



CEU

*Universidad
Cardenal Herrera*

CARTA DE SERVICIOS

**UNIDAD DE DESARROLLO
ESTRATÉGICO Y CALIDAD**



Secretario General
D. José M. Amiguet Esteban
jamiguet@uch.ceu.es
Ext. 1212

**Unidad de Desarrollo
Estratégico y Calidad**



UDEC – Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad
Avda. Seminario, s/n. 46113 Moncada - Valencia
Edificio Seminario , 1^{er} piso. Rectorado. Despacho 221.
96 136 90 00



CEU

*Universidad
Cardenal Herrera*

DATOS IDENTIFICATIVOS

Dependiente de la Secretaría General 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, Escuelas, Centros y Servicios de la Universidad CEU Cardenal Herrera.

Denominación:

Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad.

Dirección Postal:

Avda. Seminario s/n
46113 Moncada (Valencia)

Teléfono: 96 136 90 00

Extensiones: 1251, 1136, 1151 y 1188

Fax: 96 139 52 72

Unidad Responsable de la Carta de Servicios:

Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad.

Página web:

<http://www.uchceu.es/universidad/calidad.aspx>

Correo electrónico:

utc@uch.ceu.es

mjcollado@uch.ceu.es

montserrat.martinez@uch.ceu.es

inma.domenech@uch.ceu.es

aida.laroda@uch.ceu.es

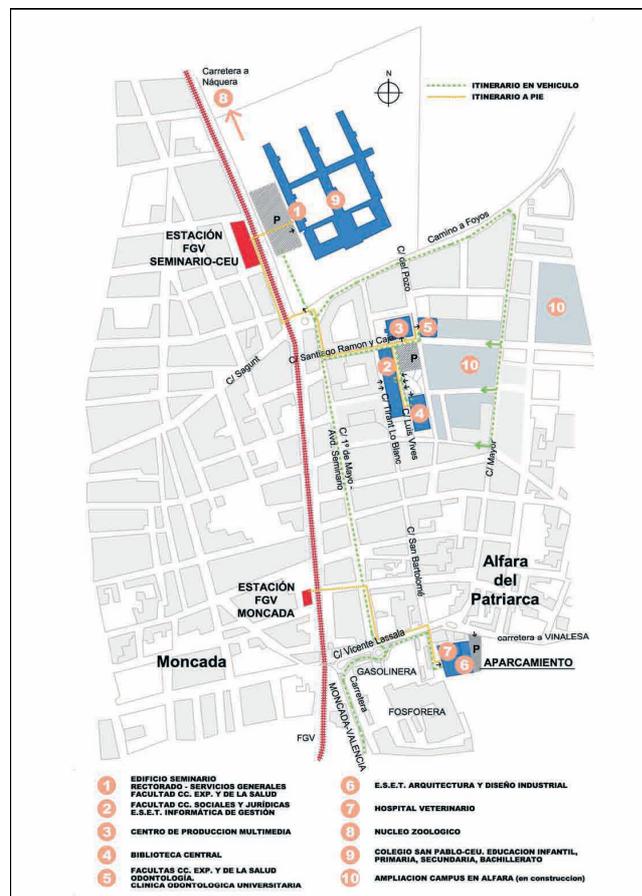


CEU
*Universidad
Cardenal Herrera*

HORARIO Y LUGAR DE ATENCIÓN.

El horario de atención es de 9.00 a 14.00 y de 15.30 a 18.00 en la Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad.

Edificio Seminario. Rectorado.





CEU
*Universidad
Cardenal Herrera*

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

- Diseño e implantación del Sistema de Garantía 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).
 - Elaboración de documentación: tablas, indicadores, informes, estudios, evidencias y encuestas.
 - Asistencia técnica y formación a los miembros de los Comités de Autoevaluación.
 - Apoyo y coordinación de los Comités Externos.
 - Seguimiento y coordinación de los procesos de evaluación.
- Desarrollo de acciones formativas relacionadas con la calidad y difusión de la cultura de la calidad en el contexto de la comunidad universitaria.
- Formación y asesoramiento en la elaboración y difusión de las cartas de servicios de las diferentes áreas de gestión de la Universidad.
- 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, sus desarrollos legislativos y sus programas de acción.
- Promoción de la calidad y la innovación en la docencia, la investigación y 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 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.
- Emitir la información solicitada por los usuarios internos en un plazo no superior a tres días hábiles.
- Responder a quejas y sugerencias a la máxima brevedad.
- Mejorar nuestros conocimientos y habilidades para ofrecer un mejor servicio.
- Publicar con carácter mensual el Boletín Informativo sobre temas de calidad y convergencia europea, en el ámbito de la Educación Superior.
- Actualizar periódicamente los contenidos de la web de la Unidad.
- Fomentar el uso de las nuevas tecnologías de la información, primando la utilización del correo electrónico y la página web.
- Elaborar con carácter anual nuestra Memoria de Actividades.

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO.

- Porcentaje de titulaciones evaluadas.
- Número de actualizaciones de la página web.
- Número de actividades o acciones de formación.
- Porcentaje de quejas y sugerencias respondidas en el plazo establecido.
- Número de estudios e informes realizados.
- Número de boletines informativos enviados.
- Porcentaje de servicios evaluados.
- Porcentaje de Planes de Mejora tramitados.

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.
- 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.
- 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

A través del teléfono, fax, correo electrónico o buzón de sugerencias, 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.

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