

**BEATRIZ BADORREY MARTÍN, SECRETARIA GENERAL DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA,**

CERTIFICA: Que en la reunión del Consejo de Gobierno, celebrada el día veintiocho de junio de dos mil dieciséis fue adoptado, entre otros, el siguiente acuerdo:

06. Estudio y aprobación, si procede, de las propuestas del Vicerrectorado de Ordenación Académica y Calidad

06.22. El Consejo de Gobierno aprueba la Guía de Certificación de las Cartas de Servicios de Centros Asociados, según anexo.

Y para que conste a los efectos oportunos, se extiende la presente certificación haciendo constar que se emite con anterioridad a la aprobación del Acta y sin perjuicio de su ulterior aprobación en Madrid, a veintinueve de junio de dos mil dieciséis.

C/ Bravo Murillo, nº 38
28015 Madrid

Tel: 91 398 81 51/ 65 26/27/28
Fax: 91 398 60 42

www.uned.es

Certificación

**Cartas de Servicios de Centros
Asociados**



Ed 1. V1
Junio 2016

Edición 1º V.1

CARTAS DE SERVICIOS DE CENTROS ASOCIADOS

GUÍA DE CERTIFICACIÓN

Junio 2016



1	Certificación Carta de Servicios.....	3
1.1	Elementos evaluados.....	3
2	Proceso de evaluación externa.....	3
2.1	Implantación	5
2.2	Aportación Documental.....	5
2.3	Comisión de Evaluación.....	5
2.4	Revisión Documental e informe.....	6
2.5	Auditoria Funcional.....	6
2.5.1	Informe funcional.....	6
2.6	Certificación.....	6
2.7	Alegaciones e informe definitivo.....	7
2.8	Comité de Partes.....	7
3	Diploma.....	7
4	Mantenimiento y renovación	7
5	Apéndice 4. Informe de modificaciones.....	9

1 Certificación Carta de Servicios

La Certificación de Carta de Servicios está referida al sistema de garantía interna en la gestión vinculado a la carta de servicios, y conlleva un diploma de certificación de dicho sistema de gestión.

A diferencia del registro que es la validación de que una publicación cumple los requisitos técnicos establecidos en la Guía de gestión de la Carta de Servicios y recibe una notificación de inscripción en el mismo.

La certificación demuestra a los usuarios y a la sociedad que la carta de servicios ha sido desarrollada con una metodología, que se han fijado unos estándares de calidad teniendo en cuenta las expectativas de los usuarios y que se está asegurando el cumplimiento de estos compromisos y cerrando el ciclo de la mejora continua.

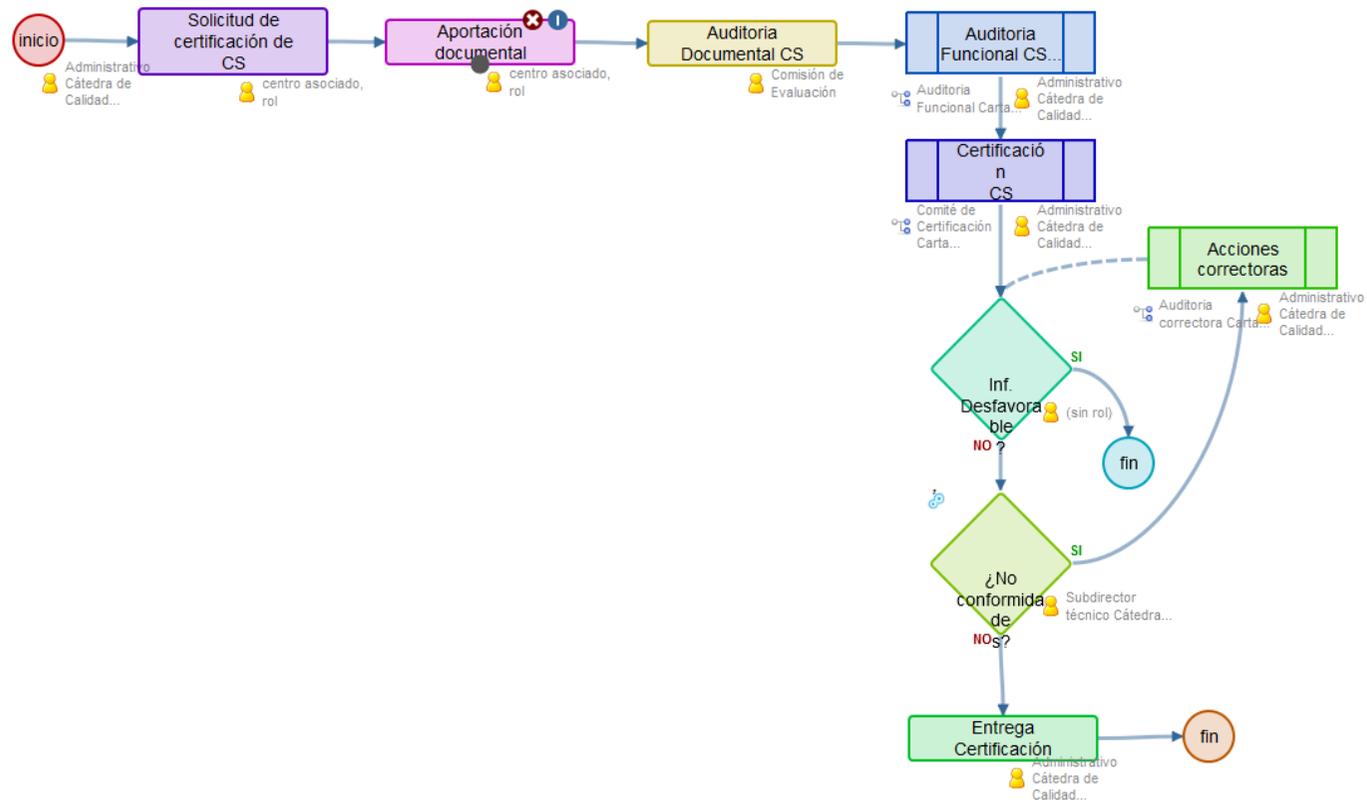
El sentido de certificar la carta de servicios es disponer de un reconocimiento externo a la gestión excelente de su carta de servicios, que tenga valor nacional en el entorno universitario y la sociedad.

1.1 Elementos evaluados

De acuerdo a la guía de Gestión de la Carta de Servicios de Centros Asociados.

2 Proceso de evaluación externa

El proceso a seguir será similar al establecido para el mantenimiento de la certificación del SGICG-CA, dado que se certifica una parte del sistema de gestión.



2.1 Implantación

Requisitos:

- Formación:
 - auditores formados para la realización de la evaluación de la carta de servicios (auditores del SGICG-CA).
 - personal del centro con formación en carta de servicios.
- Condiciones previas a la solicitud:
 - La carta de servicios vigente debe estar incluida en el **Registro de Cartas de Servicios de Centros Asociados**.
 - La carta de servicios debe tener un recorrido de vigencia mínimo de seis meses (deberá cumplirse para la fecha de solicitud de Certificación de la Carta de Servicios).
 - La carta de servicios debe haber completado como mínimo un ciclo de mejora a través de la revisión del cumplimiento de los compromisos y actualización de la carta de servicios si procede (deberá cumplirse para la fecha de solicitud de Certificación de la Carta de Servicios).

2.2 Aportación Documental

El Centro Asociado deberá presentar:

- ✓ Solicitud de evaluación de carta de servicios
- ✓ Soportes detallados en la Guía de Gestión de la Carta de Servicios de Centros Asociados.

2.3 Comisión de Evaluación

El equipo auditor estará formado por una o varias personas designadas por el Director de la Cátedra de Calidad "Ciudad de Tudela", de acuerdo a los siguientes criterios:

- Estar aprobado como auditor/a por la Cátedra. Haber realizado un curso como auditor del SGICG y además formación en Carta de Servicios.
- 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.

Uno de los miembros actuará como auditor líder.

Será necesaria la firma del documento de Compromiso y de aceptación de auditoria de carta de servicios.

2.4 Revisión Documental e informe

El Equipo Auditor analizará la documentación presentada, conforme a los criterios de **idoneidad y vigencia**, respecto a la guía de referencia.

El auditor Líder no realiza informe documental, si algo no estuviese correcto informa al Centro para su subsanación.

2.5 Auditoría Funcional

La Comisión de Evaluación realizará auditoria funcional respecto a la guía de referencia.

En la Auditoría Funcional, la Comisión de Evaluación debe verificar:

- que se han definido todos los servicios con respecto a la guía de Gestión de la CS (punto 3.3. Gestión de servicios),
- que se realiza el seguimiento de los compromisos en cada uno de los servicios, a través de la definición de objetivos e indicadores,
- Que los compromisos se tiene en cuenta en la gestión de los servicios operativos habituales, a través de su medición y realización de actividades explícitas que aseguren su cumplimiento.

2.5.1 Informe funcional

El auditor líder emitirá un informe en el que se indicarán puntos fuertes, áreas de mejora y no conformidades. Cualquier no conformidad vinculada a un compromiso, hace extensiva la no conformidad a la gestión de ese servicio.

La valoración de la evaluación tendrá en cuenta:

- **Favorable:** ausencia de no conformidades, y que todos los servicios 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.
- **Desfavorable:** Existencia de cualquier no conformidad y que más del 50% de los servicios de la carta de servicios obtengan la valoración de insuficiente.

2.6 Certificación

Se constituye el Comité de Certificación de Centros Asociados conforme a los siguientes criterios:

- Representantes de la Cátedra de Calidad y de la Sede Central de la UNED, que no participen en los equipos de auditoría.
- Experiencia en responsabilidades de gestión.
- Conocimiento de Cartas de servicios y proceso de evaluación de la misma.

El Comité de Certificación de Centros Asociados valora el informe presentado por el equipo auditor respecto a la guía de referencia.

El Presidente del Comité de Certificación emite un informe en el que se indicarán puntos fuertes, áreas de mejora y no conformidades, Cualquier no conformidad vinculada a un compromiso, hace extensiva la no conformidad a la gestión de ese servicio.

La valoración de la evaluación tendrá en cuenta:

- **Favorable:** ausencia de no conformidades, y que todos los servicios 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.
- **Desfavorable:** Existencia de cualquier no conformidad y que más del 50% de los servicios de la carta de servicios obtengan la valoración de insuficiente.

2.7 Alegaciones e informe definitivo

Sobre el informe emitido por el Comité de Certificación de Centros Asociados, el centro podrá interponer alegaciones.

Teniendo en consideración las mismas se emitirá informe definitivo al centro evaluado.

En caso de resultado favorable se le emitirá **diploma de certificación**.

En caso de valoración desfavorable o favorable con condiciones, el centro deberá subsanar las no conformidades antes de la concesión del diploma.

2.8 Comité de Partes

En caso de conflicto el centro puede solicitar la valoración de un Comité de Partes para la Imparcialidad.

3 Diploma

En caso de resolución favorable la Cátedra de Calidad emitirá un diploma de certificación de la carta de servicios.

Este diploma tendrá una validez de 3 años.

4 Mantenimiento y renovación

Para el mantenimiento del diploma de certificación de carta de servicios se realizará una auditoría de seguimiento en el primer año y medio de validez del certificado.

- Eficacia y adecuado seguimiento de los compromisos y los servicios identificados en la carta de servicios (elementos dinamizadores).
- Implantación y eficacia de las correcciones de las posibles no conformidades detectadas en la auditoría, cuando proceda
- Implantación de áreas de mejora que voluntariamente se hayan implantado.

- Cambios relevantes en los servicios prestados y otras modificaciones sustanciales de los datos que contengan (revisión y actualización de carta de servicios).
- Respeto de las obligaciones resultantes de la certificación, (uso adecuado de la marca de certificación).

Los **elementos dinamizadores** del sistema serán:

- Carta de servicios conforme a la guía de referencia.
- Registro de seguimiento y actualización de la carta de servicios.
- Revisión y actualización de la carta de servicios.



Ed 1. V1

Junio 2016

5 Apéndice 4. Informe de modificaciones

Edición	Fecha	Modificación	Capítulo	Redacta	Revisa	Aprueba
1. v1	Junio 2016	Edición guía de Certificación de la carta de servicios	Toda la Guía	Ángel Minondo (Subdirector Cátedra de Calidad) Ruth Arrechea Enériz (Técnico Cátedra de Calidad)	Mar Arranz (Oficina de Calidad) Luis Fernández (Director Cátedra de Calidad)	Luis Fernández (Director Cátedra de Calidad) Comisión de Metodología Consejo de Gobierno