

# **Carta de Servicios**

## **Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad**

Bienvenidos a la Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad.

Somos el equipo de referencia en la Universidad CEU Cardenal Herrera, dedicado a impulsar y garantizar la excelencia, la innovación y la mejora continua en todos los aspectos de la actividad universitaria, desde la enseñanza hasta los procesos de gestión.

Contamos con la Certificación del Sistema de Garantía Interna de Calidad en los siguientes centros:

- Facultad de Humanidades y Ciencias de la Comunicación (Valencia)
- Facultad de Ciencias de la Salud (Valencia, Elche y Castellón)
- Escuela Superior de Enseñanzas Técnicas.
- Facultad de Veterinaria.

Cinco de los seis centros han obtenido la Acreditación Institucional por el Consejo de Universidades, lo cual confiere la garantía de la acreditación automática de las titulaciones que en ellos se imparten.

La UDEC es interlocutora con las agencias de calidad universitarias.

## 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, promoviendo acciones y proporcionando los medios necesarios para que esta sea una institución de referencia en el ámbito de la Educación Superior, dentro del marco del Espacio Europeo.

En definitiva, buscamos promover la calidad y excelencia de la enseñanza y la gestión universitaria, alineando los objetivos de calidad con los objetivos estratégicos de la universidad, así como con los ESG (European Standard Guidelines) y los criterios del programa AUDIT.

Nuestro sistema de aseguramiento interno de calidad sigue un ciclo de mejora continua: planificar, hacer, evaluar o revisar, e implementar (mejorar).

# Servicios que ofrece la Unidad

---

## **1. Acompañamiento en la implementación de estrategias**

Asesoría, información técnica y acompañamiento en todos los procesos relacionados con la calidad en los que la Universidad, Campus, Centros y/o titulaciones participen.

Apoyo, soporte y acompañamiento en la obtención de sellos externos nacionales e internacionales de calidad.

Evaluación de los títulos. Apoyo técnico a las titulaciones de grado y posgrado en todos los procesos relacionados con la calidad, tanto desde el punto de vista interno (SAIC) como externo (seguimiento y acreditación). También proporciona apoyo técnico a la Comisión de Garantía de Calidad de cada una de las Facultades, Escuela o Campus.

### **Seguimiento**

Velamos por la consecución de los objetivos definidos en la UDEC, de acuerdo con las directrices de calidad universitaria y normativa vigente

Velamos por la ejecución de las acciones de mejora en titulaciones y centros y monitorizamos su progreso.

Realizamos ajustes según sea necesario para garantizar el éxito a largo plazo.

## **2. Gestión de la calidad**

### **Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC).**

Diseño, implantación y mantenimiento del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de la Universidad, apoyo a todos los procesos vinculados a la certificación externa, revisión y optimización de procesos.

Garantizamos el cumplimiento de estándares nacionales e internacionales de calidad.

### **Auditorías Internas de Calidad**

Realizamos auditorías internas para garantizar la adecuada implantación del SAIC, e identificar posibles áreas de mejora

### **Mejora Continua**

Participamos activamente en las Comisiones de Garantía de Calidad y acompañamos a las Comisiones de Seguimiento Interno de titulación. Orientamos a la definición de acciones de mejora en base al análisis de datos e indicadores del SAIC.

### **3. Análisis de datos**

#### **Recopilación de Datos y reporte**

Apoyo técnico al Servicio de Estadística Universitaria. Análisis y reporte.

Utilizamos herramientas internas avanzadas para recopilar datos relevantes.

Tratamos la información obtenida, velando por su precisión y reportamos tanto a órganos internos como a organismos oficiales.

#### **Formulación Estratégica y análisis de información para la toma de decisiones:**

##### **1. Encuestas de satisfacción**

Elaboración de encuestas de satisfacción de los diferentes colectivos en el contexto universitario.

##### **2. Análisis Estadístico**

Aplicamos técnicas estadísticas para interpretar los datos. Identificamos patrones y tendencias que contribuyen a la toma de decisiones.

##### **3. Informes Ejecutivos**

Presentamos resultados de manera clara y concisa. Facilitamos información al equipo directivo académico.

## **4. Desarrollo y revisión del manual de calidad y el manual de procesos**

### **Documentación y Estandarización**

Creamos manuales de procesos claros y concisos. Aseguramos la consistencia en la ejecución de procesos de la universidad.

Revisamos el manual de procesos y de calidad anualmente. Identificamos ineficiencias y áreas de mejora, revisamos indicadores para detectar aquellos que tras su análisis no aportan valor añadido.

## **5. Capacitación y desarrollo**

Desarrollo de acciones formativas relacionadas con la calidad y promoción de la difusión de la cultura de la calidad en el contexto de la comunidad universitaria.

Promoción de los premios de Innovac(c)ión a la mejora en la gestión y los servicios.

# Principales hitos de calidad en la CEU-UCH

---

Certificación del Sistema de Aseguramiento de Calidad. AUDIT

Acreditación Institucional de centro.

100% de titulaciones oficiales acreditadas.

Sello internacional de Medicina. World Federation for Medical Education (WFME)

Grado en Veterinaria. *Full Accreditation*/certificación de acreditación de alto nivel de calidad europea de la European Association of Establishments for Veterinary Education (EAEVE)

Certificate for Quality in Internationalisation, CeQUINT, Consorcio Europeo para la Acreditación en la Educación Superior (ECA)

En el conjunto de universidades CEU, 4º puesto en el Young University Rankings 2022, entre un total de 32 universidades españolas. A nivel mundial, puesto 136 de un total de 790 universidades

## **Derechos de los usuarios.**

---

Recibir información y formación sobre el proceso de evaluación de la calidad en el contexto universitario.

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.

Las personas usuarias (internas y o externas) de los servicios que presta la Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad, podrán contactar a través de los siguientes medios:

Teléfonos: 961369000 (ext.61188- 61151- 61251- 61136)

email: [udec@uchceu.es](mailto:udec@uchceu.es)

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

**Vicerrectorado de Calidad y Estudiantes.**

Francisco Javier Montañez Aguilera [francisco.monta@uchceu.es](mailto:francisco.monta@uchceu.es)

**Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad.**

Agnes Castillo Ramón. [acastillo@uchceu.es](mailto:acastillo@uchceu.es).

María José Collado Muñoz. [mjcollado@uchceu.es](mailto:mjcollado@uchceu.es)

Inma Doménech Martínez. [inma.domenech@uchceu.es](mailto:inma.domenech@uchceu.es)

Montse Martínez Soldevilla. [montserrat.martinez@uchceu.es](mailto:montserrat.martinez@uchceu.es)

Edificio de Rectorado y Gerencia Primera planta  
C/ Assegadors 2  
46115 Alfara del Patriarca (Valencia)

**[¿Cómo llegar?](#)**