

## MEMORIA JUSTIFICATIVA EN RELACION A LA APROBACION DE LA POLITICA DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y TÉCNICOS DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID

Uno de los principales retos que se plantean en el ámbito de la gestión universitaria, deriva de la obligación de implantar la administración electrónica en la forma y plazos que determinan las nuevas leyes reguladoras del sector público, (leyes 39 y 40 de 2015, de Procedimiento Administrativo Común y Régimen Jurídico del Sector Público), lo que conlleva un profundo cambio del modelo organizativo y de gestión de los procesos administrativos internos. El nuevo ordenamiento jurídico obliga a las administraciones a crear las condiciones necesarias para garantizar el acceso a los ciudadanos a sus derechos, promoviendo el acceso electrónico a los servicios públicos.

En el marco del proceso de transformación digital de la Universidad, debe abordarse la simplificación de estructuras y procedimientos que redunden en la optimización y la eficacia de los servicios, como parte esencial de la prestación del servicio público universitario.

En este mismo sentido, la Ley 39/2015, establece la obligación de publicar y mantener actualizadas en la página web de cada Administración Pública, las relaciones de los procedimientos administrativos que son de su competencia, para que los ciudadanos puedan disponer de forma clara la información sobre los mismos. Además, la ley obliga a señalar qué procedimientos son susceptibles de tramitarse mediante administración electrónica, señalando en qué nivel, si parcial o totalmente

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

En consecuencia, se presenta, en Consejo Social dentro de las competencias asignadas a la Gerencia por el artículo 44 de los Estatutos de la UAM y el apartado Decimotercero de la Resolución rectoral de 29 de junio de 2017, por la que se delega el ejercicio de determinadas competencias en diferentes órganos de la Universidad, la aprobación de la **Política de Calidad de los Servicios Administrativos y Técnicos**, como primer paso requerido por la norma ISO 9001:2015 “Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos” para la implantación de un sistema de gestión de calidad que pueda ser certificado por una entidad oficial acreditada.

En la definición de Política de Calidad, estaremos a lo dispuesto en el artículo 5.2. de la citada norma ISO:

- “La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que:*
- a) sea apropiada al propósito y contexto de la organización y que apoye a su dirección estratégica.*
  - b) proporcionar un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad*

- c) *incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables*
- d) *incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad”*

La definición de la Política de Calidad es requisito indispensable para la implantación del sistema de gestión de calidad y para determinar los objetivos del mismo. Los objetivos concretos se basarán en las líneas que establece la Política de Calidad de los Servicios de Gestión y Técnicos que se eleva a aprobación y que son las siguientes:

- 1) **Apoyo a la implantación de la Administración de electrónica.**
- 2) **Implantación de la gestión por procesos en las áreas de gestión administrativa y técnica:**  
Elaboración de mapas de procesos de las áreas de gestión de la UAM. Identificación de los procesos. Elaboración de información documentada en relación a los procesos de gestión y técnicas, conforme a las Normas ISO 9001. Implantación, seguimiento y mejora de los procesos.
- 3) **Elaboración de Cartas de Servicio**, que proporcionen al ciudadano información de carácter general de los servicios prestados por la Universidad, y de los compromisos de calidad e indicadores, que la Universidad asume a la hora de prestar dichos servicios.

En el artículo 5.2.3. se establece la obligatoriedad de comunicar la política de la calidad a toda la comunidad universitaria:

*“La política de calidad debe:*

*A) estar disponible y mantenerse como información documentada;*

*B) comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización;*

*C) estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.”*

Por tanto, se procederá a la difusión de la Política de Calidad entre la comunidad universitaria, a través de su distribución en página web, tablones de anuncio, envío a todos los Servicios de la Universidad, y con mayor incidencia, comunicación directa a los afectados por su ámbito de aplicación, que serán los encargados, junto con Gerencia, de la implantación del sistema de gestión de la calidad que se propone. Asimismo, se promoverá la creación de una red distribuida con la participación de los empleados que favorezca la implicación de toda la comunidad universitaria en los principios de la Política de Calidad adoptada por la Universidad para su mejora continua.



Cincuenta  
Aniversario

UAM Universidad Autónoma  
de Madrid

Área de Planificación y Calidad de los Servicios  
Gerencia

## POLITICA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y TÉCNICOS DE LA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE MADRID

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

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

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

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

1

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

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

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



Cincuenta  
Aniversario

UAM Universidad Autónoma  
de Madrid

Área de Planificación y Calidad de los Servicios  
Gerencia

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

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

2

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

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

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

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

**Línea 3. Elaboración de Cartas de Servicio,** que proporcionen al ciudadano información de carácter general de los servicios prestados por la Universidad, y de los compromisos de calidad e indicadores, que la Universidad asume a la hora de prestar dichos servicios.



Cincuenta  
Aniversario

UAM Universidad Autónoma  
de Madrid

Área de Planificación y Calidad de los Servicios  
Gerencia

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

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

*Rev.00/2018*