

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 Registro y/o Certificación del Sistema de Garantía Interna de Calidad en la Gestión

Requisitos	Registro de Carta de Servicios	Certificación de 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 registro y en consecuencia solicitar el registro.	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 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 del SGICG-CA	Centro Asociado y aulas	Centro Asociado y aulas
Aplicación del Sistema de Garantía Interna de Calidad en la Gestión	Realización de una autocombprobación de los elementos básicos de elaboración de la Carta de Servicios, con anterioridad al registro o renovación del registro (3 años anteriores)	Realización de una autocombprobación del Sistema previa a la certificación o renovación de la certificación (3 años anteriores)	Realización de una autocombprobación del Sistema previa a la certificación o renovación de la certificación (3 años anteriores)	Realización de una autocombprobación del Sistema previa a la certificación o renovación de la certificación (3 años anteriores)	Realización de una autocombprobación del Sistema previa a la certificación o renovación de la certificación (3 años anteriores)
Indicadores de resultados	Identificación de indicadores asociados a los compromisos	Seguimiento mediante indicadores de los compromisos de la carta de servicios.	Conocimiento del Cuadro de Mando de indicadores Estratégicos  Seguimiento mediante indicadores de los compromisos de la carta de servicios.	Gestión de Cuadro de Mando de Indicadores Estratégicos con objetivos  Seguimiento mediante indicadores de los compromisos de la carta de servicios.	Gestión de Cuadro de Mando de Indicadores Estratégicos con objetivos  Seguimiento mediante indicadores de los compromisos de la carta de servicios.



### Manual de Certificación

## Criterios de valoración para el proceso de Certificación de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad implantados en los Centros Asociados a la UNED

ICPE  
Ed. 3 Fecha: 29-03-2017  
Página: 2 / 7  
Realizado por: Subdirección técnica y Técnico Cátedra  
Aprobado por: Dirección Cátedra

Requisitos	Registro de Carta de Servicios	Certificación de Carta de Servicios	Nivel 1: Implantación	Nivel 2: Consolidación	Nivel 3: Avanzado con RSU
Carta de servicios	Publicación de la Carta de Servicios en la web del Centro Asociado	Inclusión de la Carta de servicios en el Registro de Cartas de Centros Asociados.	Inclusión de la Carta de servicios en el Registro de Cartas de Centros Asociados.	Inclusión de la Carta de servicios en el Registro de Cartas de Centros Asociados.	Inclusión de la Carta de servicios en el Registro de Cartas de Centros Asociados.
Autoevaluación y plan de mejora			Realización en los tres años anteriores a la solicitud o renovación de la certificación de una autoevaluación y un plan de mejora con al menos 3 acciones seleccionadas.	Realización en los tres años anteriores a la solicitud o renovación de la certificación de una autoevaluación y un plan de mejora con al menos 3 acciones seleccionadas.	Realización en los tres años anteriores a la solicitud o renovación de la certificación de una autoevaluación y un plan de mejora con al menos 3 acciones seleccionadas.
Buena práctica			Publicación de una buena práctica en qBenchmarking en los tres años anteriores a la solicitud o renovación de la certificación	Publicación de una buena práctica en qBenchmarking en los tres años anteriores a la solicitud o renovación de la certificación	Publicación de una buena práctica en qBenchmarking en los tres años anteriores a la solicitud o renovación de la certificación
Máster		Personal con formación en el Máster de Calidad de Centros Asociados o con formación en carta de servicios (ya sea curso general o individual)	Personal con formación en el Máster de Calidad de Centros Asociados	Personal con formación en el Máster de Calidad de Centros Asociados	Personal con formación en el Máster de Calidad de Centros Asociados
Audidores del SGICG-CA		Formación de al menos 1 auditor/a en el nivel solicitado y participación del mismo en las Comisiones de Evaluación (en función de la planificación de la Cátedra de Calidad). Para la renovación del Certificado, homologación de al menos 1 auditor/a	Formación de al menos 2 auditores/as en el nivel solicitado y participación de los mismos en las Comisiones de Evaluación (en función de la planificación de la Cátedra de Calidad). Para la renovación del Certificado, homologación de al menos 1 auditor/a	Formación de al menos 2 auditores/as en el nivel solicitado y participación de los mismos en las Comisiones de Evaluación (en función de la planificación de la Cátedra de Calidad). Para la renovación del Certificado, homologación de al menos 1 auditor/a	Formación de al menos 2 auditores/as en el nivel solicitado y participación de los mismos en las Comisiones de Evaluación (en función de la planificación de la Cátedra de Calidad). Para la renovación del Certificado, homologación de al menos 1 auditor/a



Manual de Certificación

Criterios de valoración para el proceso de Certificación de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad implantados en los Centros Asociados a la UNED

ICPE
Ed. 3 Fecha: 29-03-2017
Página: 3 / 7
Realizado por: Subdirección técnica y Técnico Cátedra
Aprobado por: Dirección Cátedra

Table with 5 columns: Requisitos, Registro de Carta de Servicios, Certificación de Carta de Servicios, Nivel 1: Implantación, Nivel 2: Consolidación, Nivel 3: Avanzado con RSU. The table contains detailed criteria for each level, including participation in evaluation commissions and requirements for auditors.

## Cátedra de Calidad: chequeo previo

### Criterios de valoración de inicio de auditoría

Disponibilidad de documentación	de		
		Mayor de un 75%	Emisión de respuesta a solicitud de auditoría e inicio de auditoría documental
		Menor o igual de un 75%	No emisión de respuesta a solicitud de auditoría. 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 cinco 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 auditoría documental

### Criterios de valoración de soportes documentales

		Contraste Documental	Auditoría 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 no está obsoleto en el momento de la Auditoría Documental, siendo su contenido aplicable para la correcta gestión del proceso auditado. La vigencia de los documentos con actualización periódica se podrá contar desde el año que se ha enviado la solicitud de	X	X

Criterios de valoración de soportes documentales		Contraste Documental	Auditoría Documental
	certificación.		

Criterios de acceso a la siguiente fase de auditoría Funcional		
Calificación informe	del	Porcentaje de documentación existente, idónea y vigente
Favorable		100%
Favorable condiciones	con	Igual o más del 90%
No favorable		Menos del 90%
		Paso a la Auditoría Funcional
		El resultado permite acceder a la fase de Auditoría Funcional
		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.
		El resultado no permite acceder a la fase de Auditoría Funcional. El Centro debe introducir una serie de mejoras en la documentación de su sistema con el fin de afrontar la auditoría funcional con la documentación completa.

## Comisión de Evaluación y Comité de Certificación: auditoría 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)
Puntos Fuertes	Desarrollo avanzado más allá de los requisitos (ej. buenas prácticas, desarrollos especiales, resultados importantes logrados)

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

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

**Calificación de valoración de los macro-procesos o servicios de la guía**

	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	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		Registro de Carta de Servicios	Certificación de Carta de Servicios	Certificación del SGICG-CA
Informe de inscripción		X		
Diploma de Certificación	<p>Atestigua la concesión de la certificación a favor de la organización y en él se reflejará:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Datos del centro certificado</li> <li>Guía de referencia de la certificación.</li> <li>Código de identificación única</li> <li>Descripción de las actividades / servicios cubiertas por la certificación.</li> <li>Fecha de entrada en vigor, ampliación, modificación en su caso, nueva expedición, renovación y fecha de expiración</li> </ol>		<p>1 diploma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Carta de Servicios</li> </ul>	<p>2 diplomas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Carta de Servicios</li> <li>Nivel de certificación del SGICG-CA</li> </ul>
Contrato de certificación	<p>Que incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Derechos del Centro Certificado</li> <li>Obligaciones derivadas de la certificación</li> </ol>		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	<ol style="list-style-type: none"> <li>Nombre del centro certificado,</li> <li>Web.</li> <li>Referencia a la guía.</li> <li>Informe de certificación.</li> </ol>	X X X	X X X X	X X X X