

# Carta Marco de Servicios de la Universidad Autónoma de Madrid para el Personal Docente e investigador



# **¡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, iniciado 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**





|           |                                                                                                                                                        |          |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>01</b> | <b>Presentación .....</b>                                                                                                                              | <b>6</b> |
|           | Misión .....                                                                                                                                           | 6        |
|           | Visión .....                                                                                                                                           | 6        |
|           | Funciones .....                                                                                                                                        | 6        |
| <b>02</b> | <b>Relación de servicios .....</b>                                                                                                                     | <b>7</b> |
|           | Provisión de puestos de trabajo, selección,<br>carrera profesional y situaciones<br>administrativas del personal docente<br>e investigador - PDI ..... | 7        |
|           | Gestión de prestaciones asistenciales, por<br>nacimiento y cuidado de menor,<br>incapacidades, desempleo y jubilación .....                            | 8        |
|           | Nóminas .....                                                                                                                                          | 9        |
|           | Ayudas económicas .....                                                                                                                                | 10       |
|           | Formación .....                                                                                                                                        | 11       |
|           | Movilidad e internacionalización .....                                                                                                                 | 14       |
|           | Mejora de la calidad docente y de<br>las titulaciones .....                                                                                            | 16       |
|           | Promoción y fomento de<br>la investigación .....                                                                                                       | 17       |
|           | Contratación de personal investigador .....                                                                                                            | 20       |
|           | Biblioteca .....                                                                                                                                       | 21       |
|           | Publicaciones .....                                                                                                                                    | 25       |
|           | Salud Laboral .....                                                                                                                                    | 27       |
|           | Prevención de Riesgos Laborales .....                                                                                                                  | 29       |
|           | Tecnologías para la educación .....                                                                                                                    | 31       |
|           | Lectura óptica .....                                                                                                                                   | 35       |
|           | Gestión Económica de la Investigación .....                                                                                                            | 36       |
|           | Infraestructuras de investigación .....                                                                                                                | 36       |
|           | Centro de Apoyo a la Innovación y                                                                                                                      |          |

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| Transferencia de Conocimiento - CAITEC ..... | 37 |
| Otros servicios administrativos .....        | 37 |

|           |                                                                                                                                                  |           |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>03</b> | <b>Compromisos .....</b>                                                                                                                         | <b>40</b> |
|           | Provisión de puestos de trabajo, selección,<br>carrera profesional y situaciones<br>administrativas del personal docente<br>e investigador ..... | 40        |
|           | Gestión de prestaciones asistenciales, por<br>nacimiento y cuidado de menor,<br>incapacidades, desempleo y jubilación .....                      | 41        |
|           | Nóminas .....                                                                                                                                    | 42        |
|           | Ayudas económicas .....                                                                                                                          | 43        |
|           | Formación .....                                                                                                                                  | 45        |
|           | Movilidad e internacionalización .....                                                                                                           | 47        |
|           | Mejora de la calidad docente y de<br>las titulaciones .....                                                                                      | 48        |
|           | Promoción y fomento de la investigación .....                                                                                                    | 49        |
|           | Contratación de personal investigador .....                                                                                                      | 51        |
|           | Biblioteca .....                                                                                                                                 | 53        |
|           | Publicaciones .....                                                                                                                              | 56        |
|           | Salud Laboral .....                                                                                                                              | 59        |
|           | Prevención de Riesgos Laborales .....                                                                                                            | 60        |

|           |                                      |           |
|-----------|--------------------------------------|-----------|
| <b>04</b> | <b>Medidas de subsanación .....</b>  | <b>63</b> |
| <b>05</b> | <b>Participación ciudadana .....</b> | <b>64</b> |



|           |                                   |           |
|-----------|-----------------------------------|-----------|
| <b>06</b> | <b>Sugerencias y quejas .....</b> | <b>65</b> |
|-----------|-----------------------------------|-----------|

|           |                                            |           |
|-----------|--------------------------------------------|-----------|
| <b>07</b> | <b>Plano, transportes y horarios .....</b> | <b>66</b> |
|           | Planos.....                                | 66        |
|           | Transporte.....                            | 68        |
|           | Horarios.....                              | 68        |

|           |                                   |           |
|-----------|-----------------------------------|-----------|
| <b>08</b> | <b>Criterios de calidad .....</b> | <b>69</b> |
|           | Criterio 1.....                   | 69        |
|           | Criterio 2.....                   | 69        |
|           | Criterio 3.....                   | 69        |
|           | Criterio 4.....                   | 68        |
|           | Criterio 5.....                   | 69        |

|           |                                                                                             |           |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>09</b> | <b>Otra información de interés.....</b>                                                     | <b>71</b> |
|           | Defensor del Universitario.....                                                             | 71        |
|           | Unidad de Igualdad de Género .....                                                          | 71        |
|           | Actividades Culturales .....                                                                | 71        |
|           | Acción Solidaria y Cooperación .....                                                        | 71        |
|           | Área de Atención a la Discapacidad de la<br>Oficina de Acción Solidaria y Cooperación ..... | 71        |
|           | Becas y Ayudas al Estudio .....                                                             | 71        |
|           | Servicio de idiomas.....                                                                    | 71        |
|           | Centro de Psicología Aplicada - CPA .....                                                   | 71        |
|           | Educación Física y Deporte .....                                                            | 71        |
|           | Polideportivo y Piscinas .....                                                              | 71        |
|           | Facultades y Escuelas propias (Campus<br>de Cantoblanco y Medicina) .....                   | 71        |
|           | Centros adscritos.....                                                                      | 72        |

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| Residencias para estudiantes.....                       | 73 |
| Bibliotecas y Archivos.....                             | 73 |
| Centros de apoyo a la investigación .....               | 73 |
| Institutos de investigación mixtos<br>UAM+CSIC .....    | 73 |
| Institutos de investigación propios .....               | 74 |
| Institutos universitarios de<br>investigación UAM ..... | 74 |
| Otros centros.....                                      | 74 |

|           |                               |           |
|-----------|-------------------------------|-----------|
| <b>10</b> | <b>Logros obtenidos .....</b> | <b>76</b> |
|-----------|-------------------------------|-----------|

|           |                                                         |           |
|-----------|---------------------------------------------------------|-----------|
| <b>11</b> | <b>Difusión Interna y Externa<br/>de la Carta .....</b> | <b>80</b> |
|-----------|---------------------------------------------------------|-----------|

|           |                                          |           |
|-----------|------------------------------------------|-----------|
| <b>12</b> | <b>Seguimiento y actualización .....</b> | <b>81</b> |
|           | <b>Fe de erratas y revisiones.....</b>   | <b>82</b> |

|                                        |           |
|----------------------------------------|-----------|
| <b>Anexos .....</b>                    | <b>83</b> |
| ¿Qué son las Cartas de Servicios?..... | 83        |
| Normativa .....                        | 85        |

|                                     |           |
|-------------------------------------|-----------|
| <b>Indicadores de Calidad .....</b> | <b>97</b> |
|-------------------------------------|-----------|

|                                     |            |
|-------------------------------------|------------|
| <b>Dirección del proyecto .....</b> | <b>138</b> |
|-------------------------------------|------------|

|                                                         |  |
|---------------------------------------------------------|--|
| <b>Informe preceptivo de la<br/>Comunidad de Madrid</b> |  |
|---------------------------------------------------------|--|

# 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 DOCENTE E INVESTIGADOR - PDI

#### 1. Información y asesoramiento

Se facilita información - presencial, telefónica y por correo electrónico - sobre todos los trámites relacionados con los aspectos administrativos de la vida laboral del personal docente e investigador - PDI de la Universidad.

#### 2. Gestión de la vida administrativa y laboral del PDI

Comprende todos los trámites relacionados con el expediente administrativo y laboral del citado colectivo, desde la convocatoria de los respectivos procesos selectivos hasta el cese de la relación laboral con la Universidad.

- **Procesos selectivos de acceso, promoción e incorporación del PDI**

Convocatoria de los distintos procesos, listas de admitidos y excluidos, resoluciones de adjudicación de puestos, y resto de

resoluciones que afectan al proceso y envío para su publicación en boletines oficiales, BOCM y al BOE, cuando sea requisito legal.

- **Sistema de alerta de información sobre convocatorias para la provisión de puestos de PDI.** Mediante suscripción en línea, a través del sitio web [www.uam.es/uam/pdi](http://www.uam.es/uam/pdi).
- **Emisión, tramitación y/o archivo de toda documentación vinculada con recursos humanos.** Contratos laborales o nombramientos, reconocimiento de servicios previos, reconocimiento de trienios, gestión de compatibilidades, situaciones de excedencia, licencias y apoyo a la inspección de Servicios en el caso de expedientes disciplinarios.
- **Tramitación de expedientes económicos para el pago de las indemnizaciones por razón de servicio,** correspondientes a los miembros de las Comisiones de Evaluación de los procesos selectivos.

#### 3. Evaluación de la actividad docente e investigadora

- Publicación de la convocatoria anual y evaluación de los méritos de docencia del PDI.
- Gestión-colaboración con la ANECA en el procedimiento de solicitudes de Evaluación



de la actividad investigadora en el caso de Profesores Contratados Doctores.

- Convocatoria anual de evaluación de la actividad investigadora del personal docente laboral.

#### DATOS DE CONTACTO DE LA UNIDAD RESPONSABLE

- Nombre: Servicio de personal docente e investigador
- Dependencia funcional: Vicerrectorado de personal docente e investigador
- Dependencia orgánica: Vicegerencia de Recursos Humanos y Organización
- Dirección: Edificio de Rectorado y Servicios Centrales, entreplanta 1. C/ Einstein, 3. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- Teléfono de Información general: (+34) 91 497 4230/ 5160 / 5163
- Correo de información general: [servicio.pdi@uam.es](mailto:servicio.pdi@uam.es)
- Página web: [www.uam.es/uam/pdi](http://www.uam.es/uam/pdi)
- 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
- Concursos/oposiciones de acceso a cuerpos docentes – Funcionarios. Gestión Muface (+34) 91 497 5163 / 6184
- Concursos de Acceso a plazas de docentes contratados (+34) 91 497 8425  
Profesores Asociados (+34) 91 497 4238
- Profesores Ayudantes Doctores, Profesores Visitantes y Ayudantes (+34) 91 497 2154
- Profesores Contratados Doctores y Colaboradores (+34) 91 497 4231

## 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 en el Régimen General de la Seguridad Social a la Universidad 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 las y los trabajadores 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 de la UAM, para el mantenimiento de las coberturas de asistencia médica en el lugar de destino.

#### DATOS DE CONTACTO DE LA UNIDAD RESPONSABLE

##### A) PERSONAL AFILIADO A SEGURIDAD SOCIAL

- 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](mailto:nominas.seguridadsocial@uam.es)
- Página web: [www.uam.es/uam/servicio-nominas-y-seguridad-social](http://www.uam.es/uam/servicio-nominas-y-seguridad-social)
- Horario: De lunes a viernes de 9:00h. a 14:00 h.  
Tardes: De lunes a jueves de 15:00h. a 17:00h.

##### B) PERSONAL AFILIADO A MUFACE Y RÉGIMEN DE CLASES PASIVAS

- Nombre: Servicio de personal docente e investigador
- Dependencia funcional: Vicerrectorado de personal docente e investigador
- Dependencia orgánica: Vicegerencia de Recursos Humanos y Organización
- Dirección: Edificio de Rectorado y Servicios Centrales, entreplanta 1. C/ Einstein, 3. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- Teléfono de Información general: (+34) 91 497 4230/ 5160 / 5163
- Correo de información general: [servicio.pdi@uam.es](mailto:servicio.pdi@uam.es)
- Página web: [www.uam.es/uam/pdi](http://www.uam.es/uam/pdi)
- 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
- Gestión Muface (+34) 91 497 5163 / 6184

### 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](mailto:nominas.seguridadsocial@uam.es)
- 🌐 Página web: [www.uam.es/uam/servicio-nominas-y-seguridad-social](http://www.uam.es/uam/servicio-nominas-y-seguridad-social)
- 🕒 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 docente e investigador - PDI 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 PDI 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 PDI, 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](mailto:accion.social@uam.es)
- 🌐 Página web: [www.uam.es/uam/pas/accion-social](http://www.uam.es/uam/pas/accion-social)
- 🕒 Horario: De lunes a viernes de 9:00h. a 14:00 h.  
Tardes: De lunes a jueves de 15:00h. a 17:00h.

## 5. FORMACIÓN

### 1. Programa de Formación Docente

Comprende el conjunto de acciones formativas que se ofertan de forma periódica, y destinadas a la adquisición de competencias y habilidades de interés para completar el perfil docente universitario.

### 2. Estudios propios

Oferta de cursos de corta duración o bien de otros títulos propios de larga duración (Máster, Diploma de especialización o Experto), estrechamente ligados a los ámbitos primordiales de la Universidad como son la investigación, la docencia y la innovación.

El personal docente e investigador - PDI puede organizar y proponer nuevos estudios propios o solicitar la renovación de siguientes ediciones en cualquier rama de conocimiento. La tramitación de estas solicitudes se realizará a través del Centro de Formación Continua que proporciona información, asesoramiento y soporte en las diferentes gestiones y procedimientos administrativos de los Estudios propios de la UAM, y expide los correspondientes certificados.

### 3. Plan de Docencia en Inglés - Plan DOing

A través de este Plan se ofrece formación a los profesores de titulaciones oficiales de la UAM cuya



lengua nativa no es el inglés para impartir una docencia de calidad en inglés en la UAM y para la obtención de una certificación de acreditación.

La formación comprende la oferta de cursos de inglés a los participantes que lo requieran hasta alcanzar el nivel C1, y la posibilidad de realizar el examen de certificación oficial de este nivel ya que es requisito indispensable para la acreditación. Esta fase de formación finaliza con la realización del curso EMI, acrónimo de English as Medium of Instruction. Posteriormente se llevan a cabo una serie de tutorías personalizadas y grabaciones, hasta la entrega de la Memoria Final donde el profesorado participante expondrá el impacto que ha tenido el Plan en su docencia y su posterior aplicación. Al finalizar el proceso los profesores de la UAM que hayan participado en el Plan Doing obtendrán una acreditación para la docencia en inglés.

#### 4. 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: Unidad de Apoyo a la Docencia
- Dependencia funcional: Vicerrectorado de Docencia, Innovación Educativa y Calidad
- Dependencia orgánica: Vicegerencia de Estudios y Extensión Universitaria
- 🏠 Dirección: Pabellón D. C/ Tomás y Valiente, 2. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- ☎ Teléfono de Información general: (+34) 91 497 4698 / 5852
- ✉ Correo de información general: [formacion.docente@uam.es](mailto:formacion.docente@uam.es)
- 🌐 Página web: [www.uam.es/uam/uad/formacion-docente](http://www.uam.es/uam/uad/formacion-docente)
- 🕒 Horario: De lunes a viernes de 9:00h. a 14.00h.

## SERVICIO 2

### DATOS DE CONTACTO DE LA UNIDAD RESPONSABLE

- Nombre: Centro de Formación Continua
- Dependencia funcional: Vicerrectorado de Estudios de Posgrado
- Dependencia orgánica: Vicegerencia de Estudios y Extensión Universitaria
- 🏠 Dirección: Centro de Estudios de Posgrado, planta 2. C/ Francisco Tomás y Valiente, 2. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- ☎ Teléfono de Información general: (+34) 91 497 5678 / 5538
- ✉ Correo de información general: [estudios.propios@uam.es](mailto:estudios.propios@uam.es)
- 🌐 Página web: [www.uam.es/CentroFormacionContinua/Home](http://www.uam.es/CentroFormacionContinua/Home)
- 🕒 Horario: De lunes a viernes de 9:00h. a 14.00h.  
Tardes: De lunes a jueves de 15:00h. a 17:00h.  
Del 1 de junio al 31 de agosto de de 9:00h. a 14.00h.

## SERVICIO 3

### 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
- ☎ Teléfono de Información general: (+34) 91 497 5528
- ✉ Correo de información general: [plandoing@uam.es](mailto:plandoing@uam.es)
- 🌐 Página web: [www.uam.es/uam/internacionalizacion-en-casa/plan-doing](http://www.uam.es/uam/internacionalizacion-en-casa/plan-doing)
- 🕒 Horario de atención: Consultar página web

## SERVICIO 4

### DATOS DE CONTACTO DE LA UNIDAD RESPONSABLE

- 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](mailto:servicio.prevencion@uam.es)
- 🌐 Página web: [www.uam.es/uam/area-tecnica-seguridad-higiene-y-ergonomia-psicologia-aplicada](http://www.uam.es/uam/area-tecnica-seguridad-higiene-y-ergonomia-psicologia-aplicada)
- 🕒 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. Estancias breves en centros de prestigio y participación en Congresos

Se proporciona apoyo en todos los trámites destinados a favorecer la movilidad de los citados colectivos para el intercambio de conocimientos, a través de estancias breves en centros de prestigio en España y en el extranjero, y mediante la participación en Congresos, bien como asistentes o como organizadores. Las ayudas a la movilidad que se tramitan comprenden tanto las ofrecidas por entidades externas como las que se proporcionan con los fondos propios de la Universidad Autónoma de Madrid.

### 2. Participación del personal docente e investigador - PDI de la UAM en los Programas de movilidad

Se ofrece, al PDI de la Universidad, distintas oportunidades de movilidad internacional a través de programas internacionales y de colaboración bilateral con otras instituciones de educación superior de todo el mundo que se articulan en torno a convocatorias del Programa Erasmus u otras colaboraciones formalizadas a través de convenios específicos, cuya finalidad es la realización para estancias internacionales de docencia, colaboración, formación e investigación.

La participación del PDI de la UAM en dichos programas internacionales se facilita mediante las siguientes acciones:

- Difusión de las convocatorias a través de la web y de la Sede Electrónica, mediante sesiones informativas sobre los programas de movilidad ofertados en la UAM coincidiendo con el lanzamiento de cada convocatoria, o a través de atención personalizada por vía electrónica o presencial.
- Apoyo y asesoramiento al PDI que quiere participar, facilitándole la información necesaria sobre los trámites a realizar en relación con los diferentes programas de movilidad.
- Gestión de la movilidad del PDI de la UAM, que incluye los trámites de adjudicación de la plaza, la notificación a la institución de destino y, en algunos casos, la tramitación del seguro de viaje o del billete.
- Formalización y seguimiento de la estancia en la universidad de destino.
- Tramitación del pago de la ayuda económica cuando la hubiera.

### 3. Participación del PDI internacional en los Programas de movilidad de la UAM

Se facilitan, al personal docente e investigador extranjero, las estancias de docencia, colaboración, formación e investigación en la UAM, a través de las siguientes prestaciones:

- Difusión de las convocatorias a través de la web, así como atención personalizada por vía electrónica o presencial.
- Apoyo y asesoramiento al PDI que quiere participar, proporcionando la información necesaria sobre los trámites a realizar en relación con los diferentes programas de movilidad
- Gestión de la movilidad docente de entrada, si el programa corresponde a la UAM, lo que comprende la adjudicación de la plaza, la notificación a la institución de origen, y, en algunos casos, la tramitación del seguro de viaje o del billete.
- Formalización y seguimiento de la estancia en la UAM.
- Tramitación del pago de la ayuda económica, cuando proceda.

### 4. Acogida e integración

Para favorecer la acogida e integración del PDI 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: Área de Investigación y Transferencia
- Dependencia funcional: Vicerrectorado de Investigación
- Dependencia orgánica: Dirección del Área de Investigación y Transferencia
- 📍 Dirección: Edificio de Rectorado y Servicios Centrales, entreplanta 1. C/ Einstein, 3. Campus de Cantoblanco, 28049 Madrid
- ☎ Teléfono de Información general: (+34) 91 497 6757 / 4234
- ✉ Correo de información general: [servicio.investigacion@uam.es](mailto:servicio.investigacion@uam.es)
- 🌐 Página web: [www.uam.es/uam/investigacion/area-investigacion-transferencia/investigacion](http://www.uam.es/uam/investigacion/area-investigacion-transferencia/investigacion)
- 🕒 Horario: De lunes a viernes de 9:00h.-14.00h.  
Tarde de lunes a jueves de 16:00h.-17:00h.

## SERVICIOS 2 Y 3

### 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.
- ☎ Teléfono de Información general: (+34) 91 497 3283
- ✉ Correo de información general: [serim@uam.es](mailto:serim@uam.es)
- 🌐 Página web: [www.uam.es/uam/internacional/movilidad-pdi](http://www.uam.es/uam/internacional/movilidad-pdi)
- 🕒 Horario de atención: Consultar página web

## SERVICIO 4

### DATOS DE CONTACTO DE LA UNIDAD RESPONSABLE

- 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](mailto:oficina.acogida@uam.es)
- 🌐 Página web: [www.uam.es/uam/internacional/oficina-acogida-internacional](http://www.uam.es/uam/internacional/oficina-acogida-internacional)
- 🕒 Horario de atención: Consultar página web

## 7. MEJORA DE LA CALIDAD DOCENTE Y DE LAS TITULACIONES

### 1. Encuestas sobre la actividad docente

Planificación y gestión de las encuestas sobre la actividad docente de la UAM para obtener datos sobre la satisfacción de los estudiantes y docentes con respecto a los títulos oficiales, de acuerdo a las exigencias de la normativa vigente publicada en el Boletín Oficial de la Universidad Autónoma de Madrid – BOUAM.

Como resultado, se ofrece a la comunidad universitaria informes de resultados y de participación para cumplir con las distintas demandas de información referente a la calidad de las enseñanzas oficiales. Además, se facilita a los docentes interesados un certificado con los resultados globales de satisfacción diseñados para ser presentados ante los programas de acreditación externa y promoción del profesorado.

### 2. Programa DOCENTIA-UAM Identificación y Valoración de Prácticas Docentes

Desarrollo y gestión del programa de apoyo a la docencia DOCENTIA UAM, certificado por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) desde el año 2011 y destinado al reconocimiento y valoración de las prácticas docentes del profesorado de la UAM.



### 3. Programa de Innovación Docente

Gestión de la convocatoria anual de Proyectos de Innovación Docente de la UAM en sus dos modalidades, INNOVA e IMPLANTA, cuyo objetivo es impulsar la creación de equipos de trabajo colaborativos y establecer unas bases comunes que acojan las propuestas de mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes.

### 4. Programa de Formación Docente

Ver apartado Formación.

#### SERVICIOS 1 Y 2

##### DATOS DE CONTACTO DE LA UNIDAD RESPONSABLE

- Nombre: Unidad de Calidad de los Estudios (UCE)
- Dependencia funcional: Vicerrectorado de Docencia, Innovación Educativa y Calidad
- Dependencia orgánica Dirección de Planificación Estratégica
- 🏢 Dirección: Edificio de Rectorado y Servicios Centrales, planta 5. C/ Einstein, 3. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- ☎ Teléfono de Información general: (+34) 91 497 5170
- ✉ Correo de información general: [info.uce@uam.es](mailto:info.uce@uam.es)
- 🌐 Página web: [www.uam.es/uam/uce/calidad-estudios](http://www.uam.es/uam/uce/calidad-estudios)
- 🕒 Horario: De lunes a viernes de 9:00h. a 14:00h.
- ☎ Teléfonos y correos electrónicos específicos:

#### **Encuestas de actividad docente**

(+34) 91 497 3165/5295 [encuesta.profesorado@uam.es](mailto:encuesta.profesorado@uam.es)  
[www.uam.es/uam/uce/encuestas-actividad-docente](http://www.uam.es/uam/uce/encuestas-actividad-docente)

#### **Valoración de prácticas docentes (programa DOCENTIA)**

(+34) 91 497 4696 / 6917  
[www.uam.es/uam/uce/programa-docentia](http://www.uam.es/uam/uce/programa-docentia)

### SERVICIO 3

##### DATOS DE CONTACTO DE LA UNIDAD RESPONSABLE

- Nombre: Unidad de Apoyo a la Docencia
- Dependencia funcional: Vicerrectorado de Docencia, Innovación Educativa y Calidad
- Dependencia orgánica: Vicegerencia de Estudios y Extensión Universitaria
- 🏢 Dirección: Edificio de Rectorado y Servicios Centrales, entreplanta 3. C/ Einstein, 3. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- ☎ Teléfono de Información general: (+34) 91 497 4205
- ✉ Correo de información general: [innovacion.docente@uam.es](mailto:innovacion.docente@uam.es)
- 🌐 Página web: [www.uam.es/uam/uad/innovacion-docente](http://www.uam.es/uam/uad/innovacion-docente)

## 8. PROMOCIÓN Y FOMENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de actividades de investigación y propiciar una carrera profesional en dicho ámbito, la UAM, a través del Área de Investigación y Transferencia, facilita y apoya la gestión de la investigación, actuando como intermediaria entre los organismos financiadores y los investigadores, optimizando los recursos captados, promoviendo proyectos competitivos, alianzas internacionales y dando apoyo al fortalecimiento de los grupos de investigación de la UAM.

A continuación, se enumeran las las prestaciones más relevantes:

## 1. Información y asesoramiento

Se facilita información personalizada - presencial, telefónica o por correo electrónico - sobre los requisitos de participación en las distintas convocatorias, tanto propias como otras de ámbito nacional e internacional que se gestionan desde la Universidad, así como los relativos a otras prestaciones que se tramitan: ayudas para financiar proyectos, contratación de Recursos Humanos de Investigación y movilidad, elegibilidad de gastos en el marco de las ayudas concedidas (nacionales e internacionales), inscripción como grupo de investigación e inscripción en el Registro de personal investigador en formación.

## 2. Detección y difusión de convocatorias

Se proporciona información por correo electrónico sobre las convocatorias de concurrencia competitiva publicadas por entidades externas para acceder a proyectos de investigación, proporcionando detalles de utilidad para su solicitud en tiempo y forma.

## 3. Captación y gestión de Proyectos de Investigación

Se presta apoyo para la captación de financiación de proyectos de investigación, así como para su gestión una vez concedidos, realizándose los siguientes trámites:

- Revisión de la documentación presentada para la solicitud de proyectos de investigación

a través de convocatorias competitivas de entidades externas, tanto nacionales como internacionales.

- Seguimiento de los proyectos concedidos.
- Tramitación, ante las entidades financiadoras, de las modificaciones de los proyectos solicitadas por el Investigador Principal - IP, durante la vigencia de los mismos.
- Gestión económica de los gastos asociados a proyectos de investigación.
- Justificación económica anual de las ayudas concedidas ante la entidad financiadora.
- Preparación de documentos para auditorías realizadas por las entidades financiadoras.
- Elaboración de alegaciones, ante la entidad financiadora, en los requerimientos de subsanación/acuerdo de inicio de procedimiento de reintegro.

## 4. Captación de personal de Investigación (predoctorales y postdoctorales)

Se proporciona apoyo al personal docente e investigador - PDI de la UAM para la captación de financiación que le permita incorporar y formar a investigadores predoctorales y postdoctorales que se integren en sus

grupos de investigación, realizándose las siguientes acciones:

- Detección y difusión de las siguientes convocatorias: Formación del Plan Estatal de Investigación Científica y Técnica y de Innovación; Ayudantes de investigación y Técnicos de Laboratorio e Investigadores Postdoctorales a través del Plan Estatal de Investigación Científica y Técnica y de Innovación; Convocatorias de Atracción de Talento de ámbito regional y Convocatorias internacionales de captación de investigadores.
- Financiación para la incorporación de estudiantes de doctorado como Personal de Investigación en formación - PIF-UAM, con fondos propios de la UAM, a través de convocatorias competitivas de contratos predoctorales.
- Apoyo en la presentación de solicitudes.
- Tramitación del contrato laboral con cargo a la ayuda, una vez concedida.
- Justificación de las ayudas concedidas.
- Elaboración de alegaciones tras la revisión de justificación por parte de la entidad financiadora.

## **5. Registro de personal investigador en formación - PIF**

Se tramita la inscripción en el Registro de personal investigador en formación - PIF del colectivo de estudiantes de doctorado con contrato predoctoral con la UAM, en alguna de las modalidades descritas en la Ley 14/2011, de 1 de junio, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación, así como aquellas personas que tengan una ayuda asimilable a un contrato predoctoral y las que estén realizando un programa de postgrado en la UAM y se dediquen a la investigación una jornada superior a 25 horas semanales.

## **6. Registro de catálogo de Grupos de Investigación**

Se facilita apoyo a los investigadores para inscribir las unidades básicas de investigación mencionadas en la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades y reguladas en parte en los Estatutos de la UAM, como Grupo de investigación reconocido por la Universidad, y se llevan a cabo las acciones para el mantenimiento del Catálogo de Grupos de investigación de la UAM. Los Grupos existentes y la correspondiente normativa de referencia son públicos y pueden consultarse en la página web.



## DATOS DE CONTACTO DE LA UNIDAD RESPONSABLE

- Nombre: Área de Investigación y Transferencia
- Dependencia funcional: Vicerrectorado de Investigación
- Dependencia orgánica: Dirección del Área de Investigación y Transferencia
- 🏢 Dirección: Edificio de Rectorado y Servicios Centrales, entreplanta 1. C/ Einstein, 3. Campus de Cantoblanco, 28049 Madrid
- ☎ Teléfono de Información general: (+34) 91 497 6757 / 4234
- ✉ Correo de información general: [servicio.investigacion@uam.es](mailto:servicio.investigacion@uam.es)
- 🌐 Página web: [www.uam.es/uam/investigacion/area-investigacion-transferencia/investigacion](http://www.uam.es/uam/investigacion/area-investigacion-transferencia/investigacion)
- 🕒 Horario: De lunes a viernes de 9:00h. a 14.00h.  
Tardes: De lunes a jueves de 16:00h.a 17:00h.

## 9. CONTRATACIÓN DE PERSONAL INVESTIGADOR

### 1. Información y asesoramiento

Se facilita información - presencial, telefónica y por correo electrónico - sobre los trámites administrativos de los procesos selectivos y sobre todos los aspectos relativos con la vida laboral del personal investigador contratado, sea con cargo a proyecto o bien seleccionado a través de convocatorias públicas oficiales de recursos humanos convocadas tanto por la propia Universidad como por otros organismos e instituciones públicas.

### 2. Asistencia al personal docente e investigador - PDI responsable de proyecto

Se proporciona asesoramiento y apoyo en todos los trámites administrativos y económicos relacionados con la contratación, con cargo a proyecto, de personal técnico de apoyo a la investigación y de investigadores.

### 3. Gestión de la vida administrativa y laboral del personal investigador contratado

Comprende todos los trámites relacionados con el expediente administrativo y laboral del citado colectivo, desde la convocatoria de los respectivos procesos selectivos hasta el cese de la relación laboral con la Universidad.

- **Procesos selectivos de acceso e incorporación del personal**  
Convocatoria de los distintos procesos, listas de admitidos y excluidos, resoluciones de adjudicación de puestos, y resto de resoluciones que afectan al proceso.
- **Emisión, tramitación y/o archivo de toda documentación vinculada con recursos humanos de personal investigador**  
Contratos laborales, reconocimiento de servicios previos, reconocimiento de trienios, gestión de compatibilidades, situaciones de excedencia, licencias y apoyo a la inspección de Servicios en el caso de expedientes disciplinarios.

## DATOS DE CONTACTO DE LA UNIDAD RESPONSABLE

- Nombre: Sección de Contratación de personal investigador
- 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 6908 / 2979 / 2708
- ✉ Correo de información general: [seccionpi@uam.es](mailto:seccionpi@uam.es)
- 🌐 Página web: [www.uam.es/uam/vicegerencia-recursos-humanos-organizacion/seccion-contratacion-pi](http://www.uam.es/uam/vicegerencia-recursos-humanos-organizacion/seccion-contratacion-pi)
- 🕒 Horario: De lunes a viernes de 9:00h. a 14:00h.  
Tardes: De lunes a jueves de 15:00h. a 17:00h.
- ☎ Teléfonos y correos electrónicos específicos
- Información sobre convocatorias y procesos selectivos: (+34) 91 497 5793

## 10. BIBLIOTECA

### 1. Información y asesoramiento

Se facilita información - presencial, telefónica, por correo electrónico, mediante formulario (Quid? Consulte al bibliotecario) y redes sociales - sobre préstamos de material bibliográfico y no bibliográfico, recursos electrónicos, reserva de espacios, adquisiciones y restantes prestaciones que ofrecen las bibliotecas de la UAM.

### 2. Adquisición de los recursos bibliográficos para el desempeño de la actividad investigadora y/o docente

Todo el PDI tiene a su disposición la posibilidad de solicitar la compra de los recursos bibliográficos que precise para su biblioteca. Si además lo necesita por ser bibliografía recomendada de asignaturas que él imparte, la Biblioteca tiene el compromiso de adquirirlo, si se encuentra en el mercado.

En los demás casos, se resolverá, dependiendo de la disponibilidad económica y de que sea de interés general, bien con la adquisición del material o bien con la obtención del mismo mediante el servicio de Préstamo Interbibliotecario.

Además, adquirimos una enorme cantidad de revistas y libros electrónicos, facilitando su acceso al texto completo y difundiendo su existencia, tanto de libros como de revistas, accesibles desde el campus y desde fuera del campus a través de la Red Privada Virtual - VPN (acrónimo en inglés de Virtual Private Network).

### 3. Préstamo domiciliario, Préstamo Interbibliotecario y Pasaporte Madroño

El PDI cuenta con un número elevado de libros en préstamo domiciliario simultaneo (hasta 30 ejemplares) y con un periodo de préstamo también muy elevado para el Préstamo Largo (hasta 60 días), con renovación



automática de hasta 5 veces, si el ejemplar no se solicita por otro usuario o usuaria.

Además, ofrecemos la posibilidad préstamo domiciliario de documentos de otras bibliotecas universitarias de la Comunidad de Madrid pertenecientes al Consorcio Madroño, en las mismas condiciones que los estudiantes de la universidad a la que acudan. Este servicio se denomina Pasaporte Madroño.

Otro servicio de gran interés para nuestro PDI es el Servicio de Préstamo Interbibliotecario, consistente en obtener documentos (libros, artículos de revistas, etc.) que no se encuentran en la Biblioteca de la UAM, solicitándolos a otras bibliotecas de instituciones o centros españoles o extranjeros, que lo facilitan, bien mediante un escaneado y su envío en PDF, o mediante el envío por correo postal. Para los investigadores el servicio es gratuito hasta 30 peticiones al trimestre.

#### 4. Portal de Producción científica y de Dialnet

El Portal de Producción científica contiene la relación de las principales labores que realiza cada uno de nuestro PDI, y se alimenta en gran parte de los aspectos de forma automática de diversas fuentes (Hominis, Sigma, WoS, Scopus, Dialnet). La biblioteca realiza las siguientes tareas:

- Gestión de la carga de datos de las diferentes oficiales: Hominis, Sigma, WoS, Scopus, Pubmed, Dialnet.

- Gestión de todas las incidencias con los diferentes agentes implicados.
- Realización, a demanda, de las memorias de investigación o de publicaciones de las centros y los departamentos, que podrán consultarse en la dirección <http://repositorio.uam.es/> antes de finalizar el año en el que se hayan solicitado.
- Adaptación del Curriculum Vitae a las diferentes convocatorias: CVA, CVN, CV europeo, etc.
- Puesta a disposición de la sociedad los resultados de la labor de nuestros investigadores.

Por otra parte, para aumentar la visibilidad de nuestra producción científica se procura que todas las tesis doctorales leídas en la UAM, así como para las monografías de nuestros profesores y los artículos de revistas en español (no recogidas por otras fuentes bibliográficas como Scopus o WOS), se incluyan en Dialnet, la mayor base de datos bibliográfica de fondos de investigadores españoles y de especial interés para las áreas de Ciencias Sociales y Humanidades. A su vez, esos registros se descargan semanalmente en el Portal de Producción Científica.



## 5. Acceso en abierto y difusión de los resultados de investigación: Open Access

Tenemos a disposición de nuestros investigadores un repositorio [Biblos-eArchivo](#), archivo digital que reúne, preserva y aumenta la visibilidad de los resultados de investigación (publicaciones o datos) de la Universidad, difundándolo a la comunidad nacional (Recolecta, Hispania...) e internacional (OpenAir), tanto en lo referente a los documentos publicados como en lo referente a datos (que se recopilan en [eCienciaDatos](#)).

Incluimos en el repositorio el texto completo de la producción científica de la universidad (Tesis, Publicaciones, etc.) siempre y cuando lo permitan los Derechos de Autor.

También estamos en disposición de incluir los datos generados para realizar las investigaciones, puesto que cada vez más convocatorias de proyectos obligan a depositarlos en abierto y accesibles.

## 6. Asesoramiento al personal investigador en las distintas fases de elaboración de una publicación

Asesoramos a los investigadores que lo precisen en las siguientes facetas:

- Cómo incluir y exportar registros en el Portal de Producción Científica de la UAM.

- Cómo alimentar automáticamente ORCID, Publons...
- Dónde publicar para mejorar el impacto.
- Cómo gestionar y organizar las citas bibliográficas.
- Cómo firmar para evitar homonimias y para que la producción científica de la UAM se encuentre.
- Generación y mantenimiento de perfiles en las principales fuentes.
- Información sobre acceso abierto a la literatura científica a través de Internet, conocido también por OA (siglas en inglés de Open Access) y nuestro repositorio [Biblos-eArchivo](#), tanto para documentos publicados como para los datos fruto de su investigación.
- Orientación sobre Propiedad intelectual y Derechos de autor.

## 7. Apoyo en la Acreditación y tramos (sexenios) de investigación y transferencia

Nuestros investigadores cuentan con un servicio de asesoramiento sobre indicadores de calidad de sus publicaciones especializado en cada una de las bibliotecas de la UAM, del que pueden hacer uso siempre que lo necesiten, si bien se abre una campaña específica durante la convocatoria de presentación de tramos de investigación (diciembre - enero, generalmente).

## DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE

- Nombre: Servicios Centrales de Biblioteca
- Dependencia funcional: Vicerrectorado de Investigación
- Dependencia orgánica: Dirección Biblioteca
- 📍 Dirección: Edificio de Rectorado y Servicios Centrales.  
C/ Einstein, 3. Campus de Cantoblanco.  
28049 Madrid
- ☎ Teléfono de Información general: (+34 ) 91 497 4653 / 4057
- ✉ Correo de información general:  
[servicio.biblioteca@uam.es](mailto:servicio.biblioteca@uam.es)
- 🌐 Página web: [biblioteca.uam.es](http://biblioteca.uam.es)

### Biblioteca de Ciencias UAM

- 📍 Dirección: C/ Isaac Newton, 11. Campus de Cantoblanco.  
28049 Madrid
- ☎ Teléfono de Información general: (+34) 91 497 8353
- ✉ Correo de información general:  
[biblioteca.ciencias@uam.es](mailto:biblioteca.ciencias@uam.es)
- 🌐 Página web: [biblioteca.uam.es/ciencias/](http://biblioteca.uam.es/ciencias/)
- 🕒 Horario: (enlace a) [biblioagenda.uam.es/hours.php](http://biblioagenda.uam.es/hours.php)

### Biblioteca de Educación UAM

- 📍 Dirección: C/ Francisco Tomás y Valiente, 3. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- ☎ Teléfono de Información general: (+34) 91 497 3975
- ✉ Correo de información general:  
[biblioteca.fprofesorado@uam.es](mailto:biblioteca.fprofesorado@uam.es)
- 🌐 Página web: [biblioteca.uam.es/educacion](http://biblioteca.uam.es/educacion)
- 🕒 Horario: (enlace a) [biblioagenda.uam.es/hours.php](http://biblioagenda.uam.es/hours.php)

### Biblioteca de Humanidades UAM

- 📍 Dirección: C/ Freud, 3. Campus de Cantoblanco.  
28049 Madrid
- ☎ Teléfono de Información general: (+34) 91 497 5554
- ✉ Correo de información general:  
[biblioteca.humanidades@uam.es](mailto:biblioteca.humanidades@uam.es)
- 🌐 Página web: [biblioteca.uam.es/humanidades](http://biblioteca.uam.es/humanidades)
- 🕒 Horario: (enlace a) [biblioagenda.uam.es/hours.php](http://biblioagenda.uam.es/hours.php)

### Biblioteca de Psicología

- 📍 Dirección: C/ Iván Pavlov, 6. Campus de Cantoblanco.  
28049 Madrid
- ☎ Teléfono de Información general: (+34) 91 497 4066
- ✉ Correo de información general:  
[biblioteca.psicologia@uam.es](mailto:biblioteca.psicologia@uam.es)
- 🌐 Página web: [biblioteca.uam.es/psicologia](http://biblioteca.uam.es/psicologia)
- 🕒 Horario: (enlace a) [biblioagenda.uam.es/hours.php](http://biblioagenda.uam.es/hours.php)

### Biblioteca de Económicas UAM

- 📍 Dirección: C/ Francisco Tomás y Valiente, 5.  
Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- ☎ Teléfono de Información general: (+34) 91 497 4665
- ✉ Correo de información general:  
[biblioteca.economicas@uam.es](mailto:biblioteca.economicas@uam.es)
- 🌐 Página web: [biblioteca.uam.es/economicas](http://biblioteca.uam.es/economicas)
- 🕒 Horario: (enlace a) [biblioagenda.uam.es/hours.php](http://biblioagenda.uam.es/hours.php)



**Biblioteca de Derecho**

-  Dirección: C/ Kelsen, 1. Campus de Cantoblanco.  
28049 Madrid
-  Teléfono de Información general:  
(+34) 91 497 8221
-  Correo de información general:  
[biblioteca.derecho@uam.es](mailto:biblioteca.derecho@uam.es)
-  Página web: [biblioteca.uam.es/derecho](http://biblioteca.uam.es/derecho)
-  Horario: (enlace a) [biblioagenda.uam.es/hours.php](http://biblioagenda.uam.es/hours.php)

**Biblioteca de Medicina UAM**

-  Dirección: C/ Arzobispo Morcillo, 2-4. Campus de  
Medicina. 28029 Madrid
-  Teléfono de Información general:  
(+34) 91 497 5483 (Dirección) -  
(+34) 91 497 5477 / 6986 (Sala de Lectura)
-  Correo de información general:  
[biblioteca.medicina@uam.es](mailto:biblioteca.medicina@uam.es)
-  Página web: [biblioteca.uam.es/medicina](http://biblioteca.uam.es/medicina)
-  Horario: (enlace a) [biblioagenda.uam.es/hours.php](http://biblioagenda.uam.es/hours.php)

**Biblioteca Politécnica**

-  Dirección: C/ Francisco Tomás y Valiente, 11. Campus de  
Cantoblanco. 28049 Madrid
-  Teléfono de Información general: (+34) 91 4972313
-  Correo de información general:  
[biblioteca.eps@uam.es](mailto:biblioteca.eps@uam.es)
-  Página web: [biblioteca.uam.es/politecnica](http://biblioteca.uam.es/politecnica)
-  Horario: (enlace a) [biblioagenda.uam.es/hours.php](http://biblioagenda.uam.es/hours.php)

## 11. PUBLICACIONES

### 1. Información y asesoramiento

Se facilita información general, tanto de manera presencial como telefónica y por correo electrónico sobre las prestaciones del Servicio de Publicaciones, y de forma personalizada a los autores en lo que respecta a las distintas fases del proceso editorial: procedimiento a seguir para la publicación de una obra, estado de las publicaciones y vías de distribución.

### 2. Autorización de uso del sello editorial de la UAM

Se gestionan las solicitudes de uso del sello de la UAM para aquellas obras elaboradas en la Universidad pero en cuya edición no ha participado el Servicio de Publicaciones.

### 3. Edición y publicación de obra original

En relación con las distintas modalidades de edición que se ofertan - por cuenta propia para aquellos originales que tienen cabida en alguna de las colecciones propias de la UAM o bien en coedición o colaboración con editoriales comerciales o institucionales, en las condiciones previamente pactadas por las partes - se realizan los siguientes trámites:

- Gestión de las solicitudes de publicación, en soporte papel y electrónico, de obras

originales previa aprobación por parte de la Comisión de Publicaciones.

- Gestión de la revisión de los contenidos por expertos externos mediante el sistema conocido como «revisión por pares».
- Preparación de contratos para su firma por el autor.
- Maquetación de los contenidos de la publicación.
- Envío de 2 pruebas al autor para la introducción de correcciones en la maqueta.
- Diseño de cubierta de la publicación.
- Obtención de los registros legales (ISBN e ISSN) y del Depósito Legal.
- Gestión del proceso de impresión con colaboradores externos.
- Recepción de ejemplares, archivo y distribución.

#### **4. Edición e imprenta de material institucional**

A petición de las distintas Unidades, Áreas y Departamentos de la Universidad se editan y/o imprimen libros, folletos, carteles y tarjetas de visitas, entre otras publicaciones.

#### **5. Asistencia al PDI de la UAM para la difusión de sus publicaciones periódicas (revistas)**

- Formación en el uso del gestor de contenidos OJS.
- Asesoramiento para mejorar el posicionamiento de las revistas a nivel nacional e internacional.

- Obtención de los identificadores digitales DOI (siglas en inglés de digital object identifier) de las publicaciones.
- Gestión de las ayudas económicas a publicaciones periódicas a través del programa establecido para ellas en dos convocatorias anuales: octubre y febrero. Las bases se publican en la web y se les comunica por mail a los responsables de las revistas.

#### **6. Distribución y venta**

- Establecimiento de los precios de venta, tarifas, ofertas o saldo.
- Inscripción de las obras publicadas en las bases de datos Dilve y Unebook.
- Tramitación de peticiones del fondo editorial por parte de distribuidoras y librerías.

#### **7. Difusión**

Comprende las acciones destinadas a dar visibilidad al fondo editorial de la UAM, a través de las siguientes vías:

- Mantenimiento de contenidos actualizados sobre el servicio en la página web y en redes sociales.
- Publicidad en prensa.
- Publicación del Catálogo y del Boletín de novedades.

- Presentaciones de libros.
- Participación en ferias.
- Intercambio científico establecido con el resto de universidades españolas y centros de investigación nacionales e internacionales, etc.
- Participación en congresos.
- Participación en asociaciones que integran Servicios de Publicaciones de Editoriales universitarias o privadas.

#### DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE

- Nombre: Servicio de Publicaciones (Sello Editorial UAM Ediciones)
- Dependencia funcional y orgánica: Vicerrectorado de Relaciones Institucionales, Responsabilidad Social y Cultura
- 🏠 Dirección: Edificio de Rectorado y Servicios Centrales, entreplanta 2. C/ Einstein, 3. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- ☎ Teléfono de Información general: (+34) 91 497 4233
- ✉ Correo de información general: [servicio.publicaciones@uam.es](mailto:servicio.publicaciones@uam.es)
- 🌐 Página web: [uamediciones.uam.es](http://uamediciones.uam.es); [libros.uam.es](http://libros.uam.es); [revistas.uam.es](http://revistas.uam.es)
- 🕒 Horario: De lunes a viernes de 9:00h. a 14:00h.
- ☎ Teléfonos y correos electrónicos específicos
- 🏠 Dirección: (+34) 91 497 1422; [director.publicaciones@uam.es](mailto:director.publicaciones@uam.es)
- Secretaria: (+34) 91 497 4233
- Información para autores: (+34) 497 4233 [uamediciones@uam.es](mailto:uamediciones@uam.es)
- Diseño Gráfico: (+34) 91 497 5106 [grafica.uamediciones@uam.es](mailto:grafica.uamediciones@uam.es)
- Portal de revistas: (+34) 91 497 4826 [erevistas@uam.es](mailto:erevistas@uam.es)
- Distribución y pedidos: (+34) 91 497 3909 pedidos.[uamediciones@uam.es](mailto:uamediciones@uam.es)
- Imprenta: [imprensa.uamediciones@uam.es](mailto:imprensa.uamediciones@uam.es)

## 12. 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](mailto:servicio.medico@uam.es)
- 🌐 Página web: [www.uam.es/uam/servicio-salud-laboral-y-prevencion-de-riesgos-laborales](http://www.uam.es/uam/servicio-salud-laboral-y-prevencion-de-riesgos-laborales)
- 🕒 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.

## 13. 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 y 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](mailto: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. Manipulación de agentes biológicos (AB) y organismos modificados genéticamente (OMG)**

El servicio de prevención de riesgos laborales proporciona a los investigadores de la UAM apoyo en

la elaboración de informes y en todos los trámites que exige la legislación vigente cuando realicen en la Universidad trabajos que impliquen la manipulación de agentes biológicos<sup>1</sup> u organismos modificados genéticamente.

1 de los grupos 2 y 3, conforme al 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.

2 de los regulados por la Ley 9/2003, de 25 de abril, por la que se establece el régimen jurídico de la utilización confinada, liberación voluntaria y comercialización de organismos modificados genéticamente.

## 7. Control de precursores drogas

Se realizan los trámites legales establecidos en la Ley 4/2009, de 15 de junio, de control de precursores de drogas que permiten la adquisición y uso de estas sustancias en investigaciones de la Universidad.

Entre estos controles se encuentra la existencia de un Registro de Operadores y la concesión por parte del Ministerio de Interior de una Licencia de Actividad.

## 8. 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, entreplanta 3. C/ Einstein, 3. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- ☎ Teléfono de Información general: (+34) 91 497 4008 / 7651/ 8785
- ✉ Correo de información general: [servicio.prevencion@uam.es](mailto:servicio.prevencion@uam.es)  
Página web:
- 🌐 [www.uam.es/uam/area-tecnica-seguridad-higiene-y-ergonomia-psicologia-aplicada](http://www.uam.es/uam/area-tecnica-seguridad-higiene-y-ergonomia-psicologia-aplicada)
- 🕒 Horario: De lunes a viernes de 9:00h. a 14.00h.  
Tardes: De lunes a jueves de 16:00h. a 17:00h.

## SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PARA LA DOCENCIA

## 14. TECNOLOGÍAS PARA LA EDUCACIÓN

### 1. Información y asesoramiento técnico y/o metodológico

Se facilita información - presencial, telefónica, vía web y por correo electrónico - sobre los servicios que ofrece la Unidad, sobre el acceso y posibles usos de

las plataformas tecnológicas educativas de la UAM (Moodle, UAMx y edX), y sobre las convocatorias de cursos MOOC de la UAM -en las que la Unidad tiene un papel muy activo-.

También se ofrece apoyo técnico y asesoramiento metodológico al profesorado en relación con la incorporación de la tecnología en la actividad docente, en particular, por lo que se refiere al desarrollo de recursos educativos digitales a través de los servicios que ofrece la Unidad (Sala Polimedia, Sala Multimedia, Estudio de Grabación y Cabina de Grabación Insonorizada) y al desarrollo de cursos en línea de la UAM.

## 2. Apoyo en el desarrollo de recursos digitales

Para la generación de recursos educativos digitales para su empleo en la docencia reglada, todo el personal docente de la UAM puede hacer uso, previa reserva, de las salas de creación de recursos educativos digitales: Sala Polimedia, Sala Multimedia, Estudio de Grabación y Cabina de Grabación insonorizada.

En la Sala Polimedia los docentes pueden grabar recursos audiovisuales de alta calidad sin que sea preciso realizar una edición posterior.

En el Estudio de Grabación pueden crearse recursos audiovisuales que requieran producción en directo multicámara.

En la Sala Multimedia pueden elaborarse recursos docentes multimedia a través de programas con diversas funcionalidades: creación de mapas conceptuales, generación de animaciones, grabación de pantalla, edición de vídeo, etc.

En la Cabina de grabación insonorizada pueden crearse recursos docentes multimedia con una alta calidad de sonido.

Asimismo, existe la posibilidad de hacer uso de los medios descritos, así como solicitar a la Unidad el desarrollo de recursos digitales, con otros fines distintos de los anteriormente referidos, según se describe en el [Acuerdo 3/Pleno 295 de 23-04-18 por el que se aprueban las tarifas de los servicios ofrecidos por la Unidad de Tecnologías de la Educación \(UTED\)](#).

## 3. Apoyo en el uso de plataformas tecnológicas de la UAM

La UAM cuenta con dos entornos virtuales de aprendizaje como instrumento de apoyo esencial para el proceso de enseñanza-aprendizaje: Moodle y UAMx.

**(1) Moodle** es la plataforma de apoyo a la enseñanza presencial: reglada (Grado y Posgrado) y no reglada (formación continua o permanente). La Unidad realiza las siguientes tareas relacionadas con las tres instancias Moodle que existen (Grado, Posgrado y Formación Continua):

- a. Resolución de dudas del profesorado sobre su uso como apoyo a la docencia.
- b. Desarrollo de tutoriales y video tutoriales sobre el uso de Moodle.
- c. Gestión de incidencias con los diferentes agentes implicados.
- d. Creación de espacio en Moodle para los cursos de formación continua aprobados por la Comisión competente.

**(2) UAMx** es la plataforma de apoyo de la enseñanza en línea: reglada (cursos cero, de nivelación o de apoyo a la enseñanza presencial reglada), y no reglada (formación continua, formación docente). La Unidad realiza las siguientes tareas relacionadas con ella:

- a. Puesta a disposición de los docentes que van a realizar un curso en línea del espacio correspondiente para su creación.
- b. Desarrollo de tutoriales, vídeo tutoriales y cursos en línea para la formación del profesorado en los siguientes ámbitos: (1) diseño instruccional de cursos en línea, (2) desarrollo de recursos educativos digitales de calidad; y (3) creación e impartición de cursos en la plataforma UAMx.
- c. Resolución de dudas planteadas por el profesorado sobre las tres cuestiones citadas en el apartado anterior respecto de los cursos en línea correspondientes a la docencia reglada.

- d. Gestión de incidencias con los diferentes agentes implicados.

**(3) EdX** es una plataforma de carácter internacional en la que se publican los cursos MOOC de las Universidades que forman parte de este consorcio, entre ellas la UAM. La Unidad realiza las siguientes tareas relacionadas con la plataforma edX:

- a. Tareas de coordinación con el equipo edX, necesarias para la creación e impartición de cursos MOOC de la UAM en esta plataforma.
- b. Desarrollo de tutoriales, vídeo tutoriales y cursos en línea para la formación del profesorado en los siguientes ámbitos: (1) diseño instruccional de cursos MOOC en edX, (2) desarrollo de recursos educativos digitales de calidad; y (3) creación e impartición de cursos en la plataforma edX.
- c. Resolución de dudas planteadas por el profesorado sobre las tres cuestiones citadas en el apartado anterior.
- d. Gestión de incidencias con los diferentes agentes implicados.

#### 4. Gestión de proyectos de cursos en línea

La aplicación de las nuevas tecnologías en la enseñanza universitaria ha permitido evolucionar hacia nuevos estilos de enseñanza y de aprendizaje, propiciando la aparición de la docencia semipresencial y en línea (MOOC, SPOC).



La Unidad ofrece a los equipos docentes involucrados en el desarrollo de cursos en línea el soporte técnico y metodológico necesario para su desarrollo, el cual engloba:

- a.** Gestión del proyecto.
- b.** Asesoramiento individualizado sobre el diseño instruccional respecto de ese curso en concreto.
- c.** Generación de recursos educativos digitales de calidad.
- d.** Desarrollo de la estructura del curso conforme a la guía docente.
- e.** Introducción de información, recursos educativos y actividades en el curso.

En el caso de las enseñanzas propias la solicitud de un servicio personalizado se somete a lo dispuesto en el [Acuerdo 3/Pleno 295 de 23-04-18 por el que se aprueban las tarifas de los servicios ofrecidos por la Unidad de Tecnologías de la Educación \(UTED\)](#).

#### DATOS DE CONTACTO DE LA UNIDAD RESPONSABLE

- Nombre: Unidad de Apoyo a la Docencia
- Dependencia funcional: Vicerrectorado de Docencia, Innovación Educativa y Calidad
- Dependencia orgánica: Vicegerencia de Estudios y Extensión Universitaria
- 🏠 Dirección: Pabellón D. C/ Tomás y Valiente, 2. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- ☎ Teléfono de Información general: (+34) 91 497 3496 / 7411
- ✉ Correo de información general: [uamx@uam.es](mailto:uamx@uam.es), [docencia.red@uam.es](mailto:docencia.red@uam.es)
- 🌐 Página web: [www.uam.es/uam/apoyo-docencia](http://www.uam.es/uam/apoyo-docencia)

#### Área de apoyo a la docencia presencial (Plataforma Moodle)

- ☎ Teléfono de Información general: (+34) 91 497 7411 | 6022
- ✉ Correo de información general: [docencia.red@uam.es](mailto:docencia.red@uam.es)
- 🌐 Página web: [www.uam.es/uam/uad/docencia-digital/moodle](http://www.uam.es/uam/uad/docencia-digital/moodle)
- 🕒 Horario (consultas por OTRS): De lunes a viernes de 9:00h. a 14:00h. Tardes: De lunes a jueves de 15:00h. a 17:00h.



### Área de apoyo a la docencia en línea (Plataforma UAMx)

- Teléfono de Información general: (+34) 91 497 3496
- Correo de información general: [uamx@uam.es](mailto:uamx@uam.es)
- Página web: Acceso directo a MOOCs [aquí](#) ;  
Acceso directo a UAMx [aquí](#)
- Horario (consultas por OTRS): De lunes a viernes de 9:00h. a 14:00h. Tardes: De lunes a jueves de 15:00h. a 17:00h.

### Área de apoyo en la producción de recursos digitales (Sala Polimedia, Sala Multimedia, Cabina de grabación insonorizada, Cabina Insonorizada y Estudio de Grabación)

- Teléfono de Información general: (+34) 91 497 3496
- Correo de información general:  
[polimedia.uted@uam.es](mailto:polimedia.uted@uam.es), [multimedia.uted@uam.es](mailto:multimedia.uted@uam.es)
- Página web:  
[www.uam.es/uam/uad/docencia-digital](http://www.uam.es/uam/uad/docencia-digital)
- Horario (previa reserva de sala): De lunes a viernes de 9:30h. a 14:00h. Tardes: De lunes a jueves de 15:00h. a 17:30h.

## 15. LECTURA ÓPTICA

Corrección de exámenes tipo test de forma fiable, rápida y sencilla, mediante lectura óptica, dirigido al personal docente e investigador de la Universidad que lo solicita.

### DATOS DE CONTACTO DE LA UNIDAD RESPONSABLE

- Nombre: Unidad de Calidad de los Estudios (UCE)
- Dependencia funcional: Vicerrectorado de Docencia, Innovación Educativa y Calidad
- Dependencia orgánica Dirección de Planificación Estratégica
- Dirección: Edificio de Rectorado y Servicios Centrales, planta 5. C/ Einstein, 3. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- Teléfono de Información general: (+34) 91 497 5170
- Correo de información general: [info.uce@uam.es](mailto:info.uce@uam.es)
- Página web: [www.uam.es/uam/uce/lectura-optica](http://www.uam.es/uam/uce/lectura-optica)
- Horario: De lunes a viernes de 9:00h. a 14:00h.
- Teléfonos y correos electrónicos específicos:  
(+34) 91 497 5170 [lectora.optica.rectorado@uam.es](mailto:lectora.optica.rectorado@uam.es)

## SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PARA LA INVESTIGACIÓN

### 16. GESTIÓN ECONÓMICA DE LA INVESTIGACIÓN

#### Información y asesoramiento

Se facilita información personalizada - presencial, telefónica o por correo electrónico - sobre los siguientes trámites:

- Al personal docente e investigador - PDI responsable de proyectos de investigación,

en la gestión de contratos administrativos para la adquisición de suministros (tanto material fungible como inventariable) y servicios, asociados a proyectos de investigación y a la cuenta de retenciones del Vicerrectorado de Investigación

- En el abono de las indemnizaciones por razón de servicio derivadas de los viajes del PDI en el ámbito de un proyecto de investigación.
- En la gestión de los anticipos de caja fija ligados a proyectos de investigación.

#### DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE

- Nombre: Gestión Económica de la Investigación
- Dependencia funcional: Vicerrectorado de Investigación
- Dependencia orgánica: Dirección del Área de Investigación y Transferencia
- 🏢 Dirección: Edificio de Rectorado y Servicios Centrales, entreplanta 1. C/ Einstein, 3. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- ☎ Teléfono de Información general: (+34) 91 497 2897
- ✉ Correo de información general:
- 🌐 Página web: [www.uam.es/uam/investigacion/area-investigacion-transferencia/gestion-economica](http://www.uam.es/uam/investigacion/area-investigacion-transferencia/gestion-economica)
- ✉ Correos específicos: [corporate.inv@uam.es](mailto:corporate.inv@uam.es)  
[contratos.inv@uam.es](mailto:contratos.inv@uam.es)  
[fungible.inv@uam.es](mailto:fungible.inv@uam.es)  
[viajes.inv@uam.es](mailto:viajes.inv@uam.es)  
[eco.proyectos.inv@uam.es](mailto:eco.proyectos.inv@uam.es)
- 🕒 Horario de atención: Consultar página web

## 17. INFRAESTRUCTURAS DE INVESTIGACIÓN

Las Infraestructuras de Investigación ofrecen apoyo científico tecnológico a investigadores tanto del sector público de I+D como a empresas y otros agentes. Están destinadas a prestar apoyo y favorecer la implementación de métodos de experimentación novedosos y la prestación de servicios avanzados de investigación.

#### DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE

- Nombre: Infraestructuras de Investigación Dependencia
- funcional: Vicerrectorado de Investigación Dependencia
- orgánica: Dirección del Área de Investigación y Transferencia
- 🏢 Dirección: Edificio de Rectorado y Servicios Centrales, entreplanta 4. Despacho E-404. C/ Einstein, 3. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- ☎ Teléfono de Información general: (+34) 91 497 3660
- ✉ Correo de información general: [infraestructuras.investigacion@uam.es](mailto:infraestructuras.investigacion@uam.es)
- 🌐 Página web: [www.uam.es/uam/infraestructuras-investigacion-innovacion](http://www.uam.es/uam/infraestructuras-investigacion-innovacion)
- 🕒 Horario de atención: Consultar página web



## 18. CENTRO DE APOYO A LA INNOVACIÓN Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO - CAITEC

Es el canal institucional a través del cual se presta apoyo al personal investigador de la UAM y a las empresas vinculadas con la Universidad, cumpliendo con el objetivo de contribuir a reforzar las relaciones con su entorno, sean empresas u otras instituciones. El Centro pertenece también a la Red OTRI de Universidades y colabora con el resto de Universidades Públicas de Madrid, merced al Programa [Madri+d](#) de la Dirección General de Investigación de la Comunidad de Madrid.

### DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE

- Nombre: Centro de Apoyo a la Innovación y Transferencia de Conocimiento - CAITEC
- Dependencia funcional: Vicerrectorado de Innovación, Transferencia y Tecnología
- Dependencia orgánica: Fundación de la Universidad Autónoma de Madrid
- 🏢 Dirección: Pabellón C, planta 2. C/ Einstein 13. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- ☎ Teléfono de Información general: (+34) 91 497 8728
- ✉ Correo de información general: [fundacion@uam.es](mailto:fundacion@uam.es)
- 🌐 Página web: [fuam.es/innovacion/](http://fuam.es/innovacion/)
- 🕒 Horario de atención: Consultar página web

## 19. 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.

### 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 / 5958
- ✉ Correo de información general: [registro.general@uam.es](mailto:registro.general@uam.es)
- 🌐 Página web: [www.uam.es/uam/registro-general](http://www.uam.es/uam/registro-general)
- 🕒 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 registro 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.

Mas información: [www.uam.es/uam/carnet](http://www.uam.es/uam/carnet)

### DATOS DE CONTACTO DE LA UNIDAD RESPONSABLE

#### A) PAS Y PDI

- Nombre: Registro 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](mailto:carne.pas-pdi@uam.es)
- 🌐 Página web: [www.uam.es/uam/carnet](http://www.uam.es/uam/carnet)
- 🕒 Horario: De lunes a viernes de 9:00h. a 14:00h.  
Tardes: De lunes a jueves de 15:00h. a 17:00h.

#### B) ESTUDIANTES (sólo incidencias)

- 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: (+34) 91 497 5100 / 5101 / 5103
- ✉ Correo de información general: [carne.universitario@uam.es](mailto:carne.universitario@uam.es)
- 🌐 Página web: [www.uam.es/uam/carnet](http://www.uam.es/uam/carnet)
- 🕒 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

Es la encargada de atender a todos los usuarios que necesiten información sobre cuestiones generales que surjan en relación con la Universidad, proporcionando asesoramiento y orientación sobre cuestiones generales en relación a la Institución; tramita, junto con Soporte/Carné, todas las incidencias relativas al carné universitario de estudiantes.

### 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: (+34) 91 497 5100 / 5101 / 5103
- ✉ Correo de información general: [informacion.general@uam.es](mailto:informacion.general@uam.es); [transparencia@uam.es](mailto:transparencia@uam.es)
- 🌐 Página web: [www.uam.es/uam/servicio-informacion-y-transparencia](http://www.uam.es/uam/servicio-informacion-y-transparencia)
- 🕒 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](mailto:cau@uam.es) Página
- 🌐 web: [www.uam.es/uam/ti](http://www.uam.es/uam/ti)
- 🕒 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.

#### **1. PROVISIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO, SELECCIÓN, CARRERA PROFESIONAL Y SITUACIONES ADMINISTRATIVAS DEL PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR**

##### **COMPROMISO 1. asociado al servicio Información y Asesoramiento**

"Proporcionar información general, respondiendo de forma personalizada a las consultas que realicen los docentes e investigadores de la UAM a través de la dirección funcional [servicio.pdi@uam.es](mailto:servicio.pdi@uam.es) sobre todos los trámites relacionados con los aspectos administrativos de su vida laboral, así como en todo lo relativo a los procesos de evaluación de la calidad docente, en un plazo máximo de 3 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 2 asociado al servicio Gestión de la vida administrativa y laboral del personal docente e investigador**

"Notificar, de forma personalizada por correo electrónico los nombramientos dentro de los Cuerpos Docentes Universitarios, a sus titulares, en un plazo máximo de 5 días desde la fecha de publicación en el Boletín Oficial del Estado - BOE".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente al de la publicación en el BOE.

##### **COMPROMISO 3. asociado al servicio Evaluación de la actividad docente e investigadora**

"Completar el proceso de evaluación de la actividad docente del PDI, en un plazo máximo de 90 días desde el cierre de la convocatoria de méritos docentes a la que haya concurrido el solicitante o la solicitante"(31 de diciembre).

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente a la fecha de cierre de la convocatoria.

##### **COMPROMISO 4 asociado al servicio Evaluación de la actividad docente e investigadora**

"Elevar, para su aprobación en Consejo de Gobierno, la evaluación de la actividad docente y notificar

al interesado o interesada el resultado de dicha evaluación, en un plazo máximo de 30 días desde la aprobación en el Consejo de Gobierno."

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente a la celebración del Consejo de Gobierno que corresponda según el calendario de reuniones.

### **COMPROMISO 5 asociado al servicio Evaluación de la actividad docente e investigadora**

"Actualizar el expediente administrativo del PDI con el resultado de la evaluación de la actividad investigadora, en un plazo máximo de 30 días, desde que se recibe la resolución de la Agencia Nacional de Evaluación y Calidad - ANECA".

### **COMPROMISO 6 asociado al servicio Evaluación de la actividad docente e investigadora**

"Notificar al personal laboral la resolución rectoral de la evaluación en un plazo máximo de 30 días desde la comunicación de su evaluación por parte de la ANECA."

## **2. GESTIÓN 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](mailto:nominas.seguridadsocial@uam.es) si se trata de personal afiliado a la Seguridad Social, o a través del correo [servicio.pdi@uam.es](mailto:servicio.pdi@uam.es) en caso de afiliación a MUFACE y al Régimen de Clases Pasivas, 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](mailto: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".

### **COMPROMISO 4 asociado al servicio Gestión de las incapacidades laborales y de las prestaciones asistenciales en 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](mailto: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 las prestaciones asistenciales en 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](mailto: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 las prestaciones asistenciales en desplazamientos**

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

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.

### 3. 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".

### 4. 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, de 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 PDI, del hecho causante a través del correo electrónico [accion.social@uam.es](mailto: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 PDI.

### **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 las correspondientes listas de distribución [PDI-L@uam.es](mailto:PDI-L@uam.es) o [PDIF-L@uam.es](mailto:PDIF-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.

## **5. FORMACIÓN**

### **COMPROMISO 1 asociado al servicio Formación docente**

"Comunicar por correo electrónico al personal docente que lo solicite las acciones formativas que conforman el Programa de Formación, al menos con 30 días de antelación a la fecha de inicio de las mismas".

### **COMPROMISO 2 asociado al servicio Formación Docente**

"Gestionar la participación en los cursos de modo que todo el personal docente interesado en realizarlos sea seleccionado al menos una vez para participar en actividades formativas".

### **COMPROMISO 3 asociado al servicio Estudios propios**

"Responder a las solicitudes de información y asesoramiento sobre los trámites de gestión administrativa y ordenación académica de las Enseñanzas Propias de la UAM remitidas al correo electrónico [estudios.propios@uam.es](mailto:estudios.propios@uam.es), en un plazo máximo de 10 días".

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

### **COMPROMISO 4 asociado al servicio Estudios propios**

"Responder a las consultas de procedimiento, gestión y trámite de estudios propios ya implantados remitidas a través del correo electrónico [estudios.propios@uam.es](mailto:estudios.propios@uam.es) en un plazo máximo de 5 días".

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

### **COMPROMISO 5 asociado al servicio Estudios propios**

"Poner a disposición del PDI los certificados docentes y de dirección de Estudios Propios en un plazo máximo de 7 días hábiles desde la solicitud".



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

### **COMPROMISO 6 asociado al servicio Plan de Docencia en Inglés - Plan DOing**

"Responder, en un plazo máximo de 5 días, a las solicitudes de información sobre el Plan de Formación y Acreditación en Idiomas para el PDI de la UAM - Plan DOing, remitidas a la dirección [plandoing@uam.es](mailto:plandoing@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 7 asociado al servicio Plan de Docencia en Inglés - Plan DOing**

"Incluir a todo el PDI 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 DOing".

### **COMPROMISO 8 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 9 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 siete días de antelación al inicio de la misma".

### **COMPROMISO 10 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.



## 6. MOVILIDAD E INTERNACIONALIZACIÓN

### **COMPROMISO 1 asociado al servicio Estancias breves en centros de prestigio y participación en Congresos**

"Difundir a todo el personal docente e investigador y al personal investigador en formación a través de las listas de correo [PDI-L@uam.es](mailto:PDI-L@uam.es) y [PDIF-L@uam.es](mailto:PDIF-L@uam.es) las convocatorias de ayudas a la movilidad publicadas por entidades externas en los boletines oficiales BOE, BOCM y DOUE, en un plazo máximo de 5 días desde la publicación oficial de la convocatoria".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente de la fecha de publicación de la convocatoria.

### **COMPROMISO 2 asociado al servicio Participación del PDI de la UAM en los Programas de movilidad**

"Responder de forma personalizada, en un plazo máximo de 5 días, a las consultas del PDI de la UAM sobre participación en programas de movilidad remitidas a través del correo electrónico [serim@uam.es](mailto: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 3 asociado al servicio Participación del PDI de la UAM en los Programas de movilidad**

"Organizar una sesión informativa para dar a conocer al personal docente e investigador de la UAM las oportunidades de movilidad internacional, coincidiendo con la publicación de cada convocatoria".

### **COMPROMISO 4 asociado al servicio Participación del PDI de la UAM en los Programas de movilidad**

"Conceder al PDI de la Universidad la movilidad internacional que solicita dentro de los programas que gestiona la UAM y siempre que cuente con los requisitos necesarios para la participación".

### **COMPROMISO 5 asociado al servicio Participación del PDI internacional en los Programas de movilidad de la UAM**

"Responder de forma personalizada, en un plazo máximo de 5 días, a las consultas del PDI internacional de la UAM sobre participación en programas de movilidad remitidas a través del correo electrónico [serim@uam.es](mailto: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 6 asociado al servicio Acogida e integración**

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

## **7. MEJORA DE LA CALIDAD DOCENTE Y DE LAS TITULACIONES**

### **COMPROMISO 1 asociado al servicio Encuestas de actividad docente**

"Poner a disposición del docente que haya cursado la solicitud por la Sede Electrónica de la Universidad de un certificado de resultados globales en un plazo máximo de 10 días\*, siempre que el docente disponga de resultados de encuestas conforme a la normativa vigente disponible en la web del servicio de encuestas".

Este certificado presenta un resumen de los datos de la Encuesta de Opinión de los Estudiantes sobre la actividad docente en todos los grupos y años académicos disponibles (desde el curso 1989/1990) de los que exista encuesta con un número de respuestas mayor de cinco y referidos al ítem de valoración global

del profesor/a y su comparación con el valor del centro y de la UAM.

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente de la fecha de solicitud por Sede Electrónica.

### **COMPROMISO 2 asociado al servicio Programa DOCENTIA-UAM Identificación y Valoración de Prácticas Docentes**

"Informar a los docentes que cumplen con los requisitos de participación en la convocatoria, sobre el procedimiento de evaluación durante la fase de apertura del programa, ofreciendo como mínimo 3 sesiones informativas en días y fechas diferentes, para asegurar la disponibilidad de los interesados".

### **COMPROMISO 4 asociado al servicio Programa de Innovación Docente**

"Organizar al menos una sesión de presentación pública de los resultados de los proyectos que participan en la convocatoria INNOVA e IMPLANTA y que cumplan los criterios establecidos por el comité organizador, como forma de reconocimiento y transferencia de los resultados obtenidos a la comunidad universitaria".



## 8. PROMOCIÓN Y FOMENTO DE LA INVESTIGACIÓN

### COMPROMISO 1 asociado al servicio Información y Asesoramiento

"Proporcionar información general respondiendo de forma personalizada a las consultas realizadas a través de la dirección funcional [servicio.investigacion@uam.es](mailto:servicio.investigacion@uam.es), en un plazo máximo de 3 días, sobre requisitos de participación en las convocatorias de ámbito nacional e internacional, tanto para ayudas para financiar proyectos como para la contratación de Recursos Humanos de Investigación y movilidad, elegibilidad de gastos en el marco de las ayudas concedidas nacionales e internacionales, requisitos para formalizar la inscripción de un grupo de investigación y requisitos para inscribirse en el registro de personal investigador en formación".

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 Detección y difusión de convocatorias

"Difundir a todo el personal docente e investigador por correo electrónico a través de la lista [PDI-L@uam.es](mailto:PDI-L@uam.es), las convocatorias de ayudas a la investigación publicadas por entidades externas en los boletines oficiales BOE, BOCM o DOUE, en un plazo máximo de 5 días desde la publicación oficial de la convocatoria".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente de la fecha de publicación oficial de la convocatoria.

### COMPROMISO 3 asociado al servicio Captación y gestión de Proyectos de Investigación.

"Revisar la totalidad de documentación proporcionada por el PDI para solicitar proyectos de investigación conforme a los requisitos de la entidad financiadora con el objeto de comprobar su idoneidad y, si procede, subsanar deficiencias, en aquellas solicitudes enviadas al Área con al menos 5 días de antelación a la finalización del plazo establecido por la entidad financiadora".

### COMPROMISO 4 asociado al servicio Captación y gestión de Proyectos de Investigación

"Responder, de forma personalizada, a las consultas formuladas por el Personal Docente e investigador -PDI a través del correo electrónico [servicio.investigacion@uam.es](mailto:servicio.investigacion@uam.es) en relación a los proyectos de investigación que les han sido concedidos, o en relación a las ayudas para la incorporación de investigadores predoctorales y postdoctorales concedidos, en un plazo máximo de 3 días".

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



**COMPROMISO 5 asociado al servicio  
Captación y gestión de Proyectos  
de Investigación**

"Validar a través de la plataforma electrónica de la entidad financiadora correspondiente, las solicitudes de modificación a proyectos de investigación concedidos al PDI, en un plazo máximo de 5 días, desde que el investigador o investigadora principal cursa la solicitud de modificación en la citada plataforma electrónica".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente de solicitud de modificación por parte del interesado o interesada en la plataforma de la entidad financiadora.

**COMPROMISO 6 asociado al servicio  
Captación y gestión de Proyectos  
de Investigación**

"Realizar una reunión informativa con el personal docente e investigador al que se haya concedido un proyecto de investigación y que sean investigador principal en el mismo, tras la publicación de la resolución de las convocatorias nacionales e internacionales a las que hayan concurrido".

**COMPROMISO 7 asociado al servicio  
Captación de personal de Investigación  
(predoctorales y postdoctorales)**

"Difundir a todo el personal docente e investigador a través de la lista de correo [PDI-L@uam.es](mailto:PDI-L@uam.es), las

convocatorias de ayudas para la incorporación de investigadores predoctorales y postdoctorales publicadas por entidades externas en los boletines oficiales BOE, BOCM y DOUE, en un plazo máximo de 5 días desde la publicación oficial de la convocatoria".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente de la fecha de publicación oficial de la convocatoria.

**COMPROMISO 8 asociado al servicio  
Captación de personal de Investigación  
(predoctorales y postdoctorales)**

"Ofertar anualmente 32 contratos predoctorales de cuatro años de duración para los alumnos de doctorado de la UAM".

**COMPROMISO 9 asociado al servicio  
Captación de personal de Investigación  
(predoctorales y postdoctorales)**

"Ofertar anualmente 80 ayudas para realización de estudios de Máster oficial destinados al fomento de la investigación, con fondos propios de la UAM".

COMPROMISO 10 asociado al servicio Captación de personal de Investigación (predoctorales y postdoctorales)

"Revisar la totalidad de documentación proporcionada por el PDI para solicitar de ayudas para la incorporación de investigadores predoctorales y postdoctorales

conforme a los requisitos de la entidad financiadora con el objeto de comprobar su idoneidad y, si procede, subsanar deficiencias, en aquellas solicitudes enviadas al Área con al menos 5 días de antelación a la finalización del plazo establecido por la entidad financiadora”.

### **COMPROMISO 11 asociado al servicio Registro de personal investigador en formación - PIF**

"Mantener actualizado el Registro de personal investigador en formación - PIF con las nuevas altas enviando las credenciales de pertenencia al menos tres veces al año (marzo, julio y diciembre)".

### **COMPROMISO 12 asociado al servicio Registro de personal investigador en formación - PIF**

"Mantener actualizado el Registro de Grupos de Investigación de la Universidad incorporando las nuevas altas, en un plazo máximo de 15 días, desde la aprobación de la solicitud por parte de la Comisión de Investigación".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente de la celebración de la citada Comisión.

## **9. CONTRATACIÓN DE PERSONAL INVESTIGADOR**

### **COMPROMISO 1. asociado al servicio Información y Asesoramiento**

"Proporcionar información general, respondiendo de forma personalizada a las consultas que se realicen a través de la dirección funcional [seccionpi@uam.es](mailto:seccionpi@uam.es) sobre todos los trámites relacionados con los procesos selectivos y de vida laboral del colectivo de investigadores contratados, en un plazo máximo de 3 días".

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

### **COMPROMISO 2. Asociado al servicio de asistencia al personal docente e investigador responsable de proyecto**

"Asesorar de forma personalizada, a través del correo electrónico, respondiendo a las consultas que se dirijan a la dirección [seccionpi@uam.es](mailto:seccionpi@uam.es), sobre los trámites administrativos y estimación de costes



económicos asociados a la contratación de personal investigador con cargo a proyectos".

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

### **COMPROMISO 3. asociado al servicio Gestión de la vida administrativa y laboral: Procesos selectivos de acceso e incorporación del personal**

"Finalizar los procesos de selección de personal investigador contratado en un plazo máximo de 30 días

desde la publicación de la convocatoria en la web de la Universidad".

### **COMPROMISO 4. asociado al servicio Gestión de la vida administrativa y laboral del personal docente e investigador: Emisión de contratos**

"Notificar y citar para la firma del contrato a los candidatos seleccionados en los diferentes procesos selectivos de forma personalizada por correo electrónico o teléfono, en un plazo máximo de 5 días desde la resolución definitiva de la selección".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente de la fecha de resolución definitiva.

### **COMPROMISO 5. asociado al servicio Gestión de la vida administrativa y laboral del personal docente e investigador: Emisión, tramitación y/o archivo de toda documentación vinculada con recursos humanos de personal investigador**

"Tramitar, ante el órgano competente de la Universidad, los expedientes de incapacidad laboral por enfermedad común, enfermedad profesional, accidente laboral y licencias de maternidad/paternidad en un plazo máximo de 5 días desde el envío por correo electrónico a la dirección [seccionpi@uam.es](mailto:seccionpi@uam.es) de la documentación justificativa por el interesado o interesada".

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

### **COMPROMISO 6. asociado al servicio Gestión 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 de la documentación justificativa por el interesado o interesada".

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

## 10. BIBLIOTECA

### **COMPROMISO 1 asociado al servicio Información y Asesoramiento**

"Responder por correo electrónico a las solicitudes de información sobre prestaciones de la Biblioteca, remitidas a través del formulario Quid? Consulta a la biblioteca, en un plazo máximo de 2 días".

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

### **COMPROMISO 2 asociado al servicio Información y Asesoramiento**

"Atender presencialmente, en cada una de las bibliotecas de la UAM, a todos los usuarios y usuarias que lo soliciten a través del sistema automático de gestión de citas en línea "Cita con la Biblioteca", accesible a través de la dirección web [biblioagenda.uam.es](http://biblioagenda.uam.es)".

### **COMPROMISO 3 asociado al servicio Adquisición de los recursos bibliográficos para el desempeño de la actividad investigadora y/o docente**

"Notificar por correo electrónico la aceptación o desestimación de la adquisición de bibliografía (en este caso argumentando la causa), en un plazo máximo de

5 días, desde la fecha de solicitud por parte del PDI a través del formulario de solicitud de compra [biblioteca.uam.es/sc/servcompra.html](http://biblioteca.uam.es/sc/servcompra.html)".

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

### **COMPROMISO 4 asociado al servicio Adquisición de los recursos bibliográficos para el desempeño de la actividad investigadora y/o docente**

"Notificar por correo electrónico al PDI que haya solicitado la adquisición de recursos bibliográficos, la llegada a Biblioteca de los mismos, en un plazo máximo de 3 días desde su recepción".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente de la llegada de los recursos bibliográficos en Biblioteca.

### **COMPROMISO 5 asociado al servicio Adquisición de los recursos bibliográficos para el desempeño de la actividad investigadora y/o docente**

"Tramitar las incidencias de acceso a través de BUN, notificadas por el personal docente e investigador, en un plazo máximo de 48h".

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

**COMPROMISO 6 asociado al servicio Préstamo domiciliario, Préstamo interbibliotecario y Pasaporte Madroño**

"Prestar al PDI hasta 30 ejemplares simultáneamente, con periodos de préstamo de hasta 60 días (caso de ejemplares de préstamo Largo), y con derecho a 5 renovaciones automáticas cuando no haya reservas sobre ese ejemplar".

**COMPROMISO 7 asociado al servicio Préstamo domiciliario, Préstamo interbibliotecario y Pasaporte Madroño**

"Notificar al PDI, mediante correo electrónico y SMS, la fecha de devolución de ejemplares el mismo día que se produzca el vencimiento del préstamo".

**COMPROMISO 8 asociado al servicio Préstamo domiciliario, Préstamo interbibliotecario y Pasaporte Madroño**

"Enviar al PDI, por correo electrónico, los artículos solicitados en Préstamo Interbibliotecario a través del formulario [biblioteca.uam.es/sc/pib.html](http://biblioteca.uam.es/sc/pib.html), en un plazo máximo de 5 días".

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

**COMPROMISO 9 asociado al servicio Préstamo domiciliario, Préstamo interbibliotecario y Pasaporte Madroño**

"Tramitar las solicitudes de libros o capítulo de libros solicitados en Préstamo Interbibliotecario a través del formulario [biblioteca.uam.es/sc/pib.html](http://biblioteca.uam.es/sc/pib.html), en un plazo máximo de 5 días".

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

**COMPROMISO 10 asociado al Servicio del Portal de Producción Científica y de Dialnet**

"Tramitar todas las incidencias sobre el Portal de Producción Científica de la UAM, notificadas por los usuarios y usuarias a través de la utilidad "Contactar con la Oficina Técnica del Portal de Producción Científica", en un plazo máximo de 48 horas".

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

**COMPROMISO 11 asociado al Servicio del Portal de Producción Científica y de Dialnet.**

"Incluir en Dialnet y en el Portal de Producción Científica, todas las tesis doctorales defendidas en la UAM y enviadas por la Escuela de Doctorado, en un

plazo máximo de 60 días desde su recepción en Biblioteca".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente de la llegada de las tesis a Biblioteca.

### **COMPROMISO 12 asociado al servicio de Difusión en abierto de los resultados de investigación**

"Facilitar el acceso al texto completo en abierto, de todas las tesis leídas en la UAM que hayan sido remitidas a Biblioteca desde la Escuela de Doctorado, en el plazo máximo de 90 días desde su recepción, siempre que se disponga de autorización del autor o autora".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente de la llegada de las tesis a Biblioteca.

### **COMPROMISO 13 asociado al servicio de Asesoramiento al PDI en las distintas fases de elaboración de una publicación**

"Organizar anualmente, al menos 5 cursos de formación para el PDI sobre recursos de información específicos de su materia y relacionados con la evaluación de la producción científica".

### **COMPROMISO 14 asociado al servicio de Acreditación y tramos (sexenios) de investigación y transferencia**

"Elaborar, a demanda, un informe para el PDI de los centros propios de la UAM (Facultades y Escuela Politécnica Superior) para la justificación de los tramos de investigación, con los indicadores de calidad de sus publicaciones, en un plazo máximo de 15 días desde su solicitud a través de la dirección de correo de la biblioteca del centro en que presten sus servicios".

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

### **COMPROMISO 15 asociado al servicio de Acreditación y tramos (sexenios) de investigación y transferencia**

"Elaborar, a demanda, un informe para el PDI de los centros propios de la UAM (Facultades y Escuela Politécnica Superior) a efectos de la acreditación para el acceso a los cuerpos de funcionarios docentes universitarios y como profesor universitario contratado, con los indicadores de calidad de sus publicaciones, en un plazo máximo de 30 días desde su solicitud a través de la dirección de correo de la biblioteca del centro en que presten sus servicios".

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

## 11. PUBLICACIONES

### **COMPROMISO 1 asociado al servicio Información y Asesoramiento**

"Responder a las solicitudes de información general sobre las prestaciones del Servicio de Publicaciones, recibidas a través de la dirección funcional [servicio.publicaciones@uam.es](mailto:servicio.publicaciones@uam.es), en un plazo máximo de 2 días".

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

### **COMPROMISO 2 asociado al servicio Autorización de uso del sello editorial de la UAM**

"Tramitar las solicitudes de ISBN para obras elaboradas por personal de la UAM, que se hayan remitido al Servicio de Publicaciones a través de la dirección de correo electrónico [servicio.publicaciones@uam.es](mailto:servicio.publicaciones@uam.es), en un plazo máximo de 2 días tras su aprobación en la Comisión de Publicaciones".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente de la celebración de la citada Comisión.

### **COMPROMISO 3 asociado al servicio Edición y publicación de obra original**

"Notificar a los autores por correo electrónico la decisión de la Comisión de Publicación (aprobatoria o denegatoria) en relación con la solicitud de publicación de su obra, en un plazo máximo de 7 días desde la celebración de la Comisión".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente de la celebración de la citada Comisión.

### **COMPROMISO 4 asociado al servicio Edición y publicación de obra original**

"Iniciar las gestiones destinadas a la revisión de la obra original por parte de revisores externos (primera fase del proceso de edición y publicación), en un plazo máximo de 15 días tras la aprobación de la publicación por parte de la Comisión de Publicaciones".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente de la celebración de la citada Comisión.

### **COMPROMISO 5 asociado al servicio Edición y publicación de obra original**

"Iniciar cada una de las fases que componen el proceso de edición y publicación de obra original - revisión por pares del texto, preparación de contrato, maquetación, corrección de pruebas, diseño de cubierta, obtención de

registros legales, impresión y recepción de ejemplares- en un plazo máximo de 15 días desde la finalización de la anterior".

### **COMPROMISO 6 asociado al servicio Edición y publicación de obra original**

"Responder a las solicitudes de información de los autores sobre el estado de su obra, remitidas al Servicio de Publicaciones a través del correo electrónico [uamediciones@uam.es](mailto:uamediciones@uam.es), en un plazo máximo de 2 días".

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

### **COMPROMISO 7 asociado al servicio Edición e imprenta de material institucional**

"Entregar a petición de las Unidades, Áreas o Departamentos de la Universidad los pequeños trabajos de imprenta solicitados, folletos, carteles y tarjetas de visitas, en un plazo máximo de 7 días desde la recepción en el Servicio de Publicaciones de los originales listos para imprimir".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente a la fecha de llegada de los originales.

### **COMPROMISO 8 asociado al servicio Asistencia al PDI de la UAM para la difusión de sus publicaciones periódicas (revistas)**

"Responder, de forma personalizada, a las solicitudes de información específicas del PDI sobre cuestiones relativas a sus publicaciones periódicas (revistas), remitidas a través del correo electrónico [erevistas@uam.es](mailto:erevistas@uam.es), en un plazo máximo de 2 días".

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

### **COMPROMISO 9 asociado al servicio Asistencia al PDI de la UAM para la difusión de sus publicaciones periódicas (revistas)**

"Resolución de incidencias sobre el gestor de contenidos de publicaciones periódicas (revistas) y sobre la mejora del posicionamiento de las publicaciones en un plazo máximo de 2 días".

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



**COMPROMISO 10 asociado al servicio Asistencia al PDI de la UAM para la difusión de sus publicaciones periódicas (revistas)**

"Proporcionar identificadores digitales a las publicaciones periódicas, en un plazo máximo de 2 días, desde la solicitud a través de la dirección de correo electrónico [erevistas@uam.es](mailto:erevistas@uam.es)".

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

**COMPROMISO 11 asociado al servicio Distribución y Venta**

"Inscribir las obras publicadas en las bases de datos Dilve para posibilitar su venta, en un plazo máximo de 5 días desde la recepción de las copias en el Servicio de Publicaciones".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente a la fecha de llegada de las copias.

**COMPROMISO 12 asociado al servicio Distribución y Venta**

"Suministrar ejemplares del fondo editorial a distribuidoras y librerías en un plazo máximo de 4 días desde la formalización del pedido a través de la dirección del correo electrónico [pedidos.uamediciones@uam.es](mailto:pedidos.uamediciones@uam.es)".

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

**COMPROMISO 13 asociado al servicio Difusión**

"Difundir, en formato electrónico descargable e imprimible, a través de la página web de la Universidad, durante el mes de mayo, la relación de publicaciones del fondo editorial de la UAM actualizada con las novedades del año".

**COMPROMISO 14 asociado al servicio Difusión**

"Realizar anualmente un intercambio publicaciones con universidades y centros de investigación asociados a la Unión de Editoriales Universitarias Españolas - UNE, enviando a dichas instituciones las novedades del Fondo editorial de la UAM".

**COMPROMISO 15 asociado al servicio Planificación de acciones formativas sobre gestores de contenidos**

"Realizar anualmente dos acciones formativas dirigidas al PDI para el correcto uso de los gestores de contenidos, tanto de revistas como de libros".



## 12. 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 médico periódico, cada dos años, 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](mailto:servicio.medico@uam.es)".

El cómputo del plazo, comienza el día siguiente del envío del correo electrónico por parte del interesado p 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. la aptitud limitada, 2. la aptitud de persona especialmente sensible a determinado riesgo y 3. la 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 que la entrega de informes médicos por parte del interesado o interesada.

## **13. 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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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 en relación con el servicio Manipulación de agentes biológicos (AB) y organismos modificados genéticamente (OMG)**

"Dar apoyo en los trámites exigidos por la legislación vigente - elaboración de informes y presentación en plazo de la documentación frente a los órganos e instituciones oficiales competentes - cuando se utilizan, para trabajos en la Universidad, agentes biológicos u organismos modificados genéticamente, en un plazo máximo de 30 días desde que el SPRL es informado de dichos trabajos por el personal docente e investigador a través de la dirección [servicio.prevencion@uam.es](mailto:servicio.prevencion@uam.es)".

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

**COMPROMISO 9 asociado al servicio Control de precursores de drogas**

"Dar apoyo en los trámites necesarios para autorizar la adquisición de sustancias químicas catalogadas como precursores de droga, en un plazo máximo de 10 días desde la solicitud del personal docente e investigador a través de la dirección [servicio.prevencion@uam.es](mailto:servicio.prevencion@uam.es)".

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

**SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PARA LA DOCENCIA****COMPROMISO asociado al Servicio de lectura óptica**

"Enviar a través de un correo electrónico los resultados de las correcciones solicitadas en, un plazo máximo de 5 días, a contar desde la fecha de entrega de los exámenes en las dependencias de la Unidad de Calidad de los Estudios".

El cómputo del plazo comienza el día siguiente al de la fecha de entrega.



## 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](https://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 Delegada de Investigación.
- Complimentando 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 [uam.es/sede/quejasysugerencias](http://uam.es/sede/quejasysugerencias).





## LOCALIZACIÓN DE EDIFICIOS

**Rectorado y servicios centrales** F5

Plaza Mayor de la UAM H5

## Facultades y escuelas

Escuela Politécnica Superior 14

| Facultad de Ciencias                                         |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| Edificio Biología                                            | H7 |
| Edificio Ciencias                                            | G4 |
| Edificio Ingeniería Química<br>y Tecnología de los Alimentos | H4 |

Facultad de Ciencias Económicas  
y Empresariales

|                     |    |
|---------------------|----|
| Facultad de Derecho | H8 |
|---------------------|----|

Edificio de Ciencias Jurídicas,  
Politécnico Federal de Rio de Janeiro

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| Políticas y Económicas         | H8 |
| Facultad de Filosofía y Letras | D4 |

Facultad de Formación del Profesorado

|                        |     |
|------------------------|-----|
| y Educación            | E4  |
| Facultad de Psicología | 146 |

## Centros de investigación

Centro de Biología Molecular  
Severo Ochoa IIA, CSIC

CIAL Instituto de Investigación en Ciencias

de la Alimentación UAM-CSIC L3  
Instituto de Ciencias MatemáticasInstituto de Física Teórica UAM-CSIC N4CNB Centro Nacional de Biotecnología  
(CSIC) 16

ICMM Instituto de Ciencias  
de Materiales de Madrid (CSIC)

Instituto de Catálisis y Petroleoquímica

|        |    |
|--------|----|
| (CSIC) | 18 |
|--------|----|

Centro de Micro-Análisis de Materiales K3

|                    |    |
|--------------------|----|
| IMDEA Alimentación | F9 |
|--------------------|----|

IMDEA Nanociencia M4PCM Parque Científico de Madrid  
Edificio CLAI D L3

|                     |    |
|---------------------|----|
| Complejo Trimodular | L3 |
|---------------------|----|

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| Laboratorio de Altas Energías | H4 |
|-------------------------------|----|

## Bibliotecas

Biblioteca de Humanidades C5Biblioteca de Ciencias K5

### Otros Centros UAM

Centro de Estudios de Posgrado  
Escuela de Doctorado Bahellón D

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| Escuela de Doctorado Pabellón D | D5 |
| Fundación UAM                   | K5 |

**Centro de Psicología Aplicada CPA.**  
Unidad Clínica Rehabilitación

Idiomas/Centro Superior de Música

|            |    |
|------------|----|
| Pabellón A | C5 |
|------------|----|

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| Museo de la Escuela Politécnica Superior | J4 |
| Museo de Mineralogía                     | G4 |

## Otros servicios

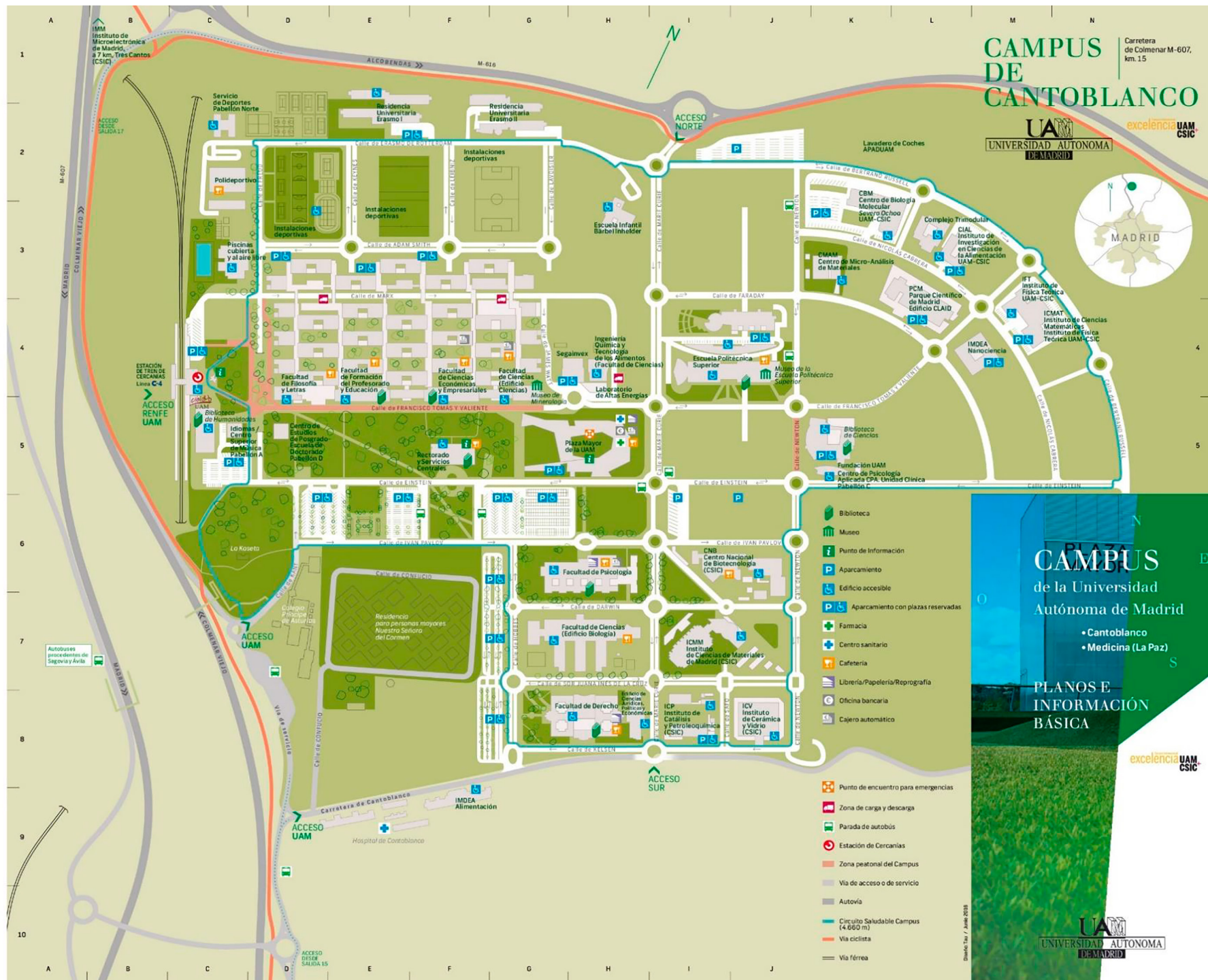
Escuela Infantil Bärbel Inhelder H3

Estación de tren de Cercanías C4

|                            |          |
|----------------------------|----------|
| Lavadero de coches APADUAM | K2       |
| Instalaciones deportivas   | D. 5. 53 |

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| Piscinas cubiertas y al aire libre | C3 |
|------------------------------------|----|

|               |    |
|---------------|----|
| Polideportivo | C2 |
|---------------|----|

Residencia Universitaria Erasmo I E2Residencia Universitaria Erasmo II G2





## Registro general <sup>F5</sup>

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 <sup>H5</sup>**  
Plaza Mayor y Explanada de Rente  
Tel: 91 497 40 90 / 50 15  
contacto: [www.uam.es/oe/oe/contacto](mailto:www.uam.es/oe/oe/contacto)  
[www.uam.es/oe](http://www.uam.es/oe)

**Oficina de Información y Carnet Universitario <sup>F5</sup>**  
Edificio de Rectorado, planta baja  
Tel: 91 497 51 00 / 51 01 / 51 03  
[informacion.general@uam.es](mailto:informacion.general@uam.es)  
[www.carnet.uam.es](http://www.carnet.uam.es)

**Oficina AlumniUAM <sup>F5</sup>**  
Edificio de Rectorado, Entrepantalla baja  
C/ Einstein, 3  
Tel: 91 497 39 39  
[www.uam.es/alumni](http://www.uam.es/alumni)  
[atencion.alumni@uam.es](mailto:atencion.alumni@uam.es)

**Oficina del defensor del universitario <sup>F5</sup>**  
Ubicada en la 3ª entreplanta del Edificio de Rectorado  
Tel: 91 497 35 92  
[defensor.uam@uam.es](mailto:defensor.uam@uam.es)

**Secciones de Acceso, Admisión y Traslado (Plaza Mayor) <sup>H5</sup>**  
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](mailto:seccion.acceso@uam.es)  
[seccion.admision@uam.es](mailto:seccion.admision@uam.es)  
[seccion.cau.traslado@uam.es](mailto:seccion.cau.traslado@uam.es)

**Sección de Becas y Ayudas al Estudio <sup>H5</sup>**  
Tel: 91 497 41 63 / 26 97  
[www.uam.es/estudiantes/ssbecas](http://www.uam.es/estudiantes/ssbecas)  
[www.uam.es/ss/servlet/es/1234886348774/listadoxxx/seccion\\_becas\\_y\\_ayudas\\_al\\_estudio.htm](http://www.uam.es/ss/servlet/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) <sup>H5</sup>**  
[www.uam.es/oep/](http://www.uam.es/oep/)  
Tel: 91 497 26 38  
[ope.informacion@uam.es](mailto:ope.informacion@uam.es)

**Área de prácticas externas <sup>H5</sup>**  
Tel: 91 497 50 56  
[ope.practicas@uam.es](mailto:ope.practicas@uam.es)

**Área de Bolsa de empleo <sup>H5</sup>**  
Tel: 91 497 49 68  
[ope.empleo@uam.es](mailto:ope.empleo@uam.es)

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

**Oficina Central <sup>H5</sup>**  
Plaza Mayor  
Tel: (+34) 91 497 49 89  
[orl.uam@uam.es](mailto:orl.uam@uam.es)

**Oficina de Acogida (Plaza Mayor) <sup>H5</sup>**  
Tel: 91 497 74 12 / 69 06 / 69 07 / 36 99  
[oficina.acogida@uam.es](mailto:oficina.acogida@uam.es)

**Oficina de Acción Solidaria y Cooperación (Plaza Mayor) <sup>H5</sup>**  
Tel: 91 497 76 02  
[iniciativo.solidario@uam.es](mailto:iniciativo.solidario@uam.es)  
[www.uam.es/otros/uamsolidario](http://www.uam.es/otros/uamsolidario)

**Centro de Atención al Usuario (CAU) Escuela Politécnica Superior <sup>J4</sup>**  
C/ Francisco Tomás y Valiente, 11 - Edif. B  
Planta baja, despacho 107  
Tel: 91 497 40 29  
[cau@uam.es](mailto:cau@uam.es)

**Servicio Médico del Estudiante (Plaza Mayor) <sup>H5</sup>**  
Tel: 91 497 24 24  
Horario de consulta médica: 10 a 14h, de lunes a viernes

**Servicio de Salud Laboral (Plaza Mayor) <sup>H5</sup>**  
Tel: 91 497 44 44  
Horario de consulta médica: 13 a 15h, salvo urgencias: 9 a 20.30h.

**Centro de Formación Continua <sup>H5</sup>**  
Pabellón 0, 2ª planta  
C/ Francisco Tomás y Valiente, 2  
Tel: 91 497 55 38 / 91 497 14 13  
[estudios.propios@uam.es](mailto:estudios.propios@uam.es)  
[www.uam.es/ensenanzaspropias](http://www.uam.es/ensenanzaspropias)

**C.S. Investigación y Promoción de la Música <sup>C5</sup>**  
Pabellón A, C/ Freud, 1  
Tel: 91 497 49 78. Fonoteca: 91 497 40 03  
[Info@cpm.uam.es](mailto:Info@cpm.uam.es)  
[www.uam.es/ss/Satellite/es/1242668188887/subHomeServicio/Centro\\_Superior\\_de\\_Investigacion\\_y\\_Promocion\\_de\\_la\\_Musica](http://www.uam.es/ss/Satellite/es/1242668188887/subHomeServicio/Centro_Superior_de_Investigacion_y_Promocion_de_la_Musica)  
(CSIPM).htm

**Servicio de Idiomas <sup>H5</sup>**  
Pabellón A, 2ª planta  
Tel: 91 497 46 33 / 20 44  
[servicio.idiomas@uam.es](mailto:servicio.idiomas@uam.es)  
[www.uam.es/ss/Satellite/es/1242654677923/subHomeServicio/Servicio\\_de\\_Idiomas.htm](http://www.uam.es/ss/Satellite/es/1242654677923/subHomeServicio/Servicio_de_Idiomas.htm)

**Oficina de actividades culturales <sup>F5</sup>**  
Edificio de Rectorado, 2ª entreplanta  
Tel: 91 497 43 59 / 46 45.  
[Actividades.culturales@uam.es](mailto:Actividades.culturales@uam.es)

**Ecocampus (Plaza Mayor) <sup>H5</sup>**  
Tel: 91 497 51 38 / 26 29  
[ecocampus.uam.es](http://ecocampus.uam.es)  
[www.uam.es/ss/servlet/es/1234886348774/listadoxxx/seccion\\_becas\\_y\\_ayudas\\_al\\_estudio.htm](http://www.uam.es/ss/servlet/es/1234886348774/listadoxxx/seccion_becas_y_ayudas_al_estudio.htm)  
[www.uam.es/ss/servlet/es/1234886348774/listadoxxx/seccion\\_becas\\_y\\_ayudas\\_al\\_estudio.htm](http://www.uam.es/ss/servlet/es/1234886348774/listadoxxx/seccion_becas_y_ayudas_al_estudio.htm)

**Centro de Psicología Aplicada (CPA) <sup>H5</sup>**  
Unidad Clínica - Pabellón C  
C/ Einstein, 13  
Tel: 91 497 86 87  
[cpa@uam.es](mailto:cpa@uam.es)



## Bibliotecas

**Archivo Central <sup>F5</sup>**  
C/ Einstein, 3  
Edificio de Rectorado, 1ª planta  
Tel: 91 497 50 21  
[archivo.central@uam.es](mailto:archivo.central@uam.es)

**Biblioteca de Ciencias <sup>K5</sup>**  
"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](mailto:biblioteca.ciencias@uam.es)

**Biblioteca de la Facultad de Derecho <sup>H8</sup>**  
C/ Kelsen, 1  
Tel: 91 497 82 21  
[biblioteca.derecho@uam.es](mailto:biblioteca.derecho@uam.es)

**Centro de Documentación Europea <sup>F4</sup>**  
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](mailto:cde@uam.es)

**Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales <sup>F4</sup>**  
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](mailto:biblioteca.economica@uam.es)

**Biblioteca de la Facultad de Formación de Profesorado y Educación <sup>E4</sup>**  
C/ Francisco Tomás y Valiente, 3  
Tel: 91 497 39 75  
[biblioteca.profesorado@uam.es](mailto:biblioteca.profesorado@uam.es)

**Biblioteca de Humanidades <sup>C5</sup>**  
C/ Freud, 3  
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](mailto:biblioteca.humanidades@uam.es)

**Cartoteca "Rafael Mas" <sup>C5</sup>**  
Ubicada en la Biblioteca de Humanidades  
C/ Freud, 3  
Tel: 91 497 85 88  
[cartoteca@uam.es](mailto:cartoteca@uam.es)

**Biblioteca de la Facultad de Medicina <sup>CAMPUS DE MEDICINA</sup>**  
C/ Arzobispo Morcillo, s/n  
Horario especial en época de exámenes  
Tel: 91 497 54 77  
[biblioteca.medicina@uam.es](mailto:biblioteca.medicina@uam.es)

**Biblioteca de la Escuela Politécnica Superior <sup>J4</sup>**  
C/ Francisco Tomás y Valiente, 11  
Tel: 91 497 23 13 / 34 90  
[biblioteca.eps@uam.es](mailto:biblioteca.eps@uam.es)

**Biblioteca de la Facultad de Psicología <sup>H8</sup>**  
C/ Ivan Pavlov, 6  
Tel: 91 497 40 66  
[biblioteca.psicologia@uam.es](mailto:biblioteca.psicologia@uam.es)

**Servicios Centrales <sup>F5</sup>**  
C/ Einstein, 3  
Edificio de Rectorado, entreplanta 3ª  
Tel: 91 497 46 53  
[servicio.biblioteca@uam.es](mailto:servicio.biblioteca@uam.es)

## Servicio de Educación Física y Deporte <sup>C3</sup>

**Pabellón cubierto, Pabellón Norte, Piscinas y Pistas exteriores**  
Tel: 91 497 39 49  
[servicio.deportes.informacion@uam.es](mailto:servicio.deportes.informacion@uam.es)  
[http://www.uam.es/ss/Satellite/es/1242668544753/subHomeServicio/Servicio\\_de\\_EF\\_y\\_Deporte.htm](http://www.uam.es/ss/Satellite/es/1242668544753/subHomeServicio/Servicio_de_EF_y_Deporte.htm)

## Servicios Generales

**Farmacia y Óptica (Plaza Mayor) <sup>H5</sup>**  
Tel: Farmacia: 91 497 24 45  
Tel: Óptica: 91 497 24 46  
[farmaciaoptica@uam.es](mailto:farmaciaoptica@uam.es)

**Librerías y sucursales**  
**Central <sup>H5</sup>**  
Edificio Plaza Mayor  
Tel: 91 497 49 94 / 49 97 / 85 58  
[libreria@uam.es](mailto:libreria@uam.es)

**Facultad de Derecho <sup>H8</sup>**  
Tel: 652 31 79 28  
**Facultad de Medicina <sup>CAMPUS DE MEDICINA</sup>**  
Tel: 91 497 54 97 / 91 314 72 87

**Facultad de Psicología <sup>H8</sup>**  
Tel: 91 497 40 87

**Informática y Telefonía DAYFISA (Plaza Mayor) <sup>H5</sup>**  
Tel: 91 497 68 27 / 91 315 40 41  
[dayfisa@dayfisa.com](mailto:dayfisa@dayfisa.com)

**Centro de Servicios Documentales (Reprografía) (Plaza Mayor) <sup>H5</sup>**  
Tel: 91 497 42 51  
[oce.canon@uam.es](mailto:oce.canon@uam.es)

**Agencia de Viajes El Corte Inglés (Plaza Mayor) <sup>H5</sup>**  
Tel: 91 497 85 91 / 85 92

**Banco Santander (Plaza Mayor) <sup>H5</sup>**  
Tel: 91 735 29 63

**Oficina de Correos <sup>F5</sup>**  
Edificio de Rectorado, planta baja  
Tel: 91 497 44 99

**CibiUAM (Centro Integral de la Bicicleta) <sup>C5</sup>**  
Edificio de Rectorado, planta baja  
Tel: 91 497 44 99

## Alojamientos

**Residencia Universitaria Erasmo I <sup>E2</sup>**  
C/ Erasmo de Rotterdam, 7 - Campus Cantoblanco  
Tel: 91 131 21 00  
[erasmo1@resas.es](mailto:erasmo1@resas.es)

**Residencia Universitaria Erasmo II <sup>E2</sup>**  
C/ Erasmo de Rotterdam, 9 - Campus Cantoblanco  
Tel: 91 188 30 00  
[erasmo2@resas.es](mailto: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](mailto:cmjuvives@uam.es)

## Centros mixtos UAM-CSIC

**CIAL Instituto de Investigación en Ciencias de la Alimentación UAM-CSIC <sup>L3</sup>**  
C/ Nicolás Cabrera, 9  
Tel: (+34) 91 001 79 00  
[www.cial.uam-csic.es/](http://www.cial.uam-csic.es/)

**IFT Instituto de Física Teórica UAM-CSIC <sup>M4</sup>**  
C/ Nicolás Cabrera 13-15  
Tel: (+34) 91 299 98 00 / 02 / 03  
[www.ift.uam-csic.es](http://www.ift.uam-csic.es)

**ICMAT Instituto de Ciencias Matemáticas UAM-CSIC-UC3M-UCM <sup>N4</sup>**  
C/ Nicolás Cabrera, 13-15  
Tel: (+34) 91 299 97 04  
[www.icmat.es](http://www.icmat.es)

**Instituto de Investigaciones Biomédicas Alberto Sols UAM-CSIC**  
C/ Calle Arturo Duperre, 4 - CAMPUS DE MEDICINA  
Tel: (+34) 91 585 44 00  
[www.iib.uam.es](http://www.iib.uam.es)

**CBM Centro de Biología Molecular Severo Ochoa UAM-CSIC <sup>K3</sup>**  
C/ Nicolás Cabrera, 1  
Tel: (+34) 91 196 44 01  
[institucion@cbm.uam.es](mailto:institucion@cbm.uam.es)  
[www.cbm.uam.es](http://www.cbm.uam.es)

## Fundación UAM <sup>H5</sup>

Pabellón C, 2ª planta  
C/ Einstein, 13  
Tel: 91 497 87 28  
[www.fuam.es](http://www.fuam.es)

## Centros del CSIC

**CNB Centro Nacional de Biotecnología (CSIC) <sup>J6</sup>**  
C/ Darwin, 3  
Tel: (+34) 91 585 45 00  
[cnb@cnb.csic.es](mailto:cnb@cnb.csic.es)  
[www.cnb.csic.es](http://www.cnb.csic.es)

**ICMM Instituto de Ciencias de Materiales de Madrid (CSIC) <sup>I7</sup>**  
C/ Sor Juana Inés de la Cruz, 3  
Tel: (+34) 91 334 90 00  
[info@icmm.csic.es](mailto:info@icmm.csic.es)  
[www.icmm.csic.es](http://www.icmm.csic.es)

**Instituto de Microelectrónica de Madrid-CNM <sup>A1</sup>**  
(no figura en el plano)  
C/ Isaac Newton, 8, Tres Cantos  
Tel: (+34) 91 806 07 00  
[imm@icmm.csic.es](mailto:imm@icmm.csic.es)  
[www.imm.cnm.csic.es](http://www.imm.cnm.csic.es)

**ICP Instituto de Catálisis y Petroleoquímica (CSIC) <sup>I8</sup>**  
C/ Marie Curie, 2  
Tel: (+34) 91 585 48 00  
Contacto - formulario: [www.icp.csic.es/contacto.php](http://www.icp.csic.es/contacto.php)  
[www.icp.csic.es](http://www.icp.csic.es)

**ICV Instituto de Cerámica y Vidrio (CSIC) <sup>J8</sup>**  
C/ Kelsen, 5  
Tel: (+34) 91 735 58 40  
[webmaster@icv.csic.es](mailto:webmaster@icv.csic.es)  
[www.icv.csic.es](http://www.icv.csic.es)

## Otros centros de Investigación

**CMAM Centro de Micro-Análisis de Materiales <sup>K3</sup>**  
C/ Faraday, 3  
Tel: (+34) 91 497 36 21  
[cmam@uam.es](mailto:cmam@uam.es)  
[www.ccmam.uam.es](http://www.ccmam.uam.es)

**IFIMAC Centro de Investigación en Física de la Materia Condensada <sup>G4</sup>**  
Facultad de Ciencias  
C/ Francisco Tomás y Valiente, 7  
Tel: (+34) 91 497 24 33  
[ifimac@uam.es](mailto:ifimac@uam.es)  
[www.ifimac.uam.es](http://www.ifimac.uam.es)

**Parque Científico de Madrid Complejo Trimodular <sup>L3</sup>**  
C/ Nicolás Cabrera, 3

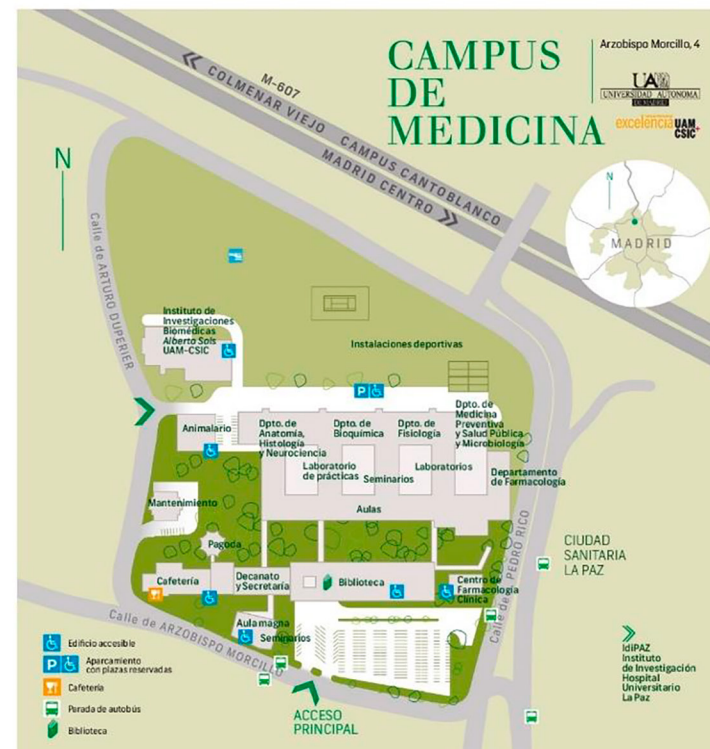
**Parque Científico de Madrid Edificio CLAUD <sup>L3</sup>**  
C/ Faraday, 7  
Tel: (+34) 91 116 99 40  
[parque.cientifico@icp.mes](mailto:parque.cientifico@icp.mes)  
[www.icp.mes](http://www.icp.mes)

**IMDEA Alimentación <sup>E9</sup>**  
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](mailto:contacto.alimentacion@imdea.org)  
[www.alimentacion.imdea.org](http://www.alimentacion.imdea.org)

**IMDEA Nanociencia <sup>M4</sup>**  
C/ Faraday, 9  
Tel: (+34) 91 299 87 00  
[www.nanociencia.imdea.org](http://www.nanociencia.imdea.org)

**SEGAINVEX <sup>G4</sup>**  
C/ James Watt nº 4  
Tel: (+34) 91 497 50 08  
[segainvex@uam.es](mailto:segainvex@uam.es)

**Servicio Interdepartamental de Investigación (SIDI) <sup>E4</sup>**  
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](mailto: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 personal docente e investigador 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 de las empleadas y empleados públicos de la UAM**

El criterio de calidad que deberá regir la actuación de los 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 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 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](mailto:defensor.universitario@uam.es)

[www.uam.es/uam/servicios/defensor-universitario](http://www.uam.es/uam/servicios/defensor-universitario)

#### **Unidad de Igualdad de Género**

Edificio de Rectorado, entreplanta baja.

(+34) 91 497 8458

[unidad.igualdad@uam.es](mailto:unidad.igualdad@uam.es)

#### **Actividades Culturales**

Edificio de Rectorado, entreplanta 2.

(+34) 91 497 4359 / 4645

[actividades.culturales@uam.es](mailto:actividades.culturales@uam.es)

[www.uam.es/uam/servicios/oficina-actividades-culturales](http://www.uam.es/uam/servicios/oficina-actividades-culturales)

### **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](mailto:iniciativa.solidaria@uam.es);

[www.uam.es/uam/servicios/oficinasolidaria](http://www.uam.es/uam/servicios/oficinasolidaria)

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

(+34) 91 497 7628

[programa.discapacidad@uam.es](mailto:programa.discapacidad@uam.es);

[www.uam.es/uam/servicios/oficinasolidaria](http://www.uam.es/uam/servicios/oficinasolidaria)

#### **Becas y Ayudas al Estudio**

(+34) 91 497 4163 / 91 497 2697

[seccion.becas@uam.es](mailto: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](mailto:servicio.idiomas@uam.es);

[www.uam.es/servicios/idiomas](http://www.uam.es/servicios/idiomas)

#### **Centro de Psicología**

##### **Aplicada - CPA**

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

(+34) 91 497 8687

[cpa@uam.es](mailto: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](http://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](http://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](http://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](http://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](mailto: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](mailto:erasmo@resa.es);  
Edificio II: (+34) 91 188 3000 [erasmo2@resa.es](mailto:erasmo2@resa.es)

### Colegio Mayor Santillana (adscrito)

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

### Colegio Mayor Somosierra (adscrito)

C/ Pablo Vidal, 6. 28043 Madrid  
(+34) 91 413 6011. Móvil: 618 746 081  
[cmsomosierra@cmsomosierra.com](mailto: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 \(SCUAM\)](#)
- [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**

- [Instituto Universitario de 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 \(INAECU\) \(UAM UC3M\)](#)
- [Instituto 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 Estudios de América Latina \(CEAL\)](#)
- [Centro de Farmacología Clínica](#)
- [Centro de Teoría Política](#)
- [Centro Superior de Estudios de Oriente Próximo y Egiptología](#)
- [Escuela de Gemología](#)

- [Escuela de Periodismo UAM/El País](#)
- [Fundación interuniversitaria Fernando González Bernáldez \(FUNGLOBE\)](#)
- [Instituto de Ingeniería del Conocimiento \(IIC\)](#)
- [Museo de Artes y Tradiciones Populares](#)
- [Laboratorio 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: PROVISIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO, SELECCIÓN, CARRERA PROFESIONAL Y SITUACIONES ADMINISTRATIVAS DEL PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR - PDI**

- El servicio de PDI tiene establecido un sistema de alertas, mediante suscripción en línea, a través del sitio [web www.uam.es/uam/pdi](http://web.www.uam.es/uam/pdi).

### **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: AYUDA 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

- Participación de más de 500 PDI de la UAM en el Plan Doing desde la puesta en marcha del Plan en el curso 2015-16.
- 100% de solicitudes admitidas en el Plan de capacitación lingüística para la Docencia en Inglés Plan DOing, 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: BIBLIOTECA UAM

- Dispone desde 2009 de [resultados de satisfacción](#) de nuestros usuarios y usuarias, que se mantiene de forma

constante en los niveles más altos (Buena-Muy Buena).

- Ofrece una amplia oferta de formación presencial, fácilmente localizable a través de las [BiblioAgendas](#) de cada biblioteca de centro.
- Ofrece una gran cantidad de información y formación sobre los recursos disponibles y las prestaciones ofertadas, con videos en-línea accesibles a través de nuestras [Biblioguías](#).
- Asegura que, como mínimo, el 75 % de las monografías de la bibliografía recomendada en las guías docentes de las asignaturas de Grado formará parte de la colección de la Biblioteca UAM.
- Es una de las seis bibliotecas universitarias de España que tiene todo su fondo bibliográfico en papel identificado con RFID, con todas las ventajas que ello supone de cara a la circulación de materiales y el inventario de los mismos.
- Está certificada con la Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología - FECYT para vincular el Currículum Vitae Normalizado - CVN de los docentes e investigadores desde el [Portal de Producción Científica de la UAM](#).

- Ha desarrollado servicios web para cargar la producción científica de nuestros investigadores desde diversas fuentes bibliográficas (Dialnet, Web of Science, Scopus, Pubmed...) al Portal de Producción Científica de la UAM.
- Dispone de la herramienta [EcienciaDatos](#), financiada por la Comunidad de Madrid, común para todas las bibliotecas universitarias del [Consorcio Madroño](#) y que permite el depósito en abierto de los datos resultado de la investigación de nuestro PDI.

## LOGROS ESPECÍFICOS: PUBLICACIONES

- Publicación del Reglamento del Servicio de Publicaciones.
- Acogida de la XXXVII Asamblea General de la Unión de Editoriales Universitarias Españolas en nuestro campus.
- Nombramiento, como Socio de Honor de la Unión de Editoriales Universitarias Españolas, de Juan Manuel Guillem, ex director del Servicio.
- Nuevo reglamento con baremos y criterios transparentes de ayudas a publicaciones periódicas y dotación de un 15% de nuestro presupuesto anual para las mismas.

- El 12% del total de revistas del Portal obtuvieron por primera vez el Sello de Calidad de la FECYT (Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología) y han sido renovados en julio de 2020.
- El 12% del total de revistas del Portal) han sido indizadas en SCOPUS, prestigioso índice que mide el impacto por citas recibidas de las revistas. También se mejora en indexación en Scimago y REDIB, alcanzando algunas revistas índices en Q1 y Q2.
- Migración realizada a versiones avanzadas en las plataformas PKP de portales de revistas, OJS y libros/manuscritos OMP ambas en versión 3.2.
- Se incrementa el número de publicaciones, en 2019 se dobló frente al anterior llegando a las 49 publicaciones, y en 2020 se incrementó el catálogo digital con un total de 28 publicaciones digitales y 28 publicaciones físicas.
- Selección final, aprobación por la Comisión y puesta en marcha del proveedor de un sistema informático para la automatización y trazabilidad del proceso de edición de libros.
- Selección final, aprobación por la Comisión y puesta en marcha del proveedor de

una solución informática ligada al gestor documental/editorial para gestionar un canal comercial propio/ tienda online.

- Creación de base de datos para el registro del depósito editorial (1320 títulos aproximadamente) de cara a elaborar informes estadísticos fiables que permitan una mejora en la difusión.
- Contratación anual de 4 anuncios en los suplementos culturales de los periódicos El País, El Mundo y ABC, para presentar novedades editoriales del Fondo de la UAM y contratación de publicidad específica y posicionamiento SEO en redes para la tienda online.
- Información de revistas y novedades bibliográficas en la revista de la UNE (Unión de Editoriales Universitarias Españolas).

### **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 docente e investigador, 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](http://www.uam.es).





## 12. Seguimiento y actualización

La presente Carta Marco de Servicios de la Universidad Autónoma de Madrid para personal docente e investigador 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 docente e investigador 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 de la Versión 1:** 10 de febrero de 2021. Revisada con cambios el 30 de junio de 2021.





## Fe de erratas

Con fecha 16 de abril de 2021, se subsana la siguiente errata detectada en el documento anterior de 10 de febrero:

- En el compromiso 1 de Salud Laboral, se sustituye “reconocimiento periódico anual” por “reconocimiento médico periódico, cada dos años”.

## Revisiones

**30/06/2021.** Con cambios en: 1. Páginas web de Provisión de puestos de trabajo, selección, carrera profesional y situaciones administrativas del personal docente e investigador, Gestión de prestaciones asistenciales, por nacimiento y cuidado de menor, incapacidades, desempleo y jubilación, Nóminas, Ayudas económicas, Formación, Movilidad e internacionalización, Mejora de la calidad docente y de las titulaciones, Promoción y fomento de la investigación, Contratación de personal investigador, Salud Laboral, Prevención de Riesgos Laborales, Servicios complementarios para la docencia, Tecnologías para la educación, Lectura óptica,



Servicios complementarios para la investigación, Gestión Económica de la Investigación, Infraestructuras de investigación, Centro de Apoyo a la Innovación y Transferencia de Conocimiento - CAITEC. 2. Correo electrónico y páginas web de Otros servicios administrativos.

# 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 PDI 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 898/1985](#), de 30 de abril, sobre régimen del Profesorado Universitario (legislación consolidada).
- [Orden de 2 de diciembre de 1994](#), por la que se establece el procedimiento para la evaluación de la actividad investigadora en desarrollo del Real Decreto 1086/1989, de 28 de agosto, sobre retribuciones del profesorado universitario (legislación consolidada).
- [Orden de 16 de noviembre de 2000](#) por la que se actualiza la de 2 de diciembre de 1994, por la que se establece el procedimiento para la evaluación de la actividad investigadora en desarrollo del Real Decreto 1086/1989, de 28 de agosto, sobre retribuciones.
- [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.



## **Legislación específica de Profesores Asociados de Ciencias de la Salud y Personal Docente con plaza vinculada con instituciones sanitarias**

- [Ley 14/1986](#), de 25 de abril, General de Sanidad (legislación consolidada).
- [Real Decreto 1558/1986](#), de 28 de junio, por el que se establecen las bases generales del régimen de conciertos entre las Universidades y las Instituciones sanitarias (legislación consolidada).
- [Real Decreto 1652/1991](#), de 11 de octubre, por el que se modifica parcialmente el Real Decreto 1558/1986, de 28 de junio, por el que se establecen las bases generales del régimen de conciertos entre las Universidades y las instituciones sanitarias.
- [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).

### **a) Específica del PDI 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 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.
- [Real Decreto 1312/2007](#), de 5 de octubre, por el que se establece la acreditación nacional para el acceso a los cuerpos docentes universitarios (legislación consolidada).
- [Real Decreto 1313/2007](#), de 5 de octubre, por el que se regula el régimen de los concursos de acceso a cuerpos docentes universitarios (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 PDI laboral**

- [Decreto 153/2002](#), de 12 de septiembre, sobre el régimen del personal docente e investigador contratado por las Universidades públicas de Madrid y su régimen retributivo.
- [Real Decreto 1052/2002](#), de 11 de octubre, que regula el procedimiento para obtención de evaluación de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, y de su certificación, a los efectos de contratación de personal docente e investigador universitario.
- [Convenio Colectivo personal docente e investigador Laboral: Primer Convenio colectivo](#) . Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid - BOCM, n. 164, 12 de julio de 2003.
- [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).

### **a) Específica del PDI funcionario**

- [Ley 27/1994, de 29 de septiembre](#), de modificación de la edad de jubilación de los funcionarios de los cuerpos docentes universitarios.

### **b) Específica del PDI laboral**

- [Convenio Colectivo personal docente e investigador Laboral: Primer Convenio colectivo](#) . Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid - BOCM, n. 164, 12 de julio de 2003.

## **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).

### **a) Específica del PDI funcionario**

- [Real Decreto 1086/1989](#), de 28 de agosto, sobre retribuciones del profesorado universitario.

### **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.

### **Promoción y fomento de la Investigación y Contratación de personal investigador**

- [Real Decreto 63/2006](#), de 27 de enero, por el que se aprueba el Estatuto del personal investigador en formación (legislación consolidada).

- [Real Decreto 103/2019](#), de 1 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto del personal investigador predoctoral en formación (legislación consolidada).

### **Publicaciones**

- [Real Decreto Legislativo 1/1996](#), de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia (legislación consolidada).

### **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).
- [Ley 9/2003, de 25 de abril](#), por la que se establece el régimen jurídico de la utilización confinada, liberación voluntaria y comercialización de organismos modificados genéticamente.
- [Ley 4/2009, de 15 de junio](#), de control de precursores de drogas.

- [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 PDI funcionario y laboral

- [Procedimiento para el nombramiento de profesores eméritos](#) (aprobado en Consejo de Gobierno de 23 de marzo de 2012).
- [Acuerdo 19 / CG 08-02-13](#) por el que se aprueba el Reglamento por el que se establecen los criterios de interpretación y aplicación de la normativa sobre contratos y proyectos del art. 83 de la LOU. Boletín Oficial de la Universidad Autónoma de Madrid - BOUAM n. 2, 20 de febrero 2013.
- [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.

#### a) Específica del PDI funcionario

- [Resolución de 23 de marzo de 2009, del Rector](#), por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Gobierno, de 13 de marzo de 2009, por el que, al amparo de la disposición adicional octava de la LOU, se dictan normas

para la regulación de los concursos de acceso a plazas de Cuerpos Docentes Universitarios. Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid - BOCM n. 73, 27 de marzo de 2009.

- [Resolución por la que se publica el acuerdo del Consejo de Gobierno](#), de 13 de marzo de 2009, por el que, al amparo de la disposición adicional octava de la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, de modificación de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de universidades, se dictan normas para la regulación de los concursos de acceso a plazas de cuerpos docentes universitarios.

### **Legislación específica de Profesores Asociados de Ciencias de la Salud y Personal Docente con plaza vinculada con instituciones sanitarias**

- [Concierto con el Instituto Nacional de la Salud](#) para la utilización de las instituciones sanitarias en la investigación y docencia universitarias. Boletín Oficial del Estado - BOE n. 88, 13 de abril de 1994.
- [Resolución rectoral de 25 de febrero de 2011](#), de la Universidad Autónoma de Madrid, por la que se procede a la publicación del Concierto entre la Universidad Autónoma de Madrid y la Fundación "Jiménez Díaz" UTE para la utilización de esta institución

sanitaria en la investigación y docencia universitarias.

- [Resolución de 20 de noviembre de 2014](#), de la Universidad Autónoma de Madrid, por la que se publica el Concierto suscrito el 4 de noviembre de 2014 entre la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid y la Universidad Autónoma de Madrid para la enseñanza clínica en Ciencias de la Salud.

### **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.

#### **a) Específica del PDI funcionario**

- [Normativa para la aplicación de la Ley 27/1994, de 29 de septiembre](#), sobre



jubilación de los funcionarios de los cuerpos docentes universitarios. Boletín Oficial de la Universidad Autónoma de Madrid - BOUAM n. 1, 14 de enero 2013.

### Ayudas económicas

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

### Formación

- [Normativa sobre Enseñanzas Propias y Formación Continua de la Universidad Autónoma de Madrid](#), aprobada por Consejo de Gobierno de 5 de febrero de 2010 y modificada por Consejo de Gobierno de 9 de octubre de 2020.
- [Plan Doing Plan de formación y acreditación para la Docencia en inglés en la UAM](#) (aprobado en Consejo de Gobierno de 07 de febrero de 2020).

### 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).

- [Acuerdo 18/CG 13-11-15](#) por el que se aprueba la normativa de la UAM para la gestión de los recursos liberados procedentes de proyectos internacionales de educación y cooperación gestionados por la Oficina de Relaciones Internacionales y movilidad. Boletín Oficial de la Universidad Autónoma de Madrid - BOUAM n. 8, 4 de diciembre 2015.

### Mejora de la calidad docente y de las titulaciones

- [Acuerdo 8 CG 19-06-15](#) por el que se aprueba la Normativa de Encuestas. Boletín Oficial de la Universidad Autónoma de Madrid - BOUAM n. 5, 6 de julio 2015.

### Promoción y fomento de la investigación

- [Acuerdo 12/ CG 16-12-16](#) por el que se aprueba la Normativa de Grupos de Investigación. Boletín Oficial de la Universidad Autónoma de Madrid - BOUAM n. 1, 13 de enero 2017.

### Contratación de personal investigador

- [Instrucción conjunta del Vicerrectorado de Investigación y de Gerencia de la UAM](#) por la que se regula el procedimiento de selección y contratación del personal investigador y del Personal de apoyo en tareas de investigación

vinculado a proyectos de investigación.  
Boletín Oficial de la Universidad Autónoma de Madrid - BOUAM n. 7, 22 de octubre 2019.

## Biblioteca

- [Reglamento de la Biblioteca de la Universidad Autónoma de Madrid](#), aprobado por Consejo de Gobierno de 8 de marzo de 2002. Modificaciones aprobadas por Consejo de Gobierno de 14 de julio de 2009 y 13 de noviembre de 2015. Boletín Oficial de la Universidad Autónoma de Madrid - BOUAM n. 8, 4 de diciembre 2015.
- [Normativa de préstamo de material bibliográfico de apoyo a la docencia, la investigación y el aprendizaje](#), aprobada por Comisión General de Biblioteca de 30 de junio de 2009. Modificaciones aprobadas por Comisión General de Biblioteca de 26 de febrero de 2013, 6 de mayo de 2015, 11 de febrero de 2016, 7 de julio de 2018 y 4 de marzo de 2019.
- [Normativa del servicio de Préstamo Interbibliotecario](#), aprobada por Comisión General de Biblioteca de 6 de mayo de 2015. Modificaciones aprobadas por Comisión General de Biblioteca de 9 de mayo 2016.
- [Normativa de préstamo de material no bibliográfico y materiales especiales de](#)

[apoyo a la docencia, la investigación y el aprendizaje](#), aprobada por Comisión General de Biblioteca, 30 de junio de 2009 y modificada en Comisión General de Biblioteca de 6 de mayo de 2015, 11 de febrero de 2016, julio 2018.

- [Cuadro de condiciones de préstamo](#).

## Publicaciones

- [Acuerdo 2/CG 11-07-19](#) por el que se aprueba el Reglamento y Normas del Servicio de Publicaciones. Boletín de la Universidad Autónoma de Madrid - BOUAM n. 6, 26 de julio de 2019.
- [Normas generales y presentación de originales](#).
- [Libro de estilo](#).
- [Concesión de ayudas a las publicaciones periódicas](#) por parte del Servicio de Publicaciones de la UAM.
- [Criterios de calidad para la inclusión y permanencia de las revistas electrónicas](#) en el portal de la UAM (Aprobados el 07/07/2016 por la Comisión de Publicaciones).
- [Código de Buenas Prácticas para las revistas electrónicas](#) de la UAM.

## 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.

## Tecnologías para la educación

- [Acuerdo 3/Pleno 295](#) de 23-04-18 por el que se aprueban las tarifas de los servicios ofrecidos por la Unidad de Tecnologías de la Educación (UTED). Boletín Oficial de la Universidad Autónoma de Madrid - BOUAM n. 4, 7 de mayo 2018.

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](http://transparencia.uam.es).



# Indicadores de calidad

## 1. PROVISIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO, SELECCIÓN, CARRERA PROFESIONAL Y SITUACIONES ADMINISTRATIVAS DEL PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR

### • Asociados al servicio Información y Asesoramiento

| Indicador 1.271. INF-SPDI.GEN                                                                            | Estándar    | Periodicidad                       | Instrumento de recogida de datos utilizado             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Porcentaje de consultas respondidas en un plazo máximo de 3 días, en relación con el total de recibidas. | $\geq 90\%$ | Medición única por curso académico | Bandeja de correo o Sistema de gestión de tickets OTRS |

### • Asociados al servicio Gestión de la vida administrativa y laboral del personal docente e investigador

| Indicador 9.271. COM-SPDI.NCD                                                                                                         | Estándar    | Periodicidad                   | Instrumento de recogida de datos utilizado                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Porcentaje de nombramientos notificados en un plazo máximo de 5 días, en relación con el total de nombramientos publicados en el BOE. | $\geq 90\%$ | Medición única por año natural | Registro General UAM y Bandeja de entrada y salida del correo electrónico |

• **Asociados al servicio Evaluación de la actividad docente e investigadora**

| <b>Indicador 4.271. TAD-SPDI.EMD</b>                                                                                                                                                 | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>              | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------------------|---------------------------------------------------|
| Porcentaje de evaluaciones completadas en un plazo máximo de 90 días desde el cierre de la convocatoria, en relación con el total de evaluaciones solicitadas.                       | $\geq 90\%$     | Medición única por año académico | Sede Electrónica                                  |
| <b>Indicador 9.272. COM-SPDI.EMD</b>                                                                                                                                                 | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>              | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b> |
| Porcentaje de evaluaciones notificadas a los interesados e interesadas en un plazo máximo de 30 días, en relación con el total de evaluaciones aprobadas en Consejo de Gobierno.     | $\geq 90\%$     | Medición única por año académico | Sede Electrónica                                  |
| <b>Indicador 4.272. TAD-SPDI.EXA</b>                                                                                                                                                 | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>              | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b> |
| Porcentaje de expedientes actualizados en un plazo máximo de 30 días desde la recepción de la resolución de Aneca, en relación con el total de resoluciones de evaluación recibidas. | $\geq 90\%$     | Medición única por año académico | Geiser- Universitat XXI. Módulo de RRHH           |

| Indicador                                                                                                                                                                                                           | Estándar    | Periodicidad                     | Instrumento de recogida de datos utilizado             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Porcentaje de notificaciones de resolución rectoral de la evaluación, en un plazo máximo de 30 días desde la recepción de la resolución de Aneca, en relación con el total de resoluciones de evaluación recibidas. | $\geq 90\%$ | Medición única por año académico | Bandeja de correo o Sistema de gestión de tickets OTRS |

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

### • Asociados al servicio Información y Asesoramiento

| Indicador 1.221. INF-NOSS.GEN/PDI                                                                        | 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. | $\geq 90\%$ | Medición única por año 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**

| <b>Indicador 4.221. TAD-NOSS.PND/PDI</b>                                                                                                                              | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>            | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------|---------------------------------------------------|
| Porcentaje de solicitudes tramitadas en un plazo máximo de 5 días, en relación con el total de las recibidas.                                                         | ≥90%            | Medición única por año natural | Sistema informático RED                           |
| <b>Indicador 4.222. TAD-NOSS.JUB/PDI</b>                                                                                                                              | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>            | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b> |
| Porcentaje de ceses por jubilación tramitados en un plazo máximo de 3 días desde la fecha efectiva del mismo, en relación con el total de ceses que se han producido. | ≥90%            | Medición única por año natural | Sistema informático RED                           |

• **Asociados al servicio Gestión de las incapacidades laborales y de las prestaciones asistenciales en desplazamientos**

| <b>Indicador 4.223. TAD-NOSS.ILN/PDI</b>                                                                                                                                                   | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>            | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------|---------------------------------------------------|
| 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. | ≥90%            | Medición única por año natural | Sistema informático RED                           |

**Indicador 4.224. TAD-NOSS.DTE/PDI**

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

**Estándar**

≥90%

**Periodicidad**Medición única  
por año natural**Instrumento de  
recogida de datos  
utilizado**Sistema informático  
RED y Bandeja de  
entrada y salida del  
correo electrónico**Indicador 4.225. TAD-NOSS.ILP/PDI**

Porcentaje de certificados para el cálculo de las prestaciones económicas por incapacidad permanente, tramitados en un plazo máximo de 7 días, en relación con el total de solicitudes recibidas.

**Estándar**

≥90%

**Periodicidad**Medición única  
por año natural**Instrumento de  
recogida de datos  
utilizado**Bandeja de entrada  
y salida del correo  
electrónico**3. NÓMINAS****• Asociados al Servicio Nóminas****Indicador 4.226. TAD-NOSS.OPN/PDI**

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%

**Periodicidad**Medición única  
por año natural**Instrumento de  
recogida de datos  
utilizado**Sistema de banca  
electrónica del Banco  
de Santander

**Indicador TAD-NOSS.VRN/PDI**

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%

**Periodicidad**Medición única  
por año natural**Instrumento de  
recogida de datos  
utilizado**Bandeja de entrada  
y salida del correo  
electrónico y Buzón de  
Programa Informático  
HOMINIS**4. AYUDAS ECONÓMICAS****• Asociados al servicio Anticipos****Indicador 9.231. COM-FOAS.ANT/PDI**

Porcentaje de notificaciones sobre anticipos realizadas en un plazo máximo de 3 días, respecto del total de las solicitudes recibidas.

**Estándar**

≥95%

**Periodicidad**Medición única  
por año natural**Instrumento de  
recogida de datos  
utilizado**

Sede Electrónica

**• Asociados al servicio Préstamos****Indicador 9.232. COM-FOAS.PRE/PDI**

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

**Estándar**

100%

**Periodicidad**Medición única  
por año natural**Instrumento de  
recogida de datos  
utilizado**

Sede Electrónica

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

| <b>Indicador 9.233. COM-FOAS.RAT/PDI</b>                                                                                                                                                                     | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>            | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------|---------------------------------------------------|
| 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                                  |
| <b>Indicador 4.231. TAD-FOAS.DET/PDI</b>                                                                                                                                                                     | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>            | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b> |
| 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                                  |
| <b>Indicador 4.232. TAD-FOAS.ABT/PDI</b>                                                                                                                                                                     | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>            | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b> |
| Porcentaje de solicitudes de renovación y nuevas altas del Abono Transportes Anual, en disposición de uso desde el 1 de enero del año siguiente, en relación con el 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**

| <b>Indicador 9.234. COM-FOAS.SVI/PDI</b>                                                                                                                                                                                          | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>            | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------|---------------------------------------------------|
| Porcentaje de notificaciones realizadas del derecho a percibir las cantidades aseguradas por la Universidad a nombre del trabajador o trabajadora, en un plazo máximo de 5 días, respecto del 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**

| <b>Indicador 2.231. DDP-FOAS.EOF/PDI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>            | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------|---------------------------------------------------|
| 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. | $\leq 5$        | Medición única por año natural | Bandeja de entrada/salida de correo electrónico   |

**Indicador 9.235. COM-FOAS.EOF/PAS**

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.

**Estándar**

≤30

**Periodicidad**Medición única  
por año natural**Instrumento de  
recogida de datos  
utilizado**

Sede Electrónica

**Indicador 4.234. TAD-FOAS.EOF/PDI**

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

**Estándar**

100%

**Periodicidad**Medición única  
por año natural**Instrumento de  
recogida de datos  
utilizado**

Sede Electrónica

**5. FORMACIÓN****• Asociados al servicio Formación docente****Indicador 2.281. DDP-UAPD.FDP**

Porcentaje de acciones formativas que se comunican con una antelación mínima de 30 días a la fecha de inicio de las mismas, en relación con el total de acciones formativas.

**Estándar**

≥99%

**Periodicidad**Medición única  
por curso  
académico**Instrumento de  
recogida de datos  
utilizado**Gestor de Formación  
Docente



**Indicador 4.281. TAD-UAPD.FDP**

Porcentaje de docentes que son aceptados en, al menos 1 curso de los solicitados, con respecto al total de docentes que solicitan cursos

**Estándar**

≥95%

**Periodicidad**Medición única  
por año natural**Instrumento de  
recogida de datos  
utilizado**Gestor de Formación  
Docente

• **Asociados al servicio Estudios propios**

**Indicador 1.291. INF-#CFC.GOA**

Porcentaje de solicitudes de información y asesoramiento sobre los trámites de gestión administrativa y ordenación académica de las Enseñanzas Propias de la UAM respondidas en un plazo máximo de 10 días, en relación a las solicitudes recibidas.

**Estándar**

100%

**Periodicidad**Medición única  
por curso  
académico**Instrumento de  
recogida de datos  
utilizado**Sistema de gestión de  
tickets OTRS**Indicador 1.292. INF-#CFC.GEI**

Porcentaje de consultas de procedimiento, gestión y trámite de estudios propios ya implantados, respondidas en un plazo máximo de 5 días, en relación a las solicitudes recibidas.

**Estándar**

≥85%

**Periodicidad**Medición única  
por curso  
académico**Instrumento de  
recogida de datos  
utilizado**Sistema de gestión de  
tickets OTRS

| <b>Indicador 7.291 CER-#CFC.CDD</b>                                                                                                                       | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>                | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Porcentaje de certificados docentes y de dirección de Estudios Propios, entregados en un plazo máximo de 7 días, en relación a los solicitados.           | ≥85%            | Medición única por curso académico | Sistema de gestión de tickets OTRS                |
| <b>• Asociados al servicio Plan de Docencia en Inglés - Plan DOing</b>                                                                                    |                 |                                    |                                                   |
| <b>Indicador 1.244. INF-RIMV.IDI</b>                                                                                                                      | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>                | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b> |
| Porcentaje de solicitudes de información sobre Plan DOing, 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                |
| <b>Indicador 3.242. ADM-RIMV.IDI</b>                                                                                                                      | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>                | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b> |
| Porcentaje de solicitudes de PDI aprobadas para cursar el programa de capacitación lingüística Plan DOing, 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**

| <b>Indicador 9.251. COM-SPRL.PCP/PDI</b>                                                                                                                                                                   | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>                | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b>                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Porcentaje de notificaciones de adjudicación de plaza en el curso solicitado, realizadas en un plazo máximo de 7 días, respecto de las notificaciones totales efectuadas.                                  | ≥90%            | Medición única por curso académico | Bandeja de entrada y salida del correo electrónico.                            |
| <b>Indicador 9.252. COM-SPRL.FCP/PDI</b>                                                                                                                                                                   | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>                | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b>                              |
| Porcentaje de notificaciones de fecha de comienzo de la acción formativa realizadas con al menos 7 días de antelación al inicio de la acción formativa, respecto de las notificaciones totales efectuadas. | ≥90%            | Medición única por curso académico | Bandeja de entrada y salida del correo electrónico                             |
| <b>Indicador 4.251. TAD-SPRL.EXF/PDI</b>                                                                                                                                                                   | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>                | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b>                              |
| Porcentaje de expedientes de formación actualizados en el plazo máximo de 7 días desde la finalización de la acción formativa, respecto del total de expediente de formación actualizados.                 | ≥90%            | Medición única por curso académico | Hóminis-Módulo de Formación (actualiza automáticamente el Portal del Empleado) |

## 6. MOVILIDAD E INTERNACIONALIZACIÓN

### • Asociados al servicio Estancias breves en centros de prestigio y participación en Congresos

| Indicador 2.311. DDP-AINV.AME                                                                                                                                                                                                                                                                               | Estándar | Periodicidad                   | Instrumento de recogida de datos utilizado         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------------------|----------------------------------------------------|
| Porcentaje de convocatorias de ayudas a la investigación de entidades externas publicadas en el BOE, BOCM o DOUE difundidas en plazo desde el correo electrónico <a href="mailto:investigacion@uam.es">vicerrectorado.investigacion@uam.es</a> al PDI en relación con el total de convocatorias publicadas. | ≥90%     | Medición única por año natural | Bandeja de entrada y salida del correo electrónico |

### • Asociados al servicio Participación del PDI de la UAM en los Programas de movilidad

| Indicador 1.245. INF-RIMV.MDI                                                                                                                                                                                                                   | Estándar | Periodicidad                       | Instrumento de recogida de datos utilizado |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------------------|--------------------------------------------|
| Porcentaje de solicitudes de información sobre movilidad saliente remitidas al correo electrónico <a href="mailto:serim@uam.es">serim@uam.es</a> , 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         |

| <b>Indicador 2.241. DDP-RIMV.CDI</b>                                                                                                                                                                                                            | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>                | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Número de eventos informativos realizados por el Servicio de Relaciones Internacionales y Movilidad sobre cada convocatoria de movilidad coincidiendo con la publicación de la misma.                                                           | 1               | Medición única por curso académico | Hojas de inscripción y asistencia                 |
| <b>Indicador 4.241. TAD-RIMV.MDI</b>                                                                                                                                                                                                            | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>                | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b> |
| Porcentaje de solicitudes admitidas y con movilidades concedidas.                                                                                                                                                                               | ≥75%            | Medición única por curso académico | Resolución de las convocatorias correspondientes. |
| <b>• Asociados al servicio Participación del PDI internacional en los Programas de movilidad de la UAM</b>                                                                                                                                      |                 |                                    |                                                   |
| <b>Indicador 1.246. INF-RIMV.MEN</b>                                                                                                                                                                                                            | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>                | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b> |
| Porcentaje de solicitudes de información sobre movilidad saliente remitidas al correo electrónico <a href="mailto:serim@uam.es">serim@uam.es</a> , 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 1.247. INF-RIMV.ADI                                                                                                                                                                                                                                            | Estándar | Periodicidad                       | Instrumento de recogida de datos utilizado |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------------------|--------------------------------------------|
| Porcentaje de solicitudes de información sobre trámites de extranjería remitidas al correo electrónico <a href="mailto:oficina.acogida@uam.es">oficina.acogida@uam.es</a> , 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         |

## 7. MEJORA DE LA CALIDAD DOCENTE Y DE LAS TITULACIONES

- Asociados al servicio Encuestas de actividad docente

| Indicador 7.301 CER-#UCE.EAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Estándar | Periodicidad                       | Instrumento de recogida de datos utilizado |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------------------|--------------------------------------------|
| <p>Porcentaje de certificados entregados, en un plazo máximo de 10 días*, desde la fecha de petición tramitada a través de la sede electrónica, en relación con el total de certificados solicitados.</p> <p>Este plazo puede demorarse durante el periodo comprendido entre el 10 de agosto y el 10 de septiembre por actualización interna de las bases de datos del curso finalizado.</p> | ≥90%     | Medición única por curso académico | Sede Electrónica                           |



• **Asociados al servicio Programa DOCENTIA-UAM Identificación y Valoración de Prácticas Docentes**

| <b>Indicador 2.301. DDP-#UCE.VPD</b>                                                                                                                                                                           | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>                | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b>                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Número de sesiones informativas, realizadas por la Unidad de Calidad de la Docencia, dirigidas a los potenciales participantes en el Programa Docentia-UAM, durante el proceso de apertura de la convocatoria. | $\geq 3$        | Medición única por curso académico | Publicación en web (agenda DOCENTIA) de los días, hora y lugar de las sesiones. |

• **Asociados al servicio Programa de Innovación Docente**

| <b>Indicador 2.282. DDP-UAPD.RPI</b>                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>                | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Número de eventos organizados por la Unidad de Apoyo a la Docencia y celebrados en la Universidad en un curso académico como forma de reconocimiento al trabajo de los equipos que participan en la convocatoria de Proyectos de Innovación Docente INNOVA E IMPLANTA. | $\geq 1$        | Medición única por curso académico | Página Web del Programa de innovación docente     |

## 8. PROMOCIÓN Y FOMENTO DE LA INVESTIGACIÓN

### • Asociados al servicio Información y Asesoramiento

| Indicador 1.311. INF-AINV.GEN                                                                                                                                                                                                                   | Estándar    | Periodicidad                   | Instrumento de recogida de datos utilizado         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------|----------------------------------------------------|
| Porcentaje de solicitudes de información de carácter general sobre requisitos de participación en las convocatorias de ámbito nacional e internacional respondidas en un plazo máximo de 3 días, en relación al total de solicitudes recibidas. | $\geq 90\%$ | Medición única por año natural | Bandeja de entrada y salida del correo electrónico |

### • Asociados al servicio Detección y difusión de convocatorias

| Indicador 2.312. DDP-AINV.AIE                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Estándar    | Periodicidad                   | Instrumento de recogida de datos utilizado |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------|--------------------------------------------|
| Porcentaje de convocatorias de ayudas a la investigación difundidas desde la dirección de correo electrónico <a href="mailto:vicerectorado.investigacion@uam.es">vicerectorado.investigacion@uam.es</a> , en un plazo máximo de 5 días desde su publicación oficial, en relación al total de convocatorias de ayudas difundidas. | $\geq 90\%$ | Medición única por año natural | Medición única por año natural             |

• **Asociados al servicio Captación y gestión de Proyectos de Investigación**

| <b>Indicador 3.311. ADM-AINV.SPI</b>                                                                                                                                                                                              | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>            | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b>                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Porcentaje de solicitudes de proyectos de investigación del PDI revisadas en plazo, en relación al total de solicitudes remitidas.                                                                                                | 100%            | Medición única por año natural | Firma digital del representante legal de la Universidad en las plataformas electrónicas para la gestión de proyectos |
| <b>Indicador 1.312. INF-AINV.PIC</b>                                                                                                                                                                                              | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>            | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b>                                                                    |
| Porcentaje de solicitudes de información sobre los proyectos de investigación que les han sido concedidos, respondidas, de forma personalizada al PDI, en un plazo máximo de 3 días, en relación al total de consultas recibidas. | ≥90%            | Medición única por año natural | Bandeja de entrada y salida del correo electrónico                                                                   |
| <b>Indicador 4.311. TAD-AINV.MPI</b>                                                                                                                                                                                              | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>            | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b>                                                                    |
| Porcentaje de solicitudes de modificación a proyectos de investigación concedidos al PDI que han sido validadas, en un plazo máximo de 5 días, en relación al total de modificaciones solicitadas.                                | 100%            | Medición única por año natural | Firma digital del representante legal de la Universidad en las plataformas electrónicas para la gestión de proyectos |

**Indicador 2.313. DDP-AINV.PIC****Estándar****Periodicidad****Instrumento de recogida de datos utilizado**

Número de eventos informativos anuales realizados por el Área de Investigación y Transferencia para IPs, coincidiendo con la publicación de la resolución de las convocatorias de proyectos nacionales e internacionales.

1 por año

Medición única por año natural

Correo electrónico con la convocatoria de reunión

**• Asociados al servicio Captación de personal de Investigación (predoctorales y postdoctorales)**

**Indicador 2.314. DDP-AINV.IIE****Estándar****Periodicidad****Instrumento de recogida de datos utilizado**

Porcentaje de convocatorias difundidas en el plazo máximo de 5 días en relación al número total de convocatorias publicadas.

≥90%

Medición única por año natural

Bandeja de entrada y salida del correo electrónico

**Indicador 4.081. TAD-INV.CPD****Estándar****Periodicidad****Instrumento de recogida de datos utilizado**

Número de contratos predoctorales con la UAM ofertados, que tramita anualmente el Área de Investigación y Transferencia para sus estudiantes de Doctorado.

32

Medición única por curso académico

Universitas XXI

**Indicador 4.082. TAD-INV.AMI****Estándar****Periodicidad****Instrumento de recogida de datos utilizado**

Número de contratos predoctorales con la UAM ofertados, que tramita anualmente el Área de Investigación y Transferencia para sus estudiantes de Doctorado.

32

Medición única por curso académico

Universitas XXI

**• COMPROMISO 10 asociado al servicio Captación de personal de Investigación (predoctorales y postdoctorales)**

**Indicador 3.312. ADM-AINV.SII****Estándar****Periodicidad****Instrumento de recogida de datos utilizado**

Porcentaje de solicitudes de ayudas revisadas con al menos 5 días de antelación a la finalización del plazo establecido por la entidad financiadora, en relación al total de solicitudes recibidas.

100%

Medición única por año natural

Firma digital del representante legal de la Universidad en las plataformas electrónicas para la gestión de proyectos

**• Asociados al servicio Registro de personal investigador en formación - PIF**

**Indicador 4.312. TAD-AINV.RIF****Estándar****Periodicidad****Instrumento de recogida de datos utilizado**

Porcentaje de actualizaciones anuales del Registro de personal investigador en formación de la Universidad Autónoma de Madrid, en relación con las propuestas.

100%

Medición única por año natural

Bandeja de entrada y salida del correo electrónico

**Indicador 4.313. TAD-AINV.RGI****Estándar****Periodicidad****Instrumento de recogida de datos utilizado**

Porcentaje de actualizaciones realizadas con las nuevas altas, en el plazo máximo de 15 días desde su aprobación, en relación con el total de solicitudes aprobadas.

≥90%

Medición única por curso académico

Universitas XXI-Investigación y Página web

**9. CONTRATACIÓN DE PERSONAL INVESTIGADOR****• Asociados al servicio Información y Asesoramiento****Indicador 1.321. INF-SCPI.GEN****Estándar****Periodicidad****Instrumento de recogida de datos utilizado**

Porcentaje de consultas respondidas en un plazo máximo de 3 días, respecto del total de recibidas

≥95%

Medición única por año natural

Bandeja de entrada y salida de correo electrónico

**• Asociados al servicio de asistencia al personal docente e investigador responsable de proyecto****Indicador 1.322. INF-SCPI.CPI****Estándar****Periodicidad****Instrumento de recogida de datos utilizado**

Porcentaje de consultas respondidas en un plazo máximo de 3 días, respecto del total de recibidas.

≥95%

Medición única por año natural

Bandeja de entrada y salida de correo electrónico



• **Asociados al servicio Gestión de la vida administrativa y laboral: Procesos selectivos de acceso e incorporación del personal**

| <b>Indicador 4.321. TAD-SCPI.SPI</b>                                                                       | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>            | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------|---------------------------------------------------|
| Porcentaje de convocatorias resueltas en un plazo máximo de 30 días, respecto del total de las convocadas. | ≥90%            | Medición única por año natural | Página Web                                        |

• **Asociados al servicio Gestión de la vida administrativa y laboral del personal docente e investigador: Emisión de contratos**

| <b>Indicador 9.321. COM-SCPI.PSC</b>                                                                                       | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>            | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b>  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------|----------------------------------------------------|
| Porcentaje de notificaciones para firma de contrato, hechas en un plazo máximo de 5 días, respecto del total de recibidas. | ≥90%            | Medición única por año natural | Bandeja de entrada y salida del correo electrónico |

- **Asociados al servicio Gestión de la vida administrativa y laboral del personal docente e investigador: Emisión, tramitación y/o archivo de toda documentación vinculada con recursos humanos de personal investigador**

| <b>Indicador 4.322. TAD-SCPI.ILN</b>                                                                                                             | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>            | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b>  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------|----------------------------------------------------|
| Porcentaje de expedientes de incapacidad laboral temporal, tramitados en un plazo máximo de 5 días, respecto del total de solicitudes recibidas. | ≥90%            | Medición única por año natural | Bandeja de entrada y salida del correo electrónico |

- **Asociados al servicio Gestión de los desplazamientos**

| <b>Indicador 4.323. TAD-SCPI.DTE</b>                                                                                                     | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>            | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b>  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------|----------------------------------------------------|
| Porcentaje de notificaciones de desplazamiento realizadas en un plazo máximo de 3 días, respecto del total de las solicitudes recibidas. | ≥90%            | Medición única por año natural | Bandeja de entrada y salida del correo electrónico |

## 10. BIBLIOTECA

### • Asociados al servicio Información y Asesoramiento

| <b>Indicador 1.331. INF-UAMB.GEN</b>                                                                                                  | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>                | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Porcentaje de solicitudes de información respondidas en un plazo máximo de 2 días, en relación con el total de solicitudes recibidas. | ≥90%            | Medición única por curso académico | Sistema de gestión de tickets OTRS                |
| <b>Indicador 1.332. INF-UAMB.PRE</b>                                                                                                  | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>                | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b> |
| Porcentaje de reuniones presenciales concertadas, en relación con el total solicitudes tramitadas.                                    | 100%            | Medición única por año natural     | Sistema de Gestión de Citas con la Biblioteca     |

• **Asociados al servicio Adquisición de los recursos bibliográficos para el desempeño de la actividad investigadora y/o docente**

| <b>Indicador 9.331. COM-UAMB.ABI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>                | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Porcentaje de notificaciones de aceptación o desestimación de la adquisición de bibliografía, remitidas en un plazo máximo de 5 días desde la solicitud, en relación con el total de solicitudes recibidas.                                                                                                                                   | 100%            | Medición única por curso académico | Informe extraído del gestor Alma-Analytics        |
| <b>Indicador 9.332. COM-UAMB.RBI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>                | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b> |
| Porcentaje de avisos remitidos por correo electrónico, en un plazo máximo de 3 días desde la recepción en Biblioteca de la bibliografía adquirida previa petición, en relación con el total de solicitudes recibidas.                                                                                                                         | 100%            | Medición única por curso académico | Informe extraído del gestor Alma-Analytics        |
| <b>Indicador 4.331. TAD-UAMB.BUN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>                | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b> |
| Porcentaje de incidencias de acceso a los recursos electrónicos a través de BUN (Buscador Único) notificadas por los usuarios y usuarias a la dirección de correo electrónico <a href="mailto:Biblioteca.recursos-e@uam.es">Biblioteca.recursos-e@uam.es</a> en un plazo máximo de 48h., en relación con el total de incidencias notificadas. | 100%            | Medición única por curso académico | Sistema de gestión de tickets OTRS                |

• **Asociados al servicio Préstamo domiciliario, Préstamo interbibliotecario y Pasaporte Madroño**

| <b>Indicador 4.332. TAD-UAMB.PRE</b>                                                                                                                         | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>                | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b>        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| Porcentaje de solicitudes de préstamos simultáneos concedidos <sup>1</sup> (consultar condiciones) en relación con los solicitados.                          | 100%            | Medición única por curso académico | Reglamento de la biblioteca y prueba en Alma             |
| <b>Indicador 9.333. COM-UAMB.PRE</b>                                                                                                                         | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>                | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b>        |
| Porcentaje de avisos en el mismo día del vencimiento del préstamos realizados, en relación con los prestamos vencidos.                                       | 100%            | Medición única por curso académico | Informe extraído del gestor Alma-Analytics               |
| <b>Indicador 4.333. TAD-UAMB.API</b>                                                                                                                         | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>                | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b>        |
| Porcentaje de artículos enviados por correo electrónico al PDI solicitante, en un plazo máximo de 5 días, en relación con el total de artículos solicitados. | ≥90%            | Medición única por curso académico | Programa de Gestión de Préstamo Interbibliotecario-GTBIB |

**Indicador 4.334. TAD-UAMB.LPI****Estándar****Periodicidad****Instrumento de recogida de datos utilizado**

Porcentaje de solicitudes de libros o capítulos de libro, tramitados en un máximo de 5 días, en relación con el total de peticiones de libros o capítulos de libros solicitados en préstamo interbibliotecario.

≥90%

Medición única por curso académico

Programa de Gestión de Préstamo Interbibliotecario-GTBIB

• **Asociados al Servicio del Portal de Producción Científica y de Dialnet**

**Indicador 4.335. TAD-UAMB.PPC****Estándar****Periodicidad****Instrumento de recogida de datos utilizado**

Porcentaje de incidencias tramitadas en un plazo máximo de 2 días, en relación con el total de incidencias notificadas.

100%

Medición única por curso académico

IMarina

**Indicador 4.336. TAD-UAMB.ITD****Estándar****Periodicidad****Instrumento de recogida de datos utilizado**

Porcentaje de tesis incluidas en Dialnet, en un plazo máximo de 60 días desde su recepción en Biblioteca, en relación con las tesis remitidas por la Escuela de Doctorado.

100%

Medición mensual

Dialnet/Fecha de informe Excel remitido por la Escuela de Doctorado

• **Asociados al servicio de Difusión en abierto de los resultados de investigación**

| <b>Indicador 4.337. TAD-UAMB.ATD</b>                                                                                                                                                                                                | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b> | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b>                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Porcentaje de tesis incluidas en DSpace para su consulta en abierto, en un plazo máximo de 90 días desde su recepción en Biblioteca desde la Escuela de Doctorado, en relación con las tesis remitidas por la Escuela de Doctorado. | 100%            | Medición mensual    | Dialnet/Fecha de informe Excel remitido por la Escuela de Doctorado |

• **Asociados al servicio de Asesoramiento al PDI en las distintas fases de elaboración de una publicación**

| <b>Indicador 2.331 DDP-UAMB.FRI</b>                                                                                                                                                  | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>                | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b>                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Número de cursos de formación para el PDI sobre recursos de información específicos de su materia y relacionados con la evaluación de la producción científica que se han impartido. | $\geq 5$        | Medición única por curso académico | Estadísticas de cursos del Servicio de Biblioteca - BiblioAgenda |



• **Asociados al servicio de Acreditación y tramos (sexenios) de investigación y transferencia**

| <b>Indicador 4.338. TAD-UAMB.JTI</b>                                                                                                                                                      | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>                | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Porcentaje de informes de indicadores de calidad para la justificación de tramos de investigación (sexenios) realizados en el plazo de 15 días, en relación con los informes solicitados. | $\geq 90\%$     | Medición única por curso académico | Bandeja de entrada y salida de correo electrónico |
| <b>Indicador 4.339. TAD-UAMB.ICP</b>                                                                                                                                                      | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>                | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b> |
| Porcentaje de informes de indicadores de calidad para la justificación de tramos de investigación (sexenios) realizados en el plazo de 30 días, en relación con los informes solicitados. | $\geq 90\%$     | Medición única por curso académico | Bandeja de entrada y salida de correo electrónico |

## 11. PUBLICACIONES

### • Asociados al servicio Información y Asesoramiento

#### Indicador 1.341. INF-PUAM.GEN

**Estándar**

**Periodicidad**

**Instrumento de recogida de datos utilizado**

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

≥90%

Medición única por año natural

Bandeja de entrada/salida del correo electrónico

### • Asociados al servicio Autorización de uso del sello editorial de la UAM

#### Indicador 4.341. TAD-PUAM.CIL

**Estándar**

**Periodicidad**

**Instrumento de recogida de datos utilizado**

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

≥90%

Medición cuatrimestral (tras reunión de la Comisión) por año natural

Bandeja de entrada/salida del correo electrónico y Calendario de reuniones de la Comisión de Publicaciones (en web)

• **Asociados al servicio Edición y publicación de obra original**

| <b>Indicador 9.341. COM-UAMB.PUB</b>                                                                                                                                                                                                                          | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>                                                   | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b>                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Porcentaje de notificaciones a autores/as efectuadas en un plazo máximo de 7 días desde la resolución de publicación de su obra, en relación con el total de solicitudes presentadas.                                                                         | 100%            | Medición cuatrimestral (tras reunión de la Comisión) cada año natural | Bandeja de entrada/salida del correo electrónico y Calendario de reuniones de la Comisión de Publicaciones (en web) |
| <b>Indicador 4.342. TAD-PUAM.REV</b>                                                                                                                                                                                                                          | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>                                                   | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b>                                                                   |
| Porcentaje de obras originales para las que se inicia el proceso de revisión externa, en un plazo máximo de 15 días tras la aprobación de publicación por la Comisión de Publicaciones, en relación con el total de obras originales aprobadas para publicar. | ≥90%            | Medición cuatrimestral (tras reunión de la Comisión) por año natural  | Bandeja de entrada/salida del correo electrónico y Calendario de reuniones de la Comisión de Publicaciones (en web) |

**Indicador 4.343. TAD-PUAM.EPO**

Porcentaje de procesos de edición y publicación completados cumpliendo los plazos de cada fase, en relación con el total de procesos completados.

**Estándar**

≥90%

**Periodicidad**Medición única  
por año natural**Instrumento de  
recogida de datos  
utilizado**Bandeja de entrada/  
salida del correo  
electrónico**Indicador 1.342. INF-PUAM.IEO**

Porcentaje de solicitudes de información de autores/as sobre el estado de su obra, respondidas un plazo máximo de 2 días, en relación con el total de solicitudes recibidas.

**Estándar**

≥90%

**Periodicidad**Medición única  
por año natural**Instrumento de  
recogida de datos  
utilizado**Bandeja de entrada/  
salida del correo  
electrónico**• Asociados al servicio Edición e imprenta de material institucional****Indicador 4.344. TAD-PUAM.PTI**

Porcentaje de trabajos realizados en un plazo máximo de 7 días, en relación con el total trabajos solicitados".

**Estándar**

≥90%

**Periodicidad**Medición única  
por año natural**Instrumento de  
recogida de datos  
utilizado**Bandeja de entrada/  
salida del correo  
electrónico

• **Asociados al servicio Asistencia al PDI de la UAM para la difusión de sus publicaciones periódicas (revistas)**

| <b>Indicador 1.343. INF-PUAM.PPR</b>                                                                                                                                                                                                         | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>            | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b>                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Porcentaje de solicitudes de información del PDI sobre cuestiones relativas a sus publicaciones periódicas (revistas) respondidas en un plazo máximo de 2 días, en relación con el total de solicitudes de recibidas.                        | ≥90%            | Medición única por año natural | Bandeja de entrada/salida del correo electrónico                    |
| <b>Indicador 4.345. TAD-PUAM.GPP</b>                                                                                                                                                                                                         | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>            | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b>                   |
| Porcentaje de incidencias sobre el gestor de contenidos de publicaciones periódicas (revistas) y sobre la mejora del posicionamiento de las publicaciones, resueltas un plazo máximo de 2 días, en relación con el total de las solicitadas. | ≥90%            | Medición única por año natural | Solicitud a través de correo electrónico, cita presencial u online. |
| <b>Indicador 4.346. TAD-PUAM.IPP</b>                                                                                                                                                                                                         | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>            | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b>                   |
| Porcentaje de identificadores digitales de las publicaciones periódicas asignados en un plazo de 2 días, en relación con el total de los solicitados.                                                                                        | ≥90%            | Medición única por año natural | Bandeja de entrada/salida del correo electrónico                    |

## • Asociados al servicio Distribución y Venta

### Indicador 4.347. TAD-PUAM.IOD

Porcentaje de Inscripciones de obras publicadas en las bases de datos Dilve, realizadas, en un plazo máximo de 5 días tras la recepción de copias en el Servicio de Publicaciones en relación a las recibidas.

**Estándar**

≥90%

**Periodicidad**

Medición única  
por año natural

**Instrumento de  
recogida de datos  
utilizado**

Registro en las bases  
de datos de almacén  
y Dilve

### Indicador 4.348. TAD-PUAM.SFE

Porcentaje de pedidos del fondo editorial, suministrados a distribuidoras y librerías, en un plazo de 4 días tras su solicitud, en relación con el total de pedidos solicitados.

**Estándar**

≥90%

**Periodicidad**

Medición única  
por año natural

**Instrumento de  
recogida de datos  
utilizado**

Albarán de empresa de  
mensajería y Bandeja  
de entrada/salida del  
correo electrónico

## • Asociados al servicio Difusión

### Indicador 2.341 DDP-PUAM.PFE

Número de veces que se actualiza en la página web de la Universidad la relación de publicaciones del fondo editorial de la UAM, añadiendo las novedades, para su difusión en formato electrónico descargable e imprimible.

**Estándar**

1 al año,  
en mayo

**Periodicidad**

Medición única  
por año natural

**Instrumento de  
recogida de datos  
utilizado**

Página web de la UAM

**Indicador 2.342 DDP-PUAM.IFE****Estándar****Periodicidad****Instrumento de recogida de datos utilizado**

Número de intercambios anuales entre la UAM y el resto de universidades y centros de investigación asociados a UNE para difundir las respectivas novedades editoriales.

1 al año

Medición única por año natural

Registro electrónico de salida de almacén y acuse de recibo

• **Asociados al servicio Planificación de acciones formativas sobre gestores de contenidos**

**Indicador 2.343 DDP-PUAM.FGC****Estándar****Periodicidad****Instrumento de recogida de datos utilizado**

Número de acciones formativas realizadas durante el año.

2 al año

Medición única por año natural

Correo electrónico con invitación a participantes. Base de datos de asistentes

## 12. SALUD LABORAL

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

**Indicador 4.261. TAD-SLAB.RPA/PDI****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/PDI**

Porcentaje de consultas sobre el reconocimiento médico periódico respondidas en un plazo máximo de 2 días, en relación con las recibidas.

**Estándar**

≥90%

**Periodicidad**Medición única  
por año natural**Instrumento de  
recogida de datos  
utilizado**Bandeja de entrada  
y salida del correo  
electrónico**Indicador 9.261. COM-SLAB.RPA/PDI**

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.

**Estándar**

≥90%

**Periodicidad**Medición única  
por año natural**Instrumento de  
recogida de datos  
utilizado**Gestor de envío de  
resultados**Indicador 9.262. COM-SLAB.APT/PDI**

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.

**Estándar**

≥90%

**Periodicidad**Medición única  
por año natural**Instrumento de  
recogida de datos  
utilizado**Bandeja de entrada  
y salida del correo  
electrónico

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

**Indicador 4.262. TAD-SLAB.HIS/PDI**

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** $\geq 90\%$ **Periodicidad**

Medición única por año natural

**Instrumento de recogida de datos utilizado**

Registro de entrada en el Servicio de Salud

**13. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES****• Asociados al servicio Evaluación de riesgos****Indicador 9.253. COM-SPRL.IRD/PDI**

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.

**Estándar** $\geq 90\%$ **Periodicidad**

Medición única por curso académico

**Instrumento de recogida de datos utilizado**

Archivo del Servicio en el Directorio Activo y Bandeja de entrada y salida del correo electrónico

**Indicador 9.254. COM-SPRL.IRS/PDI**

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.

**Estándar** $\geq 90\%$ **Periodicidad**

Medición única por curso académico

**Instrumento de recogida de datos utilizado**

Archivo del Servicio en el Directorio Activo y Bandeja de entrada y salida del correo electrónico

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

| <b>Indicador 4.252. TAD-SPRL.CSL/PDI</b>                                                                                                                                                                                                    | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>                | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b>  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 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**

| <b>Indicador 9.255. COM-SPRL.RFR/PDI</b>                                                                                                                                  | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>                | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b>  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 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/PDI**

**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/PDI**

**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/PDI****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 Manipulación de agentes biológicos (AB) y organismos modificados genéticamente (OMG)**

**Indicador 4.255. TAD-SPRL.MAB****Estándar****Periodicidad****Instrumento de recogida de datos utilizado**

Porcentaje de solicitudes de asesoramiento contestadas en un plazo máximo de 30 días desde la recepción de la solicitud, respecto del total de solicitudes recibidas.

≥90%

Medición única por curso académico

Bandeja de entrada y salida del correo electrónico

**• Asociados al servicio Control de precursores de drogas**

**4.256. TAD-SPRL.PDG****Estándar****Periodicidad****Instrumento de recogida de datos utilizado**

Porcentaje de solicitudes de asesoramiento y apoyo atendidas, en un plazo máximo de 10 días desde la recepción de la solicitud, respecto del total de solicitudes recibidas.

≥90%

Medición única por curso académico

Bandeja de entrada y salida del correo electrónico

**SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PARA LA DOCENCIA****• Asociados al Servicio de lectura óptica**

| <b>Indicador 4.301. TAD-#UCE.SCE</b>                                                                                                                                                    | <b>Estándar</b> | <b>Periodicidad</b>                | <b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b>     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Porcentaje de correcciones de exámenes, realizadas y enviadas en un plazo máximo de 5 días desde la fecha de entrega, en relación con el total de correcciones de exámenes solicitadas. | ≥95%            | Medición única por curso académico | Hojas de firmas en la recepción de exámenes y Outlook |

## 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.
- Vicerrector de Investigación.
- Vicerrector de Personal Docente e Investigador.

### Coordinación del equipo técnico de la Carta Marco:

- **Ma 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 Fernández Ampuero** - Unidad de Calidad de los Servicios.

### 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:



- **Patricia Arias Careaga**  
Mejora de la calidad docente y de las titulaciones.
- **Idoia Barrenechea Borrás**  
Biblioteca UAM.
- **María Campos Villareal**  
Mejora de la calidad docente y de las titulaciones.
- **Matilde Delgado Chautón**  
Internacionalización y Movilidad: Servicios centrales.
- **Cinta Cirac Ginesta**  
Salud laboral.
- **Silvia Gil Conde**  
Tecnologías para la educación.
- **Joaquín Gismero Bris**  
Ayudas económicas.
- **Juan Antonio Gollonet Larre**  
Internacionalización y Movilidad: Plan DOing.
- **Ana M. Goy Yamamoto**  
Publicaciones.

- **Sonsoles Manotas Cabeza**  
Promoción y fomento de la investigación.
- **Isabel Martínez Cabañas**  
Prevención de riesgos laborales.
- **Marisa Moreno Castro**  
Formación continua.
- **Ángel Muñoz Martín**  
Infraestructuras de Investigación.
- **Constantina Núñez Vicente**  
Promoción y fomento de la investigación.
- **Rafael Oliveros Alba**  
Promoción y fomento de la investigación.
- **Ana Palomo Ramos**  
Publicaciones.
- **Mónica Pellisé Martínez**  
Internacionalización y Movilidad: Servicios centrales.
- **Amalia D. Peña Aquino**  
Mejora de la calidad docente y de las titulaciones.

- **Beatriz Portalo Romero**  
Contratación de personal investigador.
- **Rosa Rodríguez Rosillo**  
Provisión de puestos de trabajo, selección, carrera profesional y situaciones administrativas / Gestión de prestaciones asistenciales, por nacimiento y cuidado de menor, incapacidades, desempleo y jubilación en MUFACE y Régimen de Clases pasivas.
- **Mar Sánchez Caraballo**  
Nóminas / Gestión de prestaciones asistenciales, por nacimiento y cuidado de menor, incapacidades, desempleo y jubilación en Régimen de Seguridad Social.
- **Patricia Sánchez Sánchez del Arco**  
Mejora de la calidad docente y de las titulaciones.
- **Gabriela Sandoval Pantoja**  
Tecnologías para la educación.



## Comunidad de Madrid

### INFORME PRECEPTIVO PREVIO A LA APROBACIÓN DE LA CARTA MARCO DE SERVICIOS PARA EL PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR (PDI) DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID.

La Universidad Autónoma de Madrid ha solicitado a este Centro Directivo informe preceptivo previo a la aprobación de la *Carta Marco de Servicios para su Personal Docente e Investigador* respecto de la propuesta elaborada por dicha Unidad.

Por lo que atendiendo a la competencia atribuida a la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano según se dispone en el artículo 10.2. d) del Decreto 281/2019, de 29 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Vicepresidencia, Consejería de Deportes, Transparencia 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:

- a. Los datos identificativos de la unidad, así como su dirección, teléfono, correo electrónico, horario de atención, situación en el mapa y accesos públicos.
- b. Presentación de la unidad que realiza la Carta.
- c. Los principales servicios prestados con sus modalidades.
- d. Los compromisos de calidad asumidos en la prestación de los servicios, con expresión de los objetivos y estándares a alcanzar.
- e. 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.
- f. La medida de subsanación establecida por la Unidad en caso de incumplimiento de un compromiso.
- g. Las vías de acceso al «Sistema de Sugerencias y Quejas», así como las medidas establecidas para facilitar la participación de los usuarios y ciudadanos.
- h. Aceptación de los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa, vigentes para la Comunidad de Madrid, recogidos en Decreto 85/2002.





## Comunidad de Madrid

- i. Aceptación de realizar un seguimiento anual de los indicadores con los que se van a medir los compromisos de calidad ofrecidos.
- j. 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.

LA DIRECTORA GENERAL DE TRANSPARENCIA, GOBIERNO ABIERTO  
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Firmado digitalmente por: RUBIÑOS GIL MARÍA  
Fecha: 2020.12.02 18:14

MARÍA RUBIÑOS GIL

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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: 096285328802098276457

**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](mailto:calidad.servicios@uam.es)  
Universidad Autónoma de Madrid

