



CEU

*Universidad
Cardenal Herrera*

CARTA DE SERVICIOS

**UNIDAD DE DESARROLLO
ESTRATÉGICO Y CALIDAD**

DATOS IDENTIFICATIVOS

Dependiente del Vicerrectorado de Desarrollo Estratégico y Comunicación de la CEU UCH, la Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad (UDEEC) fomenta, facilita y gestiona las actuaciones en el ámbito de la calidad y el desarrollo estratégico en todas las Facultades, Escuela, Centros y Servicios de la Universidad CEU Cardenal Herrera.

Denominación:

Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad.

Dirección Postal:

C/ Assegadors 2
46115 Alfara del Patriarca (Valencia)

Teléfono:

96 136 90 00

Fax:

96 139 52 72

Página web:

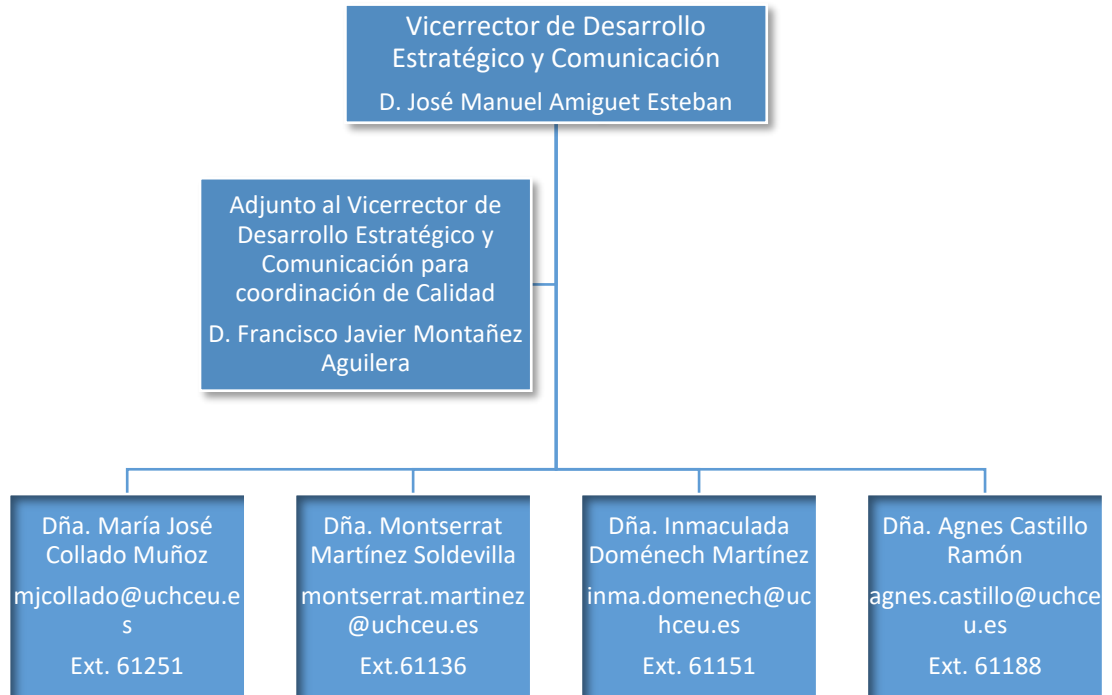
<https://www.uchceu.es/conocenos/udec>

Correo electrónico:

udec@uchceu.es



CEU
*Universidad
Cardenal Herrera*





HORARIO Y LUGAR DE ATENCIÓN.

El horario de atención es de 8.30 a 14.00 y de 15.00 a 17.30 en la Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad.

Edificio de Rectorado y Gerencia
Primera planta
Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad.
C/ Assegadors 2.
46115 Alfara del Patriarca (Valencia)

[¿Cómo llegar?](#)

MISIÓN

La misión de la Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad es fomentar, facilitar y gestionar las actuaciones en el ámbito de la calidad y el desarrollo estratégico en la Universidad CEU Cardenal Herrera, promoviendo las acciones y proporcionando los medios necesarios para que nuestra Universidad sea una institución de referencia en el ámbito de la Educación Superior, dentro del marco del Espacio Europeo.

SERVICIOS QUE OFRECEMOS

- Implantación del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de la Universidad.
- Apoyo técnico en los diferentes procesos de evaluación, certificación y acreditación que se desarrollan en la Universidad, en los ámbitos de la docencia, la investigación y la gestión.
- Apoyo técnico y gestión de la participación de la Universidad CEU Cardenal Herrera en las convocatorias que establece la Agencia Nacional para la Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) y l'Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva (AVAP).
 - Elaboración de documentación: tablas, indicadores, informes, estudios, evidencias y encuestas.
 - Asistencia técnica y formación a los miembros de los Comités de Autoevaluación que se conformen.
 - Apoyo y coordinación a los Comités de Evaluación Externa.
 - Seguimiento y coordinación de los procesos de evaluación.
- Apoyo técnico al Servicio de Estadística Universitaria.
- Desarrollo de acciones formativas relacionadas con la calidad y difusión de la cultura de la calidad en el contexto de la comunidad universitaria.
- Ejercer como observatorio para el análisis de la política educativa superior europea, española y de las comunidades autónomas, de los gobiernos y de las agencias especializadas, así como sus desarrollos legislativos y sus programas de acción.
- Promoción de la calidad y la innovación en la gestión universitaria.



CEU

*Universidad
Cardenal Herrera*

- Actuar como observatorio para recabar las necesidades y sugerencias de la comunidad universitaria dando respuesta y elevando propuestas de mejora.
- Apoyo técnico al Equipo de Gobierno de la Universidad en la puesta en marcha y desarrollo de las propuestas de mejora que persiguen las líneas estratégicas establecidas, así como en el logro de los objetivos estratégicos definidos.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- Fomentar la cultura de la calidad a través de cursos y talleres de trabajo.
- Prestar asistencia técnica a los Comités de Autoevaluación y de evaluación externa.
- Elaborar los informes solicitados y las encuestas establecidas en los plazos marcados.
- Emitir la información solicitada por los usuarios internos y externos a la mayor brevedad posible, cumpliendo en todos los casos con los plazos oficiales establecidos.
- Responder a quejas y sugerencias a la máxima brevedad.
- Mejorar nuestros conocimientos y habilidades para ofrecer un mejor servicio.
- Actualizar periódicamente los contenidos de la web de la Unidad y del apartado Calidad de las titulaciones.
- Elaborar con carácter anual nuestra Memoria de Actividades.

La UDEC confecciona cada curso académico su memoria de actividades en la que recoge el nivel de alcance de los compromisos adquiridos con la comunidad universitaria. Esta memoria, que se publica en la web, describe, para cada una de las áreas en las que se desarrollan las funciones de la UDEC, tanto el cómputo de las acciones programadas y sobrevenidas, como las organizadas para la promoción de la mejora continua en los procesos y servicios que se prestan en la Universidad.

La memoria de actividades se puede consultar en:

<https://www.uchceu.es/conocenos/udec>

DERECHOS DE LOS USUARIOS.

- Recibir información y formación sobre el proceso de evaluación de la calidad de la universidad.
- Plantear consultas o demandas de asesoramiento y apoyo técnico.
- Efectuar reclamaciones y sugerencias que sean atendidas y resueltas en el plazo establecido.
- Participar en los diferentes procesos de evaluación de la calidad y en las encuestas de satisfacción
- Recibir información sobre los resultados de las evaluaciones realizadas, atendiendo al principio de respeto a la confidencialidad de las personas.

DEBERES DE LOS USUARIOS.

- Participar en los procesos de evaluación de la calidad universitaria y en las encuestas que miden los diferentes índices de satisfacción.
- Participar en los procesos de elaboración e implantación de los Planes de Mejora.
- Respetar y cumplir los plazos establecidos en el marco de los procesos de evaluación.

COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Todos los usuarios pueden presentar sus quejas, reclamaciones, felicitaciones o sugerencias, en relación con los servicios desarrollados por la Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad a través del teléfono, correo electrónico o buzón de sugerencias.

La UDEC se compromete a responder a la máxima brevedad, informando, en su caso, de las acciones derivadas de las mismas.