CARTA DE SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

1. OBJETIVOS Y FINES DE LA ORGANIZACIÓN

La Universidad Francisco de Vitoria tiene como compromiso alcanzar unos estándares de calidad que vayan más allá de los planes de estudio. Queremos que nuestra comunidad universitaria (alumnos, profesores y personal de administración y servicios) se haga preguntas, busque la verdad y tenga una formación académica y experiencial que les prepare para la vida profesional y personal.

Misión

El Departamento de Calidad y Evaluación Institucional tiene como misión implantar la Política de Calidad de la Universidad Francisco de Vitoria, asegurar el control, la revisión y la mejora continua de los títulos impartidos así como los recursos humanos y materiales necesarios para su desarrollo, buscando siempre la máxima calidad y eficacia y utilizando la evaluación como herramienta de ayuda para la mejora continua, contribuir a la innovación y progreso de la formación integral de sus alumnos, con espíritu crítico, constructivo y sentido de la responsabilidad que contribuya significativamente al avance del conocimiento y su transferencia a la sociedad.

Visión

Ser capaces de concienciar a la comunidad universitaria de la importancia de la implantación, mantenimiento y desarrollo de los sistemas de calidad y la evaluación y análisis de los resultados como un medio hacia la mejora de la formación integral de nuestros alumnos.

Queremos poder dar respuesta a las demandas de apoyo en cualquier materia relacionada con la calidad tanto a los departamentos como a los servicios.

Afianzar la imagen del Departamento de Calidad y Evaluación Institucional, mediante la presencia significativa dentro y fuera de la UFV en foros relativos a la calidad y a la evaluación.

2. DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA ORGANIZACIÓN Y DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

El departamento de Calidad y Evaluación Institucional está formado por las áreas de Calidad y de Evaluación Institucional, que prestan los servicios objeto de esta Carta.

3. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

- ✓ Dar soporte a las diferentes carreras en los diferentes proceso que conforman el Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- ✓ Facilitar y acompañar a los responsables de los títulos en los procesos de Seguimiento y Renovación de la Acreditación.
- ✓ Asegurar la calidad de la docencia a través del PROGRAMA DOCENTIA.
- ✓ Contribuir a la mejora continua a través de la Evaluación Institucional.
- ✓ Dar apoyo y asesoramiento a los diferentes servicios de la Universidad en el mantenimiento de las certificaciones ISO 9001:2008: Gerencia, Biblioteca y Colegio Mayor.

4. INFORMACIÓN DE CONTACTO CON LA ORGANIZACIÓN PRESTADORA DEL SERVICIO

El **Departamento de Calidad y Evaluación Institucional** se encuentra en el Edificio H, segunda planta, escalera derecha dentro del Campus de la Universidad:
Universidad Francisco de Vitoria
Ctra. De Pozuelo a Majadahonda, km. 1.800
28223 Pozuelo de Alarcón – Madrid
Teléfonos: 91.709.14.00 ext. 1430 y 1832

Horario de atención al Público:

- L-V: 9.00-18.00
- Las 24 horas a través del correo electrónico calidad@ufv.es (daremos respuesta a su sugerencia lo antes posible)

5. DERECHOS Y OBLIGACIONES CONCRETOS DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

- ✓ Ser tratados con la máxima corrección.
- ✓ Presentar una reclamación ante una actuación indebida.
- ✓ Participar en los procesos de evaluación y mejora de la calidad.
- ✓ Ser informados de los resultados de la evaluación bajo el principio de respeto de confidencialidad de las personas.
- ✓ El resto de los derechos y de los deberes de los clientes del Departamento de Calidad y Evaluación Institucional , están disponibles en el Documento "Normas de Convivencia de la Universidad Francisco de Vitoria" (Decreto 34/2005 de 10 de marzo, BOCM de 23 de marzo de 2005).

6. FECHA DE APROBACIÓN

01 de enero de 2015

7. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

- ✓ Compromiso con la calidad: impulsar la mejora continua para la implantación de la cultura de la calidad.

- ✓ Acompañar a las carreras en la implantación y mantenimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- ✓ Aumentar el grado de satisfacción con nuestro servicio mediante el análisis de las necesidades de los grupos de interés.
- ✓ Poner los medios adecuados para ofrecer el servicio que las carreras y los departamentos necesitan.
- ✓ Apoyar técnicamente al mantenimiento de los Sistemas de Gestión de la Calidad (ISO 9001) de los diferentes departamentos.
- ✓ Cumplir y hacer cumplir los requisitos legales y reglamentarios que afecten a su actividad.
- ✓ Difundir el Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UFV para que sea fácilmente comprensible y pueda conducir a mejorar las titulaciones.
- ✓ Dar respuesta a las sugerencias de mejora recibidas.
- ✓ Revisar y actualizar el sistema periódicamente.

Los Indicadores están descritos en el documento "Indicadores", disponible para todos aquellos que quieran consultarlos en el Departamento de Calidad y Evaluación Institucional de la Universidad Francisco de Vitoria.

8. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Se establecen las siguientes herramientas de comunicación para difundir la presente carta de servicios.

- ✓ Publicación en la Web.
- ✓ Publicación en Calidad ISO (office 365)

Este documento está a disposición de los usuarios en las dependencias de Calidad y Evaluación Institucional.

9. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS O FELICITACIONES SOBRE EL SERVICIO PRESTADO

Los usuarios de la Universidad que deseen presentar una Sugerencia, Queja o Felicitación lo pueden hacer:

- ✓ Enviando un correo electrónico a calidad@ufv.es
- ✓ A través del buzón de sugerencias de la página web de la universidad (www.ufv.es)