es

Educación Física y Deporte

C/ Erasmo de Rotterdam, 1.

Polideportivo y Piscinas

C/ Freud, 9-11.

Facultades y Escuelas propias (Campus de Cantoblanco y Medicina)**Escuela Politécnica Superior**

C/ Francisco Tomás y Valiente, 11. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid.

Facultad de Ciencias (Edificio Ciencias)

C/ Francisco Tomás y Valiente, 7.
Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid.

Facultad de Ciencias (Edificio Biología)

C/ Darwin, 2. Campus de Cantoblanco.
28049 Madrid.

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

C/ Francisco Tomás y Valiente, 5.
Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid.

Facultad de Derecho (Edificio Derecho)

C/ Kelsen, 1. Campus de Cantoblanco.
28049 Madrid.

Facultad de Derecho (Edificio Ciencias Jurídicas)

C/ Kelsen, 1. Campus de Cantoblanco.
28049 Madrid.

Facultad de Filosofía y Letras

C/ Francisco Tomás y Valiente, 1,
Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid.

Facultad de Formación de Profesorado y Educación

C/ Francisco Tomás y Valiente, 3. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid.

Facultad de Psicología

C/ Iván Pavlov, 6. Campus de Cantoblanco.
28049 Madrid.

Facultad de Medicina

C/ Arzobispo Morcillo, 2-4. Campus de Medicina.
28029 Madrid.

CENTROS ADSCRITOS**Centro Superior de Estudios Universitarios "La Salle"**

C/ La Salle, 10. 28023 Madrid.

(+34) 91 740 19 80

www.lasallecentrouniversitario.es

Escuela Universitaria de Enfermería de la Fundación Jiménez Díaz

C/ Avenida de los Reyes Católicos, 2. 28040 Madrid

(+34) 91 550 4864

www.fjd.es/escuela-enfermeria/en

Escuela Universitaria de Enfermería de Cruz Roja

C/ Avenida de la Reina Victoria, 28. 28003 Madrid.

(+34) 91 534 3649

www.cruzroja.es/principal/web/escuela-de-enfermeria

Escuela Universitaria de Fisioterapia de la ONCE

C/ Calle Nuria 42 (Colonia Mirasierra). 28034 Madrid.
(+34) 91 589 4500 euf.once.es/es

RESIDENCIAS PARA ESTUDIANTES

Colegio Mayor "Juan Luis Vives"

C/ Francisco Suárez, 7. 28036 Madrid
(+34) 91 497 9900 cmluisvives@uam.es

Residencia Universitaria "Erasmus"

C/ Erasmo de Róterdam, 5-7. Campus de Cantoblanco, 28049 Madrid.
Edificio I: (+34) 91 131 2100 erasmo@resa.es;
Edificio II: (+34) 91 188 3000 erasmo2@resa.es

Colegio Mayor Santillana (adscrito)

C/ Marbella, 60. 28034 Madrid
(+34) 91 735 5031 cmsantillana@cmsantillana.org

Colegio Mayor Somosierra (adscrito)

C/ Pablo Vidal, 6. 28043 Madrid
(+34) 91 413 6011. Móvil: 618 746 081
cmsomosierra@cmsomosierra.com

BIBLIOTECAS Y ARCHIVOS

- Biblioteca de Ciencias
- Biblioteca de Derecho
- Biblioteca de Económicas
- Biblioteca de Educación

- Biblioteca de Humanidades
- Biblioteca de Medicina
- Biblioteca de Psicología
- Biblioteca Politécnica
- Cartoteca Rafael Más
- Centro de Documentación Estadística
- Centro de Documentación Europea
- Centro de Documentación y Estudios para la Historia de Madrid

CENTROS DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN

- Centro de Computación Científica (CCC)
- Gabinete Veterinario
- Servicio de Cartografía
- Servicios Generales de Apoyo a la Investigación Experimental (SEGAINVEX)
- Servicio Interdepartamental de Investigación (SIIdI)
- Servicio de Conservación, Restauración y Estudios
- Científicos del Patrimonio Arqueológico (SECYR). Certificado en ISO 9001:2015

INSTITUTOS DE INVESTIGACIÓN MIXTOS UAM+CSIC

- [Centro de Biología Molecular Severo Ochoa \(CBM\)](#)
- [Centro de Investigación de la Alimentación \(CIAL\)](#)
- [Instituto de Ciencias Matemáticas \(ICMAT\)](#)

- [Instituto de Física Teórica \(IFT\)](#)
- [Instituto de Investigaciones Biomédicas Alberto Sols \(IIBM\)](#)

INSTITUTOS DE INVESTIGACIÓN PROPIOS

- [Centro de Estudios Urbanísticos, Territoriales y Ambientales "Pablo de Olavide"](#)
- Centro de Investigación Avanzada en Física Fundamental (CIAFF-UAM)
- [Centro de Investigación de Derecho Registral \(CIDRE\)](#)
- [Centro de Investigación en Física de la Materia Condensada \(IFIM\)](#)
- Centro de Investigación para la efectividad Organizacional. Talento UAM
- [Centro de Investigación sobre Justicia Administrativa \(CIJA\)](#)
- [Centro de Micro-Análisis de Materiales \(CMAM\)](#)
- [Centro Superior de Investigación y Promoción de la Música \(CSIPM\)](#)
- [Instituto de Investigación Avanzada en Ciencias Químicas \(IAdChem\)](#)
- [Madrid Institute for Advanced Study \(MIAS\)](#)

INSTITUTOS UNIVERSITARIOS DE INVESTIGACIÓN UAM

- [Biología Molecular](#)
- [Cátedra UNESCO de Cultura de Paz y Derechos Humanos](#)
- Centro de Estudios de Asia Oriental

- [Ciencia de Materiales "Nicolás Cabrera" \(INC\)](#)
- [Ciencias de la Educación \(IUCE\)](#)
- [Ciencias Forenses y de la Seguridad \(ICFS\)](#)
- [Derecho Local \(IDL\)](#)
- [Derechos Humanos Democracia, Cultura de Paz y No Violencia \(DEMOSPAZ\)](#)
- [Instituto Universitario de Estudios de la Mujer \(IUEM\)](#)
- [Investigación en Ciencias de la Antigüedad \(ICCA-UAM\)](#)
- [Investigación sobre Evaluación de la Ciencia y la Universidad \(INAECU\) \(UAM UC3M\)](#)
- [La Corte en Europa \(IULCE\)](#)
- [Migraciones, Etnicidad y Desarrollo Social \(IMEDES\)](#)
- [Museo Virtual de Ecología Humana](#)
- [Necesidades y Derechos de la Infancia y Adolescencia \(IUNDIA\)](#)
- [Predicción Económica L. Lawrence R. Klein](#)
- [Teófilo Hernando de I+D del Medicamento \(ITH\)](#)

OTROS CENTROS

- Centro Cultural La Corrala
- Centro de Farmacología Clínica
- Centro Superior de Estudios de Asiriología y Egiptología
- Centro Superior de Investigación y Promoción de la Música
- Escuela de Gemología
- Escuela de Periodismo UAM/El País

- Fundación interuniversitaria Fernando González Bernáldez
- Instituto de Ingeniería del Conocimiento (IIC)
- Instituto Universitario La Corte en Europa (IULCE)
- Museo de Artes y Tradiciones Populares
- Taller de Microelectrónica
- Taller de Estudios Internacionales Mediterráneos



10. Logros obtenidos

- Campus de Excelencia Internacional conjuntamente con el Centro Superior de Investigaciones Científicas - CSIC desde 2009, reconocimiento del Gobierno de España a las mejores universidades del país.
- Figura entre las 200 mejores universidades del mundo según el QS World University Rankings.
- HR Excellence in Research Award - HRS4R desde 2016, distintivo de calidad concedido por la Comisión Europea a aquellas universidades e instituciones que generan y apoyan la existencia de un entorno estimulante y favorable al trabajo de investigación.
- Participación en las redes YERUN y A4U.
- Miembro del consorcio CIVIS-A European Civic University, alianza transnacional de universidades cívicas que reunirá a estudiantes, profesores, investigadores y personal de administración y servicios, para potenciar el multilingüismo y la diversidad cultural europea.
- UAM Gazette (ISSN 2386-8287), iniciativa para la transferencia a la sociedad del conocimiento generado en la Universidad Autónoma de Madrid y centros asociados. Está coordinada por la Unidad de Cultura

Científica de la UAM y cofinanciada por la Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología - Ministerio de Economía y Competitividad.

LOGROS ESPECÍFICOS: NÓMINAS

- Gestión electrónica de los cambios de domiciliación bancaria y datos de IRPF a través del Portal del Empleado para ajustes en nómina, evitando desplazamientos al personal.

LOGROS ESPECÍFICOS: AYUDAS ECONÓMICAS

- La Universidad reintegra la totalidad de los precios públicos abonados en concepto de primera matrícula de estudios oficiales en universidades públicas españolas a los colectivos de empleados que figuren en el Estatuto de la UAM y que cumplan los requisitos establecidos en la correspondiente convocatoria publicada en el Tablón de la Sede Electrónica.

LOGROS ESPECÍFICOS: FORMACIÓN

- 100% de solicitudes admitidas en el Plan de capacitación lingüística para la Administración en Idiomas Plan AdId, de los candidatos que cumplen con los requisitos de las convocatorias correspondientes.

LOGROS ESPECÍFICOS: MOVILIDAD E INTERNACIONALIZACIÓN

- Incorporación de sistema de cita previa a través de la URL [Formulario Cita Previa](#), para evitar espera en la atención presencial en el Servicio de Relaciones Internacionales y Movilidad.
- Tramitación en línea de las convocatorias gestionadas por el Servicio de Relaciones Internacionales y Movilidad a través Sede electrónica de la UAM o de la aplicación [Sigm@Movilidad](#).

LOGROS ESPECÍFICOS: PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

- Dotación de una partida diferenciada y estable, dentro de los Presupuestos Anuales de la UAM, para planes de emergencia y formación en materia de prevención de riesgos laborales.
- Gestión eficaz e integral de recogida de residuos tóxicos y peligrosos en todos los laboratorios de la Universidad.
- Establecimiento de protocolos internos para la notificación de accidentes e incidentes que permiten investigar sus causas.

- Instalación de desfibriladores semiautomáticos en todos los edificios de la UAM con la formación específica sobre su uso.
- Consecución para la UAM de su posición como finalista en la categoría “Mejor para el Control del Riesgo” en la II Edición - 2014 - de los Premios Asepeyo a las Mejores Prácticas Preventivas por su normativa de seguridad, y del Primer Premio en la IV Edición de los premios Asepeyo - 2016 - en la modalidad de “Contribución preventiva de representación institucional de trabajadores y empresarios”.
- Consecución para la UAM, en 2009, 2010, 2012, 2013 y 2015 del incentivo económico regulado por Real Decreto 231/2017, de 10 de marzo, que se otorga a las empresas que han disminuido de manera eficaz y contrastable la siniestralidad laboral y realizan actuaciones efectivas en la prevención de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales.



11. Difusión Interna y Externa de la Carta

La difusión orientada a los destinatarios y destinatarias de los servicios recogidos en la Carta Marco de Servicios de la Universidad Autónoma de Madrid para personal de administración y servicios, se realizará mediante publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid y en el Boletín Oficial de la Universidad Autónoma de Madrid. La Carta se publicará, además, en la página web de la Universidad Autónoma de Madrid

Para conseguir un mayor impacto en la difusión de la Carta, dicha difusión se podrá realizar en formato extenso (texto íntegro de la Carta), en formato díptico, tríptico y/o en cartel.

En cuanto a la difusión interna entre los miembros de la Comunidad Universitaria de la Universidad, la Gerencia será el órgano encargado de su comunicación, al objeto de dar a conocer los servicios prestados y los compromisos adquiridos por las Unidades implicadas y por la Universidad en general. La difusión se realizará mediante correo electrónico al colectivo al que está destinada, así como mediante su publicación en el sitio web www.uam.es.



12. Seguimiento y actualización

La presente Carta Marco de Servicios de la Universidad Autónoma de Madrid para personal de administración y servicios se rige por lo dispuesto en el Decreto 27/1997, de 6 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se regulan las Cartas de Servicios y los premios anuales a la excelencia y calidad del servicio público en la Comunidad de Madrid y por el Decreto 85/2002, de 23 de mayo, por el que se regulan los sistemas de evaluación de la calidad de los servicios públicos y se aprueban los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa en la Comunidad de Madrid

El seguimiento de los compromisos de esta Carta, conforme a los indicadores propuestos, se realizará por la Gerencia de la Universidad Autónoma de Madrid, y los resultados del cumplimiento de los compromisos se publicarán en el Portal de Transparencia de la Universidad de Madrid. Dichos resultados se evaluarán anualmente y del análisis de estos datos tendrá lugar la implantación de mejoras. Si de la implantación de medidas de mejora, cambios normativos u organizativos o cualquier otra circunstancia concurrente se derivaran modificaciones en los contenidos de los servicios, mejoras producidas en los procesos, superación de estándares marcados en los compromisos, modificaciones normativas sustanciales que afecten al contenido recogido en

la Carta, o cualquier otra que se estime necesaria, se podrá actualizar el contenido de esta Carta de Servicios, siendo responsable el Área de Calidad y Responsabilidad Social de Gerencia.

En cualquier caso, la Carta será revisada al menos cada dos años, con el fin de que los servicios definidos, los compromisos y los indicadores que aparecen en ella, reflejen la realidad de las prestaciones ofrecidas por la Universidad.

La Carta Marco de Servicios de la Universidad Autónoma de Madrid para personal de administración y servicios ha sido aprobada por Resolución Rectoral de 10 de febrero de 2021, previo informe favorable, preceptivo y vinculante, de la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano - Vicepresidencia, Consejería de Deportes, Transparencia y Portavocía del Gobierno de la Comunidad de Madrid de 2 de diciembre de 2020, e informe favorable del Consejo Social de la Universidad Autónoma de Madrid a la aprobación, por parte del Rector, de las Cartas de Servicio, en la reunión del Pleno celebrada el 9 de febrero de 2021.

Fecha de edición: 10 de febrero de 2021.

Versión: 1.



Anexos

¿QUÉ SON LAS CARTAS DE SERVICIOS?

La denominación Carta de Servicios se aplica a un tipo concreto de documento por medio del cual, las organizaciones, tanto públicas como privadas, informan de los servicios que prestan, y formalizan compromisos destinados a incrementar la calidad en su gestión.

Además, incorporan indicadores para obtener los datos con los que hacer seguimiento a los citados compromisos, y que quedarán a disposición de la ciudadanía de forma permanente. De esta manera, cada organización que disponga de una o varias Cartas de Servicios, garantiza el cumplimiento de un estándar de calidad en la prestación de sus servicios, y se compromete a incrementarlo gradualmente con la adquisición de nuevos compromisos.

¿PARA QUÉ SIRVE UNA CARTA DE SERVICIOS?

Las Cartas de Servicios sirven como instrumento de modernización y de apuesta por la mejora continua de las instituciones, facilitando las relaciones con los usuarios y usuarias, permitiendo la definición de estándares de calidad en los servicios y el establecimiento de objetivos cada vez más ambiciosos, para lograr el mayor impacto posible en las personas a las que se dirigen.

Los beneficios que aporta la aprobación y publicación de una Carta de Servicios, podrían resumirse de la siguiente manera:

- La información que se ofrece, aporta valor añadido para los usuarios y usuarias, y transparencia en la gestión.
- Destaca nuestros aspectos diferenciadores ante el resto de entidades similares.
- Demuestran el compromiso con la ciudadanía en su conjunto mediante la medición, seguimiento y mejora de los aspectos que más le interesan.
- Se hace partícipe a los usuarios y usuarias, dándoles voz, y orientando al personal de la UAM hacia la satisfacción de sus demandas, como uno de los valores centrales de la actividad.

Las Cartas de Servicios son susceptibles de obtener una certificación de calidad por el organismo acreditador competente. Por su organización y estructura, la certificación de Cartas de Servicios es compatible con otros sistemas de gestión (como por ejemplo ISO 9001, ISO 14001 y ISO 45001).



ALGUNAS DEFINICIONES DE “CARTA DE SERVICIOS”

Norma UNE 93200:2008

“Documento escrito por medio del cual las organizaciones informan públicamente a los usuarios sobre los servicios que gestionan y acerca de los compromisos de calidad en su prestación y los derechos y obligaciones que les asisten”.

Agencia de Evaluación de la Calidad de los Servicios

“Las Cartas de Servicios, como instrumentos de mejora continua de los servicios, son documentos por medio de los cuales las organizaciones públicas informan sobre los compromisos de calidad de los servicios que gestionan y prestan, en respuesta a las necesidades y expectativas de ciudadanos y usuarios y a la demanda de transparencia en la actividad pública”.

Decreto 27/1997, de 6 de marzo, por el que se regulan las Cartas de Servicios y los Premios Anuales a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Comunidad de Madrid

“Las Cartas de Servicios son documentos que tienen por objeto informar al ciudadano acerca de las cualidades con que se proveen las prestaciones y servicios públicos”.

CONTENIDO DE UNA CARTA DE SERVICIOS

Su estructura y contenido, con pequeñas variaciones, se adapta al siguiente esquema:

1. Información de carácter general y legal

- Datos identificativos y fines de la organización.
- Relación de servicios o trámites que presta.
- Derechos y deberes concretos en relación con los servicios o trámites enumerados.
- Formas de colaboración/participación de los usuarios y usuarias a los que se dirige.
- Formas de presentación de quejas y sugerencias.
- Relación actualizada de la normativa reguladora de cada una de las prestaciones.

2. Compromisos de calidad, expresados en estándares numéricos (plazos, tiempos de espera, etc.) para ser susceptibles de verificación por parte de los usuarios y usuarias y que constituyen el aspecto nuclear y más sensible de las Cartas de Servicios. Además, se formularán indicadores que permitan el seguimiento de los compromisos, es decir, que posibiliten comprobar su grado de cumplimiento.

3. Sistemas de aseguramiento de calidad normalizados de los que ya disponga la organización.

4. Medidas de subsanación, compensación y reparación, especificando además el modo de formular las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en la carta.

5. Información complementaria, entre otra: Direcciones postales, electrónicas y teléfonos de contacto actualizados; Medios de acceso y transporte; Identificación inequívoca de la Unidad, Oficina, Área, etc. responsable de los servicios (entendidos como prestación) que se han integrado en la Carta; Año de publicación y periodo de vigencia de esta y cualquier otro dato que la organización considere de interés.

Mediante la presente Carta Marco, se hacen públicos los servicios, administrativos y técnicos dependientes de la Gerencia, que la Universidad Autónoma de Madrid ofrece a su personal de administración y servicios.

Además, la Carta Marco formaliza los compromisos que adquiere la Universidad, y entre ellos llevar a efecto, de forma sistemática, mediciones objetivas sobre las que basar acciones destinadas a prevenir deficiencias, subsanar errores e implantar mejoras.

Su contenido, que se detalla en las páginas siguientes, se ha estructurado conforme al Documento Matriz proporcionado por la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano - Vicepresidencia, Consejería de Deportes, Transparencia y Portavocía del Gobierno de la Comunidad de Madrid.

NORMATIVA

ESTATAL Y AUTONÓMICA SOBRE ESTUDIOS UNIVERSITARIOS E INVESTIGACIÓN

- [Ley Orgánica 6/2001](#), de 21 de diciembre, de Universidades (legislación consolidada).
- [Ley Orgánica 4/2007](#), de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (legislación consolidada).
- [Real Decreto 1393/2007](#), de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales (legislación consolidada).
- [Real Decreto 183/2008](#), de 8 de febrero, por el que se determinan y clasifican las especialidades en Ciencias de la Salud y se desarrollan determinados aspectos del sistema de formación sanitaria especializada (legislación consolidada).
- [Ley 14/2011](#), de 1 de junio de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación (legislación consolidada).



ESTATAL Y AUTONÓMICA DE CARÁCTER GENERAL

- [Ley 38/2003](#), de 17 de noviembre, General de Subvenciones (legislación consolidada).
- [Ley 59/2003](#), de 19 de diciembre, de firma electrónica (legislación consolidada).
- [Real Decreto 887/2006](#), de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones (legislación consolidada).
- [Ley Orgánica 3/2007](#), de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (legislación consolidada).
- [Real Decreto. 1671/2009](#), de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (legislación consolidada).
- [Real Decreto-ley 8/2010](#), de 20 de mayo, por el que se adoptan medidas extraordinarias para la reducción del déficit público (legislación consolidada).
- [Real Decreto Legislativo 1/2013](#), de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (legislación consolidada).
- [Ley 19/2013](#), de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (legislación consolidada).
- [Real Decreto 806/2014](#), de 19 de septiembre, sobre organización e instrumentos operativos de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos (legislación consolidada).
- [Ley 39/2015, del 1 de octubre](#), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (legislación consolidada).
- [Ley 40/2015, del 1 de octubre](#), de Régimen Jurídico del Sector Público (legislación consolidada).
- [Reglamento \(UE\) 2016/679](#), relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).
- [Ley 2/2016](#), de 29 de marzo, de Identidad y Expresión de Género e Igualdad Social y no

Discriminación de la Comunidad de Madrid (legislación consolidada).

- [Ley 3/2016](#), de 22 de julio, de Protección Integral contra la LGTBIfobia y la Discriminación por Razón de Orientación e Identidad Sexual en la Comunidad de Madrid (legislación consolidada).
- [Ley Orgánica 3/2018](#), de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (legislación consolidada).
- [Ley 6/2020](#), de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

ESTATAL, AUTONÓMICA, EUROPEA POR TEMAS DE LA CARTA DE SERVICIOS

Provisión de puestos de trabajo, selección, carrera profesional y situaciones administrativas del PAS funcionario y laboral

- [Ley 53/1984](#), de 26 de diciembre, sobre Incompatibilidades del Personal al Servicio de la Administración Pública (legislación consolidada).
- [Real Decreto 598/1985](#), de 30 de abril, sobre incompatibilidades del personal al servicio de

la Administración del Estado, de la Seguridad Social y de los Entes, Organismos y Empresas dependientes (legislación consolidada).

- [Real-Decreto 462/2002](#), de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del Servicio (legislación consolidada).
- [Real Decreto Legislativo 5/2015](#), de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.

a) Específica del PAS funcionario

- [Decreto 315/1964](#), de 7 de febrero, por el que se aprueba la Ley articulada de Funcionarios Civiles del Estado (legislación consolidada).
- [Real Decreto 33/1986](#), de 10 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Régimen Disciplinario de los Funcionarios de la Administración del Estado.
- [Real Decreto 364/1995](#), de 10 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento General de Ingreso del Personal al servicio de la Administración general del Estado y de Provisión de Puestos de Trabajo y Promoción Profesional de los Funcionarios Civiles de la Administración general del Estado (legislación consolidada).

- [Real Decreto 365/1995](#), de 10 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Situaciones Administrativas de los Funcionarios Civiles de la Administración General del Estado (legislación consolidada).
- [Resolución de 2 de enero de 2008](#), de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, por la que se dictan instrucciones en relación con las nóminas de los funcionarios incluidos en el ámbito de aplicación de la Ley 30/1984, de 2 de agosto, en los términos de la disposición final cuarta de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, y se actualizan para el año 2008 las cuantías de las retribuciones del personal a que se refieren los correspondientes artículos de la Ley de Presupuestos Generales del Estado para dicho ejercicio.

b) Específica del PAS laboral

- [II Convenio colectivo del personal laboral de la Universidades Públicas de la Comunidad de Madrid](#). Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid - BOCM n. 8, 10 de enero 2006.
- [Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre](#), por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

Gestión de derechos de asistencia sanitaria, prestaciones por nacimiento y cuidado de menor, incapacidades, desempleo y jubilación

- [Real Decreto Legislativo 8/2015](#), de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social (legislación consolidada).

Nóminas

- [Ley 12/2001](#), de 9 de julio, de medidas urgentes de reforma del mercado de trabajo para el incremento del empleo y la mejora de su calidad (legislación consolidada).
- [Ley 35/2006](#), de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y de modificación parcial de las leyes de los Impuestos sobre sociedades, sobre Renta de no Residentes y sobre el Patrimonio (legislación consolidada).

Movilidad e internacionalización

- [Resolución legislativa del Parlamento Europeo](#), de 28 de marzo de 2019, sobre la propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se establece Erasmus, el programa de la Unión para la educación, la formación, la juventud y el deporte y se

deroga el Reglamento (UE) n.º 1288/2013 (COM(2018)0367 – C8-0233/2018 – 2018/0191(COD)).

- [Estrategia de Internacionalización](#) de las universidades españolas 2015-2020.

Salud laboral

- [Ley 14/1986](#), de 25 de abril, General de Sanidad (legislación consolidada).
- [Real Decreto Legislativo 5/2000](#), de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social (legislación consolidada).
- [Ley 41/2002, de 14 de noviembre](#), básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica (legislación consolidada).
- [Real Decreto 843/2011, de 17 de junio](#), por el que se establecen los criterios básicos sobre la organización de recursos para desarrollar la actividad sanitaria de los servicios de prevención.
- [Ley 33/2011](#), de 4 de octubre, General de Salud Pública (legislación consolidada).

Prevención de riesgos laborales

- [Ley 31/1995, de 8 de noviembre](#), de prevención de riesgos laborales (legislación consolidada).
- [Real Decreto 39/1997](#), de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención (legislación consolidada).
- [Real Decreto 664/1997](#), de 12 de mayo, sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes biológicos durante el trabajo (legislación consolidada).
- [Orden TIN/2504/2010](#), de 20 de septiembre, por la que se desarrolla el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, en lo referido a la acreditación de entidades especializadas como servicios de prevención, memoria de actividades preventivas y autorización para realizar la actividad de auditoría del sistema de prevención de las empresas (legislación consolidada).
- [Real Decreto 843/2011](#), de 17 de junio, por el que se establecen los criterios básicos sobre la organización de recursos para desarrollar

la actividad sanitaria de los servicios de prevención (legislación consolidada).

- [Ley 22/2011](#), de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados (legislación consolidada).

PROPIA DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID DE CARÁCTER GENERAL

- [Estatutos de la Universidad Autónoma de Madrid](#). 2009.
- [Resolución de 8 de enero de 2013](#), por la que se publica el Reglamento por el que se crea la Sede Electrónica de la Universidad Autónoma de Madrid y se establecen las condiciones básicas de acceso de los ciudadanos a los servicios de la Universidad.
- Documento “Estrategia UAM 2025”, aprobado por Consejo de Gobierno de 16 de diciembre de 2016 – Boletín Oficial de la Universidad Autónoma de Madrid - BOUAM n. 1, 13 de enero 2017.
- [Acuerdo 21/Pleno 294 de 19-03-18](#) por el que se aprueba la Política de Calidad de los Servicios Administrativos y Técnicos de la UAM. Boletín Oficial de la Universidad Autónoma de Madrid - BOUAM n. 3, 5 de abril 2018.

- [Instrucción de Secretaría General](#) para la puesta en marcha del Sistema de Registro Electrónico de la UAM. Boletín Oficial de la Universidad Autónoma de Madrid - BOUAM n. 4, 7 de mayo 2018.
- [Instrucción de Secretaría General](#) por la que se regula el Tablón Electrónico Oficial de la UAM. Boletín Oficial de la Universidad Autónoma de Madrid - BOUAM n. 5, 2 de julio 2018.
- [Acuerdo 14/CG 15-06-18](#) por el que se aprueban las Directrices de aplicación de la Ley de Identidad de Género. Boletín Oficial de la Universidad Autónoma de Madrid - BOUAM n. 5, 2 de julio 2018.

PROPIA DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID POR TEMAS DE LA CARTA DE SERVICIOS

Provisión de puestos de trabajo, selección, carrera profesional y situaciones administrativas del PAS funcionario y laboral

- [Instrucción de la Gerencia de 17 de julio de 2008](#) por la que se regulan aspectos de la jornada laboral y se establecen las normas de funcionamiento del sistema de control de presencia del PAS de la UAM.

- [Resolución de 26 de diciembre de 2008](#) por la que se establece la entrada en vigor de la Instrucción de 17 de julio de 2008 por la que se regulaban aspectos de la jornada laboral y se establecían normas de funcionamiento del sistema de control de presencia.
- [Resolución de 25 de marzo de 2009](#) por la que se adapta la Instrucción de 17 de julio de 2008, modificada por la Resolución de 26 de diciembre de 2008, que regulaba la jornada laboral, establecía normas de funcionamiento del sistema de control de presencia.
- [Acuerdo sobre determinadas condiciones de trabajo del PAS de la UAM: Jornada laboral, horarios y permisos \(Informado en Consejo de Gobierno el 13 de marzo de 2009\)](#).
- [Acuerdo de negociación y condiciones de trabajo del PAS \(Informado en Consejo de Gobierno el 13 de marzo de 2009\)](#).
- [Acuerdo Gerencia-Comité de Empresa-Junta de PAS funcionario](#), de 7 de febrero de 2017 por el que se introducen mejoras para la conciliación de la vida familiar y laboral.
- [Instrucción de Gerencia](#), de 15 de febrero de 2018, por la que se establece el régimen de mejoras en la situación de Incapacidad Temporal por contingencias comunes y el

número de días de ausencia por enfermedad del personal al servicio de la UAM.

- [Resolución de la Gerencia](#), de 6 de julio de 2018, por la que se establece el régimen de tratamiento de la situación de Incapacidad Temporal por contingencias comunes y del número de días de ausencia por enfermedad del personal al servicio de la UAM.
- [Acuerdo 1/CG 08-02-19](#) por el que se aprueba el Reglamento de Régimen Interno del Servicio de Control de la Universidad Autónoma de Madrid. Boletín Oficial de la Universidad Autónoma de Madrid - BOUAM n. 2, 26 de febrero 2019.

a) Específica del PAS funcionario

- [Resolución de 27 de mayo de 2005](#), del Rectorado de la Universidad Autónoma de Madrid, por la que se hace público el II Acuerdo sobre las Condiciones de Trabajo del personal de administración y servicios Funcionario de las Universidades Públicas de Madrid. Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid - BOCM n. 172, 21 de julio 2005.
- [Acuerdo Gerencia-Junta de Personal, de 23 de febrero de 2007, sobre diversos aspectos relativos al colectivo de PAS Funcionario \(Consejo de Gobierno 02/03/2007\)](#).

- [Acuerdo Gerencia-Junta de Personal acerca de los baremos a aplicar en los concursos de méritos de PAS Funcionario \(Consejo de Gobierno 01/06/2007\).](#)
- [Acuerdo de 10 de julio de 2009 sobre promoción, movilidad, modificación parcial de la RPT y otros aspectos relativos al personal funcionario de administración y servicios \(Informado en Consejo de Gobierno de 14 de julio de 2009\).](#)
- [Acuerdo regulador de 21 de octubre del 2009 del procedimiento de creación y gestión de listas de espera para el nombramiento de funcionarios interinos en las diferentes escalas de la UAM \(Consejo de Gobierno de 13 de noviembre de 2009\).](#)
- [Acuerdo Gerencia-Junta de Personal sobre modificación del "Acuerdo regulador del procedimiento de creación y gestión de listas de espera para el nombramiento de funcionarios interinos en las diferentes escalas de la UAM" \(Consejo de Gobierno de 13 de noviembre de 2009\).](#)
- [Acuerdo Gerencia-Junta de Personal de 23 de abril de 2015 sobre adaptación, modernización, estabilización de la plantilla y promoción interna.](#)

- [Acuerdo Gerencia-Junta de Personal de 12 de noviembre de 2015 por el que se desarrolla el punto 3º del Acuerdo sobre adaptación, modernización y estabilización de la plantilla y promoción interna.](#)

b) Específica del PAS laboral

- [Acuerdo Gerencia-Comité de Empresa por el que se fomenta el desarrollo profesional de PAS laboral de la UAM y se modifica su relación de puestos de trabajo \(20 de julio de 2006\).](#)
- Acuerdo Gerencia-Comité de Empresa que regula diferentes aspectos que afectan al personal laboral de administración y servicios (14 de marzo de 2008).

Gestión de derechos de asistencia sanitaria, prestaciones por nacimiento y cuidado de menor, incapacidades, desempleo y jubilación

- [Instrucción de Gerencia](#), de 15 de febrero de 2018, por la que se establece el régimen de mejoras en la situación de IT por contingencias comunes y el número de días de ausencia por enfermedad del personal al servicio de la UAM.
- [Resolución de la Gerencia](#), de 6 de julio de 2018, por la que se establece el régimen de

tratamiento de la situación de Incapacidad Temporal por contingencias comunes y del número de días de ausencia por enfermedad del personal al servicio de la UAM.

Ayudas económicas

- [Reglamento de acción social de la Universidad Autónoma de Madrid](#) (Consejo de Gobierno 30/04/2004).

Formación

- Reglamento de formación del personal de administración y servicios (aprobado por Consejo de Gobierno de 06/10/2004).
- [Plan AdId Plan de Formación y Acreditación para la Administración en Idiomas para el Personal de Administración y Servicios de la UAM](#) (aprobado en Consejo de Gobierno de 11 de julio de 2019). BOUAM 26 de julio de 2019.

Movilidad e internacionalización

- [Normativa sobre acuerdos y convenios internacionales de la Universidad Autónoma de Madrid con universidades o instituciones extranjeras](#) (aprobada en Consejo de Gobierno de 25 de junio de 2004).

Salud Laboral y Prevención de riesgos laborales

- [Normativas de Seguridad de la Universidad Autónoma de Madrid](#). Última edición 2018.
- [Resolución de la Gerencia](#), de 1 de octubre de 2013, por la que se dispone la publicación del Reglamento de funcionamiento del Comité de Seguridad y Salud. Boletín de la Universidad Autónoma de Madrid - BOUAM n. 8, 31 de octubre de 2013.

Asimismo, la Normativa de aplicación y sus sucesivas actualizaciones pueden consultarse a través del Portal de Transparencia de la Universidad Autónoma de Madrid transparencia.uam.es.



Indicadores de calidad

PROVISIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO, SELECCIÓN, CARRERA PROFESIONAL Y SITUACIONES ADMINISTRATIVAS DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

• Asociados al servicio Información y Asesoramiento

Indicador 1.211 INF-SPAS.GEN	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de solicitudes de información contestadas en un plazo máximo de 6 días, en relación con el total de solicitudes de información recibidas.	$\geq 95\%$	Medición única por año natural	Bandeja de entrada y salida del correo electrónico. Aplicación informática de Registro General Geiser.
Indicador 1.212. INF-SPAS.CPR	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de solicitudes de información contestadas, en un plazo máximo de 4 días, en relación con el total de solicitudes de información recibidas.	$\geq 95\%$	Medición única por año natural	Sistema de gestión de tickets OTRS y Bandeja de entrada y salida del correo electrónico

• **Asociados al servicio Elaboración y modificación de la Relación de Puestos de Trabajo - RPT del PAS en la Universidad**

Indicador 2.211. DDP-SPAS.RPT

Estándar

Periodicidad

Instrumento de recogida de datos utilizado

Porcentaje de solicitudes de inserción de anuncios de modificación de la RPT en el BOCM tramitadas telemáticamente, en un plazo máximo de 20 días desde su publicación en el BOUAM, en relación con el total de modificaciones de RPT.

≥95%

Medición única por año natural

BOUAM y aplicación informática de gestión de la Sede Oficial del BOCM

• **Asociados al servicio Procesos selectivos de acceso, promoción e incorporación del personal y procesos de provisión de puestos de trabajo**

Indicador 2.212. DDP-SPAS.CPT

Estándar

Periodicidad

Instrumento de recogida de datos utilizado

Porcentaje de convocatorias comunicadas en un plazo máximo de 2 días, en relación con el total de convocatorias publicadas.

≥95%

Medición única por año natural

Bandeja de entrada y salida del correo electrónico

• **Asociados al servicio Gestión del expediente administrativo del PAS en la Universidad**

Indicador 4.211. TAD-SPAS.ARC	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de resoluciones, tramitadas y notificadas, en un plazo máximo 30 días, respecto de las solicitadas.	≥95%	Medición única por año natural	Registro General UAM y Bandeja de entrada y salida del correo electrónico

Indicador 4.212. TAD-SPAS.EIP	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de resoluciones, tramitadas y notificadas en un plazo máximo de 15 días, respecto de las solicitadas.	≥95%	Medición única por año natural	Registro General UAM y Bandeja de entrada y salida del correo electrónico

• **Asociados al servicio Gestión y tramitación de los procedimientos relacionados con el Control de Presencia**

Indicador 4.213. TAD-SPAS.CPR	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de incidencias resueltas en un plazo máximo de 4 días, en relación con el total de incidencias recibidas.	≥95%	Medición única por año natural	Sistema de gestión de tickets OTRS

GESTIÓN DE PRESTACIONES ASISTENCIALES, POR NACIMIENTO Y CUIDADO DE MENOR, INCAPACIDADES, DESEMPLEO Y JUBILACIÓN

• Asociados al servicio Información y Asesoramiento

Indicador 1.221. INF-NOSS.GEN/PAS	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de consultas respondidas en un plazo máximo de 4 días, en relación con el total de recibidas.	≥95%	Medición única por curso académico	Bandeja de entrada y salida del correo electrónico o Sistema de gestión de tickets OTRS

• Asociados al servicio Gestión de prestaciones asistenciales, por nacimiento y cuidado de menor, desempleo y jubilación

Indicador 4.221. TAD-NOSS.PND/PAS	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de solicitudes tramitadas en un plazo máximo de 5 días, en relación con el total de las recibidas.	≥95%	Medición única por año natural	Sistema informático RED

Indicador 4.222. TAD-NOSS.JUB/PAS**Estándar****Periodicidad****Instrumento de
recogida de datos
utilizado**

Porcentaje de ceses por jubilación tramitados en un plazo máximo de 3 días, en relación con el total de ceses que se han producido.

≥95%

Medición única
por año naturalSistema informático
RED

• **Asociados al servicio Gestión de las incapacidades laborales y de los desplazamientos**

Indicador 4.223. TAD-NOSS.ILN/PAS**Estándar****Periodicidad****Instrumento de
recogida de datos
utilizado**

Porcentaje de expedientes de incapacidad tramitados en un plazo máximo de 10 días desde la recepción de la documentación justificativa, en relación con el total de solicitudes recibidas.

≥95%

Medición única
por año naturalSistema informático
RED**Indicador 4.224. TAD-NOSS.DTE/PAS****Estándar****Periodicidad****Instrumento de
recogida de datos
utilizado**

Porcentaje de notificaciones de desplazamiento realizadas en un plazo máximo de 3 días, en relación con el total de las solicitudes recibidas.

≥95%

Medición única
por año naturalSistema informático
RED y Bandeja de
entrada y salida del
correo electrónico

Indicador 4.225. TAD-NOSS.ILP/PAS

Porcentaje de certificados tramitados en un plazo máximo de 7 días, en relación con el total de solicitudes recibidas.

Estándar

≥95%

PeriodicidadMedición única
por año natural**Instrumento de
recogida de datos
utilizado**Bandeja de entrada
y salida del correo
electrónico**NÓMINAS****• Asociados al servicio Nóminas****Indicador 4.226. TAD-NOSS.OPN/PAS**

Porcentaje de órdenes de pago de retribuciones cursadas a la entidad bancaria, el antepenúltimo día hábil de cada mes, en relación con el total de órdenes de pago cursadas.

Estándar

100%

PeriodicidadMedición única
por año natural**Instrumento de
recogida de datos
utilizado**Sistema de banca
electrónica del Banco
de Santander**Indicador 4.227. TAD-NOSS.VRN/PAS**

Porcentaje de nóminas que se abonan al personal de la UAM con las variaciones retributivas que les correspondan o por primera vez al personal de nuevo ingreso, durante el mes en curso, en relación con el total de nóminas nuevas o que hayan sufrido variación en los conceptos retributivos.

Estándar

100%

PeriodicidadMedición única
por año natural**Instrumento de
recogida de datos
utilizado**Bandeja de entrada
y salida del correo
electrónico y Buzón de
Programa Informático
HOMINIS

AYUDAS ECONÓMICAS**• Asociados al servicio Anticipos****Indicador 9.231. COM-FOAS.ANT/PAS****Estándar****Periodicidad****Instrumento de
recogida de datos
utilizado**

Porcentaje de notificaciones sobre anticipos realizadas en un plazo máximo de 3 días, en relación con el total de las solicitudes recibidas.

≥95%

Medición única
por año natural

Sede Electrónica

• Asociados al servicio Préstamos**Indicador 9.232. COM-FOAS.PRE/PAS****Estándar****Periodicidad****Instrumento de
recogida de datos
utilizado**

Porcentaje de resoluciones, enviadas por correo electrónico antes del día 10 de cada mes, en relación con el total de solicitudes de préstamo recibidas.

100%

Medición única
por año natural

Sede Electrónica

• **Asociados al servicio Convocatoria de Ayudas para el uso de transporte público**

Indicador 9.233. COM-FOAS.RAT/PAS	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Número de días transcurridos entre la publicación en el Tablón de la Sede Electrónica de la resolución provisional de ayudas concedidas y denegadas y la finalización del plazo de recepción de solicitudes.	≤60 días	Medición única por año natural	Sede Electrónica
Indicador 4.231. TAD-FOAS.DET/PAS	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de devoluciones efectuadas en el mes de noviembre, en relación con el total de solicitudes recibidas.	100%	Medición única por año natural	Sede Electrónica
Indicador 4.232. TAD-FOAS.ABT/PAS	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de solicitudes en disposición de uso desde el 1 de enero del año siguiente, en relación al número total de solicitudes recibidas.	100%	Medición única por año natural	Bandeja de entrada/salida de correo electrónico

- **Asociados al servicio Seguros de vida y de incapacidad permanente**

Indicador 9.234. COM-FOAS.SVI/PAS	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de notificaciones realizadas en un plazo máximo de 5 días, en relación con el total de las solicitudes recibidas.	$\geq 95\%$	Medición única por año natural	Bandeja de entrada/salida de correo electrónico

- **Asociados al servicio Ayudas para la realización de estudios en universidades públicas españolas**

Indicador 2.231. DDP-FOAS.EOF/PAS	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Número de días transcurridos desde la aprobación, por parte de la Comisión de Formación, de la Convocatoria de ayudas para la realización de estudios oficiales en universidades públicas españolas, y la notificación por correo electrónico a los colectivos de empleados que recoja el Estatuto de la UAM.	≤ 5	Medición única por año natural	Bandeja de entrada/salida de correo electrónico

Indicador 9.235. COM-FOAS.EOF/PAS	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Número de días transcurridos desde la finalización del plazo de solicitud de ayudas para la realización de estudios oficiales en universidades públicas españolas, y la publicación de la resolución en el Tablón de la Sede Electrónica.	≤ 30	Medición única por año natural	Sede Electrónica

Indicador 4.234. TAD-FOAS.EOF/PAS**Estándar****Periodicidad****Instrumento de recogida de datos utilizado**

Porcentaje de solicitudes de ayuda tramitadas en un plazo máximo de 30 días, en relación con el total de recibidas.

100%

Medición única por año natural

Sede Electrónica

FORMACIÓN**• Asociados al servicio Formación del PAS: Plan de Formación General****Indicador 2.232. DDP-FOAS.PFP****Estándar****Periodicidad****Instrumento de recogida de datos utilizado**

Porcentaje de acciones formativas que se publican en el Portal del Empleado, con una antelación mínima de 15 días a la fecha de inicio de las mismas, en relación con el total de acciones formativas.

100%

Medición única por año natural

Hóminis-Módulo de Formación (actualiza automáticamente el Portal del Empleado)

Indicador 2.233. DDP-FOAS.PFC**Estándar****Periodicidad****Instrumento de recogida de datos utilizado**

Porcentaje de acciones que se comunican a través de la lista PAS-L@uam.es, con una antelación mínima de 15 días a la fecha de inicio de las mismas, en relación con el total de acciones formativas.

100%

Medición única por año natural

Hóminis-Módulo de Formación / Bandeja de salida del correo electrónico

• **Asociados al servicio Formación centralizada: Formaciones específicas**

Indicador 9.236. COM-FOAS.AFE	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de solicitudes de formación específica resueltas que se comunican en un plazo máximo de 3 días desde la celebración de la Comisión de Formación, en relación con el total de solicitudes.	100%	Medición única por año natural	Bandeja de salida de correo electrónico
Indicador 4.235. TAD-FOAS.DFE	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de certificados de pago remitidos en un plazo máximo de 5 días, en relación con el total de acciones formativas específicas con derecho a reintegro.	100%	Medición única por año natural	Archivo físico

• **Asociados al servicio Formación centralizada: Acciones formativas financiadas por la Comunidad de Madrid**

Indicador 2.234. DDP-FOAS.FCM	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de empleados y empleadas que son informados, en un plazo máximo de 2 días, por correo electrónico del Plan de Formación de la Comunidad de Madrid publicado en el BOCM, en relación con el total de PAS de la UAM.	≥95%	Medición única por año natural	Bandeja de salida de correo electrónico

• **Asociados al servicio Formación centralizada: Expediente de Formación**

Indicador 4.236. TAD-FOAS.EXF	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de Expedientes de Formación actualizados en un plazo máximo de 30 días, en relación con el total expedientes de Formación susceptibles de ser actualizados de oficio o por petición expresa del interesado o interesada.	100%	Medición única por año natural	Aplicación de Registro General y Módulo de Formación de Hóminis

• **Asociados al servicio Plan de Docencia en Inglés - Plan AdId**

Indicador 1.241. INF-RIMV.IAS	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de solicitudes de información sobre Plan AdId, respondidas en un plazo máximo de 5 días, en relación a las solicitudes recibidas.	≥90%	Medición única por curso académico	Sistema de gestión de tickets OTRS
Indicador 3.241. ADM-RIMV.IAS	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de solicitudes de PAS aprobadas para cursar el programa de capacitación lingüística Plan AdId, en relación al total de solicitudes recibidas.	100%	Medición única por curso académico	Resolución de las convocatorias anuales

• **Asociados al servicio Formación en materia de prevención de riesgos laborales Asociados al servicio Formación en materia de prevención de riesgos laborales**

Indicador 9.251. COM-SPRL.PCP/PAS	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de notificaciones realizadas en un plazo máximo de 7 días, respecto de las notificaciones totales efectuadas.	$\geq 90\%$	Medición única por curso académico	Bandeja de entrada y salida del correo electrónico
Indicador 9.252. COM-SPRL.FCP/PAS	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de notificaciones realizadas con 7 días de antelación como mínimo, respecto de las notificaciones totales efectuadas.	$\geq 90\%$	Medición única por curso académico	Bandeja de entrada y salida del correo electrónico
Indicador 4.251. TAD-SPRL.EXF/PAS	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de expedientes de formación actualizados en el plazo máximo de 7 días desde la finalización de la acción formativa, en relación con el total de expedientes de formación actualizados.	$\geq 90\%$	Medición única por curso académico	Hóminis-Módulo de Formación (actualiza automáticamente el Portal del Empleado)

MOVILIDAD E INTERNACIONALIZACIÓN

• Asociados al servicio Programas de movilidad

Indicador 1.242. INF-RIMV.MAS

Estándar

Periodicidad

Instrumento de recogida de datos utilizado

Porcentaje de solicitudes de información sobre movilidad saliente remitidas al correo electrónico serim@uam.es, respondidas en un plazo máximo de 5 días, en relación con el total de solicitudes recibidas.

≥90%

Medición única por curso académico

Sistema de gestión de tickets OTRS

• Asociados al servicio Acogida e integración

Indicador 1.243. INF-RIMV.AAS

Estándar

Periodicidad

Instrumento de recogida de datos utilizado

Porcentaje de solicitudes de información sobre trámites de extranjería remitidas al correo electrónico oficina.acogida@uam.es, respondidas en un plazo máximo de 5 días, en relación con el total de solicitudes recibidas.

≥90%

Medición única por curso académico

Sistema de gestión de tickets OTRS

SALUD LABORAL

• Asociados al servicio Protección de la salud de las trabajadoras y trabajadores de la UAM

Indicador 4.261. TAD-SLAB.RPA/PAS	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de reconocimientos médicos realizados, en relación con el total de solicitudes de reconocimientos médicos solicitados.	100%	Medición única por año natural	Sistema de Gestión de Citas médicas y Expedientes de Reconocimientos médicos
Indicador 1.261. INF-SLAB.RPA/PAS	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de consultas respondidas en un plazo máximo de 2 días, en relación con las recibidas.	≥90%	Medición única por año natural	Bandeja de entrada y salida del correo electrónico
Indicador 9.261. COM-SLAB.RPA/PAS	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de resultados de reconocimientos entregados en un plazo máximo de 30 días desde la fecha de realización de la última prueba clínica, en relación con el total de reconocimientos médicos efectuados.	≥90%	Medición única por año natural	Gestor de envío de resultados

Indicador 9.262. COM-SLAB.APT/PAS

Porcentaje de informes de aptitud enviados a los y las responsables de trabajadores y trabajadoras afectados, en un plazo máximo de 3 días desde la entrega del mismo al interesado/a, en relación con los informes de aptitud solicitados.

Aptitud limitada o Aptitud de persona especialmente sensible a determinado riesgo o No Aptitud para el desempeño de su puesto de trabajo.

Estándar

≥90%

Periodicidad

Medición única
por año natural

Instrumento de recogida de datos utilizado

Bandeja de entrada y salida del correo electrónico

Indicador 4.262. TAD-SLAB.HIS/PAS

Porcentaje de informes incorporados al historial médico del afectado o afectada en un plazo máximo de 5 días, en relación con el total de informes aportados.

Estándar

≥90%

Periodicidad

Medición única
por año natural

Instrumento de recogida de datos utilizado

Registro de entrada en el Servicio de Salud

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

• Asociados al servicio Evaluación de riesgos

Indicador 9.253. COM-SPRL.IRD/PAS	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de informes de evaluación de riesgos emitidos, en un plazo máximo de 7 días desde la notificación de daños como consecuencia de accidente o enfermedad profesional, en relación con el total de informes a realizar.	$\geq 90\%$	Medición única por curso académico	Archivo del Servicio en el Directorio Activo y Bandeja de entrada y salida del correo electrónico
Indicador 9.254. COM-SPRL.IRS/PAS	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de informes de evaluación de riesgos emitidos, en un plazo máximo de 14 días desde la solicitud por parte interesada, en relación con el total de solicitudes de informe recibidas.	$\geq 90\%$	Medición única por curso académico	Archivo del Servicio en el Directorio Activo y Bandeja de entrada y salida del correo electrónico.

- **Asociados al servicio Registro de incidentes y accidentes**

Indicador 4.252. TAD-SPRL.CSL/PAS	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de correos electrónicos enviados a los afectados o afectadas por un incidente o accidente, en el plazo máximo de tres días desde la fecha del mismo, en relación con el total de accidentes o incidentes que se hayan producido.	≥90%	Medición única por curso académico	Bandeja de entrada y salida del correo electrónico

- **Asociados al servicio Gestión intracentro de residuos químicos tóxicos y biopeligrosos**

Indicador 9.255. COM-SPRL.RFR/PAS	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de solicitudes de información atendidas y respondidas por correo electrónico, en un plazo máximo de 5 días, en relación con el total de solicitudes recibidas.	≥90%	Medición única por curso académico	Bandeja de entrada y salida del correo electrónico

• **Asociados al servicio Elaboración de procedimientos, protocolos, normas y prácticas de trabajo seguras**

Indicador 1.251. INF-SPRL.DTS/PAS

Estándar

Periodicidad

Instrumento de recogida de datos utilizado

Porcentaje de solicitudes de asesoramiento atendidas, en un plazo máximo de 3 días, en relación con las recibidas.

≥90%

Medición única por curso académico

Bandeja de entrada y salida del correo electrónico

• **Asociados al servicio Protección al personal especialmente sensible a determinados riesgos**

Indicador 4.253. TAD-SPRL.PES/PAS

Estándar

Periodicidad

Instrumento de recogida de datos utilizado

Porcentaje de primeros contactos por correo electrónico con el personal especialmente sensible, realizados en un plazo máximo de 7 días desde la comunicación de dicha circunstancia por el propio trabajador o trabajadora al Servicio de Salud Laboral o desde la fecha del examen médico, respecto del total de personas identificadas como especialmente sensibles.

≥90%

Medición única por curso académico

Bandeja de entrada y salida del correo electrónico

Indicador 9.256. COM-SPRL.IES/PAS**Estándar****Periodicidad****Instrumento de recogida de datos utilizado**

Porcentaje de informes de evaluación de riesgo enviados en el plazo máximo de 7 días desde la realización de la visita al puesto de trabajo, en relación con el total de informes a realizar.

≥90%

Medición única por curso académico

Bandeja de entrada y salida del correo electrónico

• **Asociados al servicio Equipos de protección individual - EPI**

Indicador 1.252. INF-SPRL.EPI**Estándar****Periodicidad****Instrumento de recogida de datos utilizado**

Porcentaje de solicitudes de asesoramiento contestadas, en un plazo máximo de 2 días, en relación con el total de solicitudes recibidas.

≥90%

Medición única por curso académico

Bandeja de entrada y salida del correo electrónico

Indicador 4.254. TAD-SPRL.EPI**Estándar****Periodicidad****Instrumento de recogida de datos utilizado**

Porcentaje de EPIs proporcionados al PAS de nueva incorporación, en un plazo máximo de 15 días, en relación con el total de notificaciones de nuevos ingresos.

100%

Medición única por curso académico

Bandeja de entrada y salida del correo electrónico y Documento de entrega

Dirección del proyecto:

- **Teodoro Conde Minaya** - Gerente de la Universidad Autónoma de Madrid.
- **Carmen Pérez Carrasco** - Directora del Área de Calidad y Responsabilidad Social de la Gerencia.

Supervisión:

- Comité de Calidad de los Servicios Administrativos y Técnicos.

Coordinación del equipo técnico de la Carta Marco:

- **M^a Dolores Marcos García** - Unidad de Calidad de los Servicios.

Asesoría y seguimiento:

- **Encarnación Arranz Martín, Matías García Barredo y Almudena González Fernández** - Dirección General de Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano. Vicepresidencia, Consejería de Presidencia y Portavocía del Gobierno de la Comunidad de Madrid.

Implementación y formación de medios técnicos:

- **José Miguel Fernán dez Ampuero** - Unidad de Calidad de los Servicios.

La Universidad continúa comprometida con la implantación de la gestión de la calidad en los servicios administrativos y técnicos, como complemento de la calidad de las enseñanzas.

Autores:

Relación de participantes que han constituido el equipo técnico, en representación de las respectivas áreas temáticas en las que se enmarcan las prestaciones que se han reflejado en este documento:

• Matilde Delgado Chautón

Internacionalización y Movilidad:
Servicios centrales.

• Cinta Cirac Ginesta

Salud laboral.

• Eugenia Eguía Bernal

Provisión de puestos de trabajo,
selección, carrera profesional y
situaciones administrativas.

• Joaquín Gismero Bris

Ayudas económicas / Formación .

• Nieves Godoy Osés

Provisión de puestos de trabajo,
selección, carrera profesional y
situaciones administrativas.

• Juan Antonio Gollonet Larre

Internacionalización y Movilidad:
Plan AdId.

• Isabel Martínez Cabañas

Prevención de riesgos laborales.

• Carmen Ortíz González

Provisión de puestos de trabajo,
selección, carrera profesional y
situaciones administrativas.

• Mónica Pellisé Martínez

Internacionalización y Movilidad:
Servicios centrales.

• Mar Sánchez Caraballo

Nóminas / Gestión de prestaciones
asistenciales, por nacimiento y cuidado
de menor, incapacidades, desempleo y
jubilación Seguridad Social.

• Boguslaw Sokolowska

Provisión de puestos de trabajo,
selección, carrera profesional y
situaciones administrativas.

Informe preceptivo de la Comunidad de Madrid

La Universidad Autónoma de Madrid (U.A.M), ha solicitado mediante escrito del Gerente D. Teodoro Conde Minaya, a este Centro Directivo informe preceptivo previo a la aprobación de la Carta de Servicios de la Universidad Autónoma de Madrid para estudiantes respecto de la propuesta elaborada por dicha Unidad.

Por lo que atendiendo a la competencia atribuida a la Dirección General de Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano según se dispone en el Decreto 87/2018, de 12 de junio, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Vicepresidencia, Consejería de Presidencia y Portavocía del Gobierno, y en el artículo 4. e) del Decreto 85/2002, de 23 de mayo de la Consejería de Presidencia, por el que se regulan los sistemas de evaluación de la calidad de los servicios públicos y se aprueban los criterios de calidad de la actuación administrativa en la Comunidad de Madrid; así como en el Decreto 27/1997, de 6 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se regulan las Cartas de Servicios y los premios anuales a la excelencia y calidad del servicio público en la Comunidad de Madrid, una vez estudiada y analizada la citada Carta de Servicios, se ha constatado:

Que consta en el expediente el documento que recoge el contenido completo de una Carta de Servicios, incluida la matriz de evaluación, dirigida a los profesionales implicados en la evaluación de la Carta con objeto de facilitar dicha tarea, en el que se explican y recogen:

- Los datos identificativos de la unidad, así como su dirección, teléfono, correo electrónico, horario de atención, situación en el mapa y accesos públicos.
- Presentación de la unidad que realiza la Carta.
- Los principales servicios prestados con sus modalidades.
- Los compromisos de calidad asumidos en la prestación de los servicios, con expresión de los objetivos y estándares a alcanzar.
- Los indicadores con los que se van a medir los compromisos de calidad ofrecidos, así como metodologías, herramientas y métodos con los que se miden.
- La medida de subsanación establecida por la Unidad en caso de incumplimiento de un compromiso.
- Las vías de acceso al «Sistema de Sugerencias y Quejas », así como las

medidas establecidas para facilitar la participación de los usuarios y ciudadanos.

- Aceptación de los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa, remitiéndose a los vigentes para la Comunidad de Madrid, recogidos en Decreto 85/2002.
- Aceptación de realizar un seguimiento anual de los indicadores con los que se van a medir los compromisos de calidad ofrecidos.
- Los supuestos en los que se contempla una actualización del contenido de la Carta de Servicios.

Por todo ello, esta Dirección General informa favorablemente la citada Carta de Servicios, a efectos de su aprobación por resolución del órgano competente y de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID, de acuerdo con el artículo 6.1 del vigente Decreto 27/1997, de 6 de marzo.

MADRID, A LA FECHA DE LA FIRMA
LA DIRECTORA GENERAL DE GOBIERNO ABIERTO Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO

ILMO. **SR. D. TEODORO CONDE MINAYA**. GERENTE
DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID



**Comunidad
de Madrid**

Firmado digitalmente por
MARIA BELEN FERNANDEZ-SALINERO GARCIA
Organización: COMUNIDAD DE MADRID
Fecha: 2019.03.25 14:53:15 CET
Huella dig.:
dd4a64fc20f7e179a52f21644eac5da9c94a866d

Más información en:

Unidad de Calidad de los Servicios

Edificio de Rectorado y Servicios Centrales
C/ Einstein 1, entreplanta 2. Despacho E-236
Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
Tel: (+34) 91 497 4037
calidad.servicios@uam.es
Universidad Autónoma de Madrid

