Objeto: Disponer de criterios públicos para la valoración del estado de las diferentes fases del proceso de certificación.

Responsable: Coordinador/a de equipo de la fase correspondiente del proceso de certificación

Centro Asociado: Solicitud de Certificación del Sistema de Garantía Interna de Calidad en la Gestión

Las condiciones concretas de estos requisitos están disponibles en la ***Guía de Requisitos Previos a la Certificación***.

Requisitos	Carta de Servicios	Nivel 1: Implantación	Nivel 2: Consolidación	Nivel 3: Avanzado con RSU
Sedes auditadas	Centro asociado *Opcional*: Aulas (individualmente o en conjunto). Cada vez que se cambien las sedes auditadas, será necesario iniciar el ciclo de certificación y en consecuencia solicitar la certificación de la Carta de servicios.		Centro Asociado y aulas	
Formación institucional en gestión de la calidad	Personal con formación institucional en el SGICG-CA			
Auditores/as del SGICG-CA	Formación de al menos 1 auditor/a y participación del mismo en las Comisiones de Evaluación (en función de la planificación de la Cátedra de Calidad).	Formación de al menos 2 auditores/as y participación de los mismos en las Comisiones de Evaluación (en función de la planificación de la Cátedra de Calidad).		
	El número de auditores/as formados debe mantenerse durante todo el proceso de auditoría y vigencia del certificado en todos los ciclos de certificación.			
Auditores/as líderes del SGICG-CA	Para el segundo ciclo de certificación (ya sea renovación del mismo nivel escalable o nueva certificación en otro nivel) formación de al menos 1 auditor/a líder y participación del mismo en las Comisiones de Evaluación (en función de la planificación de la Cátedra de Calidad) El número de auditores/as líderes foramdos debe mantenerse durante todo el proceso de auditoría y vigencia del certificado en todos los ciclos de certificación.			
Registro de la Carta de servicios	Inclusión de la Carta de servicios en el Registro de Cartas de Centros Asociados.			
Aplicación del SGICG-CA	Realización de una autocomprobación del Sistema de gestión del nivel que se desea certificar (dentro de los 12 meses anteriores a la solicitud)			

Requisitos	Carta de Servicios	Nivel 1: Implantación	Nivel 2: Consolidación	Nivel 3: Avanzado con RSU
Autoevaluación estratégica y plan de mejora		Realización de una autoevaluación estratégica y un plan de mejora con al menos 3 acciones seleccionadas (dentro de los 12 meses anteriores a la solicitud, solo la primera vez que se presenta o si la certificación ya no es vigente)		
Buena práctica		Publicación de una buena práctica en qBenchmarking en los 4 años anteriores a la solicitud o renovación de la certificación		Publicación de una buena práctica en qBenchmarking en los 4 años anteriores a la solicitud o renovación de la certificación Debe tener vinculación con algún Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS).
Declaración de disposición y uso de soportes institucionales		Cumplimentación y presentación de una declaración estándar firmada sobre la disposición y uso de los soportes documentales propios de la UNED para el funcionamiento del Centro Asociado (dentro de los 12 meses anteriores a la solicitud).		

Cátedra de Calidad: chequeo previo

Criterios de valoración de inicio de auditoria		
Disponibilidad de documentación	Mayor de un 90%	Emisión de respuesta a solicitud de auditoria e inicio de auditoria documental
	Menor o igual de un 90%	No emisión de respuesta a solicitud de auditoria. El Centro Asociado completa la documentación y se realiza un nuevo chequeo documental

Cátedra de Calidad: Selección de la Comisión de Evaluación

Criterios de selección de los miembros de la Comisión de Evaluación
Estar aprobado como auditor o auditora por la Cátedra de Calidad Ciudad de Tudela
Proceder de otro Campus UNED diferente al del Centro Auditado
Que su Centro no haya recibido una auditoría por parte del Centro solicitante en el plazo de dos años
No poseer ningún vínculo institucional con el centro auditado susceptible de coartar su imparcialidad.
Estar exento de cualquier situación que pueda entenderse como conflicto de interés entre las partes
En caso de profesionales externos, no haber realizado ninguna labor de consultoría durante los dos años anteriores a la solicitud de certificación.

Cátedra de Calidad: Selección del Comité de Certificación

Criterios de selección de los miembros del Comité de Certificación
Representantes de la Cátedra de Calidad y de Sede Central de la UNED, que no participen en los equipos de auditoría
Experiencia en responsabilidades de gestión
Conocimiento del SGICG-CA y del proceso - criterios de certificación

Comisión de Evaluación: contraste y auditoria documental

Criterios de valoración de soportes documentales		Contraste Documental	Auditoria Documental
Existencia	Visible en la plataforma virtual.	X	X
Idoneidad	Según los requisitos de la guía de referencia. Hace referencia a que el documento tiene un contenido acorde con el título del documento requerido y es adecuado para su uso dentro del sistema de gestión.	X	X
Vigencia de uso	La vigencia hace referencia a que el documento está en vigor y, por tanto, no está obsoleto en el momento de la Auditoría Documental, siendo su contenido aplicable para la correcta gestión del proceso auditado.	X	X

Criterios de valoración de soportes documentales		Contraste Documental	Auditoria Documental
	La vigencia de los documentos con actualización periódica se podrá contar desde el año que se ha enviado la solicitud de certificación.		
Representatividad	Hace referencia a que la evidencia presentada se pueda considerar que abarca, de forma suficiente, el contenido del requisito de la guía de referencia y supone una muestra aceptable de su aplicación.	X	X

Criterios de acceso a la siguiente fase de auditoria Funcional		
Calificación del informe	Porcentaje de documentación existente, idónea y vigente	Paso a la Auditoria Funcional
Favorable	100%	El resultado permite acceder a la fase de Auditoria Funcional
Favorable con condiciones	Igual o más del 90%	El resultado permite acceder a la fase de Auditoría Funcional. Para lo cual el Centro Asociado debe previamente introducir aquellas mejoras en su documentación que permitan considerar ésta como un soporte completo y adecuado para la ejecución de sus actividades básicas de gestión, de acuerdo a los criterios y directrices establecidas en las guías de referencia.
No favorable	Menos del 90%	El resultado no permite acceder a la fase de Auditoria Funcional. El Centro debe introducir una serie de mejoras en la documentación de su sistema con el fin de afrontar la auditoria funcional con la documentación completa.

Comisión de Evaluación y Comité de Certificación: auditoria funcional y certificación

Criterios de calificación de los hallazgos	
No conformidad mayor	Claro incumplimiento de los requisitos, pudiendo afectar a objetivos relevantes del Centro (ej. no existe documento o no se aplica a algún aspecto importante de la Directriz) Cualquier no conformidad vinculada a un compromiso, hace extensiva la no conformidad a la gestión del servicio vinculado al mismo
No conformidad menor	Claro incumplimiento de los requisitos, no afectando a objetivos relevantes del Centro (ej. no existe documento o no se aplica a algún aspecto importante de la Directriz) Cualquier no conformidad vinculada a un compromiso, hace extensiva la no conformidad a la gestión del servicio vinculado al mismo
Áreas de mejora	Existe un cumplimiento de los requisitos, pero imperfecto o incompleto, (ej. errores frecuentes o importantes, uso no sistemático, falta de utilidad)

Criterios de calificación de los hallazgos	
Puntos Fuertes	Desarrollo avanzado más allá de los requisitos (ej. buenas prácticas, desarrollos especiales, resultados importantes logrados, innovaciones)

Existe una ficha sobre el concepto de No Conformidad en Documentación de Referencia de la Auditoria.

Calificación de valoración de los macro-procesos o servicios de la guía	
Satisfactorio	Existen Puntos Fuertes y no existen No Conformidades. En el caso de que se presenten tanto Puntos Fuertes como Áreas de Mejora, el Comité de Certificación analiza el peso específico de cada una de ellas en el Sistema de Garantía Interna de Calidad, pudiéndose valorar como satisfactorio o suficiente, según proceda.
Suficiente	No se aprecian No Conformidades ni Puntos Fuertes, aunque existan áreas de mejora puntuales. Significa que todos los procesos o servicios cumplen los requisitos requeridos en la Guía de referencia
Insuficiente	Existe alguna No conformidad en alguno de los procesos o servicios que incluye, independientemente de los resultados en los demás procesos. Significa que es preciso realizar acciones correctoras vinculadas a las No Conformidades identificadas.

Comité de Certificación: Certificación

Criterios de decisión de certificación	Certificación de Carta de Servicios	Certificación del SGICG-CA
Favorable **Otorgar Certificación**	Ausencia de no conformidades y el 100% de los servicios de la carta de servicios obtengan la valoración de, al menos, suficiente	Ausencia de no conformidades y el 100% de los macro-procesos de la guía de referencia obtengan valoración de, al menos, suficiente.
Favorable con condiciones	Existencia de cualquier no conformidad, siempre y cuando al menos, el 50% de los servicios de la carta de servicios obtengan la valoración de, al menos, suficiente.	Existencia de cualquier no conformidad siempre y cuando, al menos, el 80% de los macro-procesos de la Guía obtengan la valoración de, al menos, suficiente.
No favorable	Existencia de cualquier no conformidad y que más del 50% de los servicios de la carta de servicios obtengan la valoración de insuficiente	Existencia de cualquier no conformidad y que más del 20% de los macro-procesos de la Guía obtengan la valoración de insuficiente.

Cátedra de Calidad: Entrega de certificación

Entrega de certificación al Centro		Certificación de Carta de Servicios	Certificación del SGICG-CA
Diploma de Certificación	Atestigua la concesión de la certificación a favor de la organización y en él se reflejará: • Datos del centro certificado • Guía de referencia de la certificación. • Código de identificación única	1 diploma: Carta de Servicios	2 diplomas: Carta de Servicios Nivel de certificación del SGICG-CA

Entrega de certificación al Centro		Certificación de Carta de Servicios	Certificación del SGICG-CA
	• Descripción del alcance del sistema de gestión certificado. • Fecha de entrada en vigor, ampliación, modificación en su caso, nueva expedición, renovación y fecha de expiración		
Contrato de certificación	Que incluye: • Derechos del Centro Certificado • Obligaciones derivadas de la certificación	X	X
Reglas de uso de la marca		X	X
Logo y reglas de uso del mismo	Las reglas incluyen las condiciones en el uso del logo por parte del Centro Certificado para garantizar la coherencia de su uso y sacar el máximo partido de su publicidad y promoción.	X	X
Video de reconocimiento	Incluye una explicación del sistema de certificación y los principales logros alcanzados por el Centro Certificado.		X
Publicación en la web de la Cátedra de Calidad	Nombre del centro certificado, • Web. • Referencia a la guía. • Informe de certificación.	 X X X	 X X X

Comité de Certificación: Mantenimiento de la certificación

Criterios de decisión Certificación	Mantenimiento Certificación de Carta de Servicios	Mantenimiento de la Certificación del SGICG-CA
Favorable **Mantener Certificación**	Cumplimiento de requisitos y compromisos incluidos en el Contrato de Certificación. Ausencia de no conformidades en el 100% de los elementos considerados dinamizadores del SGICG-CA. Implantación y eficacia de las correcciones relacionadas con las no conformidades detectadas en la certificación vigente.	Cumplimiento de requisitos y compromisos incluidos en el Contrato de Certificación. Ausencia de no conformidades en el 100% de los procesos considerados dinamizadores del SGICG-CA recogidos en las guías de requisitos. Implantación y eficacia de las correcciones relacionadas con las no conformidades detectadas en la certificación vigente.
Favorable con condiciones	Ausencia de cualquier no conformidad en, al menos, el 50% de los servicios auditados.	Ausencia de cualquier no conformidad, al menos, en el 80% de los procesos auditados.
No favorable	Existencia de cualquier no conformidad, en más del 50% de los servicios auditados.	Existencia de cualquier no conformidad, en más del 20% de los procesos auditados.

Comité de Certificación y/o Dirección de la Cátedra de Calidad: Apercibimiento, suspensión temporal y retirada

Criterios de decisión de certificación	Certificación de Carta de Servicios	Certificación del SGICG-CA
Apercibimiento	Incumplimiento de requisitos y compromisos incluidos en el Contrato de Certificación. Resolución no favorable de mantenimiento de la certificación.	Incumplimiento de requisitos y compromisos incluidos en el Contrato de Certificación. Resolución no favorable de mantenimiento de la certificación
Suspensión temporal de la certificación	Apercibimiento sin respuesta positiva	Apercibimiento sin respuesta positiva
Retirada de la certificación	Suspensión temporal sin respuesta positiva Finalización de vigencia del certificado sin inicio del proceso de renovación o certificación de nivel superior.	Suspensión temporal sin respuesta positiva Finalización de vigencia del certificado sin inicio del proceso de renovación o certificación de nivel superior.

Cátedra de Calidad: Ampliación o reducción de estado de certificación

Criterios de decisión de estado	Plazos de validez
Ampliación del plazo de validez	En el caso de que finalice el periodo de vigencia del mantenimiento o la certificación, se puede ampliar el plazo de estos, si un Centro ya ha comenzado su proceso de certificación o si solicita un aplazamiento para iniciar dicho proceso debido a un motivo que presenta razones objetivas (por ejemplo, finalización reciente del proceso anterior de certificación, realización de actividades de difícil compatibilidad con el proceso de certificación, etc…). En estos casos la ampliación de plazo no podrá ser superior a doce meses.
Limitación del plazo de validez	En el caso de que un Centro solicite el inicio de otro proceso de certificación incompatible con el anterior, y que lo finalice antes de que expire el plazo de vigencia del mismo. Ejemplo no pueden ser compatibles el nivel implantación y nivel consolidación de certificación del SGICG-CA.

Criterios de decisión de estado	Niveles de certificación
Limitación del nivel de certificación	En el caso de que un Centro se presente a la certificación del nivel uno, nivel dos o nivel tres, teniendo vigente la certificación de un nivel inferior, no convalidará dicha certificación dado que los requisitos de las directrices pueden ser diferentes en cada nivel.
Alternativa del nivel de certificación	En el caso de que un Centro se presente a la certificación de un nivel superior, tenga resultado no favorable y no presente No Conformidades de cualquier nivel inferior, se le ofrecerá la posibilidad de obtener la certificación del nivel inferior o llevar a cabo las acciones correctoras del nivel al que se presenta, cuando proceda.

Criterios de decisión de estado	Niveles de certificación
	En la certificación de Carta de Servicios y Nivel I del SGICG-CA se pueden realizar 2 ciclos de auditorías de acciones correctoras; en nivel II y superiores del SGICG-CA se realizará un único ciclo de auditoría de acciones correctoras.

Criterios de decisión de estado	Tipos de certificación
Certificación combinada	Un Centro puede tener vigentes diferentes tipos de certificación, cada una sujeto a sus propias condiciones (requisitos, plazos,…). En el caso que un Centro obtenga la certificación del SGICG-CA obtendrá la certificación de la Carta de Servicios, siempre y cuando la guía de referencia tenga las siguientes ediciones o posteriores: • Nivel implantación: ed8.v2. Junio 2016 • Nivel Consolidación: ed2.v2. Junio 2016 • Nivel avanzado con RSU: ed1.v2. Marzo 2017
Conservación independiente	En el caso de que un Centro pierda una certificación obtenida por motivos específicos que no afecten a otras certificaciones que también haya obtenido, puede mantener estas últimas, siempre que sean procesos de certificación independientes.