Universidad Francisco de Vitoria
Colegio Mayor
UFV Madrid

CARTA DE SERVICIOS DEL COLEGIO MAYOR DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE VITORIA.

Asegúrate de que es necesario cuando imprimas este documento. Gracias por conservar el medio ambiente

1. INFORMACIÓN:

1.1. Objetivos y fines de la organización prestadora de los servicios objeto de la carta:

El **Colegio Mayor** de la Universidad Francisco de Vitoria tiene como **MISIÓN** ser una **comunidad** de universitarios, que contribuye a que sus miembros descubran que su vocación es alcanzar la **mejor versión de sí mismos**, que entiendan con especial profundidad el **ideario de la Universidad Francisco de Vitoria** comprometiéndose con él, haciéndolo vida y siendo fermento en la universidad y en sus ambientes personales.

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"

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

VALORES:

- ✓ **Espíritu de servicio,** crecemos al darnos a los demás
- ✓ **Esfuerzo y responsabilidad**
- ✓ **Respeto**
- ✓ **Encuentro**
- ✓ **Alegría**

Por favor, impriman este documento por las dos caras, la impresión del papel por una sola cara y el abuso de espacios en blanco, tamaño de letra y márgenes extensos perjudica la conservación del medio ambiente además de ser un gasto innecesario. Este documento está maquetado para imprimirse a dos caras.

Gracias por ayudar a conservar el medio ambiente

- ✓ **Confianza**, mirada que cree en los jóvenes y los potencia

PILARES DE NUESTRA FORMACIÓN:

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

1.2. Datos identificativos de la organización y del servicio objeto de la Carta:

El Colegio Mayor de la Universidad 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.

1.3. 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, servicios y zonas comunes) están especialmente pensados para que estos desarrollen hábitos de estudio riguroso y adquieran competencias de altísimo valor para su vida profesional, social y personal.
- ✓ Habitaciones: habitaciones individuales con cocina americana equipada, baño y acceso a internet.
- ✓ 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 y TV
  - Sala de lavandería
  - Comedor
  - Cafetería
  - Oratorio
  - Gimnasio
- ✓ 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, de investigación, viajes…
- ✓ Acompañamiento personal de los Formadores: los alumnos cuentan con el apoyo y guía de la Dirección y del equipo de formación, que se

Por favor, impriman este documento por las dos caras, la impresión del papel por una sola cara y el abuso de espacios en blanco, tamaño de letra y márgenes extensos perjudica la conservación del medio ambiente además de ser un gasto innecesario. Este documento está maquetado para imprimirse a dos caras.

Gracias por ayudar a conservar el medio ambiente

reúne con ellos periódicamente de forma individual y comunitaria, para acompañarlos en su formación personal y profesional.

1.4. Información de contacto con la organización prestadora del servicio:

1.4.1 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. +34 917 091 400 Fax: +34 917 091 402.

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 Plaza de Castilla y desde Moncloa.

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

Por favor, impriman este documento por las dos caras, la impresión del papel por una sola cara y el abuso de espacios en blanco, tamaño de letra y márgenes extensos perjudica la conservación del medio ambiente además de ser un gasto innecesario. Este documento está maquetado para imprimirse a dos caras.

Gracias por ayudar a conservar el medio ambiente

1.4.1. Ayúdanos a mejorar: Tú opinión es muy importante para mejorar nuestro servicio. Por ello, te invitamos a que nos hagas llegar tus sugerencias y reclamaciones en la Recepción del Colegio Mayor de la Universidad Francisco de Vitoria o dirigiéndote directamente a tu formador, a la Directora del Colegio o a través de la página web de la UFV (www.ufv.es) en la pestaña de "Sugerencias".

1.5. **Derechos y obligaciones concretos de los usuarios en relación con los servicios que se prestan:** 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.

1.6. **Relación actualizada de las normas reguladoras de cada uno de los servicios que se prestan, si las hubiera:**

- ✓ Ley Orgánica 6/2001, de 21 de Diciembre, de Universidades.
- ✓ Normativa de Convivencia.
- ✓ UNE-EN-ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad "Fundamentos y Vocabulario".
- ✓ UNE-EN-ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad "Requisitos".
- ✓ UNE-EN-ISO 9004:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad "Directrices para la Mejora".
- ✓ UNE 66 175:2003 Guía para la implantación de sistemas de indicadores.

2. 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:

- ✓ Mantener el sistema de gestión de calidad en la Universidad, con la norma ISO 9001 en el Colegio Mayor.
- ✓ Conseguir el aprovechamiento de las tutorías y actividades de formación de forma continuada por parte de las colegialas.
- ✓ El equilibrio presupuestario.
- ✓ Conseguir el nivel de competencia de nuestros formadores que permita realizar el trabajo con conformidad.

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

2.1.1. Los indicadores están descritos en la "Tabla de Indicadores" disponibles para todos en el despacho de Administración del Colegio Mayor de la Universidad Francisco de Vitoria.

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos de calidad el Colegio Mayor de la Universidad Francisco de Vitoria dispone de un protocolo de realización de Acciones Correctoras que obliga a analizar la causa y evitar que se repita. (P-800 Mejora).

Por favor, impriman este documento por las dos caras, la impresión del papel por una sola cara y el abuso de espacios en blanco, tamaño de letra y márgenes extensos perjudica la conservación del medio ambiente además de ser un gasto innecesario. Este documento está maquetado para imprimirse a dos caras.

Gracias por ayudar a conservar el medio ambiente