

Código: Carta de Servicios CMY	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE VITORIA	 Universidad Francisco de Vitoria UFV Madrid
Edición: 03		
En vigor: 07/01/2019	Carta de Servicios Colegio Mayor	

CARTA DE SERVICIOS DE COLEGIO MAYOR

1. OBJETIVOS Y FINES DE LA ORGANIZACIÓN

El Colegio Mayor Francisco de Vitoria tiene como misión ser una comunidad universitaria de colegiales y formadores en la que, desde la **formación, el acompañamiento y la convivencia** se promueve una experiencia transformadora personal y social, a través de la donación y la búsqueda de sentido.

Está preparado para acoger a **hombres y mujeres** universitarios, para ello cuenta con **espacios diferenciados e independientes** y actividades de **formación común**. Esto permite preservar la intimidad y potenciar la complementariedad, enriqueciendo así la vida de comunidad. Un equipo de **formadores** convive con los colegiales y los **acompañan de manera personalizada** en tutorías, mentorías, talleres, seminarios y otras actividades de formación.

PROPUESTA DE VALOR: “La persona en el centro”

- ✓ Humanismo cristiano
- ✓ Comunidad de buscadores
- ✓ Acompañamiento personal
- ✓ Formación integral e integradora
- ✓ Excelentes condiciones de alojamiento

VALORES:

- ✓ **Espíritu de servicio**, crecemos al darnos a los demás
- ✓ **Esfuerzo y responsabilidad**
- ✓ **Respeto**
- ✓ **Encuentro**
- ✓ **Alegría**
- ✓ **Confianza**, mirada que cree en los jóvenes y los potencia

PILARES DE NUESTRA FORMACIÓN:

- ✓ **Excelencia académica**
- ✓ **Participación en la vida universitaria**
- ✓ **Vida de comunidad**

Código: Carta de Servicios CMY	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE VITORIA	 Universidad Francisco de Vitoria UFV Madrid
Edición: 03		
En vigor: 07/01/2019	Carta de Servicios Colegio Mayor	

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

El Colegio Mayor Francisco de Vitoria se integra dentro de la estructura de la Universidad, como una Dirección perteneciente a la Secretaría General de la UFV. La responsable de la prestación de los servicios objeto de esta Carta es la Dirección del Colegio Mayor.

3. RELACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

El Colegio Mayor está situado en pleno campus de la Universidad Francisco de Vitoria y eso favorece que los colegiales participen en todas las actividades que la universidad ofrece, se encuentren con compañeros y profesores y utilicen las instalaciones de la universidad, incluso en fin de semana.

- ✓ **Infraestructuras:** los medios materiales que pone al alcance de los colegiales (habitaciones individuales/dobles, servicios y zonas comunes) están especialmente pensados para que estos desarrollen hábitos de estudio riguroso y adquieran competencias de altísimo valor para su vida personal, social y profesional.
- ✓ **Habitaciones:** habitaciones individuales y dobles con cocina americana equipada, baño y acceso a internet (cable y wifi).
- ✓ **Servicios:** limpieza semanal de la habitación con cambio de sábanas y toallas. Cenas de lunes a viernes y comidas los sábados y domingos en el comedor del Colegio. Recepción 24 horas.
- ✓ **Zonas comunes:**
 - Salas de estudio
 - Salas de estar/TV
 - Salas de lavandería
 - Comedor/Cafetería
 - Sala de baile
 - Salón de comités
 - Oratorio
- ✓ **Vida colegial:** en el Colegio Mayor la experiencia universitaria se vive 24 horas. Los colegiales, los profesores y los formadores conviven en un marco ideal para la formación universitaria integral.
- ✓ **Comités colegiales:** los colegiales ponen al servicio de la comunidad colegial sus talentos e intereses y constituyen "Comités Colegiales" para la realización de actividades de todo tipo: deportivas, artísticas, pastorales, de investigación, viajes...
- ✓ **Acompañamiento personal de los Formadores:** los alumnos cuentan con el apoyo y guía del equipo del Colegio Mayor, particularmente de sus formadores, que se reúnen con ellos periódicamente de forma individual y comunitaria. Se establece un acompañamiento en su formación personal y profesional, según inquietudes y grado de veteranía, desde el inicio de su carrera hasta el final.

4. INFORMACIÓN DE CONTACTO CON LA ORGANIZACIÓN PRESTADORA DEL SERVICIO

El Colegio Mayor se encuentra ubicado en el campus de la Universidad Francisco de Vitoria Ctra. M-515 de Pozuelo a Majadahonda, Km. 1,800. CP 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid)

Tel. +34 91 724 70 99



El campus de la UFV es de fácil acceso tanto por transporte público (autobús desde Moncloa o red metro a Colonia Jardín y tren Renfe a Pozuelo o a Majadahonda) como por carretera desde la M40. La UFV cuenta además con un servicio gratuito de transporte en autobús desde varios puntos de la ciudad de Madrid.

Para seguridad de los colegiales y la buena organización del Colegio Mayor, éste cuenta con servicio de recepción las 24hs.

Código: Carta de Servicios CMY	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE VITORIA	 Universidad Francisco de Vitoria UFV Madrid
Edición: 03		
En vigor: 07/01/2019	Carta de Servicios Colegio Mayor	

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

Están descritos en el documento “Normativa de Convivencia” disponible para todos en el Despacho de Administración del Colegio Mayor de la Universidad Francisco de Vitoria.

6. FECHA DE APROBACIÓN

01 de enero de 2015

7. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

El Colegio Mayor de la Universidad Francisco de Vitoria define su política de calidad como herramienta para conducirse hacia la mejora del desempeño de su sistema, la prestación de los servicios que oferta al mercado y la consecución de la satisfacción de sus clientes.

Compromisos de Calidad:

- ✓ Conseguir el aprovechamiento de las tutorías y actividades de formación de forma continuada por parte de los colegiales.
- ✓ Estado óptimo de las infraestructuras y resolución de incidencias de mantenimiento en tiempo y forma.
- ✓ Gestión económica adecuada y socialmente responsable.
- ✓ Adecuado nivel de competencia de los formadores.

Estos compromisos de calidad se controlan por medio de indicadores que miden su grado de cumplimiento y resultados.

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos de calidad el Colegio Mayor Francisco de Vitoria dispone de un protocolo de realización de acciones que obliga a analizar la causa y evitar que se repita.

Los indicadores están descritos en el documento “Indicadores”, disponible para todos aquellos que quieran consultarlos en el despacho de Administración del Colegio Mayor Francisco de Vitoria.

8. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

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 el Colegio Mayor y en la Dirección de Calidad y Evaluación Institucional.

Código: Carta de Servicios CMY	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE VITORIA	 Universidad Francisco de Vitoria UFV Madrid
Edición: 03		
En vigor: 07/01/2019	Carta de Servicios Colegio Mayor	

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

La opinión de nuestros colegas es muy importante para mejorar nuestro servicio. Por ello, se recogen las sugerencias y reclamaciones en la Recepción del Colegio Mayor, valorando las recibidas también por el equipo del propio centro.

La universidad también cuenta con los siguientes medios que están a disposición de todos los usuarios:

- ✓ A través del Buzón de sugerencias, quejas o felicitaciones de la web de la Universidad:
<http://www.ufv.es/buzon-de-sugerencias>
- ✓ A la dirección de correo electrónico a la dirección calidad@ufv.es