

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

Requisitos	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 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 autocomprobación del Sistema previa a la certificación o renovación de la certificación (3 años anteriores)	Realización de una autocomprobación del Sistema previa a la certificación o renovación de la certificación (3 años anteriores)	Realización de una autocomprobación del Sistema previa a la certificación o renovación de la certificación (3 años anteriores)	Realización de una autocomprobación del Sistema previa a la certificación o renovación de la certificación (3 años anteriores)
Indicadores de resultados	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.
Carta de servicios	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.



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. 4 Fecha: 30-09-2017
 Página: 2 / 8
 Realizado por: Subdirección técnica y Técnico Cátedra
 Aprobado por: Dirección Cátedra

Requisitos	Certificación de Carta de Servicios	Nivel 1: Implantación	Nivel 2: Consolidación	Nivel 3: Avanzado con RSU
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 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 homologados debe mantenerse durante todo el proceso de auditoría y vigencia del certificado.	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 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 homologados debe mantenerse durante todo el proceso de auditoría y vigencia del certificado.	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 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 homologados debe mantenerse durante todo el proceso de auditoría y vigencia del certificado.	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 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 homologados debe mantenerse durante todo el proceso de auditoría y vigencia del certificado.

Cátedra de Calidad: chequeo previo

Criterios de valoración de inicio de auditoría

Disponibilidad de documentación	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.	X	X
	La vigencia de los documentos con actualización periódica se podrá contar desde el año que se ha enviado la solicitud		

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

Criterios de acceso a la siguiente fase de auditoria Funcional		
Calificación del 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 Auditoria Funcional
		El resultado permite acceder a la fase de Auditoria 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 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)
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 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

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

	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: <ol style="list-style-type: none"> 1. Datos del centro certificado 2. Guía de referencia de la certificación. 3. Código de identificación única 4. Descripción del alcance del sistema de gestión certificado. 5. Fecha de entrada en vigor, ampliación, modificación en su caso, nueva expedición, renovación y fecha de expiración 	1 diploma: <ul style="list-style-type: none"> • Carta de Servicios 	2 diplomas: <ul style="list-style-type: none"> • Carta de Servicios • Nivel de certificación del SGICG-CA
Contrato de certificación	Que incluye: <ol style="list-style-type: none"> 1. Derechos del Centro Certificado 2. 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre del centro certificado, 2. Web. 3. Referencia a la guía. 4. Informe de certificación. 	X X 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	<p>Cumplimiento de requisitos y compromisos incluidos en el Contrato de Certificación.</p> <p>Ausencia de no conformidades en el 100% de los procesos incluidos en el documento <i>Elementos dinamizadores a revisar en auditoria de mantenimiento (Carta de servicios)</i>.</p> <p>Implantación y eficacia de las correcciones relacionadas con las no conformidades detectadas en la certificación vigente.</p>	<p>Cumplimiento de requisitos y compromisos incluidos en el Contrato de Certificación.</p> <p>Ausencia de no conformidades en el 100% de los procesos incluidos en el documento <i>Elementos dinamizadores a revisar en auditoria de mantenimiento (nivel del SGICG-CA)</i>.</p> <p>Implantación y eficacia de las correcciones relacionadas con las no conformidades detectadas en la certificación vigente.</p>
Favorable con condiciones	Ausencia de cualquier no conformidad, 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	<p>Incumplimiento de requisitos y compromisos incluidos en el Contrato de Certificación.</p> <p>Resolución no favorable de mantenimiento de la certificación.</p>	<p>Incumplimiento de requisitos y compromisos incluidos en el Contrato de Certificación.</p> <p>Resolución no favorable de mantenimiento de la certificación</p>
Suspensión temporal de la certificación	Apercibimiento sin respuesta positiva	Apercibimiento sin respuesta positiva
Retirada de la certificación	<p>Suspensión temporal sin respuesta positiva</p> <p>Finalización de vigencia del certificado sin inicio del proceso de renovación o certificación de nivel superior.</p>	<p>Suspensión temporal sin respuesta positiva</p> <p>Finalización de vigencia del certificado sin inicio del proceso de renovación o certificación de nivel superior.</p>

Cátedra de Calidad: Ampliación o reducción de estado de certificación

Criterios de decisión de estado	Plazos de validez
Ampliación del	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

Criterios de decisión de estado		Plazos de validez
plazo de validez		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		Tipos de certificación
Certificación combinada		Un Centro puede tener vigentes diferentes tipos de certificación, cada una sujeta 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: <ul style="list-style-type: none"> 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.