

UNED Teruel certifica su Carta de Servicios y apuesta por impulsar una mejora continua en la gestión de sus servicios

– UNED Tudela coordina su auditoría, en la que se resaltó la recogida de las demandas sociales para implementarlas en su Cátedra de Drones

Tudela, 17 de marzo. UNED Teruel prosigue con su desarrollo del Sistema de Garantía Interna de Calidad en la Gestión de los Centros Asociados de la UNED (SGICG-CA) y este año certificó por segunda vez su Carta de Servicios, un documento en el que informa a todos sus usuarios de los servicios que oferta y de los compromisos que adquiere al prestarlos. Se trata del paso inicial del SGICG-CA, que ha sido validado por el departamento de qGestión de UNED Tudela y al que le siguen otro nivel parcial y tres integrales (Compromiso con la calidad; Nivel 1: implantación; Nivel 2: consolidación; y Nivel 3: avanzado con RSU).

En la auditoría que se le realizó antes de la certificación de su Carta de Servicios, se aplaudió la labor que emprende para recoger y canalizar las demandas sociales que su Cátedra de Drones puede satisfacer, mediante reuniones y contactos con sus grupos de interés. Además, articula propuestas formativas con el objetivo de satisfacer esas demandas detectadas. Por ello, el departamento de qGestión le animó a aportar una mayor visibilidad a su cátedra, por ejemplo, a través de su página web, de modo que quienes la consulten puedan saber de su existencia y de las actividades que desarrolla.

Desde qGestión se dio también la enhorabuena a UNED Teruel por la certificación de su Carta de Servicios, a la vez que se le alentó a avanzar en el SGICG-CA. “Animamos al equipo a seguir trabajando, día a día, en mantener los requisitos implantados y a continuar incorporando otros de los siguientes niveles, con el objetivo de que el sistema de gestión del centro vaya progresando, paso a paso, en el camino de la mejora

Para más información,
contactar con:

Asier Gil Puyo

Responsable
de Comunicación
de UNED Tudela

T: 948821535
(extensión 7)
M: 656507116

prensa@tudela.uned.es

continua de los servicios que ofrece a su comunidad educativa y a la sociedad de su entorno”, se le indicó.

Por parte de la auditora líder de este proceso, Ana Mónica Novo García, directora de UNED A Coruña, se hizo patente que UNED Teruel se mostró participativo durante todo el proceso. “Tanto el equipo de dirección como la representación del alumnado y el profesorado tutor presentes en la sesión funcional manifestaron una máxima colaboración”, precisa, al tiempo que añade que “la directora del centro expuso en diversas ocasiones la utilidad del sistema y el proceso como pilar de la mejora continua en la gestión de su centro asociado”.

Precisamente, la directora de UNED Teruel, Raquel Arribas Martínez, manifiesta que la auditoría fue “gratificante, ya que se documentó cada proceso y, de ese modo, se visualiza mejor nuestra labor como centro asociado”. También considera que es importante dar publicidad a este logro y contar con una Carta de Servicios certificada: “La consideramos una interesante manera de presentación, realista y objetiva, para continuar dándonos a conocer en nuestro ámbito de actuación”.

En cuanto a la auditoría, incide en que se trató de “una experiencia interesante para todo el personal del centro” y adelanta que irán actualizando su Carta de Servicios teniendo en cuenta las indicaciones que recibieron.

HOMOGENEIZACIÓN DEL SISTEMA

“En una universidad tan grande como la UNED, con centros asociados tanto dentro como fuera de España, es importante homogeneizar el sistema para sentar las bases de su funcionamiento de una forma real y objetiva”, argumenta Arribas, antes de agradecer el apoyo de UNED Tudela y su departamento de qGestión por la labor y la ayuda prestadas. “Confiamos en poder seguir colaborando en el futuro”, apunta.

Por último, reconoce que fue muy gratificante la activa colaboración del personal que participó en la auditoría. “Este compromiso -subraya- refleja su esfuerzo por cumplir con los requisitos necesarios para lograr la certificación de la Carta de Servicios”. “Creo que el equipo auditor pudo constatar nuestra dedicación a la calidad de los servicios ofrecidos y nuestra

Para más información,
contactar con:

Asier Gil Puyo
Responsable
de Comunicación
de UNED Tudela

T: 948821535
(extensión 7)
M: 656507116

prensa@tudela.uned.es

motivación para impulsar una mejora continua en la gestión de la organización”, concluye.

Durante el desarrollo de la auditoria a UNED Teruel, la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) -que desde el año 2013 acredita al departamento de qGestión como entidad certificadora del SGICG-CA- aprovechó el proceso para realizar su seguimiento anual a la labor de qGestión. Por ello, dos personas de la citada entidad asistieron a la auditoría funcional del centro asociado aragonés.

En su informe, la ANECA manifiesta que aprecia una evolución positiva en la preparación y el desarrollo de las auditorías realizadas por los equipos designados por qGestión, fruto, tal y como señala, de la experiencia acumulada y de las mejoras técnicas incorporadas progresivamente en sus herramientas de gestión.

En este sentido, la agencia no aprecia no conformidad alguna durante la preparación y ejecución del proceso, si bien plantea a qGestión una oportunidad de mejora en la que recomienda, para futuros procesos de auditoría ligados a las certificaciones de las Cartas de Servicios, llevar a cabo un recorrido más amplio por los diferentes elementos que recoge la guía de referencia, aunque ello pueda suponer ampliar la duración de la agenda de la visita virtual que se realiza en los centros asociados.

Adicionalmente, la ANECA destaca como punto fuerte el apoyo que tiene el proceso completo de auditoría en el programa informático qAuditorías. Una aplicación que, según remarca, permite la consulta casi inmediata de la documentación y los registros generados por los centros auditados.

Para más información,
contactar con:

Asier Gil Puyo

Responsable
de Comunicación
de UNED Tudela

T: 948821535
(extensión 7)
M: 656507116

prensa@tudela.uned.es

Sobre UNED Tudela.

UNED Tudela es centro asociado de la UNED desde 1998. Anteriormente, operó desde 1989, como una extensión de UNED Navarra. Actualmente, ofrece 30 grados universitarios, además de másteres, cursos de acceso para mayores de 25 y 45 años y más de un centenar de cursos anuales de extensión universitaria. Cuenta con más de medio centenar de docentes. Además, desde el año 2009, dispone de la Cátedra de Calidad Ciudad de Tudela, la primera que se abrió fuera de la sede central de la UNED.