

UNED Valencia certifica por segunda vez su Carta de Servicios para aportar "transparencia, confianza y compromiso" a su alumnado

– El centro valenciano y sus aulas de Alzira, Gandía, Ontinyent y Xátiva superaron el mes pasado una auditoría coordinada por UNED Tudela

Tudela, 13 de noviembre. El Centro Asociado a la UNED en Valencia certificó el pasado mes de octubre 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 de la segunda ocasión en la que el centro certifica este nivel parcial perteneciente al Sistema de Garantía Interna de Calidad en la Gestión de los Centros Asociados de la UNED (SGICG-CA), al que le sigue otro paso inicial, el Nivel Compromiso con la Calidad, y tres niveles integrales: Nivel 1: implantación; Nivel 2: consolidación; y Nivel 3: avanzado con RSU. La certificación, coordinada por el departamento de Gestión de UNED Tudela y válida también para sus aulas de Alzira, Gandía, Ontinyent y Xátiva, tiene una duración de cuatro años, aunque se exige superar una auditoría de mantenimiento a los dos años.

El equipo auditor, liderado por Ana Mónica Novo García, directora de UNED A Coruña, no encontró puntos fuertes ni áreas de mejora, pero resaltó la implicación del centro valenciano. "El personal de UNED Valencia mostró una enorme colaboración a lo largo del todo el proceso de auditoría, destacando su empleo de la Carta de Servicios como muestra de los compromisos de calidad adquiridos por el centro, así como su uso como una garantía de transparencia para el alumnado de la UNED y la ciudadanía en general", afirmó Novo.

En cuanto al centro, su director, Alejandro Cerdá Esteve, indicó que el proceso de certificación de la Carta de Servicios fue

Para más información,
contactar con:

Asier Gil Puyo
Responsable
de Comunicación
de UNED Tudela

T: 948821535
(extensión 7)
M: 656507116

prensa@tudela.uned.es

“una experiencia enriquecedora”, ya que les permitió “revisar de forma sistemática nuestros compromisos con los usuarios, analizar en detalle los procedimientos y reforzar la cultura de calidad dentro del centro asociado”. “Es una oportunidad para mejorar, consolidar buenas prácticas y asegurar que nuestros servicios responden a las necesidades de los estudiantes y otros grupos de interés”, apuntó.

A su juicio, la Carta de Servicios aporta “transparencia, confianza y compromiso” al alumnado de UNED Valencia. “Los usuarios pueden conocer qué servicios ofrecemos e, incluso, pueden participar en la progresión a una mejora de la calidad respondiendo a las encuestas que reflejarán los datos en el Portal Estadístico, así como expresando sus necesidades mediante el sistema de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones que el centro gestiona para resolver o atender”, explicó Cerdá.

Como se ha mencionado, se trata de la segunda ocasión en la que el centro valenciano certifica este documento, que, según reveló su director, les ha servido para mejorar en los compromisos con sus usuarios: “La experiencia del primer ciclo nos permitió identificar áreas de mejora y consolidar procedimientos que ahora están plenamente integrados en la dinámica del centro. De hecho, el seguimiento de indicadores nos ha ayudado a adoptar decisiones más informadas sobre qué servicios ofrecemos y qué compromisos adoptamos para una mayor satisfacción de nuestros usuarios”.

MEJORA CONTINUA

Cerdá también manifestó que la intención de UNED Valencia es seguir dando pasos hacia delante dentro del SGICG-CA. “Nuestra previsión es mantener la mejora continua dentro del marco actual, pero con la vista puesta en avanzar hacia niveles superiores cuando las condiciones organizativas y de recursos lo permitan”, alegó, antes de añadir que valoran de manera muy positiva el modelo integral del sistema de calidad de la UNED, debido a que les permite una visión más global de la gestión del centro. Por ello, se encuentran ya preparando su desembarco en el Nivel Compromiso con la Calidad.

El director de UNED Valencia dedicó asimismo palabras de agradecimiento para el equipo auditor y para el proceso en sí, al

Para más información,
contactar con:

Asier Gil Puyo
Responsable
de Comunicación
de UNED Tudela

T: 948821535
(extensión 7)
M: 656507116

prensa@tudela.uned.es

subrayar que les pareció “constructivo y útil”. “Nos permitió no solo verificar el cumplimiento de los compromisos establecidos, sino también reflexionar sobre posibles áreas de mejora. Pensamos que, más que una herramienta de control, es una herramienta de mejora”, argumentó.

En este sentido, Cerdá manifestó que el SGICG-CA les parece fundamental para garantizar la excelencia y la coherencia en todos los centros asociados de la UNED. “Permite asegurar unos estándares más homogéneos y fortalecer la identidad institucional”, reconoció, al tiempo que remarcó su eficacia a la hora de favorecer la transparencia, la eficiencia en la gestión y la confianza de los estudiantes y la sociedad en general. “En un contexto universitario cada vez más exigente y cambiante, disponer de un sistema de calidad sólido y en constante evolución es esencial para garantizar la mejora continua y la sostenibilidad del modelo educativo de la UNED”, concluyó.

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.