

<b>Código:</b> Carta de Servicios CMY	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE VITORIA</b>	 Universidad Francisco de Vitoria UFV Madrid
<b>Edición:</b> 04		
<b>En vigor:</b> 01/02/2022	<b>Carta de Servicios Colegio Mayor</b>	

## 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.

Para el cumplimiento de esta misión 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.

El Colegio Mayor es parte de la propuesta de formación integral de la Universidad Francisco de Vitoria. La situación del Colegio Mayor Francisco de Vitoria dentro del campus permite a los miembros de la comunidad colegial la posibilidad de participar en la vida universitaria de manera activa y comprometida, contribuyendo así a un mayor aprovechamiento de la experiencia formativa integral.

Un equipo de formadores convive con los colegiales y los acompaña de manera personalizada en tutorías, mentorías y actividades de formación.

#### 1.1. Pilares de formación:

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

<b>Código:</b> Carta de Servicios CMY	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE VITORIA</b>	 Universidad Francisco de Vitoria UFV Madrid
<b>Edición:</b> 04		
<b>En vigor:</b> 01/02/2022	<b>Carta de Servicios Colegio Mayor</b>	

## 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 bajo la autoridad de Rectorado y delegada a la Secretaría General de la UFV. El 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 el centro del 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.

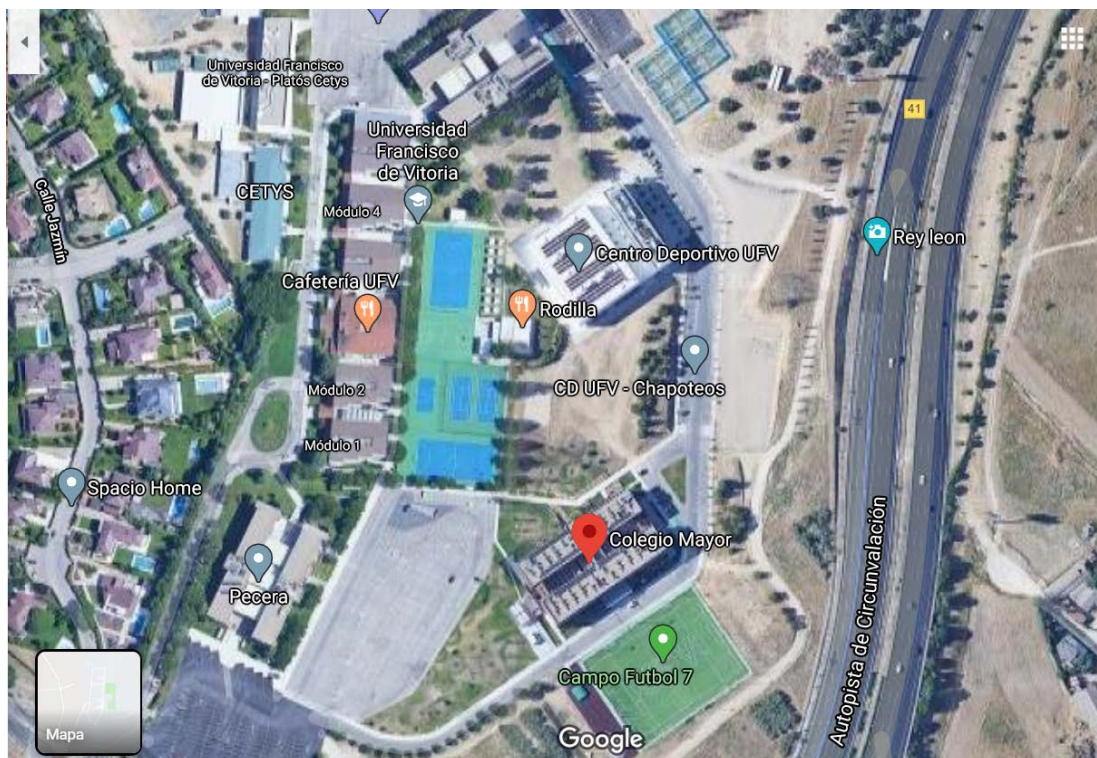
- Acompañamiento personal de los formadores: los alumnos cuentan con el apoyo y guía del equipo del Colegio Mayor, particularmente de sus formadores, que se reúnen con ellos periódicamente de forma individual y comunitaria. Se establece un acompañamiento en su formación personal y profesional, según inquietudes y grado de veteranía, desde el inicio de su carrera hasta el final.
- 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.
- Consejo Colegial: algunos colegiales veteranos se comprometen especialmente con la gestión y promoción de la vida colegial bajo los roles de Colegiales Mayores, Presidentes de Comité y Promotores de la vida colegial. A través de estos roles los colegiales ponen al servicio de la comunidad colegial sus talentos e intereses mediante la realización de actividades de todo tipo: deportivas, artísticas, de ocio, de actualidad, culturales, sociales, solidarias, viajes... Los formadores acompañan a los colegiales para el desarrollo de competencias transversales (trabajo en equipo, oratoria, resolución de conflictos, liderazgo...) a través de estas actividades.
- Habitaciones: habitaciones individuales y dobles con cocina americana equipada y baño propio.
- Limpieza: servicio de limpieza semanal de la habitación con cambio de sábanas y toallas.
- Restauración: Cenas de lunes a viernes y comidas los sábados y domingos en el comedor del Mayor.
- Zonas comunes:
  - Recepción/Hall
  - Salas de estudio
  - Salas de estar/TV
  - Sala de ocio
  - Oratorio con reserva del Santísimo

<b>Código:</b> Carta de Servicios CMY	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE VITORIA</b>	 Universidad Francisco de Vitoria UFV Madrid
<b>Edición:</b> 04		
<b>En vigor:</b> 01/02/2022	<b>Carta de Servicios Colegio Mayor</b>	

- Lavanderías
- Comedor/Cafetería
- Salón de comités
- **Otros servicios:**
  - a. Conexión a internet (por cable y wifi) en todo el Colegio Mayor
  - b. Acceso a instalaciones deportivas del campus
  - c. Tarifa reducida en el Centro Deportivo UFV (Sala fitness, piscina cubierta, actividades dirigidas...)
  - d. Servicio de autobús nocturno los fines de semana bajo demanda de los colegiales.
  - e. Servicio recepción 24 horas
  - f. Beneficios obtenidos al formar parte de asociaciones nacionales e internacionales de colegios mayores (Asociación de Colegios Mayores de Madrid, Consejo de Colegios Mayores Universitarios de España, European University College Association y Red Anáhuac)

#### **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 M-40. La UFV cuenta además con un servicio gratuito de transporte en autobús desde varios puntos de la ciudad de Madrid.

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

Están descritos en el documento “Normativa de Convivencia” disponible en la web.

## 6. FECHA DE APROBACIÓN

01 de febrero de 2022

## 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:

<b>Código:</b> Carta de Servicios CMY	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE VITORIA</b>	 Universidad Francisco de Vitoria UFV Madrid
<b>Edición:</b> 04		
<b>En vigor:</b> 01/02/2022	<b>Carta de Servicios Colegio Mayor</b>	

- 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, en el caso de que sea posible.

Los indicadores están descritos en el documento “Indicadores”, disponible para todos aquellos que quieran consultarlos bajo petición a la Dirección del Colegio Mayor.

## **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.
- Este documento está a disposición de los usuarios en el Colegio Mayor y en la Dirección de Calidad y Evaluación Institucional.

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

En la política de mejora continua establecida por el Colegio Mayor la opinión de los colegiales, familiares y otros miembros relacionados se tiene especialmente en cuenta. Por ello, se establecen distintos medios para tramitar las sugerencias, quejas y felicitaciones:

- Buzón de sugerencias, quejas o felicitaciones de la web de la Universidad, indicando “Colegio Mayor”: <http://www.ufv.es/buzon-de-sugerencias>
- Correo electrónico a la dirección [calidad@ufv.es](mailto:calidad@ufv.es)