

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

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

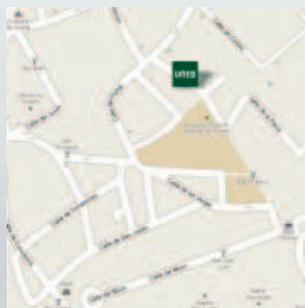
Administración Subdirección Académica
Dirección Subdirección Técnica
Secretaría Técnico de diseño informático
Técnico de calidad

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/webcatedra>
Correo electrónico info@tudela.uned.es



carta de servicios

edición 6 - 2012



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