

<b>UNIDAD:</b>	DOCUMENTO GENERAL	Código DG_OTR_01	Versión 1.0
<b>OFICINA DE TITULOS DEL RECTORADO</b>	CONTEXTO ORGANIZACIONAL	Fecha: 14/10/2021	
		Página 1 de 9	



### ÚLTIMAS MODIFICACIONES AL PRESENTE DOCUMENTO

VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR
1.0	15/09/2021	Edición inicial.

<b>Elaborado por</b> Carmen Sánchez Fernández del Campo (Jefa de Sección)  Fecha: 15/09/2021	<b>Revisado por</b> Carmen Pérez Carrasco (Dirección del Área de Calidad y Responsabilidad Social) José Miguel Fernández Ampuero (Coordinador de la Unidad de Calidad)  Fecha: 21/09/2021	<b>Aprobado por</b> Carmen Sánchez Fernández del Campo (Jefa de Sección)  Fecha y firma:
--	---	--

<b>UNIDAD:</b>  <b>OFICINA DE TITULOS DEL RECTORADO</b>	<b>DOCUMENTO GENERAL</b>	<b>Código</b> DG_OTR_01	<b>Versión</b> 1.0
	<b>CONTEXTO ORGANIZACIONAL</b>	Fecha: 14/10/2021	
		Página 2 de 9	

## ÍNDICE

<b>1 OBJETO Y ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>2 DEFINICIONES .....</b>	<b>3</b>
<b>3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....</b>	<b>3</b>
<b>4 DESARROLLO.....</b>	<b>3</b>

<b>UNIDAD:</b> ESCUELA DE DOCTORADO DE LA UAM	DOCUMENTO GENERAL	Código DG_DCT_01	Versión 1.0
	CONTEXTO ORGANIZACIONAL	Fecha: 14/10/2021	
		Página 3 de 9	

## 1 OBJETO Y ALCANCE

En el presente documento realiza un desarrollo aproximado del punto 4 de la Norma ISO 9001:2015 para la Oficina de Títulos del Rectorado.

## 2 DEFINICIONES

Según el documento: “PG\_CRS\_09\_Glosario de términos y definiciones” y el “PG\_CRS\_09\_DC01\_Glosario de términos y definiciones del SGC de la OTR”

## 3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- UNE-EN ISO 9001:2015 “Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos”
- ISO 9000:2015 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario”

## 4 DESARROLLO

### 4.1. Contexto Organizacional

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

El Documento Estrategia 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.

La Vicegerencia de Estudios y Extensión Universitaria es el órgano de Gerencia, en el que se delega las competencias de gestión relativas a la gestión académica. La Oficina de Títulos en dependencia directa con dicha Vicegerencia, es una unidad dedicada, en colaboración con las Facultades y Escuelas, a la gestión de la tramitación y expedición de los Títulos Oficiales y Títulos Propios de los estudios que imparte la Universidad Autónoma de Madrid.

El ACRS es el Área de Calidad y Responsabilidad Social de la UAM, dependiente directamente de la Gerencia, y que se constituye como unidad destinada al 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 en la percepción de los mismos. 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.

<b>UNIDAD:</b> ESCUELA DE DOCTORADO DE LA UAM	DOCUMENTO GENERAL	Código DG_DCT_01	Versión 1.0
	CONTEXTO ORGANIZACIONAL	Fecha: 14/10/2021	
		Página 4 de 9	

El Sistema de Gestión de Calidad de los Servicios de la Universidad Autónoma de Madrid se aplica a los servicios administrativos y técnicos que dan soporte a las tareas de docencia e investigación de la Universidad, dentro de las competencias de Gerencia, según lo dispuesto en la normativa vigente (artículo 44 de los Estatutos de la UAM y Undécimo apartado de la CAMBIAR de la Universidad Autónoma de Madrid, por la que se delega el ejercicio de determinadas competencias en diferentes órganos de la Universidad).

Desde el ACRS se procede al despliegue de su sistema de gestión de calidad a las diferentes unidades de Gerencia, de forma paulatina.

Consecuentemente, desde la OTR se ha procedido a iniciar la implantación de un sistema de gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001:2015.

#### **4.2. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad**

El presente documento es definir el Sistema de gestión de la calidad (SGC) que se establece en la **Oficina de Títulos del Rectorado de la Universidad Autónoma de Madrid (UAM)**.

Esta tiene como **alcance** la gestión de la calidad en los procesos implementados por la Oficina de Títulos, en el marco de sus competencias, como unidad dependiente orgánicamente de la Gerencia (a través de la Vicegerencia de Estudios y Extensión Universitaria), destinada a ser la responsable de la tramitación administrativa de la gestión y tramitación de la expedición de los títulos oficiales y títulos propios que reconocen los estudios superados por las y los estudiantes de la UAM.

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 la OTR ninguna actividad de diseño.

La **estructura organizativa de la OTR** se describe a través de este organigrama:

<b>UNIDAD:</b> ESCUELA DE DOCTORADO DE LA UAM	DOCUMENTO GENERAL	Código DG_DCT_01	Versión 1.0
	CONTEXTO ORGANIZACIONAL	Fecha: 14/10/2021	
		Página 5 de 9	



#### 4.4. Partes interesadas

La Oficina de Títulos del Rectorado, como unidad que forma parte de un organismo público, cuya principal misión es promover entre la ciudadanía la enseñanza superior y la investigación, considera que sus prestaciones se dirigen a los ciudadanos y futuros estudiantes, entendiendo el concepto de cliente en un servicio amplio.

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 OTR.

La relación de estas partes interesadas y su compromiso con la calidad y la mejora continua de los mismos, se define:

- ESTUDIANTES: Potenciar un servicio eficaz y eficiente.
- PERSONAL DE LA UAM: Proporcionar un entorno laboral con el que se identifique, se sienta reconocido y en el que se desarrolle tanto profesional como personalmente.

<b>UNIDAD:</b> ESCUELA DE DOCTORADO DE LA UAM	DOCUMENTO GENERAL	Código DG_DCT_01	Versión 1.0
	CONTEXTO ORGANIZACIONAL	Fecha: 14/10/2021	
		Página 6 de 9	

- FACULTADES Y CENTROS: Contribuir activamente al desarrollo de las mejoras en los procesos comunes.
- PROVEEDORES (IMPRESA): Establecer alianzas que potencien mutuo desarrollo y competitividad.
- SOCIOS / COLABORADORES (MINISTERIO): Mejorar en la medida de lo posible los procesos comunes.

#### **4.5. DAFO**

UNIDAD: ESCUELA DE DOCTORADO DE LA UAM	DOCUMENTO GENERAL	Código DG_DCT_01	Versión 1.0
	CONTEXTO ORGANIZACIONAL	Fecha: 14/10/2021	
		Página 7 de 9	

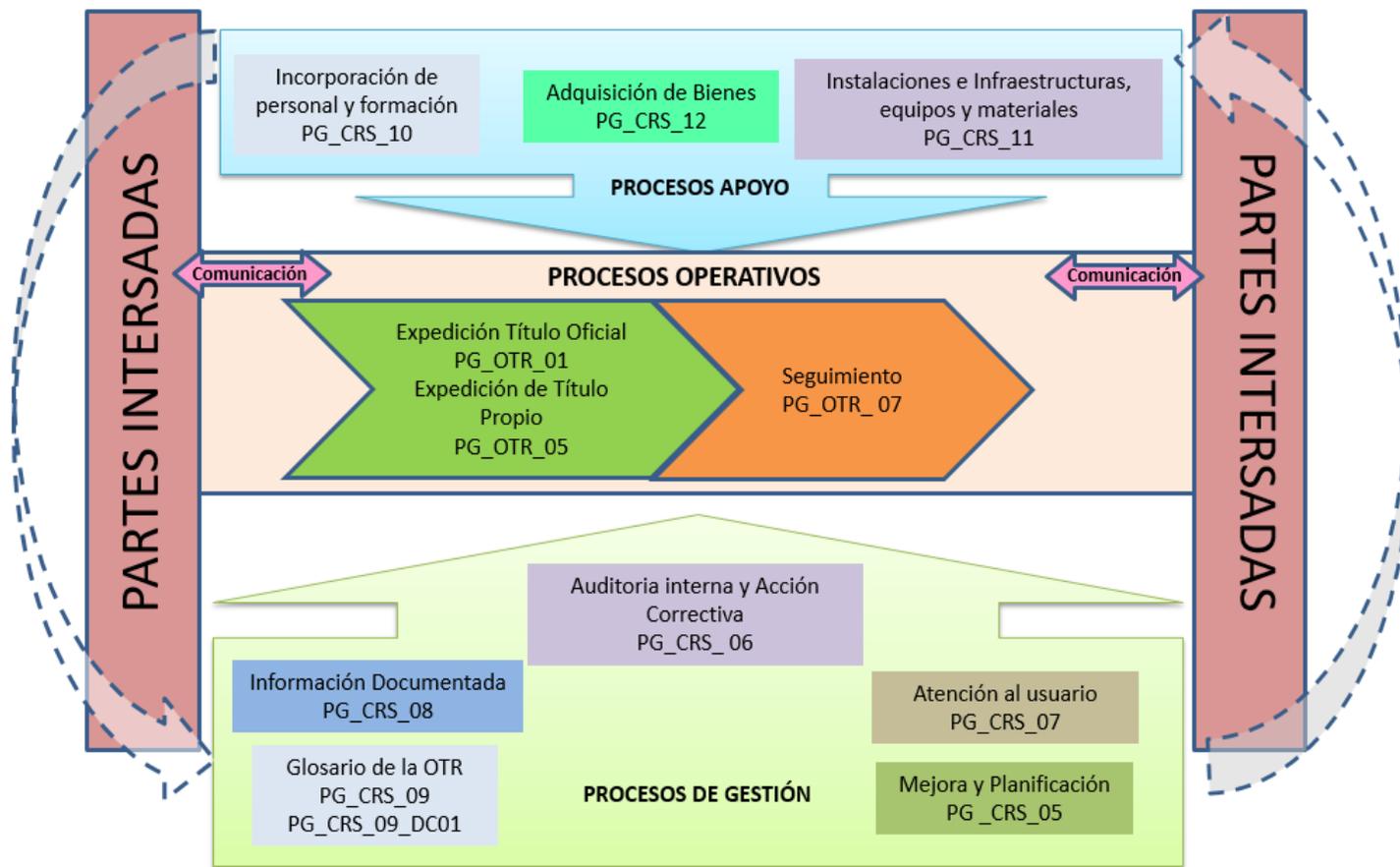
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
ANÁLISIS EXTERNO	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Uso de las nuevas tecnologías en la docencia, lo cual permitirá un aumento del número de estudiantes.</li> <li>✓ Contexto incipiente de recuperación económica, lo cual implicará la mejora de la financiación externa a través de empresas y de firmas de convenios con terceros países.</li> <li>✓ Contexto de internacionalización que propicia el incremento de estudiantes extranjeros.</li> <li>✓ Posibilidad de convocatoria de oposiciones lo que permitirá recuperar parte de los efectivos perdidos, y un posible rejuvenecimiento de la plantilla.</li> <li>✓ Apertura de la investigación al ámbito europeo ante la escasez de recursos de fondos nacionales y regionales.</li> <li>✓ Obligación de implantar la e-administración lo que favorecerá la mejora de nuestros servicios de gestión.</li> <li>✓ Impulso del uso de las nuevas tecnologías aplicadas a la docencia y a la gestión, lo cual ha permitido mantener el número de estudiantes, tras la crisis sanitaria del COVID-19.</li> <li>✓ Impulso económico con la captación, en la universidad, de los fondos Next Generation UE, procedentes de Unión Europea, como respuesta a la crisis económica derivada de la pandemia por COVID-19 que permitirá la mejora tecnológica en la docencia y en la gestión, la mejora de infraestructuras y la consecución de fondos para la investigación y el incremento en las actividades que impliquen sostenibilidad y responsabilidad social.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Posibilidad de descenso de número de estudiantes por aumento de las tasas.</li> <li>✓ Incremento de la competencia en relación con otras Universidades e Instituciones de enseñanza superior.</li> <li>✓ Contexto de crisis económica prolongada que ha implicado una menor financiación pública a la Universidad.</li> <li>✓ Contexto derivado de la pandemia COVID-19, que obliga a acometer modificaciones rápidas en la prestación de nuestros servicios.</li> <li>✓ Dificultades burocráticas en la gestión de fondos.</li> <li>✓ Reposición lenta de efectivos, tras los últimos años de congelación del empleo público.</li> <li>✓ Inexistencia de una estrategia universitaria española común para la consecución de objetivos.</li> <li>✓ Legislación laboral, y económica que no contempla la peculiaridad de las Universidades Públicas.</li> <li>✓ Competencia con universidades pertenecientes a países con regulaciones más favorables en la captación de talento investigador.</li> <li>✓ Aumento de la burocracia asociada a los proyectos, lo que conduce al desánimo de los investigadores y consume muchos recursos, agravada por la gestión de la pandemia COVID-19.</li> <li>✓ Aumento de la burocracia asociada a la actividad docente lo que conduce al desánimo de los docentes y consume muchos recursos no asociados a su actividad principal, agravada por la gestión de la pandemia COVID-19.</li> <li>✓ Falta de una estrategia regional de apoyo en materia de Investigación.</li> <li>✓ Falta de una estrategia regional de apoyo a la enseñanza superior.</li> </ul>

<b>UNIDAD:</b> ESCUELA DE DOCTORADO DE LA UAM	DOCUMENTO GENERAL	Código DG_DCT_01	Versión 1.0
	CONTEXTO ORGANIZACIONAL	Fecha: 14/10/2021	
		Página 8 de 9	

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<b>ANÁLISIS INTERNO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mantenimiento de los efectivos a pesar de la crisis económica.</li> <li>✓ Buena posición relativa en los rankings: reconocimiento nacional, en investigación y en docencia.</li> <li>✓ Estabilidad presupuestaria.</li> <li>✓ Impulso del equipo de gobierno hacia la gestión por procesos que contribuya a una simplificación administrativa y racionalización de los recursos.</li> <li>✓ Buen posicionamiento de la Universidad en el apoyo a la cooperación internacional y los proyectos en relación con las personas con discapacidad.</li> <li>✓ Sinergias en el Campus, al convivir en un mismo espacio, la Universidad con el CSIC, Fundación UAM, Edificio Tri-modular: Campus de Excelencia.</li> <li>✓ Buena comunicación con Madrid, en tren y autobuses</li> <li>✓ Campus sostenible y saludable, con instalaciones culturales, sanitarias y deportivas.</li> <li>✓ Buena puesta a disposición de recursos tecnológicos a la plantilla y a los usuarios.</li> <li>✓ Apuesta decidida y continuada en el tiempo de la UAM por la actividad investigadora.</li> <li>✓ Apoyo en la actividad de transferencia e innovación del Parque Científico de Madrid y de la Fundación de la UAM.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plantilla escasa y envejecida en el ámbito de administración y servicios por la dificultad para la renovación de la misma dada la insuficiencia de medios económicos y la prohibición de reposición de efectivos desde el año 2012.</li> <li>✓ Deficiente comunicación interna entre unidades, que genera descoordinación y escasa integración de la información.</li> <li>✓ Bajo nivel de conocimiento de nuevas tecnologías entre la plantilla.</li> <li>✓ Bajo nivel de conocimiento de segundas lenguas entre los empleados públicos.</li> <li>✓ Baja implantación de la e-administración y excesiva carga burocrática.</li> <li>✓ Carencia de identificación de procesos y de manuales de procedimientos para organizar con eficiencia los servicios.</li> <li>✓ Información poco actualizada en la web.</li> <li>✓ Infraestructuras envejecidas, dado que la Universidad ha cumplido 50 años en 2018.</li> <li>✓ Escasa visibilidad de planificación estratégica y carencia de seguimiento de los objetivos formulados en la Estrategia UAM 2025.</li> <li>✓ Deficiencia de medios destinados a la integración de las unidades dedicadas al tratamiento de la información de los que se derivaría la planificación estratégica de la UAM, así como de los datos de rankings universitarios.</li> <li>✓ Ausencia de una estrategia sólida e integrada de la atención al estudiante.</li> <li>✓ Ausencia de una estrategia integrada en Tecnología de la Información y las Comunicaciones.</li> </ul>

UNIDAD: ESCUELA DE DOCTORADO DE LA UAM	DOCUMENTO GENERAL	Código DG_DCT_01	Versión 1.0
	CONTEXTO ORGANIZACIONAL	Fecha: 14/10/2021	
		Página 9 de 9	

#### 4.6. MAPA DE PROCESOS



**FIN DE DOCUMENTO**