



GUÍA: requisitos previos a la certificación (ed.1 v3). Diciembre 2022

Sistema de Garantía Interna de Calidad en la Gestión de Centros Asociados (SGICG-CA)

Índice de contenidos

INTRODUCCIÓN A LAS GUÍAS DE REQUISITOS DEL SGICG-CA	1
REQUISITOS PREVIOS A LA SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN	3
Carta de Servicios	3
Indicadores de seguimiento de la carta de servicios	4
Autocomprobación del SGICG-CA	5
Autoevaluación estratégica y Plan de Mejora	6
Buena Práctica	7
Declaración de disposición y uso de soportes institucionales	8
APENDICES	9
INFORME DE MODIFICACIONES: Requisitos previos a la certificación del SGICG-CA	10

INTRODUCCIÓN A LAS GUÍAS DE REQUISITOS DEL SGICG-CA

Las guías del SGICG-CA tienen carácter **normativo** y presentan los requisitos de obligado cumplimiento para lograr una aplicación integrada y coherente del SGICG-CA y acceder a su certificación. Aunque, en algún caso, para facilitar la comprensión y aplicación por los profesionales que desempeñan su actividad profesional en el Centro Asociado, las guías de requisitos pueden incluir algunos consejos o **recomendaciones** cuya aplicación no es obligatoria, pero que el Centro Asociado podría adoptar en su sistema (bajo la expresión "se puede", "se recomienda", etc.).

Existe una guía por cada uno de los niveles escalables del SGICG-CA además de esta guía introducción y otra con requisitos previos:

- **Guía introducción del SGICG-CA:** realiza un planteamiento del SGICG-CA y de los recursos que dispone el Centro Asociado.
- **Guía de requisitos previos a la Certificación:** Identifica los requisitos necesarios para poder cursar la solicitud de certificación.
- **Guía Carta de Servicios (CS):** Identifica los requisitos necesarios para acometer la certificación del nivel carta de servicios. Este nivel incluye los requisitos necesarios para la gestión de los compromisos de calidad vinculados con los servicios prestados por el centro y recogidos en la propia Carta de Servicios. Es un sistema parcial ya que no recoge todos los procesos que se desarrollan en el Centro Asociado.
- **Guía del N1 Implantación** del SGICG-CA: Identifica los requisitos necesarios para acometer la certificación del nivel 1 Implantación del SGICG-CA.
- **Guía del N2 Consolidación** del SGICG-CA: Identifica los requisitos necesarios para acometer la certificación del nivel 2 consolidación del SGICG-CA.
- **Guía del N3 Avanzado con responsabilidad social y Agenda 2030** del SGICG-CA: Identifica los requisitos necesarios para acometer la certificación del nivel 3 Avanzado con Responsabilidad Social del SGICG-CA.

Los niveles del SGICG-CA (Carta de servicios, N1, N2 y N3) son acumulativos, es decir, los requisitos a cumplir en un nivel superior incluyen los requisitos de niveles inferiores (los requisitos nuevos con respecto al nivel inferior del SGICG-CA aparecen identificados en cada una de las guías).

Las guías del SGICG-CA recogen requisitos mínimos, los Centros Asociados pueden mejorar su contenido, siempre y cuando no sean contrario a lo recogido en estas guías, los requerimientos de la UNED y/o de otras instituciones.

Si existiera causa legal, y solo en este caso, podrá justificarse la exención de algún requisito; para ello, el Centro Asociado deberá justificar esa circunstancia durante la auditoría del sistema.

Los Centros Asociados que cuenten con situaciones especiales en su gestión, tales como la cesión de recursos físicos, tecnológicos y/o de personas, por parte de otras entidades externas, o no tengan responsabilidad directa sobre la contratación o la gestión de determinados elementos de un proceso, si esos procesos impactan directamente en la prestación de los servicios a los clientes del centro, éste deberá, cuando menos, disponer de toda la información necesaria sobre el cumplimiento legal, el mantenimiento o el estado del recurso cedido o gestionado por terceros, con el fin de poder tomar las decisiones necesarias, si fuera el caso, para que los servicios sean prestados de manera adecuada y con las mejores condiciones.

Las guías de los diferentes niveles del SGICG-CA se estructuran por procesos - salvo la de Cartas de Servicio-, la información recogida en cada proceso se estructura de la siguiente manera:

- **Planteamiento:** explica el sentido de las actividades propias del proceso. El desarrollo en cada Centro Asociado vendrá condicionado por los requisitos incluidos en cada nivel del SGICG-CA.
- **Requisitos para el despliegue:** señala los elementos necesarios para gestionar el proceso y que resultan obligatorios para certificar el sistema de gestión del Centro Asociado (salvo que en la guía se indique que se trata de un requisito recomendable).
- **Requisitos para la Evaluación y Revisión:** establece los requisitos obligatorios sobre actuaciones de evaluación y revisión y los plazos de seguimiento y mejora de los procesos (salvo que en la guía se indique que la actuación es solo recomendable).

Además, las guías de los diferentes niveles del SGICG-CA incluyen los siguientes **Anexos**:

- **Procesos con requisitos nuevos para cada nivel:** consiste en una tabla resumen que recoge los requisitos nuevos según el nivel o contenido de las guías. El resto de requisitos, dado que los niveles del SGICG-CA son acumulativos, son obligatorios en las mismas condiciones que en el nivel inferior. Por ejemplo, en la Guía N2 los procesos que contienen N2 son aquellos que han ampliado y/o completado los requisitos con respecto a la Guía N1. Cuando un centro asociado incluya en su Carta de Servicios algún compromiso vinculado con algún servicio prestado no incluido en ninguna de las guías de referencia, será considerado como un requisito necesario y, como tal, será evaluado en el proceso de auditoría y certificación del SGICG-CA.
- **Evaluación y revisión:** se trata de una tabla resumen que recoge los plazos evaluación y revisión en los procesos en los que es necesario realizar este paso.
- **Elementos dinamizadores** del SGICG-CA: Recoge los requisitos considerados dinamizadores del SGICG-CA.

Por último, se incluye un Apéndice con las modificaciones y los cambios introducidos en cada una de las ediciones y versiones con respecto a la anterior.

El término Centro Asociado en la guía hace referencia a todas las sedes incluidas en el alcance de la aplicación del SGICG-CA y recogidas en la Solicitud de Certificación (Centro Asociado y aulas).

Igualdad de género

Todas las denominaciones que en el texto hacen referencia a figuras y cargos y se efectúan en género masculino, cuando no hayan sido sustituidos por términos genéricos, se entenderán englobando a ambos géneros, femenino y masculino, con la finalidad de facilitar la lectura y evitar desdoblamientos artificiosos.

REQUISITOS PREVIOS A LA SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN

Esta guía identifica los requisitos necesarios para poder cursar la solicitud de certificación. La aplicación en cada uno de los niveles del SGICG-CA viene establecida en los Criterios Públicos de Certificación.

Carta de Servicios

El Centro Asociado debe tener inscrita en el registro la Carta de Servicios.

Esta Carta de Servicios debe incluir contenidos relacionados con:

- Servicios prestados: información relativa a la actividad que se desarrolla, misión,...
- Compromisos adquiridos en relación con los servicios prestados.
- Información relativa a la gestión interna de la calidad del servicio, cómo presentar quejas y sugerencias, formas de participación.

El contenido de las Cartas de Servicios de los Centros Asociados debe ser, como mínimo, el siguiente (se recomienda seguir la estructura establecida por la aplicación informática de Carta de Servicios, disponible en qUNED):

Contenido descriptivo.

- Datos identificativos de todas las sedes incluidas en la Carta de Servicios.
- Misión del Centro Asociado.
- Relación de servicios prestados, en cada una de las sedes incluidas en la Carta de Servicios.
- Relación de estudios oficiales que se imparten.
- Derechos y obligaciones de las personas usuarias en relación con los servicios objeto de la Carta de Servicios.
- Relación de referencias normativas reguladoras de los servicios.

Compromisos.

Definición de los compromisos, comprobando que se cumplen los siguientes condicionantes:

- Cobertura del 100% de los servicios incluidos en la Carta de Servicios.
- Cobertura de todas las sedes incluidas en la Carta de Servicios, con, al menos, 1 compromiso. Este compromiso puede ser compartido por varias sedes.
- Que estén cuantificados y sean medibles.

- Que hagan referencia a variables de calidad en la gestión controladas por el propio Centro Asociado (excluir la existencia de recursos, la satisfacción de clientes,...).

Sistema de participación

- Formas de colaboración / participación de los ciudadanos y personas usuarias en la mejora de los servicios.
- Sistema de presentación de reclamaciones, quejas y sugerencias.

Información complementaria

- Información de contacto del Centro Asociado y/o aula así como de la unidad responsable de la Carta de Servicios.

Edición y fecha de entrada en vigor.

- Edición y año de entrada en vigor de la Carta de Servicios.

La Carta de Servicios debe publicarse como mínimo en la página web del Centro Asociado, aunque pueden utilizarse otros sistemas para su difusión interna y externa.

La ubicación de la Carta de Servicios en la web debe ser fácilmente accesible, por lo que debe encontrarse en la pantalla principal o un máximo de 3 clics.

Sería importante que su ubicación en la web estuviese relacionada con el resto de la documentación de Calidad y/o con los servicios prestados.

Indicadores de seguimiento de la carta de servicios

El Centro Asociado debe establecer una batería de indicadores que permitan el seguimiento de los compromisos incluidos en la Carta de Servicios.

Debe incluir al menos un Indicador de gestión vinculado a cada compromiso.

Autocomprobación del SGICG-CA

El Centro Asociado debe tener verificada la aplicación del sistema de calidad SGICG-CA, mediante la realización de una Autocomprobación en la plataforma qUNED con respecto a los requisitos de la guía de referencia.

Sería recomendable que la persona y el equipo que realice este proceso cuente con formación suficiente en esta metodología (curso específico de autocomprobación, de auditoría o conocimiento del SGICG-CA).

El Informe o registro resultante de la autocomprobación deberá contener:

- La guía del SGICG-CA de referencia (denominación y edición de la misma).
- El alcance de la autocomprobación realizada.
- La fecha de realización de la comprobación.
- La persona coordinadora y los miembros del equipo de trabajo.
- El resultado, en puntos o porcentaje, de la comprobación.
- El resultado desglosado de la comprobación, con la enumeración de las evidencias para su cumplimiento y la identificación de las acciones pendientes (cuando proceda).
- La firma del Director o Directora del Centro Asociado.

Está disponible en la página web de qUNED una herramienta para la realización de esta autocomprobación y la generación del informe.

Autoevaluación estratégica y Plan de Mejora

El Centro Asociado debe realizar un diagnóstico inicial que le permita identificar los puntos fuertes y las áreas de mejora asociadas a los resultados estratégicos y con el que pueda priorizar un Plan de Mejora.

Sería recomendable que las personas que realicen la autoevaluación estratégica y plan de mejora tenga formación en la metodología de autoevaluación (curso específico de autoevaluación, auditoría o conocimiento del SGICG-CA).

El informe de autoevaluación estratégica y plan de mejora deberá contener los siguientes apartados:

- La fecha de realización de la Autoevaluación y el Plan de Mejora.
- La persona coordinadora y los miembros del equipo de trabajo.
- El resultado desglosado de puntos fuertes y áreas de mejora identificadas.
- La priorización y selección de las acciones de mejora (mínimo de 3).
- La firma del Director o Directora del Centro Asociado.

Está disponible en la página web de **qUNED** una herramienta para la realización de esta autoevaluación estratégica y el plan de mejora, y la generación del informe.

Buena Práctica

El Centro Asociado debe poner en marcha Buenas Prácticas que favorezcan una mejora en la calidad de los servicios prestados y/o contribuyan al desarrollo del área geográfica en la que desarrollan su actividad. Estas buenas prácticas deben compartirse con otros Centros Asociados a través de su publicación en qBenchmarking.

La ficha de buena práctica debe incluir:

- Título.
- Año de realización de la buena práctica.
- Detalle del planteamiento, la puesta en marcha y la revisión de la buena práctica, estructurado conforme al ciclo REDER.
- Logro de resultados relevantes para la organización y/o personas usuarias.
- Indicador en el que se han mejorado los resultados.
- Impacto en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) cuando proceda.

Hay un modelo de ficha de buena práctica accesible en la directriz correspondiente del Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

Declaración de disposición y uso de soportes institucionales

El Centro Asociado debe presentar una declaración firmada por la Dirección que avale la disposición y uso de los soportes institucionales en el formato establecido al efecto.

La finalidad de este documento es simplificar el trabajo del Centro Asociado y del equipo auditor, evitando incluir en el proceso de auditoría soportes de obligado uso cuya principal responsabilidad en su diseño, actualización, transmisión original y valoración incumbe a otras entidades externas, siendo la principal de ellas la Sede Central de la UNED.

Si hubiera alguna excepción o peculiaridad en relación con la lista predeterminada, se explicará en el apartado de observaciones de la declaración.



APENDICES

INFORME DE MODIFICACIONES: Requisitos previos a la certificación del SGICG-CA

Edición	Fecha	Modificación	Capítulo	Redacta	Revisa	Aprueba
1.v1	Abril 2018	Primera edición de la guía	Toda la guía	Ángel Minondo (Subdirector Cátedra de Calidad). Ruth Arrechea Enériz (Técnico Cátedra de Calidad)	Esther Juan Oliva (Vicerrectora adjunta de Calidad). Mar Arranz Peña (Oficina de Calidad). Luis Fernández (Director Cátedra de Calidad)	Luis Fernández (Director Cátedra de Calidad). Comisión de ordenación académica. Consejo de Gobierno de la UNED
1.v2	Febrero 2019	Adaptación a nuevo formato. Inclusión de todas las sedes en los compromisos	Toda la Guía	Ángel Minondo (Subdirector Cátedra de Calidad). Ruth Arrechea Enériz (Técnico Cátedra de Calidad)	Luis Fernández (Director Cátedra de Calidad)	Luis Fernández (Director Cátedra de Calidad)
1.v3	Diciembre 2022	Inclusión de los requisitos previos declaración de disposición y uso de soportes institucionales. Firma de los informes de autocomprobación y plan de mejora	Requisitos previos a la solicitud de certificación	Ángel Minondo (Subdirector Cátedra de Calidad). Ruth Arrechea Enériz (Técnico Cátedra de Calidad)	Mar Arranz Peña (Oficina de Calidad de la UNED). Luis Fernández (Director Cátedra de Calidad)	Luis Fernández (Director Cátedra de Calidad)