

Nuestra misión es promover y desarrollar el conocimiento de sistemas de gestión en red que aporten valor modernizador y competitivo a nuestros Patronos.

Para ello desarrollamos:

- \*Proyectos innovadores de excelencia en la gestión
- \*Sistemas de gestión para redes organizativas

Los Valores que cultivan las personas que trabajan en la Cátedra son:

Profesionalidad, trabajo en equipo, innovación, aportación competitiva e internacionalización.

Luis Fernández Rodríguez  
Director de la Cátedra

## derechos de los clientes de la cátedra

### • **AL CONTACTAR CON NUESTRO SERVICIO:**

- Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida
- Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad
- Ser informados de los requisitos y condiciones para participar en las actividades promovidas por la Cátedra
- Obtener una orientación positiva

### **DURANTE EL DESARROLLO DEL SERVICIO:**

- Ser objeto de una atención directa y personalizada
- Conocer la identidad de las autoridades y del personal que tramitan los procedimientos en que sean parte
- Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en la Cátedra de manera presencial, telefónica, informática y/o telemática
- Ser tratados con el debido respeto, consideración e imparcialidad
- Disponer de las condiciones de seguridad e higiene necesarias en todas las infraestructuras de la Cátedra al servicio del cliente
- Formular quejas y sugerencias conforme a lo previsto en la Carta de Servicios de la Cátedra
- Tener garantizada la confidencialidad y privacidad de los datos personales según la legislación vigente

## patronato

Ayuntamiento de Tudela UNED Tudela  
Gobierno de Navarra Universidad Nacional de Educación a Distancia

## equipo de trabajo

Administración Subdirección Académica  
Dirección Subdirección Técnica  
Secretaría Técnico de diseño informático  
Técnico de calidad

## colaboraciones externas

Ayuntamiento de Tudela  
Comité de Calidad de la UNED  
Departamento de Educación del Gobierno de Navarra  
Equipo de Innovación Tecnológica (qInnova UNED)  
Fundación Navarra para la Excelencia  
Grupo de colaboradores (en Proyectos específicos)  
Instituto Navarro de Administraciones Públicas (INAP)

## cómo solicitar información

**Secretaría** de lunes a viernes, de 11.00 a 13.00 y de 17.30 a 20.30 h.

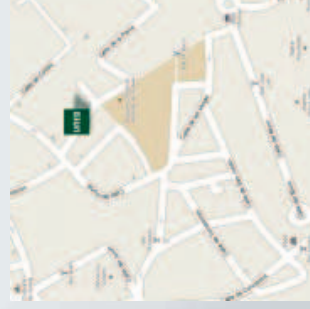
**Horario docente** de lunes a viernes, de 18.00 a 21.00 h.

**Dirección** Magallón 8. 31500 Tudela - Navarra

**Teléfono / Fax** 948821535 / 948402275

**Página web** <http://www.uned.es/mvg/web/catedra>

**Correo electrónico** [info@tudela.uned.es](mailto:info@tudela.uned.es)



carta de servicios

edición 6 - 2012



Cátedra  
de Calidad  
Ciudad de Tudela



## conoce nuestros servicios

### *Información y Orientación*

- Proyectos y sistemas de gestión
- Actividades formativas y entidades expertas

### *Desarrollo de Proyectos*

- Desarrollo de sistemas de gestión en red
- Investigación de nuevos sistemas de gestión

### *Diseño de Sistemas Innovadores de Gestión*

- Diseño de nuevas aplicaciones
- Manuales Virtuales de Gestión
- Coordinación de equipos de trabajo

### *Sistemas de Conocimiento en Red*

- Aplicaciones comparativas de indicadores
- Acceso a buenas prácticas sectoriales
- Wiki-web de gestión competitiva
- Promoción de redes de expertos

### *Formación*

- Dirección de Organizaciones
- Máster en Calidad de Gestión
- Cursos de nuevos sistemas de gestión
- Club de auditores de la UNED

### *Publicaciones*

- Edición de fichas de conocimiento de gestión
- Edición de investigaciones

### *Certificaciones y premios*

- Auditorías de Sistemas de Calidad
- Promoción de Premios de Gestión

## compromisos de calidad

### **CUMPLIMIENTO**

- Llevar a cabo al menos el 95% de los proyectos acordados en los Convenios con nuestros Patronos
- Los plazos de ejecución de las actividades de formación técnica acordados con los Patronos se cumplirán, al menos, en un 95%
- Tramitar y resolver, en un plazo máximo de 6 meses el procedimiento completo de auditorías del SGICG-CA (a contar desde el envío, por la Cátedra, de la respuesta de aceptación a la solicitud de auditoría del Centro)

### **PROFESIONALIDAD**

- Todas las acciones formativas serán impartidas por titulados con experiencia acreditada en su materia
- Incorporar cada año, al menos, un nuevo colaborador a los equipos de desarrollo de proyectos

### **SEGURIDAD**

- Revisar y actualizar anualmente la garantía y seguridad de todas las fuentes de datos integrados en red

### **DINAMISMO**

- Proponer anualmente a cada Patrono un nuevo proyecto vinculado a sus objetivos estratégicos
- Editar anualmente, al menos, cinco fichas de conocimiento en gestión, innovación y/o competitividad

## cómo presentar sus quejas o sugerencias para ayudarnos a mejorar

- Las sugerencias de mejora se pueden realizar a través de la página web del Centro Asociado de la UNED en Tudela o en la Secretaría del mismo.

## formas de colaboración y participación

- La forma de colaboración se realizará principalmente a través de los Proyectos de Desarrollo
- La sociedad podrá colaborar participando en las actividades de libre acceso para la generación de ideas

## principal normativa reguladora

- Reglamento de Régimen Interno del Centro Asociado de Tudela (ROFCA)
- Directrices reguladoras de ANECA para entidades certificadoras
- Ley Foral de Contratos
- Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas
- Ley Orgánica de Universidades
- Estatutos de la UNED
- Ley de Protección de Datos

UNED

Cátedra  
de Calidad  
Ciudad de Tudela