

UNIDAD: ÁREA DE CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL	MANUAL GENERAL	Código MG_CRS_01	Versión 3.0
	MANUAL DE CALIDAD DEL ACRS	Fecha: 14/09/2021	
		Página 1 de 14	



Universidad Autónoma
de Madrid

ÚLTIMAS MODIFICACIONES AL PRESENTE DOCUMENTO

VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR
1.0	05/06/2018	Edición inicial.
2.0	02/08/2021	Nuevo formato.
3.0	13/09/2021	Organigrama, Mapa de procesos, alcance, actualización

<p>Elaborado por</p> <p>José Miguel Fernández Ampuero (Coordinador de la Unidad de Calidad)</p> <p>Fecha: 13/09/2021</p>	<p>Revisado por</p> <p>José Miguel Fernández Ampuero (Coordinador de la Unidad de Calidad)</p> <p>Carmen Pérez Carrasco (Dirección del Área de Calidad y Responsabilidad Social)</p> <p>Fecha: 14/09/2021</p>	<p>Aprobado por</p> <p>Carmen Pérez Carrasco (Dirección del Área de Calidad y Responsabilidad Social)</p> <p>Fecha y firma:</p>
--	---	---

UNIDAD: ÁREA DE CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL	PROCEDIMIENTO GENERAL	Código MG_CRS_01	Versión 3.0
	MANUAL DE CALIDAD DEL ACRS	Fecha: 14/09/2021	
		Página 2 de 14	

ÍNDICE

1 OBJETO Y ALCANCE	4
2 DEFINICIONES	4
3 INTRODUCCIÓN.....	4
3.1 PRESENTACIÓN DEL ÁREA DE CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL	4
3.2 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	5
3.3 GESTIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD.....	6
4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	6
4.1 ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	6
4.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ACRS Y SUS PROCESOS	7
5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	8
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	8
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE.....	9
5.3 POLÍTICA DE CALIDAD.....	9
5.4 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.....	9
6 PLANIFICACIÓN	10
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	10
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS.....	10
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	10
7 APOYO.....	10
7.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS.....	10
7.2 RECURSOS HUMANOS	11
7.3 INFRAESTRUCTURA	11
7.4 AMBIENTE DE TRABAJO	11
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA	11
8 OPERACIÓN.....	12
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	12
8.2 PROCESOS RELACIONADOS CON LAS PARTES INTERESADAS.....	12
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO.....	12
8.4 PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.....	12
8.5 PRESTACIÓN DE SERVICIO	12
9 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	13
9.1 GENERALIDADES	13

UNIDAD: ÁREA DE CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL	PROCEDIMIENTO GENERAL	Código MG_CRS_01	Versión 3.0
	MANUAL DE CALIDAD DEL ACRS	Fecha: 14/09/2021	
		Página 3 de 14	

9.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	13
9.3	ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	13
10	MEJORA	14
10.1	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME Y ACCIÓN CORRECTIVA	14
10.2	MEJORA	14

UNIDAD: ÁREA DE CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL	PROCEDIMIENTO GENERAL	Código MG_CRS_01	Versión 3.0
	MANUAL DE CALIDAD DEL ACRS	Fecha: 14/09/2021	
		Página 4 de 14	

1 OBJETO Y ALCANCE

El objeto del presente documento es definir el Sistema de gestión de la calidad (SGC) que se establece en el **Área de Calidad y Responsabilidad Social (ACRS) de la Universidad Autónoma de Madrid (UAM)**.

Este manual tiene como alcance la implementación de la gestión por procesos en los servicios administrativos y técnicos de la Universidad Autónoma de Madrid que dan soporte a las tareas de docencia e investigación de la Universidad, dentro de las competencias de Gerencia.

Se consideran no aplicables, conforme al modelo de referencia, los requisitos relativos a:

- El Diseño y desarrollo de los productos y servicios, punto 8.3 de la norma ISO 9001:2015, no es de aplicación, al no realizar el ACRS ninguna actividad de diseño.

2 DEFINICIONES

Las definiciones necesarias para la interpretación correcta de los términos utilizados se encuentran en el “PG_CRS_09 Glosario de términos y definiciones”

3 INTRODUCCIÓN

3.1 Presentación del Área de Calidad y Responsabilidad Social

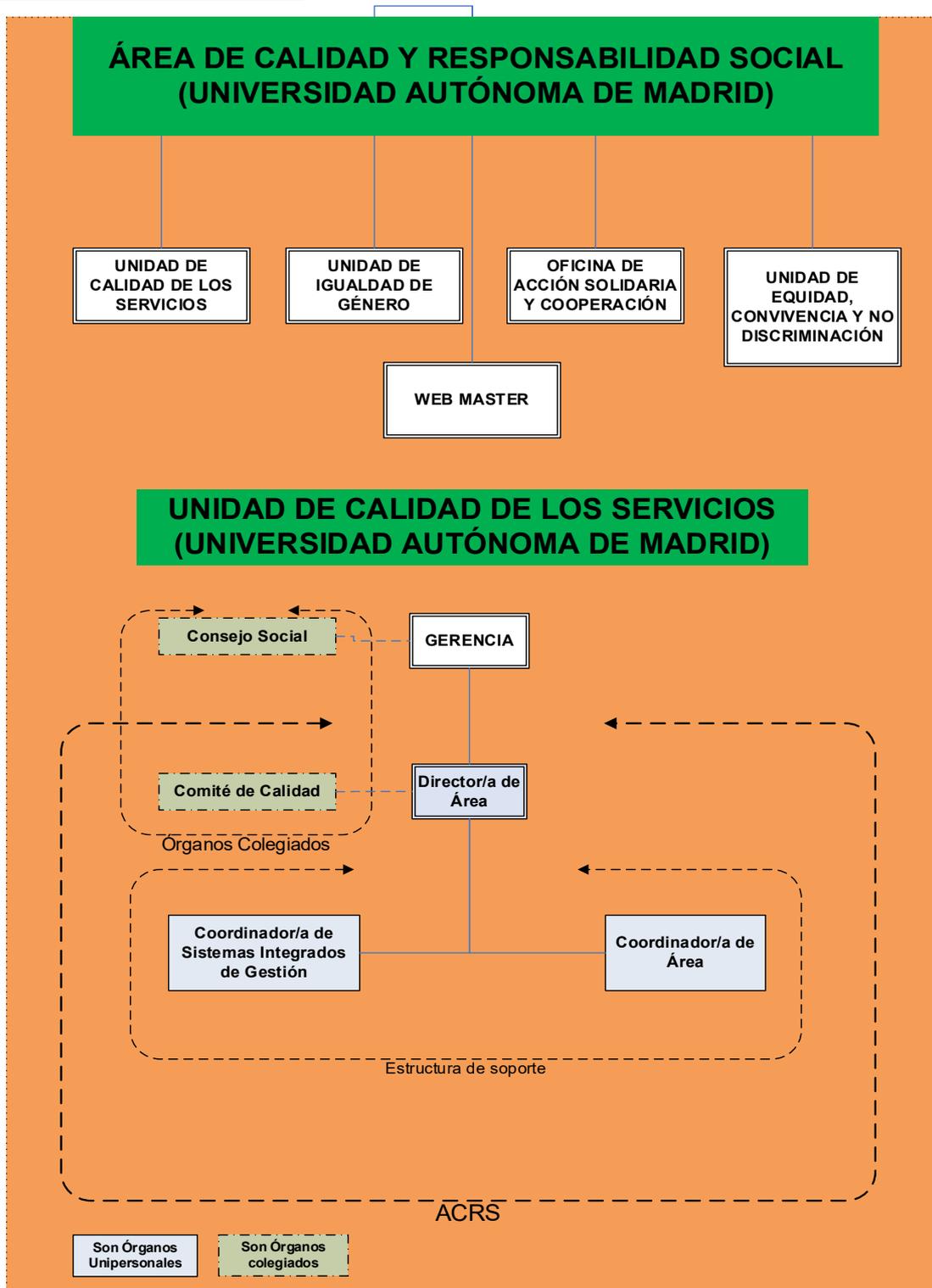
Directamente en dependencia de la Gerencia de la Universidad Autónoma de Madrid, el Área de Calidad y Responsabilidad Social tiene entre otras competencias, el impulso y coordinación de la implantación de un sistema de gestión de la calidad basado en el enfoque a procesos en las áreas de gestión administrativa y técnicas, que conlleve:

- Elaboración de mapas de procesos de las áreas de gestión de la UAM. Identificación de los procesos. Elaboración de información documentada con relación a los procesos de las unidades y servicios con competencias en gestión, así como las que unidades técnicas, conforme a las Normas de la familia ISO. Implantación, seguimiento y mejora de los procesos. Realización de auditorías.
- Impulso y coordinación a las unidades para la elaboración de Cartas de Servicio, que proporcionen al ciudadano información de carácter general de los servicios prestados por la Universidad, y de los compromisos de calidad e indicadores, que la Universidad asume a la hora de prestar dichos servicios.
- Apoyo a la implantación de la Administración electrónica. Colaboración en el marco CRUE–TIC, identificación de los procesos, susceptibles de ser incorporados a Sistema de Interoperabilidad Administrativa (SIA). Simplificación de los procesos, previamente a ser tramitados a través de plataforma electrónica de la UAM.
- Elaboración de formularios y documentos administrativos normalizados, en cumplimiento de la normativa vigente en cuanto a la obligatoriedad de avanzar hacia una administración sin papel.
- Planificación de las medidas necesarias para adaptar las estructuras administrativas al nuevo sistema de trabajo, implantando la cultura de calidad, fomentando la formación, y estableciendo directrices a las unidades de gestión de la Universidad.

UNIDAD: ÁREA DE CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL	PROCEDIMIENTO GENERAL	Código MG_CRS_01	Versión 3.0
	MANUAL DE CALIDAD DEL ACRS	Fecha: 14/09/2021	
		Página 5 de 14	

3.2 Estructura organizativa

La estructura organizativa del ACRS se describe en el documento "[Estructura Orgánica de la Universidad Autónoma de Madrid](#)".



UNIDAD: ÁREA DE CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL	PROCEDIMIENTO GENERAL	Código MG_CRS_01	Versión 3.0
	MANUAL DE CALIDAD DEL ACRS	Fecha: 14/09/2021	
		Página 6 de 14	

3.3 Gestión del Manual de calidad

3.3.1 Establecimiento, aprobación, revisión y modificación del Manual de calidad

El ACRS elabora el Manual de Calidad. La aprobación del presente manual, corre a cargo de la Dirección del ACRS de la UAM.

Se revisa el manual si existe la necesidad de realizar modificaciones del SGC del ACRS. Cualquier miembro del ACRS puede solicitar modificaciones o revisiones del MG_CRS_01_Manual de Calidad. Estas solicitudes se estudian por la dirección del área, y las modificaciones se incorporan cuando se considere preciso.

Una vez realizadas las modificaciones en el presente manual, éste se revisa por la Dirección del ACRS.

3.3.2 Distribución del Manual

La distribución del Manual de Calidad, es responsabilidad de la dirección del Área.

El ACRS, pone a disposición de todas las unidades/servicios de la UAM (siempre que la Gerencia de la UAM lo autorice), la última versión aprobada del Manual de Calidad.

4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Organización y de su contexto

La Universidad Autónoma de Madrid (UAM) como universidad pública, es una institución de Derecho Público con personalidad jurídica y patrimonio propio para la consecución de sus fines y el desarrollo de sus funciones, que goza de autonomía de acuerdo con la Ley Orgánica de Universidades. Se define por su voluntad de innovación e implicación social, en coordinación y colaboración con otras universidades e instituciones.

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

La Gerencia de la UAM, en ese sentido, promueve la orientación de la gestión de la Universidad según un sistema de gestión por procesos, y orientado a la mejora continua y enfocado a la satisfacción de las expectativas de la ciudadanía a la que se presta servicios, así como de la propia comunidad universitaria y de la sociedad en general.

El ACRS es el Área de Calidad y Responsabilidad Social de la UAM, dependiente de la Gerencia. Se constituye en el año 2017, con el nombre de Area de Planificación y Calidad de los Servicios, con competencias en el desarrollo de un sistema de gestión de calidad orientado a incrementar la capacidad de la Universidad para ofrecer una mejora continua en la prestación de nuestros servicios, aumentando la satisfacción de la ciudadanía. Para ello, se aplicará la gestión por procesos, el pensamiento basado en riesgos y oportunidades, y la toma de decisiones en base a evidencias

En la adopción del sistema de gestión de la calidad para los servicios de la UAM se estará a lo dispuesto en la Norma ISO 9001:2015, "Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos", cuyo seguimiento permite acceder a una certificación del sistema por un organismo acreditador.

El Sistema de Gestión por Procesos y en su finalizad el Sistema de Gestión de la Calidad de los Servicios de la Universidad Autónoma de Madrid se aplica a los servicios administrativos y técnicos que dan

UNIDAD: ÁREA DE CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL	PROCEDIMIENTO GENERAL	Código MG_CRS_01	Versión 3.0
	MANUAL DE CALIDAD DEL ACRS	Fecha: 14/09/2021	
		Página 7 de 14	

soporte a las tareas de docencia e investigación de la Universidad, dentro de las competencias de Gerencia, según lo dispuesto en la normativa vigente (artículo 44 de los Estatutos de la UAM y Undécimo apartado de la Resolución Rectoral de 10 de abril de 2015, de la Universidad Autónoma de Madrid, por la que se delega el ejercicio de determinadas competencias en diferentes órganos de la Universidad).

Con la idea de dar respuesta al punto 4.1 de la Norma ISO 9001:2015 se realiza un análisis del contexto externo e interno relacionado con el propósito de la Universidad y que por tanto representa directamente el mismo del ACRS. Para ello se ha realizado un análisis DAFO que se recoge en el Plan de Calidad, y que se elaboró en el marco del Comité de Calidad

Mediante Acuerdo de Consejo de Gobierno de 16 de julio de 2020, se modifican las funciones del Área y la denominación, pasando a denominarse Área de Calidad y Responsabilidad Social. Se añaden a las competencias descritas anteriormente, nuevas funciones, relativas a la gestión de las unidades que tienen que ver con la responsabilidad social de la UAM, como son la Unidad de Igualdad de Género, la Unidad de Equidad, Convivencia y No discriminación y la Oficina de Acción Solidaria y Cooperación, así como a funciones como webmaster de la página de la UAM. Esta modificación no afecta al sistema de gestión de calidad implantado, que seguirá dependiendo del Área.

4.2. Partes interesadas

El análisis realizado por el Área de Calidad y Responsabilidad Social, en congruencia con la definición de servicio público y atención a los usuarios de la UAM, considera el concepto de cliente en un sentido amplio, como se refleja en dicho análisis de contexto de la Universidad Autónoma de Madrid. Por este motivo y utilizando la definición de la ISO 9000:2015, donde se define parte interesada como “*persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad*”, se estima oportuno la identificación y análisis de los clientes de nuestros servicios, de las partes interesadas y de los grupos de interés y sus conexiones con los servicios afectados por el sistema de gestión de la calidad del ACRS. Esta información queda reflejada y recogida en el Plan de Calidad de los Servicios Administrativos y Técnicos de la Gerencia de la UAM.

4.2 Sistema de gestión de la calidad ACRS y sus procesos

Se define para nuestra área un sistema de gestión de la calidad, como muestra el Mapa Procesos del Sistema (figura 1) documentado de acuerdo a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015, implementado y mantenido con objeto de mejorar continuamente su eficacia. Se diferencian:

- A) **Procesos Operativos:** son los procesos propios de la actividad que el ACRS desarrolla y cuyo resultado forma parte del servicio que se le proporciona a las partes interesadas.
- B) **Procesos de Gestión:** son los procesos que evalúan el cumplimiento de requisitos, ayudando a la detección, análisis y corrección de desviaciones, con clave para la mejora.
- C) **Procesos de Apoyo:** son los procesos auxiliares que proporcionan los recursos y el apoyo necesarios para que los procesos clave se puedan realizar.

UNIDAD: ÁREA DE CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL	PROCEDIMIENTO GENERAL	Código MG_CRS_01	Versión 3.0
	MANUAL DE CALIDAD DEL ACRS	Fecha: 14/09/2021	
		Página 8 de 14	

Contexto organizacional y Política de Calidad

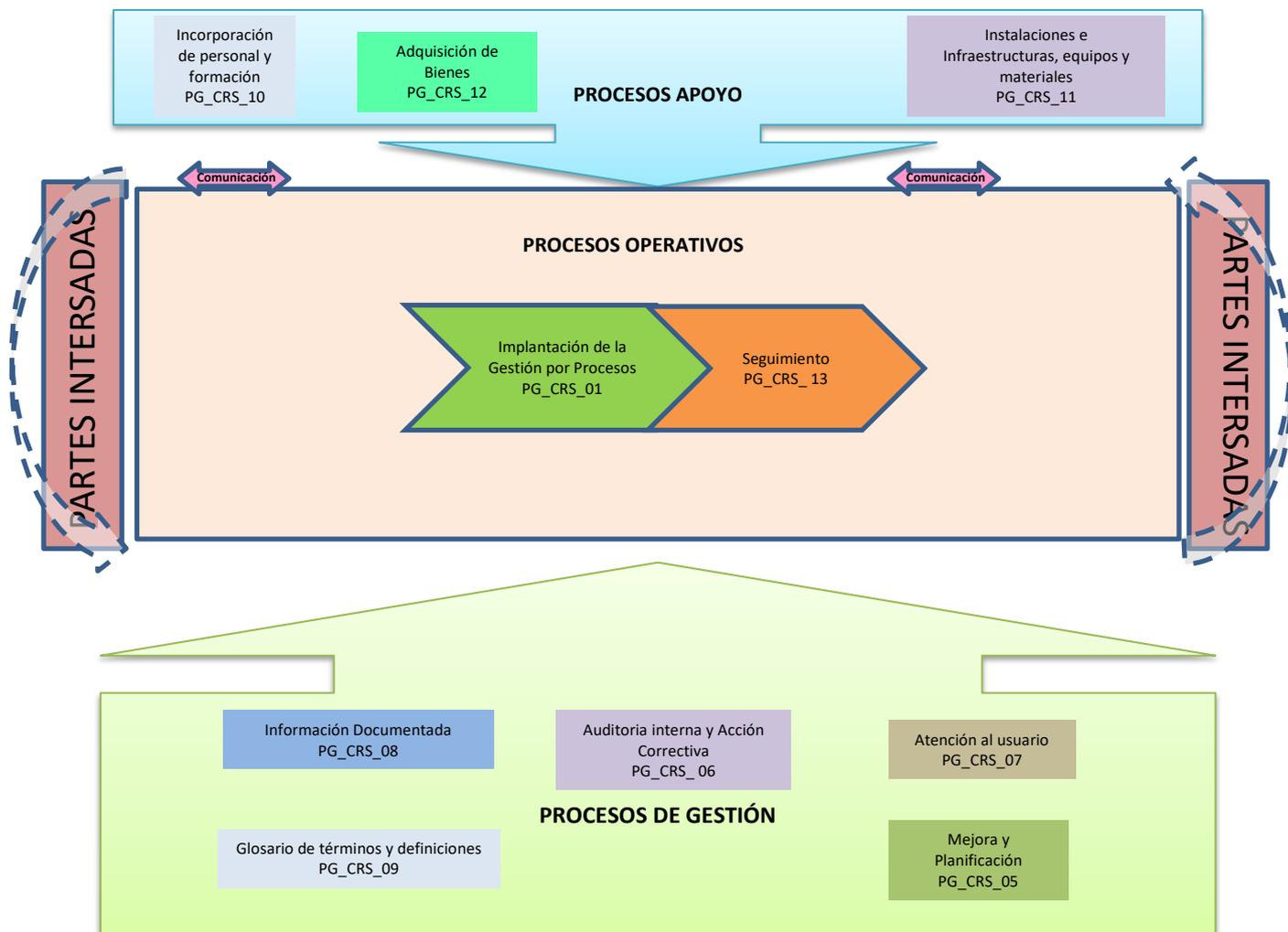


Figura 1 Mapa del Sistema. Se indican los procesos implicados en el desarrollo de las actividades del ACRS desde la petición del cliente hasta la prestación de los servicios.

Los procesos o actividades que pudieran ser contratadas externamente serán tratados como procesos internos, por lo que estas actividades están cubiertas por documentos escritos.

5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso de la dirección

La dirección del Área es la principal responsable del desarrollo, implementación y mejora continua del sistema de calidad. Para asegurarlo, comunica al personal del área, la necesidad de determinar, satisfacer, y cumplir los requisitos de las partes interesadas de la UAM, así como los requisitos legales y reglamentarios.

La dirección del Área desarrolla la Política de calidad y sus objetivos, reales, medibles y coherentes con la realidad de la Universidad y las necesidades del usuario.

UNIDAD: ÁREA DE CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL	PROCEDIMIENTO GENERAL	Código MG_CRS_01	Versión 3.0
	MANUAL DE CALIDAD DEL ACRS	Fecha: 14/09/2021	
		Página 9 de 14	

La dirección del Área es el órgano competente para solicitar a Gerencia los recursos necesarios y oportunos para que el SGC sea un sistema efectivo y eficaz, buscando que las partes interesadas obtengan la máxima satisfacción en relación al alcance de este sistema.

La dirección del Área es responsable de revisar periódicamente el SGC para verificar el buen funcionamiento del sistema y si se están alcanzando los objetivos previstos.

5.2 Enfoque al cliente

El ACRS ha diseñado el sistema de gestión de calidad teniendo en cuenta los requisitos de las partes interesadas, midiendo su satisfacción e identificado sus necesidades y expectativas.

Asimismo, el SGC establece procedimientos (ver PG_CRS_07 "Atención al usuario") para recoger y gestionar sugerencias, quejas y reclamaciones de las partes interesadas, con el propósito de aumentar su satisfacción.

5.3 Política de calidad

La Política de la Calidad (ver "Política de calidad") es una declaración documentada, elaborada por la dirección del Área y publicada en la página web del Área, en la que se definen los objetivos del ACRS en relación con la calidad. Esta política se encuentra a disposición de las partes interesadas.

5.4 Responsabilidad, autoridad y comunicación

El ACRS depende de la Gerencia de forma orgánica y funcional. Su estructura es competencia de Gerencia, a través del documento oficial denominado Relación de Puestos de Trabajo, y que gestiona la Vicegerencia de RR.HH. y Organización. Se define en el apartado 3.2 "Estructura organizativa". En estos documentos se concretan los puestos y las relaciones jerárquicas y funcionales en relación al sistema de gestión de calidad.

5.4.1 Responsabilidad y autoridad en el SGC del ACRS

Todo el personal que dirige, realiza y/o verifica cualquier trabajo que incide sobre la calidad, tiene responsabilidad y competencia bien definidas (ver PG_CRS_10_Incorporación de Persona y Formación).

5.4.2 Representante de la Gerencia

La dirección del Área, como responsable del SGC, actúa como representante de la Gerencia en temas de calidad y asume la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios del SGC
- Informar a la Gerencia sobre el desarrollo del SGC y de cualquiera necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de las partes interesadas en todos los niveles de organización.

5.4.3 Comunicación interna

Se han establecido métodos de comunicación interna utilizados por la dirección del Área y Gerencia de la UAM para difundir, informar, comunicar e intercambiar la información correspondiente, incluida la Política, los objetivos y los logros en materia de la Calidad:

- mediante el correo electrónico y un directorio activo,
- mediante reuniones con los equipos,

UNIDAD: ÁREA DE CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL	PROCEDIMIENTO GENERAL	Código MG_CRS_01	Versión 3.0
	MANUAL DE CALIDAD DEL ACRS	Fecha: 14/09/2021	
		Página 10 de 14	

- en la página web institucional, y
- comunicaciones a través de la cadena de responsables.

6 PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

El ACRS determina los riesgos y oportunidades con el fin de asegurar que el SGC pueda desarrollar su actividad y lograr los resultados previstos, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir los efectos no deseados y lograr la mejora.

La sistemática seguida para el abordar y revisar los riesgos y oportunidades detectados se recoge en el PG_CRS_05_Mejora y Planificación.

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

La sistemática seguida para el establecimiento y revisión de los objetivos de la calidad se recoge en el PG_CRS_05_Mejora y Planificación.

6.3 Planificación de los cambios

El ACRS tiene planificado su Sistema de Gestión de Calidad con el propósito de:

- Identificar los procesos necesarios el SGC y su aplicación a través de la organización.
- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- Determinar los métodos y criterios necesarios para asegurar el funcionamiento efectivo y el control de los procesos.
- Asegurar la disponibilidad de recursos y la información necesaria para apoyar el funcionamiento y el seguimiento de los procesos.
- Medir, seguir y analizar estos procesos e implantar las acciones necesarias para lograr los resultados planificados y la mejora continua.
- Gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

Todos los cambios que se produzcan en el SGC mantendrán siempre su correcto funcionamiento y serán hechos para su mejora.

7 APOYO

7.1 Provisión de los recursos

La Gerencia, a través de la Dirección del Área, optimiza los recursos que dispone, para garantizar la eficacia del SGC del ACRS, los requisitos de las partes interesadas, las expectativas de mejora y dar un buen servicio.

La Gerencia de la UAM, en conjunto con la Dirección del Área, son los responsables de determinar las necesidades de recursos para mantener el SGC, mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción de las partes interesadas cumpliendo sus requisitos. La Gerencia de la UAM, es responsable de proporcionar dichos recursos garantizando un eficaz mantenimiento y funcionamiento de los procesos del SGC.

UNIDAD: ÁREA DE CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL	PROCEDIMIENTO GENERAL	Código MG_CRS_01	Versión 3.0
	MANUAL DE CALIDAD DEL ACRS	Fecha: 14/09/2021	
		Página 11 de 14	

7.2 Recursos humanos

El ACRS realiza una buena gestión de los recursos humanos, asegurándose de que su personal es competente y posee el nivel de titulación académica, la formación, habilidades y experiencia necesarias para la ejecución de los trabajos que realiza según el PG_CRS_10_Incorporación de Personal y formación.

7.3 Infraestructura

La dirección del ACRS determina, solicitándolo a la Dirección de Infraestructuras de la Gerencia de la UAM que es el órgano que proporciona y mantiene, el sistema de instalaciones, equipos y servicios (infraestructuras) precisos para el funcionamiento del área.

La UAM dispone de los servicios de apoyo necesarios, y proporciona la adecuada dotación de medios informáticos, hardware y software, equipos y redes necesarios para desarrollar los procesos bajo la supervisión de la Dirección de Tecnologías de la Información de Gerencia de la UAM.

(Ver PG_CRS_11_Instalaciones e Infraestructuras, Equipos y Materiales)

7.4 Ambiente de trabajo

La UAM determina el ambiente de trabajo apropiado para desarrollar sus actividades, asegurando la conformidad con los requisitos de los servicios prestados.

Además, para que la combinación de factores humanos y físicos sea la óptima, se siguen las premisas del sentido común y las pautas que establezca el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la UAM.

Por otro lado, la toma de conciencia por parte del personal será una de las premisas claves de la organización, ya que la vinculación con el SGC es vital para un correcto desempeño.

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

El SGC del ACRS está descrito y se implanta a través de los siguientes documentos:

- Política de calidad
- Manual de calidad
- Procedimientos generales de gestión de calidad (PG)
- Registros (REG)

7.5.2 Control de documentos

La elaboración y gestión de documentos del SGC se realiza según el “PG_CRS_08_Información Documentada”.

El lenguaje utilizado en todos los documentos es fácil, legible, y siempre que se utilicen términos específicos se hará una referencia al “PG_CRS_09_Glosario de términos y definiciones del ACRS” como documento de referencia, asegurando así la total comprensión de la documentación del centro.

7.5.3 Control y comunicación de registros

La gestión de los registros del SGC se realiza según el “PG_ACRS_08_Información Documentada”.

UNIDAD: ÁREA DE CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL	PROCEDIMIENTO GENERAL	Código MG_CRS_01	Versión 3.0
	MANUAL DE CALIDAD DEL ACRS	Fecha: 14/09/2021	
		Página 12 de 14	

8 OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional

Los procesos necesarios para la realización de los distintos trabajos se definen y documentan en los PGs, partiendo de los:

- PG_CRS_01_Implementación de la Gestión por Procesos
- PG_CRS_13_Seguimiento

8.2 Procesos relacionados con las partes interesadas

Se determinan y revisan los requisitos del servicio especificados por las partes interesadas, así como los requisitos legales y reglamentarios y otros requisitos no establecidos por las mismas pero necesarios según nuestros procesos de operación.

El ACRS, ha establecido una serie de canales de comunicación que permiten la fluidez de información entre el área y las partes interesadas, asegurando que las mismas tienen acceso a la información relacionada con los servicios que gestiona el ACRS.

Las modificaciones de los requisitos del servicio o gestión, que puedan resultar necesarias se realizan de acuerdo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Las posibles quejas y reclamaciones de las partes interesadas, en relación al servicio y gestiones prestadas se tratan a través del PG_CRS_07_Atención al usuario.

8.3 Diseño y desarrollo

Este punto es un requisito no aplicable al SGC debido a que, por la naturaleza de las prestaciones que se realizan, no cabe el diseño.

8.4 Productos y Servicios suministrados externamente

Los productos y servicios suministrados externamente se gestionan según nuestro procedimiento "PG PG_CRS_12 Adquisición de Bienes y Servicios".

El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto y/o servicio adquirido depende del impacto del mismo en el desarrollo de las actividades del ACRS. Se excluye el material de oficina y los productos y servicios facilitados por la UAM.

8.5 Prestación de servicio

8.5.1 Control de la prestación de servicio

Los procesos que afectan a la calidad del servicio deben ser realizados bajo control, con este fin, el desarrollo de las distintas actividades se planifica a través de PG, IT, políticas, planes, programas y otros documentos, y se realiza el seguimiento periódico de los mismos.

El ACRS ha identificado y planificado en los procesos de prestación del servicio que se vienen identificando en este manual y se asegura que se llevan a cabo bajo condiciones controladas, dando por ende el mejor servicio.

8.5.2 Validación de los procesos de la prestación de servicio

Se realiza una validación de los procesos prestación del servicio, que demuestre la capacidad para alcanzar los resultados planificados.

UNIDAD: ÁREA DE CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL	PROCEDIMIENTO GENERAL	Código MG_CRS_01	Versión 3.0
	MANUAL DE CALIDAD DEL ACRS	Fecha: 14/09/2021	
		Página 13 de 14	

En estos supuestos, se establecen disposiciones de control para estos procesos que incluyen la verificación de:

- El proceso está bien dimensionado, es completo y cumple con lo previsto.
- Las infraestructuras son las adecuadas (ver apartado 7.3).
- El personal es el adecuado (ver apartado 7.2).
- Existe una metodología y procedimiento específico para cada servicio.
- Existen registros de todos los procesos.
- Existen criterios definidos para la revisión y la aprobación de los procesos.

8.5.3 Propiedad de la parte interesada

El ACRS identifica, verifica y salvaguarda todos los documentos e información que son propiedad de la parte interesada y que se necesiten para el servicio en concreto. Siempre siguiendo los protocolos establecidos por la Universidad Autónoma de Madrid para la protección de datos.

9 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

9.1 Generalidades

Se han definido, establecido e implantado métodos para la medición, seguimiento y análisis del SGC que aseguran dicho Sistema.

9.2 Seguimiento y medición

9.2.1 Satisfacción del usuario

Se analiza periódicamente la percepción de las partes interesadas con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte del ACRS (ver PG_CRS_07 Atención al usuario), así como los resultados obtenidos, intentando identificar los posibles puntos débiles y puntos fuertes como oportunidades de mejora sobre las que actuar.

9.2.2 Auditoría interna

Con el fin de asegurar la correcta implantación y eficacia del SGC se planifican y realizan auditorías internas. Las auditorías internas en el Área siguen el procedimiento común a todos los sistemas de gestión de calidad implantados en la Gerencia, establecido por el ACRS, siguiendo lo descrito en el PG_CRS_06_ Auditoría interna y Acción correctiva.

9.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

Se realiza el seguimiento y control de los procesos según lo establecido en el PG_CRS_05 Mejora y Planificación.

9.2.4 Seguimiento y medición del servicio

Para garantizar que el servicio prestado por el ACRS cumple con los requisitos establecidos, se establece el PG_CRS_13 Seguimiento, generando los registros correspondientes.

9.3 Análisis y evaluación

Para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de su eficacia, el ACRS estructura los procesos de forma que cada uno de ellos identifica los datos relevantes para su gestión y los recopila y analiza al fin de proporcionar información sobre:

- La satisfacción del cliente

UNIDAD: ÁREA DE CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL	PROCEDIMIENTO GENERAL	Código MG_CRS_01	Versión 3.0
	MANUAL DE CALIDAD DEL ACRS	Fecha: 14/09/2021	
		Página 14 de 14	

- La conformidad con los requisitos del servicio
- Las características y tendencias de los procesos y servicios
- Los proveedores externos e internos.

El tratamiento que se realiza de los datos queda documentado mediante la elaboración de informes y el control de los registros que se hayan adquirido tanto en forma física como en forma digital.

10 MEJORA

10.1 Control del producto no conforme y acción correctiva

Se ha definido y documentado una sistemática para asegurar la adecuada gestión de no conformidades de los servicios prestados, actuando cuando sea necesario según el PG_CRS_06 Auditoría Interna y Acción Correctiva.

10.2 Mejora

Las distintas acciones incluidas en el SGC tales como las auditorías internas, el análisis de los datos, el análisis de la satisfacción de las partes interesadas, la revisión del sistema por la dirección del Área y las acciones correctivas, se consideran oportunidades de mejora que se aplican para promover la mejora continua del sistema de gestión.

La actuación sobre las oportunidades de mejora se realiza siguiendo el PG_CRS_05 Mejora y Planificación, detallando los objetivos perseguidos, o definiendo Planes de mejora específicos cuando las características de las actividades a realizar así lo requieran.

FIN DEL DOCUMENTO