

COORDINACIÓN Dirección

PROCESO: Certificación

OBJETIVO

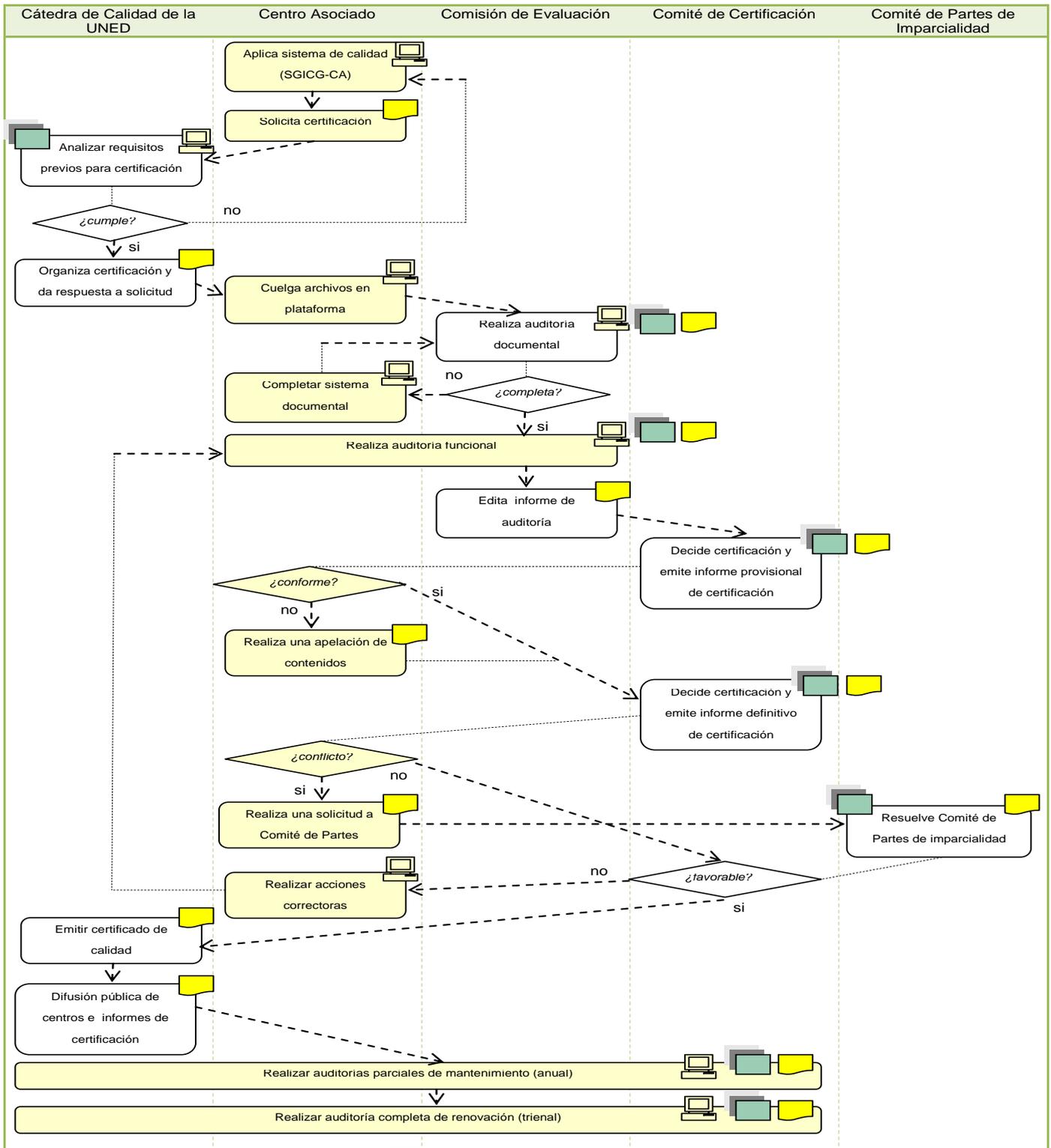
Determinar públicamente las acciones necesarias para llevar a cabo la certificación del Sistema de Garantía Interna de Calidad en la Gestión de Centros Asociados de la UNED (SGICG-CA) en sus tres momentos formales: Certificación inicial, Auditoría de mantenimiento (anual), Renovación de la certificación (trienal)



ALCANCE

Centros que solicitan formalmente la certificación del SGICG-CA (nivel garantía de calidad o niveles avanzados)

Diagrama de flujo de Certificación del Sistema de Garantía interna de Calidad en la Gestión de Centros Asociados de la UNED



RESP.	DIRECTRICES	DOCUMENTOS
CERTIFICACIÓN INICIAL DEL SGICG-CA		
Centro Asociado	Solicitar información sobre Certificación a la Cátedra de Calidad	
Cátedra de Calidad	Explicar requisitos y condiciones: -Aplicación del Sistema de Calidad SGICG-CA (autocomprobación) -Utilización de indicadores de resultados (CMI) -Realización de autoevaluación del SGICG-CA -Diseño de un Plan de Mejora (3 acciones acabadas) -Aceptación de acceso a documentación pertinente	Guía del SGICG-CA Manual Virtual de Gestión de CA Registro autocomprobación SGICG-CA Cuadro de indicadores del MVG-CA Registro autoevaluación SGICG-CA Informe de 3 acciones de mejora
Centro Asociado	Solicitar puesta en marcha del proceso de certificación, señalando las ubicaciones incluidas en el proceso	Solicitud / propuesta de certificación
Cátedra de Calidad	Análisis previo de cumplimiento de requisitos y condiciones	
	Análisis muestral de documentación y evidencias. Se tendrá en cuenta si la documentación está incluida en la plataforma virtual si se han incluido evidencias	
Centro Asociado	Completar requisitos, documentación y evidencias, si procede	
Cátedra de Calidad	Selección de la Comisión de Evaluación (equipo auditor) basada en los siguientes criterios: - Estar aprobado como auditor/a por la Cátedra - Proceder de otro Campus UNED diferente al del centro auditado - Que su centro que 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	Lista de auditores/as aprobados
	Selección del Comité de Certificación basada en los siguientes criterios: - 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	Lista de certificadores/as aprobados
	Respuesta escrita a la solicitud de certificación: Valoración y propuesta	Respuesta a solicitud de certificación
Centro Asociado	Aceptación o recusación de la propuesta de certificación, en el plazo de 15 días	
Cátedra de Calidad	Información a entidades relacionadas: UNED, ANECA	
Comisión de Evaluación	Realización de Auditoría Documental on line del SGICG-CCAA con criterios de idoneidad, según requisitos del SGICG-CA y vigencia de uso	Registro de Auditoría Documental
Centro Asociado	Completar , si procede, el sistema documental	
Comisión de Evaluación	Realizar Auditoría Funcional on line del SGICG-CCAA con criterios de aplicación útil, realización de mejoras y uso de indicadores relevantes.	Registros de Auditoría Funcional (sesión y clasificación de hallazgos)
Centro Asociado	Cumplimentar cuestionario de satisfacción con auditoría	Cuestionario de satisfacción con auditoría
Comisión de Evaluación	Edición de informe de auditoría del SGICG-CCAA y propuesta de certificación	Informe de Auditoría (Ficha resumen, cuestionario de satisfacción y registros)
Comité de Certificación	Valoración y decisión de Certificación en base a criterios de: 1.- Ausencia de no conformidades 2.- Suficiencia respecto a los requisitos de la Guía del SGICG-CCAA 3.- Coherencia documental con los procesos 4.- Validez de la aplicación práctica	Acta del Comité de Certificación
Comité de	Valoración y decisión de certificación complementaria, si procede	

RESP.	DIRECTRICES	DOCUMENTOS
Certificación	<p>Emisión de informe provisional de Certificación que podrá ser:</p> <p>-Favorable: ausencia de no conformidades y que todos los apartados de la Guía obtengan valoración de, al menos, suficiente respecto a los criterios 2, 3 y 4.</p> <p>-Favorable con condiciones: Existencia de cualquier no conformidad pero, al menos, el 80% de los apartados de la Guía obtengan la valoración de, al menos, suficiente respecto a los criterios 2, 3 y 4.</p> <p>-Desfavorable: Existencia de cualquier no conformidad y que más del 20% de los apartados de la Guía obtengan la valoración de insuficiente respecto a los criterios 2, 3 y 4.</p>	Informe provisional de certificación
Centro Asociado	Apelaciones a la resolución de Certificación al Comité de Certificación, si procede, en plazo máximo de 20 días hábiles tras la recepción de la resolución de Certificación	Hoja de apelaciones
Comité de Certificación	Acuse de recibo correspondiente, en un plazo no superior a 10 días hábiles tras la recepción de la apelación	Acuse de recibo
	Resolver apelaciones, si procede, en el plazo máximo de 60 días tras la recepción de la apelación escrita	Resolución de apelaciones
	Emisión de informe final de Certificación en la misma sesión de resolución de apelaciones	Informe final de certificación
Centro Asociado	En caso de conflicto el Centro puede solicitar la valoración de un Comité de Partes para la imparcialidad dentro del plazo de 15 días tras la recepción de la del informe final de certificación	Solicitud de valoración especial
Presidente del Comité de Partes	Valorar si procede convocar al Comité de Partes y comunicarlo al Centro solicitante en un plazo no superior a veinte (20) días tras la recepción de la solicitud de valoración especial	Decisión de valoración especial
Comité de Partes para imparcialidad	Revisar el proceso de resolución de la apelación, emitiendo un informe relativo a su idoneidad. La decisión definitiva no se considerará formal hasta la finalización del proceso de control de imparcialidad, que no será superior a sesenta (60) días tras la recepción de la solicitud escrita de reunión especial del Comité de Partes.	Informe de valoración especial
Centro Asociado	Realización de acciones correctoras , si procede	
Comisión de Evaluación	Auditoría parcial de comprobación de acciones correctoras, si procede	Registro de auditoría parcial
EMISIÓN DE CERTIFICADO INICIAL DEL SGICG-CA		
Cátedra de Calidad	Emitir contrato y diploma de certificación. Entrega de reglamento de uso de marca.	Contrato de certificación Diploma de certificación Reglamento de uso de marca
	Difusión pública de la certificación en la web de la Cátedra: nombre de centros certificados e informes de certificación.	Lista de centros certificados
AUDITORÍA ANUAL DE MANTENIMIENTO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA		
Cátedra de Calidad	Acordar fechas de realización de auditoría anual de mantenimiento e informar de la metodología a seguir	
Centro Asociado	<p>Actualizar la información necesaria para la auditoría de mantenimiento:</p> <p>-Cuadro de indicadores de resultados del MVG-CA -Registro de revisión básica del SGICG-CA -Evidencias de mejoras realizadas desde la última auditoría -Notificar cualquier cambio sustancial que pueda afectar al cumplimiento de los requisitos de certificación</p>	Cuadro de indicadores actualizado del MVG-CA Registro revisión básica del SGICG-CA

RESP.	DIRECTRICES	DOCUMENTOS
Cátedra de Calidad	<p>Organizar auditorías de mantenimiento anual de la certificación basadas en la verificación de los siguientes elementos del centro a auditar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eficacia y adecuado mantenimiento de los procesos básicos del Sistema de Calidad en la Gestión - Implantación y eficacia de acciones correctoras de las posibles deficiencias detectadas en auditorías anteriores - Cambios relevantes en procedimientos y/o recursos relacionados con la realización de las actividades incluidas en el alcance de la certificación - Respeto de las obligaciones resultantes de la certificación, relativas a la implantación del Sistema de Calidad en la Gestión, uso adecuado de la marca de certificación y colaboración con el equipo auditor en relación al desempeño de su actividad auditora. <p>El incumplimiento de los requisitos y compromisos incluidos en el correspondiente contrato de certificación podrá dar lugar a apercibimiento, reducción parcial, suspensión temporal o retirada de la certificación.</p>	Informe de Auditoría (Ficha resumen, cuestionario de satisfacción y registros)
Centro Asociado	Participar en la revisión básica siguiendo la misma dinámica de la auditoría de certificación inicial: Presentación de información y, si procede, propuesta y realización de acciones correctoras y/o apelaciones. Cumplimentar cuestionario de satisfacción.	
Cátedra de Calidad	Seguir el mismo procedimiento de resolución que en el proceso de certificación inicial	
RENOVACIÓN TRIENAL DE LA CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA		
Cátedra de Calidad	Informar del plazo de finalización de vigencia de la certificación, con un plazo mínimo de tres meses	
Centro Asociado	Realizar solicitud formal de renovación de la certificación	Solicitud de certificación (renovación)
Cátedra de Calidad	Seguir el mismo procedimiento preparatorio que en el proceso de certificación inicial	
Centro Asociado	Preparar la auditoría de renovación trienal siguiendo los mismos pasos que la auditoría de certificación inicial	
Cátedra de Calidad	<p>Organizar auditorías de renovación trienal de la certificación basadas en la verificación de los siguientes elementos del centro a auditar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eficacia del Sistema de Calidad en la Gestión y compromiso por parte del centro certificado. - Implantación y eficacia de acciones correctoras de las posibles deficiencias detectadas en auditorías anteriores - Cambios relevantes en la organización interna, procesos, procedimientos y/o recursos relacionados con la realización de las actividades incluidas en el alcance de la certificación - Respeto de las obligaciones resultantes de la certificación relativas a la implantación del Sistema de Calidad en la Gestión, uso adecuado de la marca de certificación y colaboración con el equipo auditor en relación al desempeño de su actividad auditora. 	<p>Documentación del Sistema de Calidad en la Gestión del Centro Asociado (qAutocomprobación)</p> <p>Informe de Auditoría (Ficha resumen, cuestionario de satisfacción y registros)</p>
Centro Asociado	Participar en la revisión completa siguiendo la misma dinámica de la auditoría de certificación inicial: Presentación de información y, si procede, propuesta y realización de acciones correctoras y/o apelaciones. Cumplimentar cuestionario de satisfacción.	
Cátedra de Calidad	Seguir el mismo procedimiento de resolución que en el proceso de certificación inicial	
Centro Asociado	Notificar cualquier cambio sustancial que pueda afectar al cumplimiento de los requisitos de certificación	
Cátedra de Calidad	Verificar la relevancia de los cambios en relación al cumplimiento de los requisitos de certificación. Ajustar la certificación a la nueva situación, si procede.	