Carta Marco de Servicios de la Universidad Autónoma de Madrid para estudiantes

Universidad Autónoma de Madrid

Nº REC 1653-CSP/21
CERTIFICADO UNE 93200

V1-18 de noviembre de 2021

¡Te damos la Bienvenida a la UAM!

Con la intención de promover en la Universidad Autónoma de Madrid un sistema de gestión de calidad, basado en procesos, orientado a la mejora continua y enfocado a la satisfacción de las expectativas de la ciudadanía a la que se presta servicios, de la comunidad universitaria y de la sociedad en general, el 12 de marzo de 2018 se presentó, para su aprobación ante el Consejo Social, la Política de Calidad de los Servicios Administrativos y Técnicos.

De la misma se derivan una serie de líneas de actuación, y entre ellas, la elaboración de Cartas de Servicios, medio a través del cual la Universidad informará públicamente sobre las gestiones y trámites que realiza, así como de los compromisos que asume en su prestación.

Los usuarios y usuarias, sean potenciales o de facto, se convierten en el objetivo principal, priorizándose sus necesidades pero también sus expectativas, siendo la Universidad responsable de llevar a efecto, de forma sistemática, mediciones objetivas sobre las que basar acciones destinadas a prevenir deficiencias, subsanar errores e implantar mejoras.

La Carta Marco de Servicios de la Universidad Autónoma de Madrid para Estudiantes que se presenta, condensa los servicios y trámites de índole administrativa que la UAM presta al colectivo de estudiantes, entendido en un sentido amplio, es decir, además de los que ya hayan formalizado su matrícula para cursar estudios, son también tenidos en cuenta al futuro estudiantado que se encuentre en el proceso de decidir entre las distintas instituciones de enseñanza superior y otros posibles interesados e interesadas.

En su redacción ha participado Personal de Administración y Servicios perteneciente a las Unidades y Oficinas directamente implicadas en las prestaciones que compendia la Carta bajo la coordinación del Área de Planificación y Calidad de los Servicios de Gerencia, y de la Dirección General de Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano de la Vicepresidencia, Consejería de Presidencia y Portavocía del Gobierno de la Comunidad de Madrid, que emitirá el informe previo a su publicación.

Presentamos, por tanto, esta Carta Marco, como primera iniciativa que muestra el compromiso de la Universidad en la promoción de la mejora de la calidad de los servicios administrativos y técnicos en el ámbito de su competencia según la normativa vigente.

El Gerente,
Teodoro Conde Minaya

01 **Presentación** 6
Misión 6
Visión 6
Funciones 6

02 **Relación de servicios** 7
Orientación y atención al estudiante 7
Realización de estudios de Grado 8
Realización de estudios de Máster 13
Realización de estudios de Doctorado 17
Realización de estudios de propios 19
Internacionalización 20
Enseñanza y acreditación de idiomas 24
Actividades de investigación 25
Atención a la discapacidad y a las necesidades específicas de apoyo educativo 26
Biblioteca 27
Expedición de títulos universitarios 30
Becas y ayudas al estudio 31
Empleabilidad 33
Otros trámites administrativos 35

03 **Compromisos** 37
Compromiso 1 37
Compromiso 2 38
Compromiso 3 38
Compromiso 4 39
Compromiso 5 41
Compromiso 6 42
Compromiso 7 42
Compromiso 8 43

04 **Medidas de subsanación** 44

05 **Participación ciudadana** 45

06 **Sugerencias y quejas** 46

07 **Plano, transportes y horarios** 47
Planos 47
Transporte 49
Horarios 49

08 **Criterios de calidad** 50
Criterio 1 50
Criterio 2 50
Criterio 3 50
Criterio 4 50
Criterio 5 51

09 **Otra información de interés** 52
Servicios de interes para estudiantes 52
Facultades y escuelas propias 52
Centros adscritos 53
Residencias para estudiantes 54

Bibliotecas y archivos 54
Centros de apoyo a la investigación 54
Institutos de investigación mixtos 55
Institutos de investigación propios 55
Institutos universitarios de investigación-UAM 55
Otros centros 56

10 **Logros obtenidos** 56

11 **Difusión Interna y Externa de la Carta** 60

12 **Seguimiento y actualización** 61
Fe de erratas 62
Revisiones 63

Anexos 64
¿Qué son las Cartas de Servicios? 64
Normativa 66

Indicadores de Calidad 76

Dirección del proyecto 97

Informe preceptivo de la Comunidad de Madrid

Certificado según Norma ISO 93000:2008

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. ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL ESTUDIANTE

Los y las estudiantes preuniversitarios/as y el estudiantado de la UAM, así como los centros de bachillerato, de formación profesional y otros interesados, podrán conocer el funcionamiento y la estructura de la Universidad, la oferta de estudios, las actividades complementarias, recursos disponibles o cualquier aspecto relacionado con la vida universitaria a través de UAM Estudiantes, que desarrolla su actividad en las siguientes áreas.

1. Información y orientación

Se facilita información personalizada - presencial, telefónica, por correo electrónico y canales sociales - sobre consultas en relación con los estudios y cualquier aspecto relacionado con la vida universitaria en la UAM.

2. Promoción de la Universidad

Se desarrollan acciones y actividades y se elaboran materiales destinados a dar a conocer la UAM entre su público objetivo para aumentar la demanda de sus estudios y fomentar su presencia a nivel nacional e internacional; algunas de ellas son:

- Participación en ferias de educación y otras actividades de orientación organizadas por entidades externas a la UAM.
- Jornadas de Puertas Abiertas.
- Programa de visitas a centros.
- Programa de visitas al campus.
- Actividades lúdico-deportivas para el estudiantado preuniversitario.
- Actos de reconocimiento de las y los mejores estudiantes en las pruebas de acceso a la universidad.

3. Dinamización de la comunidad

Se organizan actividades orientadas a fomentar la participación del estudiantado y de otros colectivos en la vida universitaria, promoviendo su integración en la comunidad y su fidelización, así como el desarrollo de agrupaciones relacionadas con ámbitos de interés común. Del mismo modo, se promueve la organización de actividades por parte de los y las estudiantes a través de:

- Tramitación de las peticiones de ayuda económica derivadas de las convocatorias oficiales de la UAM para la organización de actividades por parte del estudiantado.

- Apoyo logístico para actividades organizadas por estudiantes mediante el préstamo de materiales y recursos disponibles.

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE

- Nombre: UAM Estudiantes-Promoción y atención integral
- Dependencia funcional: Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad
- Dependencia orgánica: Vicegerencia de Estudios y Extensión Universitaria
- Dirección: Recinto Plaza Mayor de la UAM, planta baja. Isla B. C/ Einstein, 5. Campus de Cantoblanco, 28049 Madrid
- Teléfono de Información general: (+34) 91 497 5015 / 4990
- Correo de información general: atencion.estudiantes@uam.es
- Página web: www.uam.es/uam/uam-estudiantes
- Horario de atención: Consultar página web

2. REALIZACIÓN DE ESTUDIOS DE GRADO

Las personas interesadas en cursar estudios oficiales de Grado, podrán obtener información personalizada sobre vías de acceso y criterios de admisión generales y realizar los trámites administrativos pertinentes a través de la Sección de Acceso, Admisión y Traslado de

la UAM. Por otra parte, las Áreas de Gestión Académica de cada centro UAM (Facultades y Escuela Politécnica Superior - EPS) informan y asesoran al estudiantado de la UAM y a los futuros y futuras estudiantes sobre aspectos concretos, tanto administrativos como académicos, relacionados con las titulaciones que imparten:

1. Información, asesoramiento y trámites para el acceso a la Universidad

Se facilita información personalizada - presencial, telefónica o por correo electrónico - en relación a las distintas vías de acceso a los estudios superiores universitarios conforme a la legislación vigente, y se realizan los trámites propios de cada vía de acceso, así como la expedición de certificados acreditativos y el traslado de expediente del estudiante o de la estudiante cuando corresponde.

- Estudiantes que estén en posesión del Título de Bachiller para realizar la Prueba de Evaluación de Acceso a la Universidad - EvAU.
- Mayores de 25, 40 y 45 años.
- Estudiantes en posesión de un Ciclo Formativo de Grado Superior.
- Estudiantes en posesión de un título universitario oficial del sistema educativo español.
- Estudiantes que han cursado estudios universitarios en el extranjero mediante homologación y/o equivalencia del Ministerio.
- Estudiantes de sistemas educativos extranjeros sin título universitario para acceso medianteacreditación / prueba UNEDasiss u homologación.
- Realización de la prueba de aptitud específica que exigen ciertos Grados oficiales.
- Traslado de expediente (para estudiantes que han superado la Prueba de Evaluación de Acceso a la Universidad, cuando su destino sea una universidad pública no perteneciente al Distrito Universitario de Madrid, o una universidad privada).
- Coordinación con centros de secundaria y formación profesional.

Incluye la información y cooperación con los centros de enseñanza secundaria y formación profesional en relación con la concurrencia de sus estudiantes a la EvAU.

2. Gestión de la admisión a estudios conducentes a la obtención de Títulos Oficiales de Grado para estudiantes de nuevo ingreso en la Universidad

Incluye información y trámites a realizar, desde la presentación de la solicitud por parte de las personas interesadas hasta la adjudicación definitiva de plaza, en cualquiera de los estudios de Grado ofertados por la UAM atendiendo a la vía de acceso de las y los solicitantes.

3. Información y asesoramiento sobre los trámites de gestión administrativa y de ordenación académica en los centros UAM

Se facilita información personalizada - presencial, telefónica o por correo electrónico - a consultas en relación con los diferentes trámites administrativos que se realizan en las Facultades y Escuela Politécnica Superior, y en relación con la ordenación académica de los estudios de Grado que se imparten en cada uno de los centros (grupos, horarios, aulas, etc.).

4. Gestión de la admisión para la continuación de estudios superiores

Comprende los trámites a realizar por los y las estudiantes con asignaturas o créditos ECTS, conforme al Sistema Europeo de Transferencia y Acumulación de Créditos, ya superados en alguna institución de enseñanza superior nacional o extranjera y que desean continuar en la UAM los mismos estudios que ya iniciaron en otra institución o bien cambiar a otros de la misma rama de conocimiento.

5. Matriculación en las enseñanzas oficiales de Grado

Tramitación de matrícula presencial y apoyo a la matriculación por vía telemática, proporcionando a los y las estudiantes información por correo electrónico y telefónica. Comprende además la gestión de las modificaciones y anulaciones de matrícula, así como de otros procedimientos administrativos relacionados con la misma.

6. Devoluciones y/o compensaciones de tasas de matrícula y otros precios públicos

Ajustes económicos de tasas por devolución o compensación de los precios públicos, por anulaciones de matrícula en plazo, etc.

7. Gestión de solicitudes de reconocimiento, adaptación y transferencia de créditos de enseñanza superior

Comprende los trámites necesarios para que los créditos ECTS obtenidos al realizar alguno de los estudios que se imparten en la UAM o en otras instituciones de enseñanza superior, sean aceptados y computados por la UAM a efectos de la obtención del correspondiente título oficial, o para que queden reflejados en los documentos académicos oficiales acreditativos de las enseñanzas seguidas por cada estudiante (transferencia).

8. Gestión de solicitudes de reconocimiento de créditos por actividades extracurriculares

Comprende los trámites necesarios para computar como créditos ECTS las actividades deportivas, culturales, de voluntariado, por experiencia profesional, etc. conforme a la normativa interna de la UAM.

9. Expedición de certificaciones académicas

Se realizan los trámites necesarios para la emisión de certificaciones a estudiantes: Certificados académicos personales, de matriculación, justificativos de pagos realizados, justificativos para solicitar el carnet de Familia Numerosa, etc.

10. Gestión y tramitación de otro tipo de solicitudes y supuestos excepcionales

Trámites requeridos para optar a procedimientos excepcionales como convocatorias extraordinarias, anticipadas, Tribunal de compensación, etc.

11. Tramitación de las solicitudes de los Títulos Oficiales de Grado impartidos en el centro (expedición de diplomas y otros documentos acreditativos)

Recepción de las solicitudes de expedición de documentos acreditativos de finalización de estudios de Grado Oficial impartidos en el centro. Custodia y entrega de los mismos conforme a la legislación vigente.

12. Traslados de expediente de estudiantes de la UAM

Trámites requeridos para que los y las estudiantes matriculados en la UAM puedan continuar sus estudios en otra institución de enseñanza superior, bien para cursar los mismos estudios u otros diferentes, tras su admisión en los mismos.

13. Verificación de datos

Tramitación de las solicitudes de verificación solicitadas por empresas u organismos españoles y/o extranjeros, sobre los datos que los y las estudiantes de la Universidad Autónoma de Madrid mencionan en su currículum en relación con los estudios de oficiales de Grado cursados en la UAM.

SERVICIO 1

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE

- Nombre: Sección de Acceso, Admisión y Traslado
- Dependencia funcional: Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad
- Dependencia orgánica: Vicegerencia de Estudios y Extensión Universitaria
- Dirección: Recinto Plaza Mayor de la UAM, planta baja, Isla B. C/ Einstein, 5. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- Teléfono de Información general: Acceso (+34) 91 497 6927; Admisión (+34) 91 497 4842; Traslados (+34) 91 497 4056
- Correo de información general: seccion.acceso@uam.es; seccion.admision@uam.es; seccion.cou.traslados@uam.es
- Página web: www.uam.es/uam/estudios/acceso-estudios-grado www.uam.es/uam/admision-grado www.uam.es/uam/estudios/traslados-expedientes-certificaciones
- Horario de atención: Consultar página web

SERVICIOS 2-13
DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE

- Nombre: Área de Gestión Académica - Grado Oficial (en cada centro UAM)
- Dependencia funcional: Decanato (Facultades) /
- Dirección (Escuela Politécnica Superior)
- Dependencia orgánica: Administrador/a-Gerente de Facultad o Escuela

Área de Gestión Académica de la Escuela Politécnica Superior

- Dirección: C/ Francisco Tomás y Valiente, 11. Edificio A, planta baja. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- Teléfono de Información general: (+34) 91 497 5962 / 2223 / 2226
- Correo de información general: administracion.eps@uam.es
- Página web: www.uam.es/eps
- Horario de atención: Consultar página web

Área de Gestión Académica de la Facultad de Ciencias

- Dirección: C/ Francisco Tomás y Valiente, 7, planta 1. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- Teléfono de Información general: (+34) 91 497 4349
- Correo de información general: administracion.ciencias@uam.es
- Página web: www.uam.es/ciencias
- Horario de atención: Consultar página web

Área de Gestión Académica de Ciencias Económicas y Empresariales

- Dirección: C/ Francisco Tomás y Valiente, 5. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- Teléfono de Información general: (+34) 91 497 6289 / 4307 / 4300 / 6293 / 2830 /3502 / 6288 / 5730
- Correo de información general: administración.economicas@uam.es
- Página web: www.uam.es/economicas
- Horario de atención: Consultar página web

Área de Gestión Académica de la Facultad de Derecho

- Dirección: C/ Kelsen, 1. Edificio de Ciencias Jurídicas, Políticas y Económicas, planta semisótano. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- Teléfono de Información general: (+34) 91 497 3192 / 8233 / 2549
- Correo de información general: administracion.grado.derecho@uam.es
- Página web: www.uam.es/derecho
- Horario de atención: Consultar página web

Área de Gestión Académica de la Facultad de Filosofía y Letras

- Dirección: C/ Francisco Tomás y Valiente, 1, planta 2. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- Teléfono de Información general: (+34) 91 497 5848 / 5847
- Correo de información general: gestiongrado.filosofia@uam.es
- Página web: www.uam.es/filosofiayletras
- Horario de atención: Consultar página web

Área de Gestión Académica de la Facultad de Formación del Profesorado y Educación

- Dirección: C/ Francisco Tomás y Valiente, 3, planta 1. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- Teléfono de Información general: (+34) 91 497 2841 / 8664 / 8660 / 2845 / 6189 / 8621
- Correo de información general: gestiongrado.fprofesorado@uam.es
- Página web: www.uam.es/profesorado
- Horario de atención: Consultar página web

Área de Gestión Académica de la Facultad de Medicina

- Dirección: C/ Arzobispo Morcillo, 2-4, Edificio del Decanato. Campus de Medicina. 28029 Madrid
- Teléfono de Información general: (+34) 91 497 5307 / 3133 / 5457 / 6069
- Correo de información general: informacion.medicina uam.es
- Página web: www.uam.es/medicina
- Horario de atención: Consultar página web

Área de Gestión Académica de la Facultad de Psicología

- Dirección: C/ Iván Pavlov, 6, planta baja. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- Teléfono de Información general: (+34) 91 497 4046 / 4069
- Correo de información general: secretariagrado.psicologia@uam.es
- Página web: www.uam.es/psicologia
- Horario de atención: Consultar página web

3. REALIZACIÓN DE ESTUDIOS DE MASTER

Las personas interesadas en cursar estudios oficiales de Máster, podrán obtener información personalizada sobre criterios de admisión y realizar los trámites administrativos pertinentes a través del Centro de Estudios de Posgrado. Por otra parte, las Áreas de Gestión Académica de cada centro UAM (Facultades y Escuela Politécnica Superior) informan y asesoran al estudiantado de la UAM, así como a futuras y futuros estudiantes sobre aspectos concretos, tanto administrativos como académicos, relacionados con las titulaciones que imparten:

1. Información y asesoramiento para la admisión a estudios de Máster oficial

Se facilita información general y personalizada -presencial, telefónica o por correo electrónico -en relación con los criterios de admisión y resto de trámites para cursar los distintos títulos de Máster Oficial que oferta la UAM.

2. Gestión de la admisión a estudios conducentes a la obtención del Títulos Oficiales de Máster

Incluye los trámites a realizar, desde la presentación de la solicitud por parte de las personas interesadas hasta la obtención de la carta de admisión.

3. Información y asesoramiento sobre los trámites de gestión administrativa y de ordenación académica en los centros UAM

Se facilita información personalizada - presencial, telefónica o por correo electrónico - a consultasen relación con los diferentes trámites administrativos que se realizan en las Facultades y Escuela Politécnica Superior, y en relación con la ordenación académica de Másteres oficiales que se imparten en cada uno de los centros (planes de estudios impartidos, procedimientos administrativos, grupos, horarios, aulas, etc.).

4. Admisión para la continuación de estudios superiores

Comprende los trámites a realizar por aquellos y aquellas estudiantes con asignaturas o créditos ECTS ya superados en alguna institución de enseñanza superior nacional o extranjera que participe en el convenio de un Máster interuniversitario con la UAM y que desean continuar en la UAM los mismos estudios que ya iniciaron en la otra institución.

5. Matriculación en las enseñanzas oficiales de Máster

Tramitación de matrícula presencial y apoyo a la matriculación por vía telemática, proporcionando a los y las estudiantes información por correo electrónico y telefónica. Comprende además la gestión de las

modificaciones y anulaciones de matrícula, así como de otros procedimientos administrativos relacionados con la misma.

6. Devoluciones y o compensaciones de tasas de matrícula y otros precios públicos

Ajustes económicos de tasas por devolución o compensación de los precios públicos, por anulaciones de matrícula en plazo, etc.

7. Gestión de solicitudes de reconocimiento, adaptación y transferencia de créditos de enseñanza superior

Comprende los trámites necesarios para que los créditos ECTS obtenidos al realizar alguno de los estudios que se imparten la UAM o en otras instituciones de enseñanza superior, sean aceptados y computados por la UAM a efectos de la obtención del correspondiente título oficial, o para que queden reflejados en los documentos académicos oficiales acreditativos de las enseñanzas seguidas por cada estudiante (transferencia).

8. Expedición de certificaciones académicas

Se realizan los trámites necesarios para la emisión de certificaciones a estudiantes: Certificados académicos personales, de matriculación, justificativos de pagos realizados, justificativos para solicitar el carnet de Familia Numerosa, etc.

9. Tramitación de las solicitudes de los Títulos Oficiales de Máster impartidos en el centro (expedición de diplomas y otros documentos acreditativos)

Recepción de las solicitudes de expedición de documentos acreditativos de finalización deestudios de Máster Oficial impartidos en el centro. Custodia y entrega de los mismos conforme a la legislación vigente.

10. Verificación de datos

Tramitación de las solicitudes de verificación solicitadas por empresas u organismos españoles y/o extranjeros, sobre los datos que los y las estudiantes de la Universidad Autónoma de Madrid mencionan en su currículum en relación con los estudios de oficiales de Máster cursados en la UAM.

SERVICIO 1

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE

- Nombre: Centro de Estudios de Posgrado
- Dependencia funcional: Vicerrectorado de Estudios de posgrado
- Dependencia orgánica: Vicegerencia de Estudios y Extensión Universitaria
- Dirección: C/ Francisco Tomás y Valiente, 2. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- Teléfono de Información general: (+34) 91 497 4110 / 4057
- Correo de información general: posgrado.oficial@uam.es
- Página web: www.uam.es/posgrado
- Horario de atención: Consultar página web

SERVICIOS 2-10

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE

- Nombre: Área de Gestión Académica - Máster Oficial (en cada centro UAM)
- Dependencia funcional: Decanato (Facultades) / Dirección (Escuela Politécnica Superior)
- Dependencia orgánica: Administrador/a-Gerente de Facultad o Escuela

Área de Gestión Académica de la Escuela Politécnica Superior

Dirección: C/ Francisco Tomás y Valiente, 11. Edificio A, planta baja. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
Teléfono de Información general: (+34) 91 497 6118 / 2396
Correo de información general: gestionmaster.eps@uam.es
Página web: www.uam.es/eps
Horario de atención: Consultar página web

Área de Gestión Académica de la Facultad de Ciencias

Dirección: C/ Francisco Tomás y Valiente, 7. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
Teléfono de Información general: (+34) 91 497 8264
Correo de información general: administracion.ciencias@uam.es
Página web: www.uam.es/ciencias
Horario de atención: Consultar página web

Área de Gestión Académica de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Dirección: C/ Francisco Tomás y Valiente, 5, planta 2. Campus Cantoblanco. 28049 Madrid
Teléfono de Información general: (+34) 91 497 6931
Correo de información general: posgrado.economicas@uam.es
Página web: www.uam.es/economicas
Horario de atención: Consultar página web

Área de Gestión Académica de la Facultad de Derecho

Dirección: C/ Kelsen, 1. Edificio de Ciencias Jurídicas, Políticas y Económicas, planta semisótano. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
Teléfono de Información general: (+34) 91 497 8273 / 3373 / 8133 / 5751
Correo de información general: administracion.posgrado.derecho@uam.es
Página web: www.uam.es/derecho
Horario de atención: Consultar página web

Área de Gestión Académica de la Facultad de Filosofía y Letras

Dirección: C/ Francisco Tomás y Valiente, 1, planta 2. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
Teléfono de Información general: (+34) 91 497 5849
Correo de información general: gestionmaster.filosofia@uam.es
Página web: www.uam.es/filosofiayletras
Horario de atención: Consultar página web

Área de Gestión Académica de la Facultad de Formación del Profesorado y Educación

- Dirección: C/ Francisco Tomás y Valiente, 3, planta 1. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- Teléfono de Información general: (+34) 91 497 8660 / 4973
- Correo de información general: gestionmaster.fprofesorado@uam.es
- Página web: www.uam.es/fprofesorado
- Horario de atención: Consultar página web

Área de Gestión Académica de la Facultad de Medicina

- Dirección: C/ Arzobispo Morcillo, 2-4, Edificio del Decanato. Campus de Medicina. 28029 Madrid
- Teléfono de Información general: (+34) 91 497 5496
- Correo de información general: master.medicina@uam.es
- Página web: www.uam.es/medicina
- Horario de atención: Consultar página web

Área de Gestión Académica de la Facultad de Psicología

- Dirección: C/ Iván Pavlov, 6, planta baja. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- Teléfono de Información general: (+34) 91 497 5562 / 4901
- Correo de información general: secretariaposgrado.psicologia@uam.es
- Página web: www.uam.es/psicologia
- Horario de atención: Consultar página web

4. REALIZACIÓN DE ESTUDIOS DE DOCTORADO

Los y las estudiantes pueden aspirar a obtener el grado máximo académico concedido por la Universidad tras realizar y defender públicamente la tesis doctoral. La Escuela de Doctorado de la Universidad Autónoma de Madrid - EDUAM, organiza las enseñanzas y actividades propias del doctorado, facilitando información personalizada y realizando una gestión académica y administrativa integral y centralizada, desde la admisión del estudiante o de la estudiante hasta la obtención del título de Doctor / Doctora:

1. Información y asesoramiento de trámites de gestión administrativa y ordenación académica

Se facilita información personalizada - presencial, telefónica o por correo electrónico - a consultas en relación con los diferentes trámites administrativos que se realizan, y sobre aspectos relacionados con la ordenación académica de los distintos programas de doctorado.

2. Gestión de la admisión a estudios conducentes a la obtención de Títulos Oficiales de Doctor / Doctora por la Universidad Autónoma de Madrid

Incluye los trámites a realizar, desde la presentación de la solicitud por parte de las personas interesadas hasta

la obtención de la carta de admisión, en alguno de los programas de doctorado ofertados por la UAM.

3. Matriculación en programas de doctorado

Tramitación de matrícula presencial y apoyo a la matriculación por vía telemática, proporcionando a las y los estudiantes información por correo electrónico y telefónica. Comprende además la gestión de las modificaciones y anulaciones de matrícula, así como de otros procedimientos administrativos relacionados con la misma.

4. Gestión de los convenios de cotutela con universidades extranjeras

Realización de los trámites conducentes a la obtención del título de Doctor / Doctora otorgado de forma conjunta por una universidad extranjera y por la UAM, tras la firma de un acuerdo de codirección entre ambas instituciones.

5. Tramitación del acto de lectura de tesis doctoral

Preparación de la documentación necesaria para la lectura de la tesis con apoyo a doctorandos y doctorandas, directores y directoras de tesis y miembros del tribunal.

6. Expedición de certificados académicos

Se realizan los trámites necesarios para la emisión de certificaciones a doctorandos/as y directores/as de tesis.

7. Tramitación de las solicitudes del Título Oficial de Doctor / Doctora por la Universidad Autónoma de Madrid (expedición de diplomas y otros documentos acreditativos)

Recepción de las solicitudes de expedición de documentos acreditativos de finalización de estudios para la obtención del Título Oficial de Doctor / Doctora en cualquiera de los centros propios de la UAM. Custodia y entrega de los mismos conforme a la legislación vigente.

8. Gestión de equivalencia de títulos extranjeros de Doctor

Se tramitan y gestionan las solicitudes de equivalencia de títulos extranjeros al título español de Doctor / Doctora.

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE

- Nombre: Escuela de Doctorado
- Dependencia funcional: Vicerrectorado de Investigación
- Dependencia orgánica: Vicegerencia de Estudios y Extensión Universitaria
- Dirección: Centro de Estudios de Posgrado. C/ Francisco Tomás y Valiente, 2. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- Teléfonos específicos: Acceso (+34) 91 4974650; Gestión (+34) 91 497 4678; Tesis (+34) 91 497 4660
- Correo de información general: doctorado.gestion@uam.es
- Página web: www.uam.es/EscuelaDoctorado/Home.htm
- Horario de atención: Consultar página web

5. REALIZACIÓN DE ESTUDIOS PROPIOS

Los y las estudiantes tienen a su disposición una amplia oferta en formación permanente. El Centro de Formación Continua - CFC organiza y presenta estas enseñanzas en dos formatos. Por un lado, los títulos propios de larga duración (Máster, Diploma de especialización y Experto/a) de carácter profesionalizante como herramienta fundamental para actualizar conocimientos y crecer laboralmente. Por otro lado, las y los estudiantes pueden realizar cursos de corta duración a través de una formación complementaria y especializada en una gran variedad de temáticas y áreas de conocimiento. Las personas interesadas podrán obtener información personalizada sobre el proceso de preinscripción y matrícula de esta oferta dirigiéndose al CFC:

1. Información y asesoramiento de trámites de gestión administrativa y ordenación académica

Se facilita información personalizada - presencial, telefónica o por correo electrónico - a consultas en relación con la oferta de Títulos propios (Máster, Diploma de especialización, Experto/a y cursos de corta duración) y sobre los diferentes trámites administrativos necesarios para la realización de los estudios.

2. Acceso y admisión a estudios conducentes a la obtención de Títulos Propios de Máster, Diploma de especialización y Experto/a

Recepción de documentación presentada por el estudiante en la Secretaría académica del Título propio para la concesión de la admisión definitiva en los Estudios propios de Máster, Diploma de especialización y Experto/a.

3. Matriculación en Enseñanzas propias

Se facilita información por correo electrónico y telefónica y se redirigen las consultas a la Secretaría administrativa del título o curso cuando corresponda.

4. Verificación de datos

Tramitación de las solicitudes de verificación solicitadas por empresas u organismos españoles y/o extranjeros, sobre los datos que los y las estudiantes de la Universidad Autónoma de Madrid mencionan en su currículum en relación con Títulos Propios cursados en la UAM.

DATOS IDENTIFICATIVOS 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: 91 497 5678 / 5538
- Correo de información general: estudios.propios@uam.es
- Página web: www.uam.es/CentroFormacionContinua/Home
- Horario de atención: Consultar página web

6. INTERNACIONALIZACIÓN

La Universidad promueve la internacionalización en estudios de Grado, Máster y Doctorado, y el conocimiento de otros modelos de enseñanza-aprendizaje fomentando la salida de sus estudiantes para cursar asignaturas o realizar prácticas en otras universidades nacionales y extranjeras, así como acogiendo a estudiantes de otras universidades que acuden a la UAM para los mismos fines. La internacionalización se articula en torno al programa Erasmus (Erasmus+ Estudios, Erasmus+ Prácticas...), programas de movilidad nacionales (SICUE), y otros de carácter internacional, tanto dentro como fuera de la Unión Europea (CEAL, Convenios Internacionales, Swiss Programme, etc.). Para tal fin, el Servicio de Relaciones Internacionales y Movilidad (SERIM) y las Oficinas de Relaciones Internacionales de los centros UAM proporcionan información personalizada sobre las distintas convocatorias y realizan los siguientes trámites:

1. Información y asesoramiento sobre movilidad

Se facilita la información necesaria sobre los trámites a realizar en relación con los diferentes programas de movilidad.

2. Realización de eventos informativos sobre los programas de movilidad ofertados en la UAM.

Coincidiendo con cada convocatoria, las Facultades y Escuela Politécnica Superior de la UAM informan a sus estudiantes de los programas de movilidad existentes, las condiciones de admisión a los mismos así como del resto de trámites e hitos más relevantes.

3. Gestión de la admisión a programas de movilidad de las y los estudiantes de la UAM

Incluye los trámites a realizar, desde la presentación de la solicitud por parte del estudiante o de la estudiante hasta la adjudicación de la plaza en otra institución de enseñanza superior nacional o extranjera.

4. Formalización y seguimiento de la estancia en la universidad de destino

Tramitación de matrículas, acuerdos de estudios, certificados de notas, y de cualquier otro documento administrativo requerido para la formalización de la movilidad y su reconocimiento oficial en la UAM.

5. Gestión de la admisión en la UAM de estudiantes externos

Incluye los trámites a realizar desde la nominación de la universidad de origen del estudiante o de la estudiante entrante hasta el envío de la carta de admisión.

6. Formalización y seguimiento de la estancia en la UAM de los y las estudiantes procedentes de otras universidades

Tramitación de matrículas, acuerdos de estudios, certificados de notas, y de cualquier otro documento administrativo requerido para la formalización de la movilidad y su reconocimiento oficial en la universidad de origen.

7. Gestión del programa mentores de movilidad para el asesoramiento y ayuda de las y los estudiantes entrantes

Se proporciona a las y los estudiantes internacionales de intercambio que así lo deseen, la ayuda de otra u otro estudiante de la UAM para que lo acompañe, asesore y oriente desde antes de su llegada a la Universidad y durante su estancia en la misma, con el fin de facilitar su integración en las actividades académicas y sociales, tanto del campus como de la ciudad.

8. Promoción y apoyo de otras actividades relacionadas con la movilidad, como escuelas de verano e intercambios con otras universidades

9. Acogida e integración cultural

Se brinda a los y las estudiantes internacionales información personalizada y apoyo en los trámites que dan carácter oficial y legalizan A) su estancia y la de sus familiares en el país, B) su condición de trabajadores/as por cuenta ajena (si procede), y C) los estudios que han cursado (homologación de títulos extranjeros y reconocimiento de la validez internacional de los títulos obtenidos en la UAM). Adicionalmente, se organizan actividades que favorezcan la integración de las y los estudiantes, mediante actividades de bienvenida, intercambio lingüístico, voluntariado Internacional, Programa de atención psicológica e Información cultural relevante.

SERVICIOS 1-8

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE

- Nombre: Servicio de Relaciones Internacionales y Movilidad - SERIM
- Dependencia funcional: Vicerrectorado de Internacionalización
- 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
- Página web: www.uam.es/uam/internacional/serim
- Horario de atención: Consultar página web

SERVICIOS 1-7

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE

- Nombre: Oficina de Relaciones Internacionales-ORI (en cada centro UAM)
- Dependencia funcional: Vicerrectorado de Internacionalización
- Dependencia orgánica: Administrador-Gerente de Facultad o Escuela

ORI de la Escuela Politécnica Superior

- Dirección: C/ Francisco Tomás y Valiente, 11. Edificio A, planta baja. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- Teléfono de Información general: (+34) 91 497 2298
- Correo de información general: ori.eps@uam.es
- Página web: www.uam.es/eps
- Horario de atención: Consultar página web

ORI de la Facultad de Ciencias

- Dirección: Edificio de Ciencias, C/ Francisco Tomas y Valiente, 7.
- Teléfono de Información general: Estudiantes salientes (outgoing students) (+34) 91 497 8048 / Estudiantes entrantes (incoming students) (+34) 91 497 4452
- Correo de información general: ori.ciencias@uam.es
- Página web: www.uam.es/ciencias
- Horario de atención: Consultar página web

ORI de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

- Dirección: C/ Francisco Tomás y Valiente, 5. Módulo A, planta 2. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- Teléfono de Información general: (+34) 91 497 5038
- Correo de información general: ori.economicas@uam.es
- Página web: www.uam.es/economicas
- Horario de atención: Consultar página web

ORI de la Facultad de Derecho

- Dirección: C/ Kelsen, 1. Edificio de Ciencias Jurídicas, Políticas y Económicas, planta -1. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- Teléfono de Información general: (+34) 91 497 8231
- Correo de información general: ori.derecho@uam.es
- Página web: www.uam.es/derecho
- Horario de atención: Consultar página web

ORI de la Facultad de Filosofía y Letras

- Dirección: C/ Francisco Tomás y Valiente, 1. Módulo I, planta 2. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- Teléfono de Información general: Estudiantes salientes (outgoing students) (+34) 91 497 4364 / Estudiantes entrantes (incoming students) (+34) 91 497 3708
- Correo de información general: ori.filosofia@uam.es
- Página web: www.uam.es/filosofiayletras
- Horario de atención: Consultar página web

ORI de la Facultad de Formación del Profesorado y Educación

- Dirección: C/ Francisco Tomás y Valiente, 3, Decanato, planta 2. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- Teléfono de Información general: (+34) 91 497 8624/ 6179/ 3653/ 4277
- Correo de información general: ori.fprofesorado@uam.es
- Página web: www.uam.es/fprofesorado
- Horario de atención: Consultar página web

ORI de la Facultad de Medicina

- Dirección: C/ Arzobispo Morcillo, 2-4. Edificio de Decanato, planta baja. Campus de Medicina. 28029 Madrid
- Teléfono de Información general: (+34) 91 497 5401
- Correo de información general: ori.medicina@uam.es
- Página web: www.uam.es/medicina
- Horario de atención: Consultar página web

ORI de la Facultad de Psicología

- Dirección: C/ Iván Pavlov, 6, planta 1. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- Teléfono de Información general: (+34) 91 497 5090
- Correo de información general: ori.psicologia@uam.es
- Página web: www.uam.es/psicologia
- Horario de atención: Consultar página web

Área de Movilidad de Estudiantes de Doctorado

- Dirección: Centro de Estudios de Posgrado. C/ Francisco Tomás y Valiente, 2. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- Teléfono de Información general: (+34) 91 497 4110 / 4057 / 5085
- Correo de información general: air.escueladoctorado@uam.es
- Página web: www.uam.es/EscuelaDoctorado/Home.htm
- Horario de atención: Consultar página web

SERVICIOS 9

DATOS IDENTIFICATIVOS 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, 7. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- Teléfono de Información general: (+34) 91 497 6907 / 6906
- Correo de información general: oficina.acogida@uam.es
- Página web: www.uam.es/uam/internacional/oficina-acogida-internacional
- Horario de atención: Consultar página web

7. ENSEÑANZA Y ACREDITACIÓN DE IDIOMAS

Las y los estudiantes matriculados en cualquiera de los estudios ofrecidos por la Universidad pueden completar su formación en idiomas mediante cursos cuatrimestrales y anuales de diferentes niveles de alemán, chino, francés, inglés, italiano, portugués y español como lengua extranjera.

La enseñanza se basa en el aprendizaje por competencias en las cuatro destrezas: comprensión auditiva, comprensión lectora, expresión escrita y expresión oral.

Además, podrán solicitar la acreditación de los conocimientos lingüísticos adquiridos para el correcto desarrollo de las enseñanzas oficiales de Grado y Posgrado.

El Servicio de Idiomas de la UAM ofrece atención personalizada y gestiona las siguientes prestaciones:

1. Información y asesoramiento de trámites de gestión académica

Se facilita información personalizada - presencial, telefónica o por correo electrónico - en relación con la oferta docente y sobre los diferentes trámites administrativos que se realizan.

2. Gestión de la admisión a las enseñanzas de idiomas

Comprende los trámites que se realizan desde la inscripción por vía telemática del estudiante o de la estudiante hasta su clasificación en uno de los niveles ofertados en el idioma o idiomas de su elección, incluyendo la realización de pruebas de nivel si procede.

3. Realización de cursos presenciales

Formalización de matrícula, incluyendo asignación de grupos y horarios. Tramitación de modificaciones y anulaciones de matrícula.

4. Acreditación de conocimientos de lenguas extranjeras por exámenes de nivel B1, B2 y C1 en inglés, B1 y B2 en francés e italiano y B1 en alemán

Se realiza una convocatoria anual de examen por cada nivel ofertado en los respectivos idiomas, en inglés e italiano con el sello de la Asociación de Centros de Lenguas en la Enseñanza Superior CertAcles siempre que el número de candidatos lo haga posible.

5. Validación de certificados de nivel de idioma

Reconocimiento de los certificados de nivel de idioma expedidos por otras instituciones a efectos de reconocimiento de créditos o consecución de hitos dentro de los planes de estudio ofertados por la UAM.

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE

- Nombre: Servicio de Idiomas
- Dependencia funcional: Vicerrectorado de Internacionalización
- Dependencia orgánica: Vicegerencia de Estudios y Extensión Universitaria
- Dirección: Pabellón A. C/ Freud, 1. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- Teléfono de Información general: (+34) 91 497 4633 / 5044
- Correo de información general: servicio.idiomas@uam.es
- Página web: www.uam.es/uam/servicio-idiomas
- Horario de atención: Consultar página web

8. ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de actividades de investigación durante la realización de los estudios, o 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.

1. Apoyo a la captación de personal de Investigación (predoctorales y postdoctorales)

- Detección y difusión de convocatorias para la incorporación de estudiantes de Doctorado como Personal de Investigación en Formación.
- Financiación, con fondos propios de la UAM, para la incorporación de estudiantes de Doctorado como Personal de Investigación en Formación (FPI-UAM).
- Financiación, con fondos propios de la UAM, para la realización de estudios de Máster oficial.
- Detección y difusión de convocatorias de ayudas para la realización de estancias breves en centros de investigación de prestigio concedidas por entidades externas.
- Financiación de ayudas para la realización de estancias breves en centros de investigación de prestigio.
- Financiación de bolsas de viaje para asistencia a congresos.

2. Registro de Personal Investigador en Formación.

Apoyo en el proceso de inscripción y mantenimiento del Registro Unificado del Personal Investigador en Formación - PIF de la UAM.

DATOS IDENTIFICATIVOS 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
- Página web: www.uam.es/uam/investigacion/area-investigacion-transferencia/investigacion
- Horario de atención: Consultar página web

9. ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD Y A LAS NECESIDADES ESPECÍFICAS DE APOYO EDUCATIVO

Para garantizar la igualdad de oportunidades y la plena inclusión del estudiantado universitario con discapacidad o con necesidades específicas de apoyo en la vida académica universitaria, el Área de Atención a la Discapacidad de la Oficina de Acción Solidaria y Cooperación ofrece información personalizada y gestiona los siguientes servicios:

1. Información y asesoramiento

Se facilita información y asesoramiento sobre los recursos de la UAM para personas con discapacidad y necesidades específicas de apoyo: cupos reservados, apoyos existentes en la Universidad, difusión de becas y ayudas, convocatorias de movilidad, prácticas y empleo.

2. Gestión de la admisión al Área de Atención a la Discapacidad de la Oficina de Acción Solidaria y Cooperación

Incluye información y trámites a realizar, desde la presentación de la solicitud por parte del estudiantado interesado, hasta la notificación de su inscripción efectiva.

3. Planes de atención a las necesidades individuales

Realización de entrevistas iniciales para la detección y valoración de necesidades de apoyo durante los estudios - recursos técnicos, apoyo en las aulas y en gestiones administrativas e interlocución con el profesorado - y sesiones de seguimiento.

4. Actuaciones dirigidas a garantizar la accesibilidad universal en diferentes ámbitos de la vida universitaria

Mantenimiento de puestos de estudio adaptados en las bibliotecas, elaboración de informes de accesibilidad a los diferentes edificios de la Universidad Autónoma de Madrid y detección de necesidades.

5. Acciones divulgativas y cursos

Destinadas a sensibilizar y formar en destrezas específicas, para favorecer la inclusión en la vida universitaria de las personas con discapacidad o con necesidades específicas de apoyo.

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE

- Nombre: Área de Atención a la Discapacidad de la Oficina de Acción Solidaria y Cooperación
- Dependencia funcional: Vicerrectorado de Relaciones Institucionales, Responsabilidad Social y Cultura
- Dependencia orgánica: Vicegerencia de Estudios y Extensión Universitaria
- Dirección: Recinto Plaza Mayor de la UAM, planta baja. Isla A. C/ Einstein, 7. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- Teléfono de Información general: (+34) 91 497 7628
- Correo de información general: programa.discapacidad@uam.es
- Página web: www.uam.es/uam/atencion-discapacidad www.uam.es/uam/servicios/oficinasolidaria
- Horario de atención: Consultar página web

10. BIBLIOTECA

La Universidad proporciona a los y las estudiantes la documentación e información bibliográfica para el estudio y la investigación, además de realizar actividades formativas sobre el acceso y la consulta de los recursos documentales.

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. Gestión de espacios y de bibliotecas adaptadas

Habilitación, mantenimiento y trámites de reserva de los espacios destinados a la consulta documental y al estudio (salas de lectura, de trabajo en grupo, salas CRAI - Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, salas multimedia y sala Buho), así como de los puestos de estudio adaptados para personas con diversidad funcional.

3. Gestión de los fondos bibliográficos

Trámites para la reserva, préstamo y devolución, tanto de los fondos documentales propios de cada biblioteca,

como procedentes de otras (préstamo intercampus e interbibliotecario).

4. Gestión de material no bibliográfico

Trámites para el préstamo y devolución de ordenadores portátiles, calculadoras, cargadores y material audiovisual.

5. Gestión de recursos electrónicos

Trámites para el acceso, consulta y descarga (si procede) de libros, revistas y bases de datos en formato electrónico.

6. Formación al usuario de las bibliotecas de la UAM

Elaboración y distribución de guías, tutoriales y biblioguías, y realización de cursos presenciales.

7. Difusión en abierto de los resultados de investigación

Mantenimiento del repositorio “Biblos-eArchivo”, archivo digital que reúne, preserva y aumenta la visibilidad de los resultados de investigación de la Universidad a la comunidad nacional e internacional y del Portal de Investigación, herramienta que la UAM pone a disposición de los docentes e investigadores, de la comunidad universitaria y de la sociedad en general para la

gestión, consulta y difusión de la producción científica de la Universidad.

8. Biblioteca solidaria

Iniciativas o actividades impulsadas por la Biblioteca para extenderse más allá de sus servicios convencionales - como préstamo o información bibliográfica - orientadas a facilitar el acceso a los servicios que presta y encaminadas a promover la difusión del conocimiento y la solidaridad.

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE

- Nombre: Servicios Centrales de Biblioteca
- Dependencia funcional: Vicerrectorado de Investigación
- Dirección: Edificio Rectorado. 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
- Página web: 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
- Página web: biblioteca.uam.es/ciencias
- Horario: (enlace a) 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
- Página web: biblioteca.uam.es/educacion
- Horario: (enlace a) 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
- Página web: biblioteca.uam.es/humanidades
- Horario: (enlace a) 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
- Página web: biblioteca.uam.es/psicologia
- Horario: (enlace a) 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
- Página web: biblioteca.uam.es/economicas
- Horario: (enlace a) 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
- Página web: biblioteca.uam.es/derecho
- Horario: (enlace a) 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
- Página web: biblioteca.uam.es/medicina
- Horario: (enlace a) biblioagenda.uam.es/hours.php

Biblioteca Politécnica

- Dirección: C/ Francisco Tomás y Valiente, 11. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- Teléfono de Información general: (+34) 91 497 2313
- Correo de información general: biblioteca.eps@uam.es
- Página web: biblioteca.uam.es/politecnica
- Horario: (enlace a) biblioagenda.uam.es/hours.php

11. EXPEDICIÓN DE TÍTULOS UNIVERSITARIOS

A la finalización de los diferentes estudios universitarios cursados, los y las estudiantes están en disposición de solicitar el documento de carácter oficial que acredita la completa superación de los mismos. En relación a esta materia, la Oficina de Títulos de la UAM realiza los trámites pertinentes para su expedición, tanto si se trata de Títulos Oficiales, inscritos en el Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT), como Títulos propios.

1. Expedición de los Títulos Oficiales de Grado, Máster y Doctorado impartidos en la UAM

Primera expedición, y duplicados, de diplomas con el Número de Registro Nacional del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, acreditativos de la

realización de estudios para la obtención de los Títulos oficiales de Grado, Máster y Doctorado, y entrega de los mismos a los centros (Facultades y Escuela Politécnica Superior).

2. Expedición de los correspondientes Suplementos Europeos del Título

Primera expedición, y duplicados, del Suplemento Europeo del Título de Grado Oficial y entrega a los y las solicitantes.

3. Expedición de las Certificaciones Supletorias de Títulos Universitarios Oficiales

Documento acreditativo de obtención de Título Oficial, con idéntico valor a efectos del ejercicio de los derechos a él inherentes.

4. Expedición de Títulos Propios

Primera expedición, y duplicados, de los Títulos Propios de Máster, Diploma de especialización y Experto/a.

5. Tramitación y expedición de Títulos de Bachiller (Plan 1957).

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE

- Nombre: Oficina de Títulos
- Dependencia funcional: Vicerrectorado de Estudios de Grado
- Dependencia orgánica: Vicegerencia de Estudios y Extensión Universitaria
- Dirección: Edificio de Rectorado y Servicios Centrales, entreplanta 3. C/ Einstein 1. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- Teléfono de Información general: (+34) 91 497 2144 / 4051
- Correo de información general: oficina.titulos@uam.es
- Página web: www.uam.es/uam/oficina-de-titulos
- Horario de atención: Consultar página web

12. BECAS Y AYUDAS AL ESTUDIO

Para promover la realización de estudios superiores universitarios, iniciar al estudiantado de la UAM en proyectos de investigación con Departamentos Universitarios, y en su caso, facilitar el acceso a la formación universitaria a los y las estudiantes con menos recursos económicos, la UAM ofrece ayudas económicas y becas financiadas con fondos propios. Además, se tramitan las solicitudes de otras convocatorias

procedentes de distintos organismos públicos, tanto de ámbito estatal (Ministerio de Educación y Formación Profesional) como de Comunidades Autónomas (Gobierno Vasco y Comunidad de Madrid). Adicionalmente, la UAM reconoce y premia las capacidades y el esfuerzo de los y las estudiantes mediante el "Programa UAM Talento Joven" y realiza los trámites para optar a los Premios Nacionales fin de carrera de Educación Universitaria del Ministerio de Educación y Formación Profesional.

1. Información y asesoramiento sobre becas, ayudas económicas y premios propios de la UAM

Se facilita información personalizada - presencial, telefónica o por correo electrónico - en relación a las siguientes convocatorias, financiadas con fondos propios de la UAM:

- Convocatoria de Ayudas con cargo al "Fondo Social de Estudiantes" de la UAM.
- Convocatorias del "Programa UAM talento joven".
- Ayudas del Centro de Psicología Aplicada - CPA de asistencia psicológica.

2. Información y asesoramiento sobre becas, ayudas económicas y premios de otros organismos de nivel estatal o autonómico

Se facilita información personalizada - presencial, telefónica o por correo electrónico – sobre las convocatorias que oferta y gestiona el Ministerio de Educación y Formación Profesional, el Gobierno Vasco y la Comunidad de Madrid, así como otras que puedan irse incorporando en sucesivos años académicos.

3. Difusión entre el estudiantado de la UAM de las convocatorias que se ofertan

Se garantiza la disponibilidad de la información sobre las convocatorias propias con suficiente antelación, tanto de las condiciones de admisión a las mismas como del resto de trámites e hitos más relevantes.

4. Gestión de la admisión a las convocatorias de becas, ayudas y premios

Incluye los trámites a realizar, desde la presentación de la solicitud, por parte del estudiante o de la estudiante, para participar en alguna de las convocatorias ofertadas, hasta su resolución.

5. Seguimiento de las becas tramitadas para evitar la pérdida de derechos

Comunicación personalizada, mediante correo electrónico, al estudiantado de la UAM que pretende hacer cambios en su matrícula e informe de los mismos a la Sección de Becas y Ayudas al estudio, de los efectos que dichas modificaciones podrían tener sobre sus becas en tramitación, y evitar con ello el reintegro de cantidades.

6. Expedición de certificaciones

Se realizan los trámites necesarios para la emisión de certificaciones de solicitud y/o concesión de beca o ayuda en uno o varios cursos académicos concretos, siempre que exista resolución definitiva al respecto.

7. Verificación de datos

Tramitación de las solicitudes de verificación de datos cursadas por organismos oficiales españoles (Juzgados, Ministerios, Comunidades Autónomas, Direcciones Provinciales, Diputaciones) sobre becas y ayudas solicitadas, denegadas, y/o concedidas al estudiantado matriculado en la UAM.

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE

- Nombre: Sección de Becas y Ayudas al estudio
- Dependencia funcional: Vicegerencia de Estudios y Extensión Universitaria
- Dependencia orgánica: Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad
- Dirección: Recinto Plaza Mayor de la UAM, planta baja. Isla E. C/ Einstein, 5. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- Teléfono de Información general: (+34) 91 497 4163 / 2697
- Correo de información general: seccion.becas@uam.es
- Página web: www.uam.es/uam/estudios/grado/becas-ayudas
- Horario de atención: Consultar página web

13. EMPLEABILIDAD

A través de la Oficina de Prácticas Externas y Empleabilidad - OPE, los y las estudiantes, pueden obtener información y asesoramiento sobre los trámites a realizar en los procesos relacionados con las prácticas académicas externas, así como orientación y participación en las acciones de empleabilidad impulsadas desde la OPE. Asimismo, pueden acceder a la oferta formativa en competencias profesionales.

1. Información y orientación

Se facilita información y orientación personalizada – atención presencial, telefónica o por correo electrónico – relativa a cualquiera de los trámites administrativos de las diferentes áreas objeto de la OPE: prácticas externas, empleabilidad o cursos de formación en competencias profesionales.

2. Gestión y tramitación de prácticas externas

Incluye todos los trámites administrativos a realizar tanto en prácticas externas curriculares como extracurriculares: publicación de ofertas, solicitud de incorporación del estudiante a la bolsa de prácticas externas, adjudicación de la práctica y generación del anexo de prácticas para su posterior firma. A la finalización de la práctica académica externa, se emite a solicitud del estudiante una certificación acreditativa de su realización.

3. Acciones de empleabilidad

Se facilita la inserción laboral a través de la gestión de la bolsa de ofertas de empleo. Tanto estudiantes como egresados inscritos en la plataforma de empleo pueden interactuar con las entidades ofertantes, bajo la supervisión y gestión de la OPE, que participa en la preselección y envío de listados de candidatos que cumplan con los requisitos de las ofertas. Asimismo, se organizan actividades para facilitar el acceso al empleo de estudiantes y egresados. En la "Semana de la Empleabilidad" y los "Foros de empleo", se pone en contacto al estudiantado con profesionales y empresas de los diferentes sectores del mercado.

4. Formación y desarrollo de competencias profesionales

Se gestionan las ofertas cuatrimestrales de cursos "UAMempleabilidad", con dos niveles: básico para estudiantes de primer y segundo curso, y avanzado para estudiantes de tercer y cuarto curso de cualquier titulación, matriculados en el curso académico de la convocatoria. La tramitación incluye la solicitud, preselección y matrícula de los estudiantes adjudicatarios de las plazas. En caso de superación del curso, se emite y envía al estudiante el certificado nominal de aprovechamiento correspondiente.

5. Publicidad y difusión

Estudiantes y egresados son informados de forma activa a través de los medios de difusión propios, de las diferentes convocatorias y ofertas de interés de entidades privadas y organismos públicos.

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE

- Nombre: Oficina de Prácticas Externas y Empleabilidad – OPE- Central
- Dependencia funcional: Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad
- Dependencia orgánica: Vicegerencia de Estudios y Extensión Universitaria
- Dirección: Recinto Plaza Mayor de la UAM, planta 1. C/ Einstein, 3, Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- Teléfono de información general: (+34) 91 497 4368 / 4968 / 4969 / 5056 / 2367 / 4217
- Correo de información general: ope.informacion@uam.es
- Página web: www.uam.es/ope
- Horario de atención: consultar página web

14. OTROS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

1. 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.

- Nombre: Oficina de asistencia en materia de Registro
- Dependencia funcional: Secretaría General
- Dependencia 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
- Página web:www.uam.es/uam/registro-general
- Horario de atención: Consultar página web

2. Unidad de Información y Transparencia

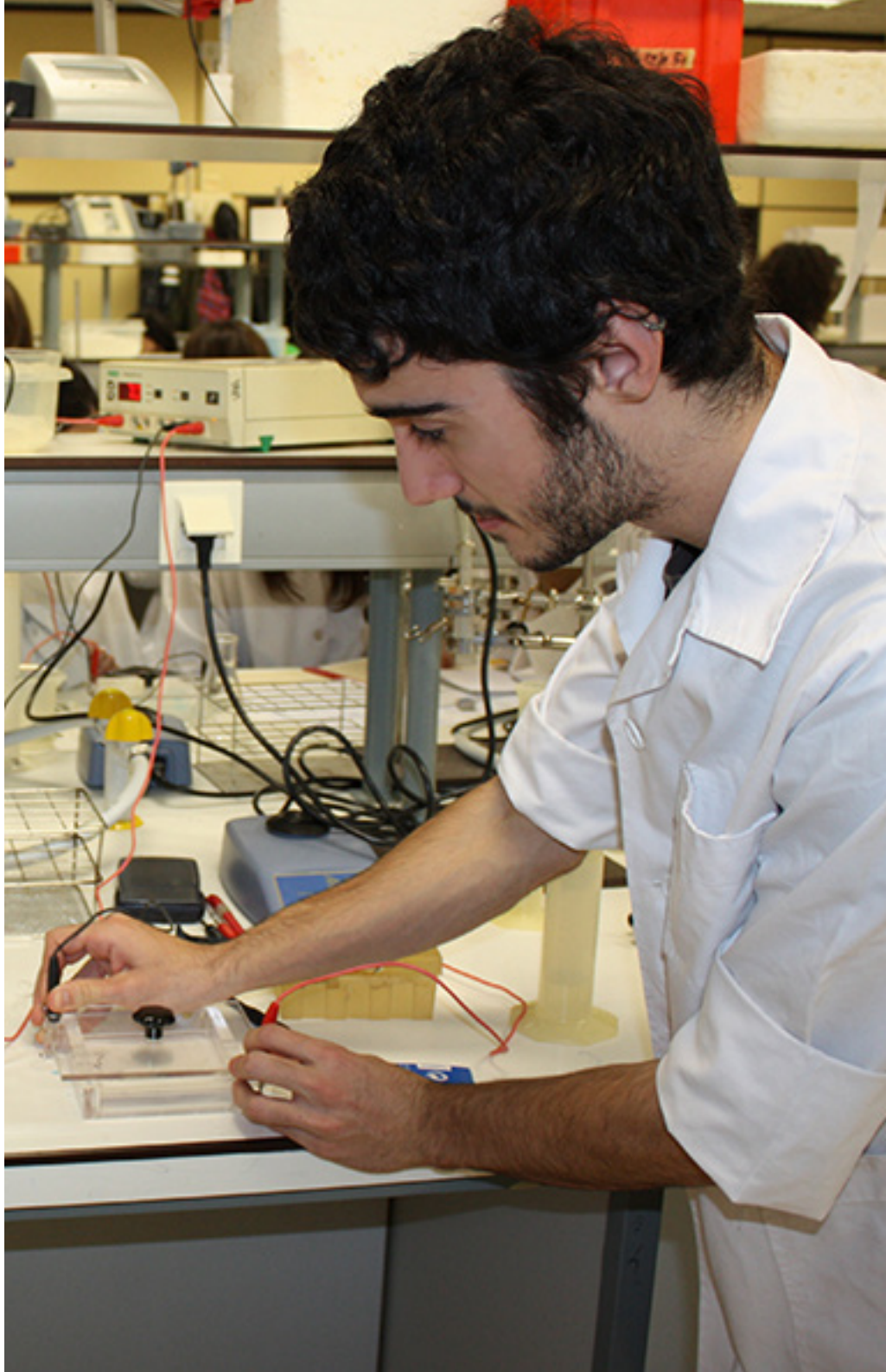
Es la encargada de atender a todos los usuarios que necesiten información sobre cuestiones generales que surjan en relación con la Universidad, proporcionando asesoramiento y orientación sobre cuestiones generales en relación a la Institución; tramita, junto con Soporte/Carné, todas las incidencias relativas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

- Nombre: Unidad de Información y Transparencia Dependencia
- funcional: Secretaría General
- Dependencia orgánica: Secretaría General
- Dirección: Edificio de Rectorado y Servicios Centrales, planta baja. C/ Einstein 1. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
- Teléfono de Información general: (+34) 91 497 5100 / 5101 / 5103
- Correo de información general: informacion.general@uam.es; carne.universitario@uam.es
- Página web: www.uam.es/uam/servicio-informacion-y-transparencia
- Horario de atención: Consultar página web

3. Tecnologías de la Información

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.). Facilita a los estudiantes acceso remoto a la red de la UAM (VPN), conexión a la red inalámbrica eduroam, acceso a la red social de la UAM sobre el aplicativo Yammer, correo electrónico, Sistema de Envío de Grandes Archivos - SEGA y fotomatón.

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

COMPROMISO 1 SOBRE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN PERSONALIZADA A CONSULTAS POR CORREO ELECTRÓNICO

La UAM se compromete a proporcionar información general, respondiendo de forma personalizada a las consultas por correo electrónico de estudiantes y otros interesados e interesadas en un plazo máximo de seis días sobre los siguientes aspectos:

- Acceso y admisión a la Universidad.
- Realización de estudios oficiales (Grado, Máster y Doctorado) y propios.
- Acciones de movilidad.
- Formación y acreditación en idiomas.
- Atención a la discapacidad y a las necesidades específicas de apoyo educativo. Bibliotecas.
- Becas y Ayudas al estudio.
- Prácticas externas y empleabilidad.
- Vida universitaria.

COMPROMISO 2 SOBRE DIFUSIÓN, DIVULGACIÓN Y PROMOCIÓN DE LOS SERVICIOS OFERTADOS

Al efecto de dar a conocer las prestaciones y servicios que la Universidad ofrece a los y las estudiantes y otras personas interesadas, cada curso académico la UAM se compromete a realizar las siguientes acciones:

- Participación en 10 ferias de educación que contribuyan a aumentar su demanda y visibilidad nacional e internacional.
- Realización de 10 visitas guiadas por sus Campus para los y las estudiantes preuniversitarios/as a demanda de los centros de enseñanza secundaria.
- Realización de 30 visitas a los centros de enseñanza secundaria para proporcionar información sobre la Universidad previa solicitud.
- Organización de al menos 2 actividades de dinamización con el estudiantado para favorecer su integración en la comunidad universitaria.
- Celebración de 2 eventos informativos por cada convocatoria de movilidad, para que el estudiantado de la UAM curse parte de sus estudios en otros centros universitarios.
- Organización de 2 actos de bienvenida / acogida para los y las estudiantes externos/as.
- Organización de 3 acciones de sensibilización o bien cursos formativos en destrezas específicas con la finalidad de favorecer la inclusión en la vida universitaria de las personas con discapacidad o con necesidades específicas de apoyo educativo.
- Organización de 2 ferias de empleo para estudiantes y egresados, que faciliten su contacto con empresas de los diferentes sectores del mercado.
- Organización de 2 convocatorias (periodicidad cuatrimestral) de cursos de formación en competencias profesionales, con objeto de mejorar la empleabilidad y las expectativas de inserción laboral en habilidades demandadas en el mercado laboral.

COMPROMISO 3 SOBRE GESTIÓN DE LA ADMISIÓN DE SOLICITUDES DE ESTUDIANTES

La UAM se compromete a resolver, en un plazo máximo de 5 días, los siguientes trámites:

- Recursos interpuestos por estudiantes contra la no admisión para cursar estudios de Grado dentro del proceso de solicitud de Distrito Único.

- Información personalizada sobre el trámite de admisión, ya en curso, para realizar estudios de posgrado (Máster oficial y Doctorado).

- Notificación de la admisión a Máster Oficial y Doctorado desde la resolución favorable de la Comisión Académica del Máster o del programa de doctorado.

- Notificación de conformidad sobre la documentación presentada para la defensa de la tesis doctoral. Información personalizada sobre el trámite de admisión al Área de Atención a la Discapacidad.

COMPROMISO 4 SOBRE PRESTACIONES A LAS Y LOS ESTUDIANTES TRAS SER ADMITIDOS EN LOS ESTUDIOS OFICIALES QUE OFERTA LA UAM

La UAM se compromete a que las y los estudiantes que han sido admitidas/os para cursar estudios en la Universidad, dispongan, en los plazos y porcentajes que se enumeran a continuación, las siguientes prestaciones:

- Tramitación de los reconocimientos de créditos y traslados de expediente del estudiantado para cursar estudios de Grado y Máster oficial, y ejecución de las devoluciones de tasas y precios públicos para estudios oficiales de Grado, Máster y Doctorado en un plazo máximo de 30 días.

- Asignación de un mentor o mentora, entre las y los estudiantes de la UAM, para ayudar en la acogida de estudiantes de movilidad internacional de entrada.

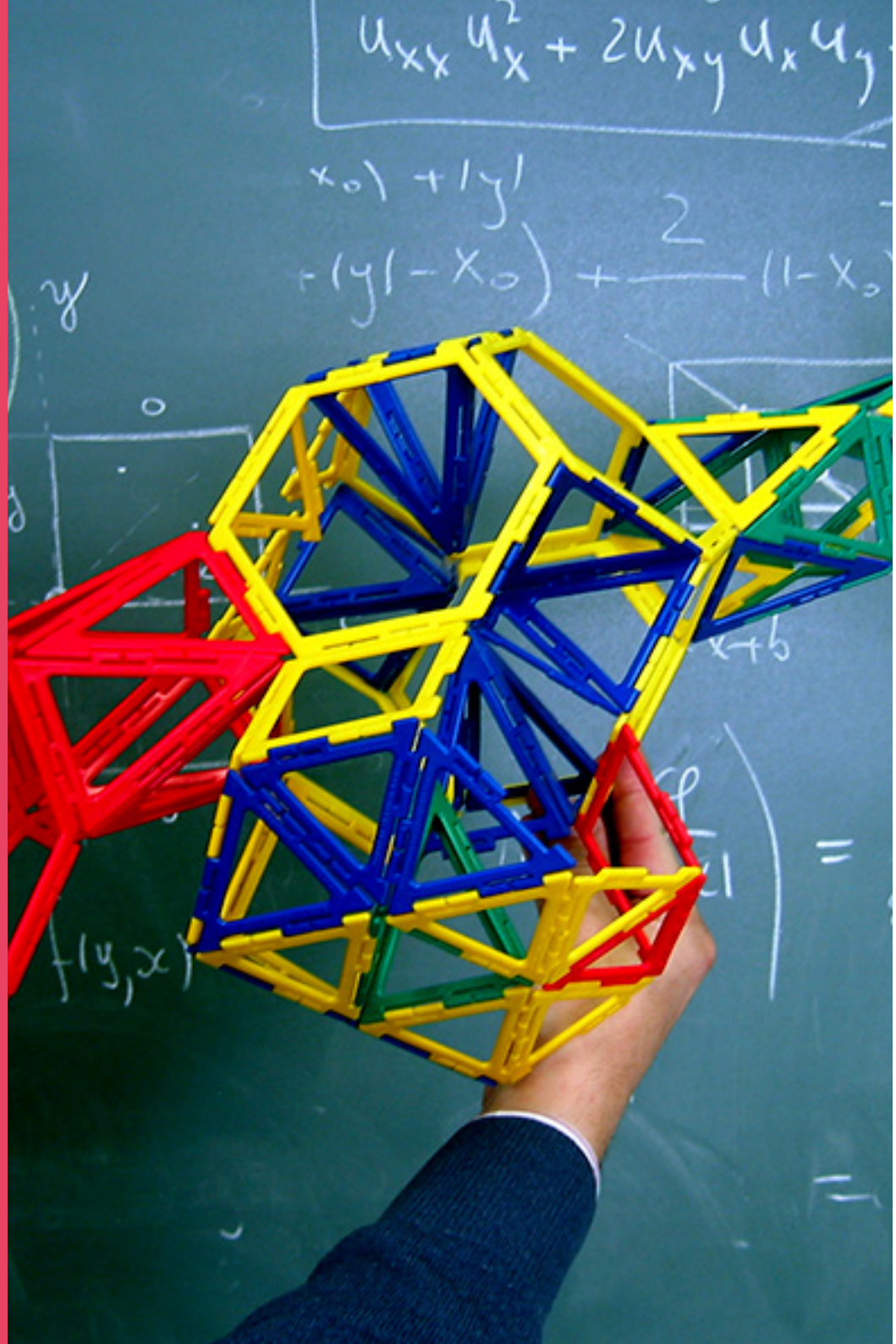
- Oferta anual de 32 contratos predoctorales de cuatro años de duración y de 80 ayudas para realización de estudios de Máster oficial destinados al fomento de la investigación, con fondos propios de la UAM.

- Notificación de la admisión al Área de Atención a la Discapacidad, en un plazo máximo de 5 días, al estudiantado de la UAM con solicitudes evaluadas favorablemente.

- Realización de informes, en un plazo máximo de 15 días, sobre las necesidades específicas de apoyo educativo que puedan requerir los y las estudiantes de la UAM con discapacidad para ser remitidos al profesorado que les imparte clase.

- Respuesta personalizada a las consultas del estudiantado de la UAM cursadas por correo electrónico a la Sección de Becas y Ayudas al estudio sobre el estado de tramitación de sus solicitudes, en un plazo máximo de 5 días.

- Comunicación personalizada, mediante correo electrónico, al estudiantado de la UAM con beca o ayuda económica en trámite de



los posibles efectos que sobre las mismas pueden tener los cambios que efectúan en sus condiciones de matrícula, en un plazo máximo de 5 días desde que se produce la notificación del o la estudiante a la Sección de Becas y Ayudas al estudio.

- Notificación de la admisión en cursos de formación en competencias profesionales, en un plazo máximo de 5 días, desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes.

COMPROMISO 5 SOBRE MANTENIMIENTO DE RECURSOS DE BIBLIOTECA DESTINADOS AL ESTUDIO Y LA INVESTIGACIÓN DE ESTUDIANTES MATRICULADOS EN LA UAM

La Universidad se compromete a dotar, a los y las estudiantes matriculados, de los siguientes recursos propios de las bibliotecas de la UAM en la cuantía o porcentajes que se indican, y si corresponde, a efectuar las tareas de mantenimiento oportunas en los plazos que se referencian:

- Horario ininterrumpido en todas las bibliotecas durante el periodo lectivo, tanto en el Campus de Cantoblanco como en el de Medicina.

- Ampliación del horario en 4 bibliotecas (Ciencias,Derecho, Humanidades y Medicina),

en periodo de exámenes conforme al Calendario Académico Oficial.

- Mantenimiento de 16 máquinas de autoservicio para préstamo bibliotecario y 13 buzones de devolución. Resolución de las incidencias en los puestos de estudios adaptados en las bibliotecas en un plazo máximo de 15 días.

COMPROMISO 6 SOBRE EXPEDICIÓN DE TÍTULOS POR FINALIZACIÓN DE ESTUDIOS (DIPLOMAS Y OTROS DOCUMENTOS ACREDITATIVOS)

La UAM se compromete a expedir los diplomas y otros documentos acreditativos de los estudios oficiales de Grado, Máster y Doctorado que oferta, en los porcentajes y plazos que se referencian a continuación:

- Expedición y puesta a disposición para su entrega al o la estudiante o persona autorizada, conforme a la normativa vigente, de los Títulos Oficiales de Grado, Máster y Doctor / Doctora en un plazo máximo de 6 meses desde la solicitud del Título.

- Expedición y puesta a disposición para su entrega al o la estudiante o persona autorizada, conforme a la normativa vigente, de los Suplementos Europeos (SET) del Título de Grado en un plazo máximo de 45 días desde la solicitud.

COMPROMISO 7 SOBRE CERTIFICACIÓN

La UAM se compromete a certificar, en los porcentajes y plazos que se referencian a continuación, las resoluciones sobre las materias siguientes, al ser objeto de su competencia y responsabilidad:

- Puesta a disposición de los y las estudiantes de las resoluciones definitivas, accesibles y firmadas electrónicamente del resultado de la EvAU, así como de los procesos de acceso para mayores de 25 y 45 años, en el plazo máximo de un día desde el final del proceso.

- Puesta a disposición en el plazo de un día, para más del 90% de los y las estudiantes, de las certificaciones académicas personales de la prueba de acceso a estudios universitarios que no exijan firmas originales o se refieran a pruebas de acceso con datos no informatizados o digitalizados.

- Puesta a disposición de los y las estudiantes, en un plazo máximo de 3 días, de las Certificaciones Académicas Personales de Grado y Máster oficial, y de 5 días para Doctorado.

- Tramitación de las validaciones de certificados de nivel de idioma obtenidos en otras instituciones y de las verificaciones de datos académicos de estudiantes - solicitadas por empresas u otras instituciones - sobre los estudios de Grado y Máster oficial, y sobre Títulos Propios (Diploma de especialización, Máster y Experto) cursados en la UAM, en un plazo máximo de 10 días.

- Certificación de las becas y ayudas concedidas y/o solicitadas en un plazo máximo de 5 días siempre que exista resolución definitiva al respecto.

- Puesta a disposición de los y las estudiantes, en un plazo máximo de 5 días, las certificaciones acreditativas de realización de prácticas externas gestionadas por la OPE Central.

- Puesta a disposición de los y las estudiantes, en un plazo máximo de 15 días, de las certificaciones acreditativas de realización de cursos de formación en competencias profesionales tras finalizar el curso y siempre que lo hayan superado.

COMPROMISO 8 SOBRE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID PARA ESTUDIANTES

La UAM se compromete a implantar durante el año 2019 sistemas que permitan la evaluación de la satisfacción de los y las estudiantes en aquellas Unidades donde se prestan los servicios a los estudiantes relacionados en la presente Carta Marco, y a evaluar su grado de satisfacción en relación a los mismos".

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 Marco, contactará con la unidad o unidades responsables 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/inicio. 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 los representantes de los y las estudiantes 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.

- Cumplimentando las encuestas de necesidades, expectativas y satisfacción que se realicen.

- Participando a través de Internet en redes sociales y blogs de la UAM.

- Mediante la presentación de quejas y sugerencias relacionadas con el funcionamiento de los servicios a través de la Sede Electrónica de la UAM de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 6 de la Resolución de 8 de enero de 2013, por la que se publica el Reglamento por el que se crea la Sede Electrónica de la Universidad Autónoma de Madrid y se establecen las condiciones básicas de acceso de los ciudadanos a los servicios de la Universidad (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid - BOCM Núm. 22 de 26 de enero de 2013).

- Otros aplicables a las Administraciones Públicas.

6. Sugerencias y quejas

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

LOCALIZACIÓN DE EDIFICIOS

Rectorado y servicios centrales
F5

Plaza Mayor de la UAM
H5

Facultades y escuelas

Escuela Politécnica Superior	I4
Facultad de Ciencias	
Edificio Biología	H7
Edificio Ciencias	G4
Edificio Ingeniería Química y Tecnología de los Alimentos	H4
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	F4
Facultad de Derecho	H8
Edificio de Ciencias Jurídicas, Políticas y Económicas	H8
Facultad de Filosofía y Letras	D4
Facultad de Formación del Profesorado y Educación	E4
Facultad de Psicología	H6

Centros de investigación

Centro de Biología Molecular Severo Ochoa UAM-CSIC	K2
CIAL Instituto de Investigación en Ciencias de la Alimentación UAM-CSIC	L3
Instituto de Ciencias Matemáticas Instituto de Física Teórica UAM-CSIC	N4
CNB Centro Nacional de Biotecnología (CSIC)	K6
ICMM Instituto de Ciencias de Materiales de Madrid (CSIC)	I7
Instituto de Catálisis y Petroleoquímica (CSIC)	I8
ICM Instituto de Cerámica y Vidrio (CSIC)	J8
Centro de Micro-Análisis de Materiales	K3
IMDEA Alimentación	F9
IMDEA Nanociencia	M4
PCM Parque Científico de Madrid Edificio CLAID	L3
Complejo Trimodular	L3
Laboratorio de Altas Energías	H4
Segainvex	H4

Bibliotecas

Biblioteca de Humanidades	C5
Biblioteca de Ciencias	K5

Otros Centros UAM

Centro de Estudios de Posgrado Escuela de Doctorado Pabellón D	D5
Fundación UAM	K5
Centro de Psicología Aplicada CPA. Unidad Clínica. Pabellón C	K5
Idiomas/Centro Superior de Música Pabellón A	C5
Museo de la Escuela Politécnica Superior	J4
Museo de Mineralogía	G4

Otros servicios

Escuela Infantil Bárbel Inhelder	H3
Estación de tren de Cercanías	C4
Lavadero de coches APADUAM	K2
Instalaciones deportivas	D-E-F2
Piscinas cubiertas y al aire libre	C3
Polideportivo	C2
Residencia Universitaria Erasmo I	E2
Residencia Universitaria Erasmo II	G2

Registro general F5

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

Información y atención a los usuarios

Oficina de Orientación y Atención al Estudiante H5
Plaza Mayor y Explanada de Renfe
Tels.: 91 497 49 90 / 50 15
contacto: www.uam.es/es/boe/contacto
www.uam.es/boe

Oficina de Información y Carnet Universitario F5
Edificio de Rectorado, planta baja
Tels.: 91 497 51 00 / 51 01 / 51 03
informacion.general@uam.es/correo.universitario@uam.es

Oficina AlumniUAM F5
Edificio de Rectorado, Entreplanta baja
C/ Einstein, 3
Tel.: 91 497 39 39
www.uam.es/alumni
atencion.alumni@uam.es

Oficina del defensor del universitario F5
Ubicada en la 3ª entreplanta del Edificio de Rectorado
Tel: 91 497 35 92
defensor.universitario@uam.es

Secciones de Acceso, Admisión y Traslado (Plaza Mayor) H5
Tel. Sección de Acceso: 91 497 28 65 / 69 27
Tel. Sección de Admisión: 91 497 74 04 / 48 42
Tel. Sección de Traslado: 91 497 42 07 / 40 56
seccion.acceso@uam.es
seccion.admision@uam.es
seccion.ceu.traslado@uam.es

Sección de Becas y Ayudas al Estudio (Plaza Mayor) H5
Tel.: 91 497 41 63 / 26 97
www.uam.es/estudiantes/secbecas
www.uam.es/ss/satelite/es/1234886348774/listadoxxx/seccion_becas_y_ayudas_of_estudio.htm
Tel. información: 91 497 49 69

Oficina de Prácticas Externas y Empleabilidad (OPE-Plaza Mayor) H5
www.uam.es/ope/
Tel.: 91 497 26 38
ope.informacion@uam.es

Área de prácticas externas H5
Tel.: 91 497 50 56
ope.practicas@uam.es

Área de Bolsa de empleo H5
Tel.: 91 497 49 68
ope.empleo@uam.es

Oficina de Relaciones Internacionales y Movilidad (ORIM-Plaza Mayor)
Oficina Central H5
Plaza Mayor
Tel.: (+34) 91 497 49 89
orl.uam@uam.es

Oficina de Acogida (Plaza Mayor) H5
Tel.: 91 497 74 12 / 69 06 / 69 07 / 36 99
oficina.acogida@uam.es

Oficina de Acción Solidaria y Cooperación (Plaza Mayor) H5
Tel.: 91 497 76 02
iniciativa.solidaria@uam.es
www.uam.es/otros/uamsolidaria

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

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

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

Centro de Formación Continua H5
Pabellón D, 2ª planta
C/ Francisco Tomás y Valiente, 2
Tels.: 91 497 55 38 / 91 497 14 13
estudios.propios@uam.es
www.uam.es/ensenanzaspropias

C.S. Investigación y Promoción de la Música C5
Pabellón A. C/ Freud, 1
Tel.: 91 497 49 78. Fonoteca: 91 497 40 03
Info.csipm@uam.es
www.uam.es/ss/Satelite/es/1242666188887/subHomeServicio/Centro_Superior_de_Investigacion_y_Promocion_de_la_Musica_(CSIPM).htm

Servicio de Idiomas H5
Pabellón A, 2ª planta
Tel: 91 497 46 33 / 20 44
servicio.idiomas@uam.es
www.uam.es/ss/Satelite/es/1242654677923/subHomeServicio/Servicio_de_Idiomas.htm

Oficina de actividades culturales F5
Edificio de Rectorado, 2ª entreplanta
Tel.: 91 497 43 59 / 46 45.
Actividades.culturales@uam.es

Ecocampus (Plaza Mayor) H5
Tel.: 91 497 51 38 / 26 29
ecocampus@uam.es
www.uam.es/ecocampus
www.uam.es/servicios/ecocampus/especifico/default1.htm

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

Bibliotecas

Archivo Central F5
C/ Einstein, 3
Edificio de Rectorado. 1ª planta
Tel.: 91 497 50 21
archivo.central@uam.es

Biblioteca de Ciencias K5
"Fernando González Bernáldez"
C/ Isaac Newton, 11
Horario especial en época de exámenes
Sala 24 horas, 365 días del año
Tel.: 91 497 83 53
Incluye el Centro de Documentación de Espacios Naturales
biblioteca.ciencias@uam.es

Biblioteca de la Facultad de Derecho H8
C/ Kelsen, 1
Tel.: 91 497 82 21
biblioteca.derecho@uam.es

Centro de Documentación Europea F4
Ubicado en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (Módulo III)
C/ Francisco Tomás y Valiente, 5
Tel.: 91 497 47 97
cde@uam.es

Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales F4
C/ Francisco Tomás y Valiente, 5
Tel.: 91 497 50 13
Incluye el Centro de Documentación Estadística
Tel.: 91 497 44 37
biblioteca.economicas@uam.es

Biblioteca de la Facultad de Formación de Profesorado y Educación E4
C/ Francisco Tomás y Valiente, 3
Tel.: 91 497 39 75
biblioteca.fprofesorado@uam.es

Biblioteca de Humanidades C5
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

Cartoteca "Rafael Mas" C5
Ubicada en la Biblioteca de Humanidades
C/ Freud, 3
Tel.: 91 497 85 88
cartoteca@uam.es

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

Biblioteca de la Escuela Politécnica Superior J4
C/ Francisco Tomás y Valiente, 11
Tel.: 91 497 23 13 / 34 90
biblioteca.eps@uam.es

Biblioteca de la Facultad de Psicología H6
C/ Iván Pavlov, 6
Tel.: 91 497 40 66
biblioteca.psicologia@uam.es

Servicios Centrales F5
C/ Einstein, 3
Edificio de Rectorado, entreplanta 3ª
Tel.: 91 497 46 53
servicio.biblioteca@uam.es

Servicio de Educación Física y Deporte C3

Pabellón cubierto, Pabellón Norte, Piscinas y Pistas exteriores
Tel.: 91 497 39 49
servicio.deportes.informacion@uam.es
http://www.uam.es/ss/Satelite/es/1242666544753/subHomeServicio/Servicio_de_E.F._y_Deporte.htm

Servicios Generales

Farmacia y Óptica (Plaza Mayor) H5
Tel.: Farmacia: 91 497 24 45
Tel.: Óptica: 91 497 24 46
farmacia.optica@uam.es

Librerías y sucursales
Central H5
Edificio Plaza Mayor
Tel.: 91 497 49 94 / 49 97 / 85 58
libreria@uam.es

Facultad de Derecho H8
Tel.: 652 31 79 28

Facultad de Medicina CAMPUS DE MEDICINA
Tel.: 91 497 54 97 / 91 314 72 87

Facultad de Psicología H6
Tel.: 91 497 40 87

Informática y Telefonía DAYFISA (Plaza Mayor) H5
Tel.: 91 497 68 27 / 91 315 40 41
dayfisa@dayfisa.com

Centro de Servicios Documentales (Reprografía) (Plaza Mayor) H5
Tel.: 91 497 42 51
oce.canon@uam.es

Agencia de Viajes El Corte Inglés (Plaza Mayor) H5
Tel.: 91 497 85 91 / 85 92

Banco Santander (Plaza Mayor) H5
Tel.: 91 735 29 83

Oficina de Correos F5
Edificio de Rectorado, planta baja
Tel.: 91 497 44 99

CibiUAM (Centro Integral de la Bicicleta) C5
Edificio de Rectorado, planta baja
Tel.: 91 497 44 99

Alojamientos

Residencia Universitaria Erasmo I E2
C/ Erasmo de Rotterdam, 7 – Campus Cantoblanco
Tel.: 91 131 21 00.
erasmo@vesas.es

Residencia Universitaria Erasmo II G2
C/ Erasmo de Rotterdam, 9 – Campus Cantoblanco
Tel.: 91 188 20 00
erasmo2@vesas.es

Colegio Universitario Juan Luis Vives
(no figura en el plano)
C/ Francisco Suárez, 7 - Madrid
Tel.: 91 497 99 00.
cmluisvives@uam.es

Centros mixtos UAM-CSIC

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

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

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

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

CBM Centro de Biología Molecular *Severo Ochoa* UAM-CSIC K3
C/ Nicolás Cabrera, 1
Tel.: (+34) 91 196 44 01
institucional@cbm.csic.es
www.cbm.uam.es

Fundación UAM H5

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

Centros del CSIC

CNB Centro Nacional de Biotecnología (CSIC) J6
C/ Darwin, 3
Tel.: (+34) 91 585 45 00
cnb@cnb.csic.es
www.cnb.csic.es

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

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

ICP Instituto de Catálisis y Petroleoquímica (CSIC) I8
C/ Marie Curie, 2
Tel.: (+34) 91 585 48 00
Contacto – formulario: www.icp.csic.es/contacto.php
www.icp.csic.es

ICV Instituto de Cerámica y Vidrio (CSIC) J8
C/ Kelsen, 5
Tel.: (+34) 91 735 58 40
webmaster@icv.csic.es
www.icv.csic.es

Otros centros de Investigación

CMAM Centro de Micro-Análisis de Materiales K3
C/ Faraday, 3
Tel.: (+34) 91 497 36 21
cmam@uam.es
www.cmam.uam.es

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

Parque Científico de Madrid Complejo Trimodular L3
C/ Nicolás Cabrera, 3

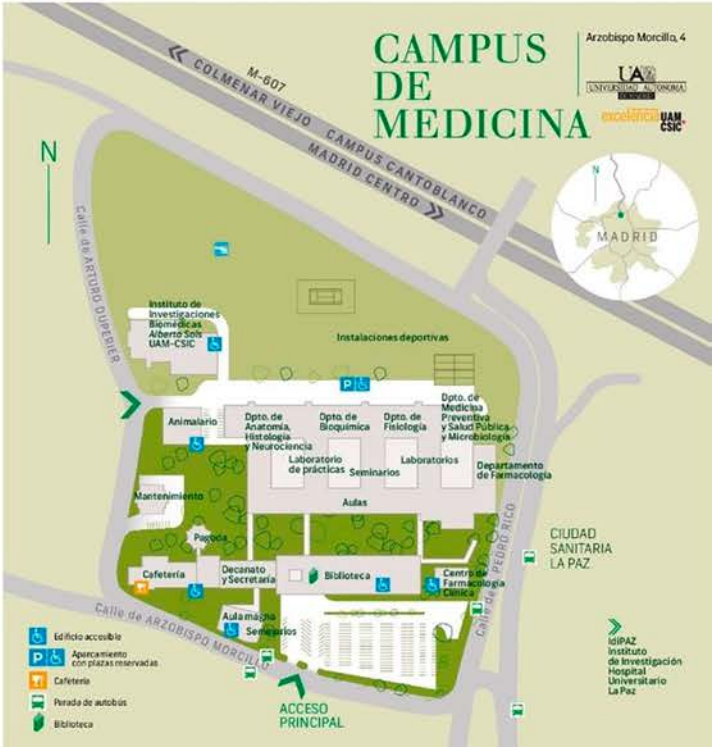
Parque Científico de Madrid Edificio CLAID L3
C/ Faraday, 7
Tel.: (+34) 91 116 99 40
parque.cientifico@fpcm.es
www.fpcm.es

IMDEA Alimentación E9
Antiguo Pabellón Central del Hospital de Cantoblanco (Edificio nº 7)
Ctra. de Cantoblanco nº 8
Tel.: (+34) 91 727 81 00
contacto.alimentacion@imdea.org
www.alimentacion.imdea.org

IMDEA Nanociencia M4
C/ Faraday, 9
Tel.: (+34) 91 299 87 00
www.nanociencia.imdea.org

SEGAINVEX G4
C/ James Watt nº 4
Tel.: (+34) 91 497 50 08
segainvex@uam.es

Servicio Interdepartamental de Investigación (SIDI) E4
Facultad de Ciencias, Módulo 13, 1ª Planta
C/ Francisco Tomás y Valiente nº 7
Tel.: (+34) 91 497 86 45/32 30
informacionsidi@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, tanto centrales como en las Facultades y la Escuela Politécnica Superior 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 las necesidades específicas de su servicio, y de circunstancias propias, como festivos específicos de Facultad o Escuela, 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 de la Universidad Autónoma de Madrid para Estudiantes 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 esta Carta de Servicios se adhiere, se destacan los siguientes:

Criterio 1.- Actuación de los 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 los empleados públicos

Tanto en la atención telefónica como en la atención presencial, el empleado público deberá indicar de forma clara y precisa la Unidad a la que pertenece y, en el caso de que el ciudadano lo requiera, su nombre, apellidos y cargo que ocupa. En las comunicaciones vía e-mail, o comunicaciones escritas con el ciudadano deberá constar en aquéllas la Unidad que realiza el escrito, su dirección, teléfono, fax y correo electrónico, así como, bajo la firma del 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, pudiendo consultarse de manera íntegra en el siguiente enlace:

www.madrid.org/wleg_pub/servlet/Servidor?opcion=VerHtml&nmnorma=1838

9. Otra información de interés

SERVICIOS DE INTERÉS PARA LOS Y LAS ESTUDIANTES

1. Centrales en Edificio de Rectorado. C/Einstein, 3. Campus de Cantoblanco 28049, Madrid.

Actividades Culturales
Edificio de Rectorado, entreplanta 2.
(+34) 91 497 4359 / 4645
actividades.culturales@uam.es
www.uam.es/uam/servicios/oficina-actividades-culturales

Defensor del Universitario
Edificio de Rectorado, planta 3.
(+34) 91 497 3592
defensor.universitario@uam.es
www.uam.es/uam/servicios/defensor-universitario

2. Centrales en recinto Plaza Mayor de la UAM. C/ Einstein 5-7. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid.

Acción Solidaria y Cooperación
(+34) 91 497 7602
iniciativa.solidaria@uam.es
www.uam.es/uam/servicios/oficinasolidaria

3. Centrales en otras direcciones del Campus de Cantoblanco

Centro de Psicología Aplicada - CPA
Pabellón C, planta 1. C/ Einstein, 13.
(+34) 91 497 8687 cpa@uam.es
www.uam.es/uam/cpa

Educación Física y Deporte
C/ Erasmo de Rotterdam, 1.
www.uam.es/uam/servicio-educacion-fisica-deporte

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 (Edi icio Ciencias)
C/ Francisco Tomás y Valiente, 7. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid.

Facultad de Ciencias (Edi icio Biología)
C/ Darwin, 2. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid.

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
C/Francisco Tomás y Valiente, 5.
Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid.

Facultad de Derecho (Edificio Derecho)
C/ Kelsen, 1. Campus de Cantoblanco.
28049 Madrid.

Facultad de Derecho (Edificio Ciencias Jurídicas)
C/ Kelsen, 1. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid.

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

Facultad de Formación de Profesorado y Educación
C/ Francisco Tomás y Valiente, 3. Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid.

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

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

CENTROS ADSCRITOS

Centro Superior de Estudios Universitarios "La Salle"
C/ La Salle, 10. 28023 Madrid
(+34) 91 740 19 80
www.lasallecentrouniversitario.es

Escuela Universitaria de Enfermería de la Fundación Jiménez Díaz
C/ Avenida de los Reyes Católicos, 2.
28040 Madrid (+34) 91 550 4864
www.fjd.es/escuela-enfermeria

Escuela Universitaria de Enfermería de Cruz Roja
C/ Avenida de la Reina Victoria, 28. 28003 Madrid
(+34) 91 534 3649
eue.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

RESIDENCIAS PARA ESTUDIANTES

Colegio Mayor "Juan Luis Vives"
C/ Francisco Suárez, 7. 28036 Madrid (+34) 91 497 9900 cmluisvives@uam.es

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

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

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

BIBLIOTECAS Y ARCHIVOS

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

CENTROS DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN

- Centro de Computación Científica (CCC)
- Centro de Microanálisis de Materiales (CMAM)
- Gabinete Veterinario
- Servicios Generales de Apoyo a la Investigación Experimental (SEGAINVEX)
- Servicio Interdepartamental de Investigación (SIdI)
- 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 (CMB)
- 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 (IFIMAC)
- 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 (MVEH)
- 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

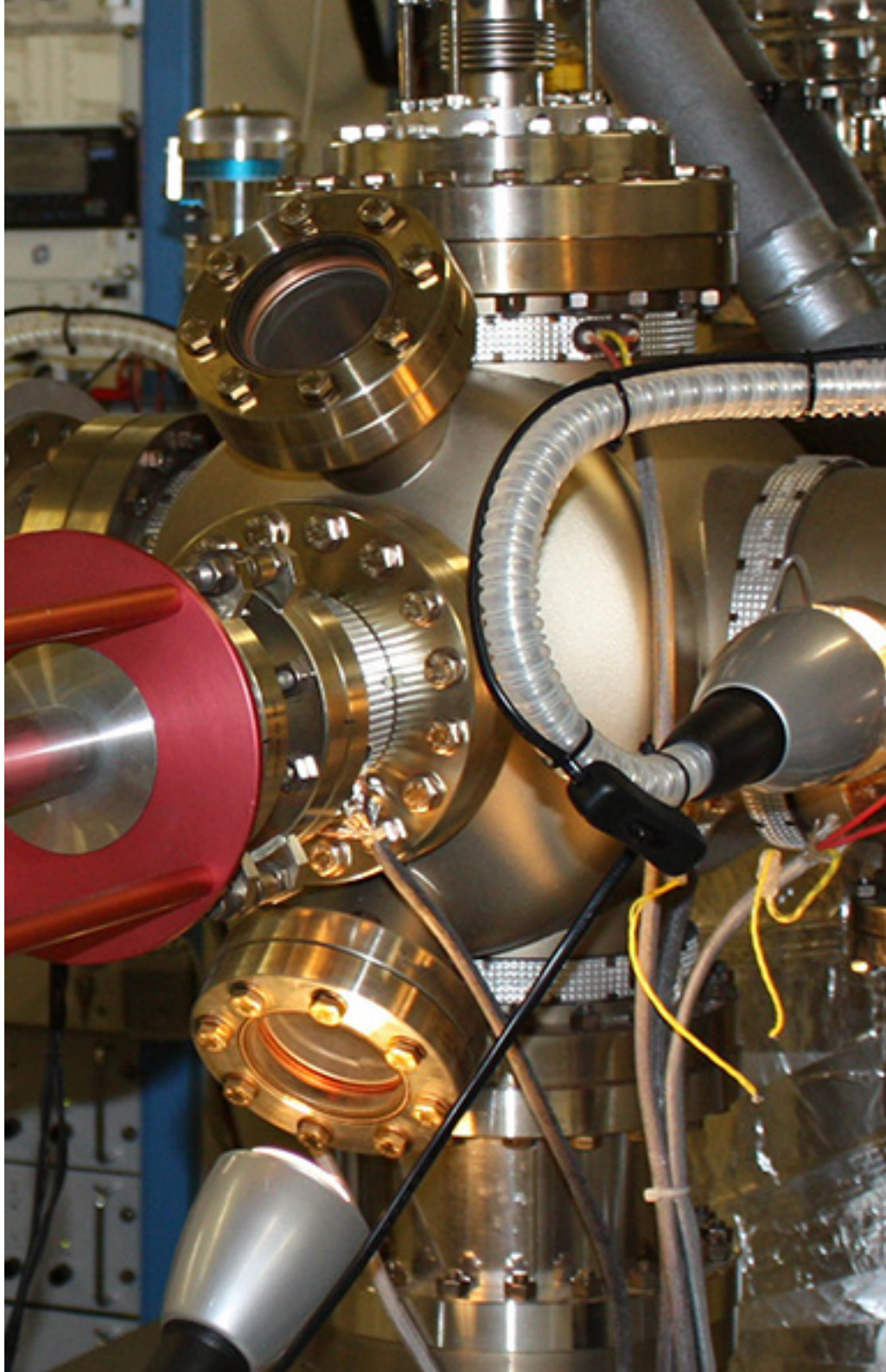
- Centro Cultural La Corrala
- Centro de Estudios de América Latina (CEAL)
- Centro de Farmacología Clínica
- Centro de Teoría Política
- Centro Superior de Estudios de Oriente Próximo y Egiptología
- Escuela de Gemología
- Escuela de Periodismo UAM/El País
- Fundación interuniversitaria Fernando González Bernáldez (FUNGOBE)
- Instituto de Ingeniería del Conocimiento (IIC)
- Museo de Artes y Tradiciones Populares
- Laboratorio de Microelectrónica
- Taller de Estudios Internacionales Mediterráneos

10. Logros obtenidos

LOGROS UAM

- 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 y en el consorcio CIVIS-A European Civic University.

- 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: ACCESO Y ADMISIÓN

- Incorporación de la firma electrónica en las tarjetas de EvAU, que permiten al estudiantado la consulta inmediata a las mismas sin necesidad de acudir a su centro de bachillerato para recoger sus calificaciones y teniéndolas siempre accesibles y convenientemente legalizadas.

- Acceso electrónico de los centros de secundaria a actas y estadísticas de los resultados obtenidos por sus estudiantes en la EvAU.

- Implementación en Sede Electrónica del módulo de recursos contra la no admisión, facilitando a los y las estudiantes la interposición de recursos, sin desplazamiento o envío certificado.

- Cobertura al 100% de las adaptaciones solicitadas para la EvAU dentro del marco normativo establecido.

LOGROS ESPECÍFICOS: INTERNACIONALIZACIÓN

- Asignación de ayuda financiera al 100% de los y las estudiantes de la UAM que participan en algún programa de movilidad internacional.

- Asignación de un mentor al 100% de los y las estudiantes de movilidad procedentes de otras universidades y que así lo soliciten.

- Información a los y las estudiantes de la UAM que han solicitado movilidad, mediante correo electrónico, de todos los procesos administrativos importantes para su solicitud con al menos 72 horas de antelación respecto a la fecha de inicio del plazo.

LOGROS ESPECÍFICOS: ENSEÑANZA Y ACREDITACIÓN DE IDIOMAS

- El Servicio de Idiomas de la UAM está acreditado por ACLES en inglés e italiano, formando parte de la Confederación Europea de Centros de Lenguas en la Enseñanza Superior - CercleS.

- El 80% de los estudiantes de la UAM evaluados, superan las pruebas de nivel de competencia lingüística en las convocatorias anuales por nivel (B1, B2 y C1 en inglés, B1 y B2 en francés e italiano y B1 en alemán).

- La UAM es Universidad Asociada al sistema de certificación de español SIELE y Centro de Examen Autorizado SIELE.

LOGROS ESPECÍFICOS: ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN

- La UAM destina más de 3 millones de euros al año para financiar la incorporación de estudiantes de Máster y Doctorado como Personal Investigador en Formación, así como para la contratación de investigadores postdoctorales, la asistencia a congresos internacionales y la realización de estancias breves en centros de prestigio tanto nacionales como extranjeros.

- La Universidad dispone de un Registro Unificado de Personal Investigador en Formación - PIF, que permite al estudiantado inscrito en el mismo optar a la exención del pago de la tutela académica. Adicionalmente, la inclusión en el Registro concede a los y las estudiantes el derecho a solicitar ayudas propias de estancias breves y bolsas de viaje para la participación en Congresos Internacionales, además de disponer de un espacio físico, acceso informático y otros medios materiales para desarrollar la actividad investigadora.

LOGROS ESPECÍFICOS: ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD Y A LAS NECESIDADES ESPECÍFICAS DE APOYO EDUCATIVO

- La Universidad Autónoma de Madrid logra dos menciones en los Telefónica Ability Awards por la inclusión de las personas con discapacidad en las categorías: Accesibilidad y Orientación a Clientes. 17 de enero 2011.

- El Área de Atención a la Discapacidad de la Universidad Autónoma de Madrid recibe el premio honorífico del Consejo Municipal de la Discapacidad de Madrid. 16 de diciembre de 2017.

- La Universidad Autónoma de Madrid recibe el diploma de ILUNION Tecnología y Accesibilidad por su apuesta por mejorar la atención a las personas con discapacidad. 30 de octubre de 2018.

LOGROS ESPECÍFICOS: BIBLIOTECA

- Es la Biblioteca Universitaria más eficiente de Madrid y la quinta de España, conforme al SECABA - Rank, Ranking de las Bibliotecas Públicas y Universitarias Españolas.

- Es la segunda Biblioteca Universitaria en número de máquinas de autoservicio para préstamo bibliotecario y la cuarta en número de buzones de devolución, que facilitan de manera importante el servicio al usuario.

- La Biblioteca de la UAM asegura que al menos el 75 % de las monografías de la Bibliografía Recomendada en las guías docentes de las asignaturas de Grado forme parte de su colección.

- 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.

LOGROS ESPECÍFICOS: BECAS Y AYUDAS AL ESTUDIO

- La UAM destina 500.000 euros anuales a ayudas propias al estudiantado matriculado en nuestra Universidad.

LOGROS ESPECÍFICOS: EMPLEABILIDAD

- Organización consolidada de eventos para mejora de la inserción laboral como el "Foro General de Empleo", que se viene celebrando de manera ininterrumpida desde el año 2005, y el "Foro Jurídico de Empleo" desde el año 2007. Asimismo, la "Semana de la Empleabilidad" se celebra desde el año 2015 y la Semana de la Empleabilidad Jurídica desde 2014.

- La UAM asume el 100% del coste económico del programa de cursos "UAMempleabilidad", de forma que los y las estudiantes participantes disfrutan de matrícula gratuita.

- En el QS World University Ranking 2019, la UAM se sitúa en el puesto 102 del mundo en el indicador de reputación en empleabilidad. Difusión Interna y Externa de la Carta.

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 Estudiantes, 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 a todos los empleados y empleadas, y al estudiantado de la UAM, así como mediante su publicación en el sitio web www.uam.es, y en su caso, en papel.

12. Seguimiento y actualización

La presente Carta Marco de Servicios de la Universidad Autónoma de Madrid para Estudiantes 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 Marco, 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 Planificación y Calidad de los Servicios 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 presente Carta Marco de Servicios de la Universidad Autónoma de Madrid para Estudiantes ha sido aprobada por Resolución Rectoral de 26 de marzo de 2019, previo informe favorable, preceptivo y vinculante, de la Dirección General de Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid del 25 de marzo de 2019 y el Visto Bueno del Consejo Social de la Universidad Autónoma de Madrid, en la reunión del Pleno celebrada el 25 de marzo de 2019.

Fe de erratas

Con fecha 27 de mayo de 2019, se subsanan las siguientes erratas, detectadas en el anterior de 26 de marzo:

• La denominación del área temática "Atención a la discapacidad y a las necesidades especiales" se sustituye por "Atención a la discapacidad y a las necesidades específicas de apoyo educativo".

• En la dirección del Servicio de Idiomas, el código postal "28029" se sustituye por "28049".

• En el indicador 2.132. DDP-OPE.CCP, el instrumento de recogida de datos "Hojas de inscripción de formulario online y/o asistencia a actividades" se sustituye por "Módulo de Sigm@. Encuestas de satisfacción".

• En el indicador 3.041. ADM-EDO.INF, el correo electrónico "doctorado.admision@uam.es" se sustituye por "doctorado.gestion@uam.es".

• Como Logro específico del área temática Enseñanza y acreditación de idiomas, se incluye "La UAM es Universidad Asociada al sistema de certificación de español SIELE y Centro de Examen Autorizado SIELE".

Revisiones

18/11/2021. Con cambios en: Datos de Contacto de las Áreas de Gestión de la Escuela Politécnica Superior (EPS) y de la Facultad de Formación de Profesorado y Educación (FFPyE) para Estudios de Grado y Máster; de la Facultad de Medicina para Estudios de Grado y de la Escuela de Doctorado.

30/06/2021. Con cambios en: Denominación, correo electrónico y página web de la Oficina de Atención Estudiante (ahora UAM Estudiantes); Páginas web de: Sección de Acceso, admisión y traslado, Servicio de Relaciones Internacionales y Movilidad - SERIM, Oficina de Acogida Internacional, Servicio de Idiomas, Área de Investigación y Transferencia, Área de Atención a la Discapacidad de la Oficina de Acción Solidaria y Cooperación, Oficina de Títulos, Sección de Becas y Ayudas al Estudio, Tecnologías de la Información; Competencias, teléfonos y páginas web de la Oficina de Asistencia en Materia de Registro y la Unidad de Información y Transparencia.

11/06/2020. Con cambios en: Apartado Logros de la UAM; Datos de Contacto de Oficina de Acogida Internacional.

14/01/2020. Con cambios en: URL sede.uam.es/sede/inicio que sustituye a sede.uam.es/SEDE/inicio.

Anexos

¿QUÉ SON LAS CARTAS DE SERVICIOS?

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

Contienen indicadores que facilitan la obtención de datos sobre el cumplimiento de dichos compromisos. Dichos indicadores están a disposición del ciudadano de forma permanente. De esta manera, cada organización que publica una Carta de Servicios, garantiza el cumplimiento de un estándar de calidad en la prestación de sus servicios, y se compromete a, gradualmente, ir incrementando dichos estándares, a través de 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, facilitando las relaciones con los usuarios y usuarias, permitiendo la definición de estándares de servicio 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.
- Reorientan nuestras actividades hacia aquellas que aportan más valor al colectivo de usuarios.
- Demuestran el compromiso con la ciudadanía 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 las demandas del estudiantado, como uno de los valores centrales de la actividad.

Las Cartas de Servicios son susceptibles de obtener una certificación de calidad por organismo acreditador competente. Por su organización y estructura, la certificación de Cartas de Servicio 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 calidadexpresados 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 formularlas 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, la Universidad Autónoma de Madrid hace públicos los servicios, en este caso administrativos, que ofrece al colectivo de estudiantes entendido en un sentido amplio, ya que además de los que se encuentran ya cursando estudios se ha tenido en cuenta a los y las estudiantes que podrían llegar a formar parte de su estudiantado en un futuro. 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 Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano de la Vicepresidencia, Consejería de Presidencia y Portavocía del Gobierno de la Comunidad de Madrid.

a) Normativa sobre estudios superiores universitarios e investigación

ESTATAL Y AUTONÓMICA

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (legislación consolidada).
- Ley 12/2002, de 18 de diciembre, de los Consejos Sociales de las Universidades Públicas de la Comunidad de Madrid (legislación consolidada).

Acceso y admisión

- Orden 1342/2012, de 7 de febrero, por la que se regula la comisión organizadora de las pruebas de acceso a la Universidad para mayores de veinticinco años y de cuarenta y cinco años. Modificada por Resolución de 26 de noviembre de 2014 , de la Dirección General de Universidades e Investigación, por la que se da publicidad al acuerdo de la Comisión Organizadora por el que se dictan las normas e instrucciones reguladoras de la prueba de acceso a la Universidad para mayores de 45 años en el ámbito de la Comunidad de Madrid y Resolución de 5 de junio de 2017, de la Dirección General de

Universidades e Investigación, por la que se da publicidad al acuerdo de la Comisión Organizadora por el que se modifican las normas e instrucciones reguladoras de la prueba de acceso a la universidad para mayores de veinticinco años en el ámbito de la Comunidad de Madrid

- 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.

- Real Decreto 412/2014, de 6 de junio, por el que se establece la normativa básica de los procedimientos de admisión a las enseñanzas universitarias oficiales de Grado.

- Real Decreto 310/2016, de 29 de julio, por el que se regulan las evaluaciones finales de Educación Secundaria Obligatoria y de Bachillerato (legislación consolidada).

- Orden 47/2017, de 13 de enero, de la Consejería de Educación, Juventud y Deporte, por la que se desarrollan determinados aspectos de la evaluación final de Bachillerato para el acceso a la universidad. Modificada: por Orden 1647/2018, de 9 de mayo, de la Consejería de Educación e Investigación.

- Orden ECD/42/2018, de 25 de enero, por la que se determinan las características, el diseño y el contenido de la evaluación de Bachillerato para el acceso a la Universidad, las fechas máximas de realización y de resolución de los procedimientos de revisión de las calificaciones obtenidas, para el curso 2017/2018 (actualización anual).

- Acuerdo de las Universidades Públicas de Madrid sobre procedimientos de admisión para estudiantes con el título de Bachiller, equivalente u homologado, Curso 2018-2019 (actualización anual).

Realización de estudios de Grado, Máster y Doctorado

- Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional (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 1509/2008, de 12 de septiembre, por el que se regula el Registro de Universidades, Centros y Títulos.

- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de Doctorado (legislación consolidada).

- Real Decreto 1027/2011 , de 15 de julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior.

- Orden ECD/760/2013, de 26 de abril, por la que se establecen los requisitos de expedición del título del Programa Erasmus Mundus.

- Real Decreto 96/2014, de 14 de febrero, por el que se modifican los Reales Decretos 1027/2011, de 15 de julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (MECES), y 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

- Resolución de 11 de mayo de 2017, de la Secretaría General de Universidades, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Universidades de 10 de mayo de 2017, por el que se ordenan las enseñanzas universitarias oficiales de Grado.

Actividades de Investigación

- Ley 14/2011, de 1 de junio de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación (legislación consolidada).

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

Atención a la discapacidad y a las necesidades específicas de apoyo educativo

- Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, aprobados el 13 de diciembre de 2006 por la Asamblea General de las Naciones Unidas (ONU) y firmados por el Plenipotenciario de España el 30 de marzo de 2007.

- Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Expedición de Títulos acreditativos de estudios universitarios oficiales

- Orden de 8 de julio de 1988, para la aplicación de los Reales Decretos 185/1985,

de 23 de enero, y 1496/1987, de 6 de noviembre, en materia de expedición de títulos universitarios oficiales.

- Orden de 24 de diciembre de 1988, por la que se modifica la de 8 de julio de 1988 para la aplicación de los Reales Decretos 185/1985, de 23 de enero y 1496/1987, de 6 de noviembre en materia de expedición de títulos universitarios oficiales.

- Real Decreto 1044/2003, de 1 de agosto, por el que se establece el procedimiento para la expedición por las universidades del Suplemento Europeo al Título (legislación consolidada).

- Orden ECI/2514/2007, de 13 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales de Máster y Doctor.

- Real Decreto 1002/2010, de 5 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales (legislación consolidada).

- Real Decreto 967/2014 , de 21 de noviembre, por el que se establecen los requisitos y el procedimiento para la homologación y declaración de equivalencia a titulación y a nivel académico universitario oficial y para la convalidación de estudios extranjeros de educación superior, y el procedimiento para determinar la correspondencia a los niveles del marco español de cualificaciones para la educación superior de los títulos oficiales de Arquitecto, Ingeniero, Licenciado, Arquitecto Técnico, Ingeniero Técnico y Diplomado.

- Real Decreto 22/2015, de 23 de enero, por el que se establecen los requisitos de expedición del Suplemento Europeo a los títulos regulados en el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y se modifica el Real Decreto 1027/2011, de 15 de julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (legislación consolidada).

- Orden ECD/2654/2015, de 3 de diciembre, por la que se dictan las normas de desarrollo y aplicación del Real Decreto 967/2014, del 21 de noviembre, en lo que respecta a los procedimientos para la homologación de equivalencia de títulos extranjeros de educación superior.

- Real Decreto 195/2016, de 13 de mayo, por el que se establecen los requisitos para la expedición del Suplemento Europeo al Título Universitario de Doctor.

Becas y Ayudas al Estudio

- Real decreto 1721/2007, de 21 de diciembre, por el que se establece el régimen de las becas y ayudas al estudio personalizadas (legislación consolidada).

- Real decreto 951/2018, de 27 de julio, por el que se establecen los umbrales de renta y patrimonio familiar y las cuantías de las becas y ayudas al estudio para el curso 2018-2019, y se modifica el Real Decreto 1721/2007, de 21 de diciembre, por el que se establece el régimen de las becas y ayudas al estudio personalizadas.

- Resolución de la Secretaría de Estado de Educación y Formación Profesional, por la que se convocan becas de carácter general para estudiantes que cursen estudios postobligatorios (convocatoria por curso académico).

- Resolución de la Secretaría de Estado de Educación y Formación Profesional, por la que se convocan becas de colaboración de estudiantes en departamentos universitarios (convocatoria por curso académico).

- Resolución de la Secretaría de Estado de Educación y Formación Profesional y Universidades, por la que se convocan los premios nacionales de fin de carrera de educación universitaria (convocatoria por curso académico para estudios finalizados en años anteriores).

- Orden del Gobierno Vasco, por la que se convocan becas para realizar estudios universitarios y otros estudios superiores, ayudas destinadas a sufragar los gastos de transporte de estudiantes con especiales dificultades de movilidad, y becas de excelencia académica para reconocer y premiar al alumnado universitario de alto rendimiento (convocatoria por curso académico gestionada por la Consejería con competencias en Educación).

- Orden de la Comunidad de Madrid, por la que se aprueban las bases reguladoras de becas de excelencia para cursar estudios en las Universidades y Centros superiores de enseñanzas artísticas de la Comunidad de Madrid (convocatoria por curso académico gestionada por la Consejería con competencias en Educación).

- Convenio anual entre la Comunidad de Madrid y la Universidad para la financiación de la compensación de precios públicos de matrícula para estudios oficiales para alumnos universitarios en situaciones socioeconómicas desfavorables.

Prácticas externas

- Real Decreto 1493/2011, de 24 de octubre, por el que se regulan los términos y las condiciones de inclusión en el Régimen General de la Seguridad Social de las personas que participen en programas de formación, en desarrollo de lo previsto en la disposición adicional tercera de la Ley 27/2011, de 1 de agosto, sobre actualización, adecuación y modernización del sistema de la Seguridad Social.

- Real Decreto 592/2014, de 11 de julio, por el que se regulan las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios (legislación consolidada).

- Disposición Adicional 26ª de la Ley 18/2014, de 15 de octubre, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia. por la que se regula la bonificación en la cotización a la Seguridad Social por las prácticas curriculares externas de los estudiantes universitarios y de formación profesional.

PROPIA DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID

- Decreto 214/2003, de 16 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad Autónoma de Madrid - BOCM 29 de octubre de 2003 (legislación consolidada).

- 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.

Acceso y admisión

- Acuerdo de 12 de marzo de 2010, del Consejo de Gobierno de la Universidad Autónoma de Madrid por el que se establece el procedimiento de acceso a las enseñanzas oficiales de grado de los mayores de 40 años mediante acreditación de experiencia laboral y profesional.

Orientación y Atención al Estudiante

- Normativa de Asociaciones de Estudiantes de la Universidad Autónoma de Madrid, aprobada en Consejo de Gobierno de 15 de marzo de 2011.

Realización de estudios de Grado, Máster y Doctorado

- Normativa sobre acuerdos y convenios internacionales de la Universidad Autónoma

de Madrid con universidades o instituciones extranjeras, aprobada por Consejo de Gobierno de 25 de junio de 2004.

- Normativa sobre adaptación, reconocimiento y transferencia de créditos, para estudios oficiales de Grado y Posgrado, aprobada por Consejo de Gobierno de 8 de febrero de 2008 y modificada por Consejo de Gobierno de 8 de octubre de 2010.

- Reconocimiento de materias, asignaturas y créditos entre estudios de grado, aprobado por Consejo de Gobierno de 11 de febrero de 2011.

- Procedimiento para el reconocimiento de créditos por acreditación profesional, aprobado por Consejo de Gobierno de 11 de febrero de 2011.

- Normativa de Enseñanzas Oficiales de Doctorado, aprobada en Consejo de Gobierno de 23 de marzo de 2012, Modificaciones aprobadas en Consejo de Gobierno de 6 de febrero de 2015, 19 de junio de 2015, 16 de julio de 2015, 20 de abril de 2018 y 15 de junio de 2018.

- Normativa de evaluación académica, aprobada por Consejo de Gobierno de 8 de febrero de 2013 - BOUAM n. 4, de 25 de abril de 2013.

- Normativa de Tribunal de Compensación para la evaluación curricular, aprobada por Consejo de Gobierno de 10 de mayo de 2013. Modificaciones aprobadas por Consejo de Gobierno de 17 de julio de 2014 y 16 de julio de 2015 - BOUAM n. 6, de 7 de septiembre de 2015.

- Normativa para la permanencia de estudiantes en la Universidad Autónoma de Madrid, aprobada por Consejo Social de 13 de mayo de 2013 - BOUAM n. 5, de 3 de junio de 2013.

- Reglamento de aplicación de la Normativa de Permanencia de la Universidad Autónoma de Madrid, - BOUAM n. 5, de 3 de junio de 2013.

- Reglamento de régimen interno de la Escuela de Doctorado, multidisciplinar de la Universidad Autónoma de Madrid, aprobado por Consejo de Gobierno de 19 de junio de 2015 - BOUAM n. 5, de 6 de julio de 2015. Modificado en Consejo de Gobierno 31 de octubre de 2017 - BOUAM n. 8, de 31 de octubre de 2017.

- Normativa para el reconocimiento de créditos por actividades universitarias culturales, deportivas, de representación estudiantil, solidarias y de cooperación para estudios de grado, aprobada por Consejo de Gobierno de 16 de julio de 2015.

- Normativa sobre Menciones Honoríficas de Doctorado, aprobada por Consejo de Gobierno de 14 de julio de 2016 - BOUAM n. 5, de 28 de julio de 2016.

- Normativa de Programas Internacionales de Estudio, aprobada por Consejo de Gobierno de 10 de febrero de 2017 - BOUAM n. 2 de 28 de febrero de 2017.

- Procedimiento relativo al tribunal, defensa y evaluación de la tesis doctoral en la Universidad Autónoma de Madrid, aprobado por Consejo de Gobierno de 6 de octubre de 2017 - BOUAM n. 8 de 31 de octubre de 2017.

Estudios Propios

- 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.

Internacionalización

- Normativa reguladora de la movilidad de estudiantes de la Universidad Autónoma de Madrid: estudiantes salientes, aprobada por Consejo de Gobierno de 6 mayo de 2016 - BOUAM n. 7, de 4 de noviembre de 2015.

- Normativa de estudiantes visitantes, aprobada por Consejo de Gobierno de 18 de marzo de 2016 - BOUAM n. 2 de 22 de abril de 2016.

- Normativa reguladora de la movilidad de estudiantes en la Universidad Autónoma de Madrid: estudiantes entrantes, aprobada por Consejo de Gobierno de 6 mayo de 2016 - BOUAM n. 3, de 27 de mayo de 2016.

- Normativa de Funciones y nombramiento de los Coordinadores de Movilidad en la Universidad Autónoma de Madrid, aprobada por Consejo de Gobierno de 17 de junio de 2016.

Enseñanza y acreditación de idiomas

- Normativa de evaluación académica, aprobada por Consejo de Gobierno de 8 de febrero de 2013 - BOUAM n. 4, de 25 de abril de 2013.

Actividades de Investigación

- Estatuto del Personal Investigador en Formación de la Universidad, aprobado por Consejo de Gobierno del 28 de febrero de 2003.

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.

- 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 y julio de 2018.

- 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 de 30 de junio de 2009. Modificaciones aprobadas por Comisión General de Biblioteca de 6 de mayo de 2015, 11 de febrero de 2016 y julio de 2018.

- 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.

Becas y Ayudas al estudio

- Convocatoria de premios UAM a estudiantes ganadores de las olimpiadas de biología, economía, filosófica, física, geografía, geología, informática, matemática y química en sus fases nacional o internacional. aprobada por Consejo de Gobierno (anual por curso académico).

- Convocatoria de premios UAM talento joven para el estudiantado de nuevo ingreso en la Universidad Autónoma de Madrid con mejores notas de admisión. Aprobada por Consejo de Gobierno (anual por curso académico).

- Convocatoria de Ayudas con cargo al Fondo Social de Estudiantes de la UAM aprobada por Consejo de Gobierno (anual por curso académico).

Prácticas externas

- Bases reguladoras de las prácticas curriculares con ayuda de estudios de la OPE, aprobadas por Consejo de Gobierno el 15 de diciembre de 2017.

b) Normativa común a las Administraciones Públicas, aplicable a la Universidad

ESTATAL Y AUTONÓMICA

- Ley 38/2003 , de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- 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.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (legislación consolidada).
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (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).

PROPIA DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID

- 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 - BOCM Núm. 22 de 26 de enero de 2013.

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

Indicador 1.011. INF-OES. GEN	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de solicitudes de información sobre estudios o cualquier otro aspecto relacionado con la vida universitaria, remitidas a Oficina de Orientación al Estudiante a través del formulario de contacto y 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 (Open-source Ticket Request System)

Indicador 1.021. INF-AAT.GEN	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de solicitudes de información sobre vías de acceso y proceso de admisión a la Universidad remitidas a la Sección de Acceso, Admisión y Traslado a través del correo electrónico seccion.admision@uam.es respondidas en un plazo máximo de 2 días, en relación con el total de solicitudes recibidas.	≥90%	Medición única por curso académico	Bandeja de entrada y salida del correo electrónico

Indicador 1.022. INF-AGG.GEN	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de solicitudes de información sobre gestión y ordenación académica de estudios oficiales de Grado remitidas a las Áreas de Gestión Académica de Grado de las Facultades y EPS a través del correo electrónico [*ver apartado 2.2. Realización de Estudios de Grado] respondidas en un plazo máximo de 2 días, en relación con el total de solicitudes recibidas.	100%	Medición única por curso académico	Sistema de gestión de tickets OTRS

Indicador 1.031. INF-CEP.GEN	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de solicitudes sobre oferta, acceso y admisión a estudios de Máster Oficial remitidas al Centro de Estudios de Posgrado a través del correo electrónico posgrado.oficial@uam.es 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

Indicador 1.032. INF-AGM.GEN	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de solicitudes de información sobre gestión y ordenación académica de estudios oficiales de Máster remitidas por correo electrónico a las Áreas de Gestión Académica de Máster Oficial de Facultades y EPS a través del correo electrónico [*ver apartado 2.3. Realización de Estudios de Máster] respondidas en un plazo máximo de 2 días, en relación con el total de solicitudes recibidas.	100%	Medición única por curso académico	Bandeja de entrada y salida del correo electrónico

Indicador 1.041. INF-EDO.GEN	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de solicitudes de información relacionadas con los estudios de Doctorado, remitidas a la Escuela de Doctorado a través del correo electrónico doctorado.gestion@uam.es respondidas en un plazo máximo de 4 días, en relación con el total de solicitudes recibidas.	90%	Medición única por curso académico	Sistema de gestión de tickets OTRS

Indicador 1.051. INF-EPR.GEN	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de solicitudes de información sobre gestión y ordenación académica de estudios propios remitidas a Formación Continua a través del correo electrónico estudios.propios@uam.es respondidas en un plazo máximo de 6 días, en relación con el total de solicitudes recibidas.	100%	Medición única por curso académico	Sistema de gestión de tickets OTRS

Indicador 1.061. INF-INT.GEN	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de solicitudes de información sobre movilidad y otras actividades de internacionalización remitidas a las Oficinas de Relaciones Internacionales de Facultades y EPS o al SERIM a través del correo electrónico [*ver apartado 2.6. Internacionalización] 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

Indicador 1.071. INF-EID.GEN	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de solicitudes de información sobre gestión administrativa y oferta docente de estudios de idiomas remitidas al Servicio de Idiomas a través del correo electrónico servicio.idiomas@uam.es respondidas en un plazo máximo de 5 días, en relación con el total de solicitudes recibidas.	90%	Medición única por curso académico	Sistema de gestión de tickets OTRS

Indicador 3.021. ADM-AAT.RAG	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de recursos interpuestos por estudiantes contra la no admisión para cursar estudios de Grado dentro del proceso de solicitud de Distrito Único, resueltos en un plazo máximo de 3 días, en relación al total de recursos interpuestos.	≥90%	Medición única por curso académico	Sede Electrónica

Indicador 3.031. ADM-CEP.INF	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de consultas de estudiantes que ya han solicitado su admisión en estudios oficiales de Máster, remitidas al Centro de Estudios de Posgrado a través del correo electrónico posgrado.oficial@uam.es y respondidas, de forma personalizada en un plazo máximo de 4 días, en relación al total de consultas recibidas.	≥90%	Medición única por curso académico	Sistema de gestión de tickets OTRS

Indicador 3.032. ADM-CEP.CAR	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de cartas de admisión a Máster Oficial enviadas a los y las solicitantes por correo electrónico en un plazo de 2 días desde la resolución favorable de la Comisión Académica del Máster, en relación al total de solicitudes de admisión favorables.	90%	Medición única por curso académico	Módulo de Sigm@. Pruebas de Acceso a Másteres oficiales

Indicador 1.122. INF-BAP.PRE	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de solicitudes de información de carácter general sobre las becas, ayudas o premio ofertados, remitidas a la Sección de Becas y Ayudas al estudio a través del correo electrónico seccion.becas@uam.es, y respondidas en un plazo máximo de 5 días, en relación con el total de solicitudes recibidas.	90%	Medición única por convocatoria	Sistema de gestión de tickets OTRS

Indicador 1.131. INF-OPE.GEN	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de solicitudes de información sobre prácticas externas o empleabilidad remitidas a la OPE a través del correo electrónico ope.informacion@uam.es, respondidas en un plazo máximo de 5 días, en relación con el total de solicitudes recibidas.	≥90%	Medición única por curso académico	Sistema de gestión de tickets OTRS

Indicador 2.011. DDP-OES.FED	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Número de ferias de educación en las que participa la UAM a través de UAM Estudiantes para aumentar la demanda de sus estudios y fomentar su presencia a nivel nacional e internacional.	10	Medición única por curso académico	Hojas de inscripción de formulario online y correo de confirmación de actividad.

Indicador 2.012. DDP-OES.VGC	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Número de visitas guiadas, en grupo, a los Campus de la UAM, que organiza UAM Estudiantes para estudiantes preuniversitarios, solicitadas por los centros de educación secundaria a través de los formularios habilitados a tal efecto en el sitio web www.uam.es/oae/centros-de-secundaria.	10	Medición única por curso académico	Hojas de inscripción de formulario online y correo de confirmación de actividad.

Indicador 2.013. DDP-OES.VCS	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Número de visitas a centros de secundaria que realiza UAM Estudiantes para informar sobre la UAM, solicitadas por los centros de educación secundaria a través de los formularios habilitados a tal efecto en el sitio web www.uam.es/oae/centros-de-secundaria.	30	Medición única por curso académico	Hojas de inscripción de formulario online y correo de confirmación de actividad.

Indicador 2.014. DDP-OES.ADA	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Número de actividades de dinamización con el estudiantado de la UAM, organizadas por UAM Estudiantes, que favorezcan su integración en la comunidad universitaria.	2	Medición única por curso académico	Memoria anual de UAM Estudiantes

Indicador 2.061. DDP-INT.MOV	Estándar	Periodicidad	Intrumento de recogida de datos utilizado
Número de eventos informativos realizados por el SERIM y las ORIs sobre cada convocatoria de movilidad coincidiendo con la publicación de la convocatoria correspondiente.	2	Medición única por curso académico	Hojas de inscripción y asistencia

Indicador 2.062. DDP-INT.ACO	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Número de eventos organizados por el Servicio de Relaciones Internacionales - SERIM, de bienvenida / acogida para los y las estudiantes externos que recibe la UAM a través de sus programas de movilidad internacional.	2	Medición única por curso académico	Hojas de inscripción y asistencia

Indicador 2.091. DDP-DIS.CDE	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Número de acciones de sensibilización o cursos formativos en destrezas específicas, que favorezcan la inclusión en la vida universitaria de las personas con discapacidad o con necesidades específicas de apoyo educativo.	3	Medición única por curso académico	Hojas de inscripción y asistencia

Indicador 2.132. DDP-OPE.CCP	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Número de convocatorias organizadas en la UAM a través de la OPE, de cursos de formación en competencias profesionales, para la mejora de la empleabilidad y expectativas de inserción laboral.	2	Medición única por curso académico	Hojas de inscripción de formulario online y/o asistencia a actividades

Indicador 1.091. INF-DIS.GEN	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de solicitudes de información sobre prestaciones a la discapacidad y a las necesidades específicas de apoyo educativo remitidas al correo electrónico programa.discapacidad@uam.es respondidas en un plazo máximo de 5 días en relación con el total de solicitudes recibidas.	90%	Medición única por curso académico	Sistema de gestión de tickets OTRS

Indicador 1.101. INF-BIB.GEN	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de solicitudes de información sobre prestaciones de la Biblioteca remitidas a Bibliotecas de la UAM a través del formulario Quid? Consulta a la biblioteca 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

Indicador 1.121. INF-BAP.GEN	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de solicitudes de información de carácter general sobre las becas, ayudas o premio ofertados, remitidas a la Sección de Becas y Ayudas al estudio a través del correo electrónico seccion.becas@uam.es, y respondidas en un plazo máximo de 5 días, en relación con el total de solicitudes recibidas.	≥90%	Medición única por convocatoria	Sistema de gestión de tickets OTRS

Indicador 3.041. ADM-EDO.INF	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de consultas de estudiantes que ya han solicitado su admisión en un programa de doctorado, remitidas a la Escuela de Doctorado a través del correo electrónico doctorado.gestion@uam.es y respondidas, de forma personalizada en un plazo máximo de 4 días, en relación al total de consultas recibidas.	≥90%	Medición única por curso académico	Módulo de Sigm@. Pruebas de Acceso a Másteres oficiales

Indicador 3.042. ADM-EDO.CAR	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de cartas de admisión a programas de doctorado enviadas a los y las solicitantes desde la Escuela de Doctorado por correo electrónico en un plazo de 2 días tras la resolución favorable de la Comisión Académica del Programa, en relación al total de solicitudes de admisión favorables.	90%	Medición única por curso académico	Sistema de gestión de tickets OTRS

Indicador 3.043. ADM-EDO.TES	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de correos electrónicos de conformidad sobre la documentación presentada para la defensa de la tesis doctoral enviados a las personas interesadas en un plazo máximo de 5 días, desde que dicha documentación es remitida a la Escuela de Doctorado por la Oficina de asistencia al ciudadano en materia de Registro de la UAM, en relación al total de solicitudes de defensa de tesis recibidas.	90%	Medición única por curso académico	Recuento de solicitudes y Sistema de gestión de tickets OTRS

Indicador 3.091. ADM-DIS.INF	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de consultas de estudiantes que quieren formalizar su admisión en el Área de Atención a la Discapacidad, remitidas al correo electrónico programa.discapacidad@uam.es y respondidas, de forma personalizada, en un plazo máximo de 5 días, en relación al total de consultas recibidas.	90%	Medición única por curso académico	Sistema de gestión de tickets OTRS

Indicador 4.021. TAD-AGG.DPP	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de devoluciones de tasas y precios públicos de matrícula en estudios de Grado Oficial efectuadas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 30 días, en relación al total de devoluciones solicitadas.	≥90%	Medición única por curso académico	Sigm@

Indicador 4.022. TAD-AGG.SRC	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de solicitudes de reconocimiento de créditos en estudios de Grado Oficial, tramitadas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 30 días desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes, en relación al total de solicitudes recibidas.	100%	Medición única por curso académico	Sigm@

Indicador 4.023. TAD-AGG.TRE	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de traslados de expediente de estudiantes de Grado Oficial de la UAM, tramitados por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 30 días desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes, en relación al total de solicitudes recibidas.	100%	Medición única por curso académico	Sigm@

Indicador 4.031. TAD-AGM.DPP	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de devoluciones de tasas y precios públicos de matrícula en estudios de Máster Oficial efectuadas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 30 días, en relación al total de devoluciones solicitadas.	≥90%	Medición única por curso académico	Sigm@

Indicador 4.032. TAD-AGM.SRC	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de solicitudes de reconocimiento de créditos en estudios de Máster Oficial, tramitadas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 30 días desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes, en relación al total de solicitudes recibidas.	100%	Medición única por curso académico	Sigm@

Indicador 4.033. TAD-AGM.TRE	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de traslados de expedientes de estudiantes de Máster Oficial de la UAM, tramitados por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 30 días desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes, en relación al total de solicitudes recibidas.	100%	Medición única por curso académico	Sigm@

Indicador 4.041. TAD-EDO.DPP	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de devoluciones de tasas y precios públicos de matrícula en estudios de Doctorado efectuadas por la Escuela de Doctorado en un plazo máximo de 30 días, en relación al total de devoluciones solicitadas.	90%	Medición única por curso académico	Sigm@

Indicador 4.061. TAD-INT.MEN	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de mentores (estudiantes de la UAM que prestan ayuda en la acogida a los y las estudiantes de movilidad internacional de entrada) asignados por el Servicio de Relaciones Internacionales-SERIM, en relación al total de solicitudes de mentores recibidas.	90%	Medición única por curso académico	APP Papaya

Indicador 4.081. TAD-INV.CPD	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Número de contratos predoctorales con la UAM, de cuatro años de duración, que tramita anualmente el Área de Investigación 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 ayudas, con fondos propios de la UAM, tramitadas por el Área de Investigación para estudiantes de Máster Oficial para el fomento de la investigación.	80	Medición única por curso académico	Universitas XXI

Indicador 4.091. TAD-DIS.CAR	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de cartas de admisión al Área de Atención a la Discapacidad enviadas a los y las estudiantes de la UAM por correo electrónico en un plazo de 5 días desde la solicitud, en relación al total de solicitudes evaluadas favorablemente.	90%	Medición única por curso académico	Sistema de gestión de tickets OTRS

Indicador 4.092. TAD-DIS.NAE	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de informes sobre las necesidades específicas de apoyo educativo que requiere el/la estudiante, enviados al Personal Docente e Investigador que le imparte clase en un plazo máximo de 15 días, en relación al total de solicitudes recibidas.	100%	Medición única por curso académico	Documentos de consentimiento de información al profesorado y bandeja de salida del correo electrónico

Indicador 4.121. TAD-BAP.EST	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de solicitudes de información cursadas por estudiantes de la UAM, que ya han solicitado beca, ayuda o premio, sobre el estado de tramitación de la misma, remitidas a la Sección de Becas y Ayudas al estudio a través del correo electrónico seccion.becas@uam.es y respondidas, de forma personalizada en un plazo máximo de 5 días, en relación al total de consultas recibidas.	90%	Medición única por curso académico	Sistema de gestión de tickets OTRS

Indicador 4.122. TAD-BAP.MAT	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de notificaciones por correo electrónico al estudiantado de la UAM beneficiario de beca o ayuda que solicita cambios en su matrícula, del efecto que los mismos pueden tener en las becas tramitadas, cursadas por la Sección de Becas y Ayudas en un plazo máximo de 5 días desde que el o la estudiante informa de su intención de modificar matrícula a través del correo seccion.becas@uam.es, en relación con el total de estudiantes de la UAM, beneficiarios de becas y ayudas, que van a realizar cambios de matrícula e informan a través del correo mencionado.	100%	Medición única por curso académico	Sistema de gestión de tickets OTRS

Indicador 4.131. TAD-OPE.CCP	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de notificaciones de admisión a cursos de formación en competencias profesionales remitidas a la OPE a través de Sigm@ y respondidas de forma personalizada desde el correo electrónico ope.cursosformacion@uam.es en un plazo máximo de 5 días desde la finalización del plazo de solicitud del curso.	90%	Medición única por curso académico	Módulo de Sigm@ Sistema de gestión de tickets OTRS

Indicador 6.111. EXT-TTO.GMD	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de Títulos Oficiales de Grado, Máster y Doctor / Doctora expedidos por la UAM a través de la Oficina de Títulos y remitidos a los centros correspondientes para su entrega al o la estudiante o persona autorizada conforme a la normativa vigente, en un plazo máximo de 6 meses desde la solicitud por parte del o la interesada, en relación al total de solicitudes recibidas en las Facultades y Escuela Politécnica Superior.	90%	Medición única por curso académico	Sigm@

Indicador 6.112. EXT-SET.G	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de Suplementos Europeos de los títulos de Grado (SET-G) expedidos por la UAM a través de la Oficina de Títulos en un plazo máximo de 45 días desde la solicitud por parte del estudiante o la estudiante o persona autorizada conforme a la normativa vigente, en relación al total de solicitudes recibidas en las Facultades o Escuela Politécnica Superior.	90%	Medición única por curso académico	Archivos oficiales de la Oficina de Títulos

Indicador 5.091. MED-DIS.PEB	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de incidencias resueltas en los puestos de estudio adaptados de las bibliotecas, en un plazo máximo de 15 días, en relación al total de incidencias notificadas.	100%	Medición única por curso académico	Ficha de incidencia resuelta y conformada por el personal de bibliotecas

Indicador 5.101. MED-BIB.HOI	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de bibliotecas de la UAM con horario ininterrumpido durante el periodo lectivo, en relación al total de bibliotecas de la Universidad.	100%	Medición única por curso académico	Web de la Biblioteca

Indicador 5.102. MED-BIB.AHO	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Número de bibliotecas de la UAM que amplían su horario en periodo de exámenes conforme al Calendario Académico Oficial (Ciencias, Derecho, Humanidades y Medicina).	4	Medición única por curso académico	Web de la Biblioteca

Indicador 5.103. MED-BIB.MAB	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de máquinas de autoservicio para préstamo bibliotecario y de buzones de devolución operativos en las bibliotecas de la UAM, en relación al total de máquinas de autoservicio para préstamo bibliográfico y de buzones de devolución existentes.	100%	Medición única por curso académico	Partes de visita de la empresa responsable del mantenimiento

Indicador 7.021. CER-AAT.RPA	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de resoluciones definitivas, accesibles y firmadas electrónicamente del resultado de la EvAU, así como de los procesos de acceso para mayores de 25 y 45 años, puestas a disposición de los y las estudiantes, en un plazo máximo de un día desde el final de proceso, conforme al calendario establecido por la Comisión Organizadora, en relación al total de estudiantes que optaron al acceso por las vías descritas.	100%	Medición única por curso académico	Sigm@ módulo PAU

Indicador 7.022. CER-AAT.PAE	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de certificaciones académicas personales de la prueba de acceso a estudios universitarios, que no exijan firmas originales o se refieran a pruebas de acceso con datos no informatizados o digitalizados, expedidas por la Sección de Acceso, Admisión y Traslado en el plazo de un día, en relación al total de solicitudes recibidas.	≥90%	Medición única por curso académico	Solicitudes presentadas con control de la fecha de presentación / fecha de entrega

Indicador 7.023. CER-AGG.CAP	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de Certificaciones Académicas Personales de Grado Oficial, expedidas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 3 días, en relación al total de solicitudes recibidas.	100%	Medición única por curso académico	Sigm@ y Sede Electrónica

Indicador 7.024. CER-AGG.VDA	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de verificaciones de datos académicos de estudiantes - solicitadas por empresas u otras instituciones - sobre los estudios de Grado cursados en la UAM, expedidas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 10 días, en relación al total de solicitudes recibidas.	100%	Medición única por curso académico	Bandeja de entrada y salida del correo electrónico y Sistema de gestión de tickets OTRS

Indicador 7.031. CER-AGM.CAP	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de Certificaciones Académicas Personales de Máster Oficial, expedidas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 3 días, en relación al total de solicitudes recibidas.	100%	Medición única por curso académico	Sigm@ y Sede Electrónica

Indicador 7.032. CER-AGM.VDA	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de verificaciones de datos académicos de estudiantes - solicitadas por empresas u otras instituciones sobre los estudios de Máster Oficial cursados en la UAM - expedidas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 10 días, en relación al total de solicitudes recibidas.	100%	Medición única por curso académico	Bandeja de entrada y salida del correo electrónico y Sistema de gestión de tickets OTRS

Indicador 7.041. CER-EDO.RED	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de certificados académicos sobre realización de estudios de Doctorado expedidos por la Escuela de Doctorado en un plazo máximo de 5 días, en relación al total de solicitudes recibidas.	90%	Medición única por curso académico	Sigm@ tercer ciclo y Sistema de gestión de tickets OTRS

Indicador 7.051. CER-EPR.VDA	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de verificaciones de datos académicos de estudiantes - solicitadas por empresas u otras instituciones sobre estudios propios de la UAM (Máster, Diploma de especialización, Experto y cursos de corta duración) - expedidas por el Centro de Formación Continua en un plazo máximo de 10 días, en relación al total de solicitudes recibidas.	100%	Medición única por curso académico	Bandeja de entrada y salida del correo electrónico y Sistema de gestión de tickets OTRS

Indicador 7.071. CER-EID.NIV	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de validaciones de certificados de nivel de idioma obtenidos en otras instituciones, expedidas por el Servicio de Idiomas a efectos de reconocimiento de créditos en la UAM en un plazo máximo de 10 días, en relación al total de solicitudes de validación recibidas.	100%	Medición única por curso académico	Bandeja de entrada y salida del correo electrónico y Sistema de gestión de tickets OTRS

Indicador 7.121. CER-BAP.CBA	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de certificados académicos sobre realización de estudios de Doctorado expedidos por la Escuela de Doctorado en un plazo máximo de 5 días, en relación al total de solicitudes recibidas.	100%	Medición única por curso académico	Sistema de gestión de tickets OTRS

Indicador 7.131. CER-OPE.PEX	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de certificaciones acreditativas de realización de prácticas externas expedidas por la OPE Central en un plazo máximo de 5 días, en relación al total de solicitudes recibidas a través del correo electrónico ope.practicas@uam.es.	≥90%	Medición única por curso académico	Módulo de Sigm@ Sistema de gestión de tickets OTRS

Indicador 7.132. CER-OPE.CCP	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de certificaciones acreditativas de realización y aprovechamiento de cursos de formación en competencias expedidas por la OPE y remitidas a los estudiantes a través de su correo electrónico institucional, en un plazo máximo de 15 días desde la finalización del curso y siempre que lo hayan superado.	≥90%	Medición única por curso académico	Sistema de gestión de tickets OTRS

Indicador 8.001. ESE-GER.IMP	Estandar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de Unidades de la UAM que prestan servicios a los y las estudiantes relacionados en la presente Carta en las que se ha instalado un sistema de evaluación de la satisfacción del usuario, respecto al total de las Unidades de la UAM que prestan servicios a los estudiantes relacionados en esta Carta.	100%	Medición única por curso académico	Módulo de estadísticas del Sistema de gestión de tickets OTRS y encuestas

Indicador 8.002. ESE-GER.PNT	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de estudiantes que han puntuado los servicios ofrecidos por la UAM a partir de 7 en una escala de 1 a 10 respecto del total de estudiantes que han sido encuestados.	100%	Medición única por curso académico	Módulo de estadísticas del Sistema de gestión de tickets OTRS y encuestas

Dirección del proyecto:

- **Teodoro Conde Minaya** - Gerente de la Universidad Autónoma de Madrid.

- **Carmen Pérez Carrasco** - Directora del Área de Planificación y Calidad de los Servicios de la Gerencia.

Supervisión:

- Comité de Calidad de los Servicios Administrativos y Técnicos.
- Vicerrectora de Relaciones Institucionales, Responsabilidad Social y Cultura.
- Vicerrector de Investigación.
- Vicerrector de Docencia, Innovación Educativa y Calidad.
- Vicerrectora de Estudios de Grado.
- Vicerrectora de Estudios de Posgrado.
- Vicerrectora de Estudiantes y Empleabilidad.
- Delegado del Rector para Empleabilidad y Alumni.

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.

Coordinación del equipo técnico de la Carta Marco:

- **Mª Dolores Marcos García** - Área de Planificación y Calidad de los Servicios.

Implementación y formación de medios técnicos:

- **José Miguel Fernández Ampuero** - Área de Planificación y Calidad de los Servicios.

Maquetación del documento:

- **Julián Casas García** - Unidad de Imagen e Identidad Corporativa.

Autores:

Relación de participantes que han constituido el equipo técnico, en representación de las respectivas áreas temáticas en las que se enmarcan los trámites y otras prestaciones de índole administrativa que se han reflejado en este documento:

• **Eva Acedo Rueda**
Atención a la discapacidad y a las necesidades específicas de apoyo educativo.

• **Andrea Calvo Sánchez**
Atención a la discapacidad y a las necesidades específicas de apoyo educativo.

• **Beatriz Caro Miranda**
Internacionalización: Servicios centrales.

• **Ángel Cebollero Montero**
Realización de estudios de Grado; Realización de estudios de Máster.

• **Matilde Delgado Chautón**
Internacionalización: Servicios centrales.

• **Carmelo Díaz de Frutos**
Orientación y Atención al estudiante.

• **Santiago Fernández Conti**
Biblioteca.

• **María Milagros García Castellote**
Realización de estudios de Grado.

• **Carmen García Galindo**
Realización de estudios de Doctorado.

• **Iván Gil Galbis**
Expedición de títulos universitarios.

• **José Gorris Bernabeu**
Internacionalización: Oficinas de Relaciones Internacionales.

• **Javier López Correas**
Realización de estudios de Grado: Acceso, admisión y traslado.

• **Mª Jesús Llorente Fernández**
Realización de estudios de Máster.

• **Sabine Mahr**
Enseñanza y acreditación de idiomas.

•**Sonsoles Manotas Cabeza**
Actividades de investigación.

• **Mª Luisa Moreno Castro**
Realización de estudios propios.

• **Mª Jesús Noheda Izquierdo**
Becas y Ayudas al estudio.

• **Sara Peinado López**
Orientación y atención al estudiante.

• **Jose Mª Real Barba**
Realización de estudios de Doctorado.

• **Carlos Rupérez Resa**
Empleabilidad.

• **Carmen Sánchez Fernández del Campo**
Expedición de títulos universitarios.

INFORME PRECEPTIVO PREVIO A LA APROBACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID PARA ESTUDIANTES.

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

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

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

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, remitiéndose a los vigentes para la Comunidad de Madrid, recogidos en Decreto 85/2002.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **09088039397244186573545**

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.

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

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

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 mediante el siguiente código seguro de verificación: **09088039397244185735345**

CERTIFICADO DE CARTA DE SERVICIOS

IVAC-INSTITUTO DE CERTIFICACIÓN, S.L. certifica que los servicios prestados por la

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID

Ciudad Universitaria de Cantoblanco, 28049, Madrid (ESPAÑA)

han sido auditados y encontrados conformes con los requisitos del sistema particular de certificación de Carta de Servicios, según la norma UNE 93200:2008:

Carta Marco de Servicios de la Universidad Autónoma de Madrid para Estudiantes

Servicios prestados en:
Campus de Cantoblanco, 28049, Madrid
Campus de Medicina, 28029, Madrid

Número de certificado	**1653-CSP/21**
Fecha de certificación de conformidad inicial	**29/01/2021**
Fecha de renovación de la certificación de conformidad	**28/01/2024**

Miguel Ángel Vila Espeso
Director

Firmado digitalmente por 22684774N MIGUEL ANGEL VILA (R: B97596746)
Ubicación: Paterna (IVAC-INSTITUTO DE CERTIFICACIÓN, S.L.)
Fecha: 2021-01-29 13:34:55

Cualquier aclaración sobre este documento y su validez se puede solicitar a **IVAC-INSTITUTO DE CERTIFICACIÓN, S.L.** (http://www.ivac.es). Parc Cientific de la Universitat de València. Edificio 1 - Calle Catedrático Agustín Escardino, nº 9 - 46980 Paterna (Valencia) (ivac@ivac.es).

Más información en:

Área de Calidad y
Responsabilidad Social

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

UÁM
Universidad Autónoma
de Madrid