

Código: Carta de Servicios CMY	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE VITORIA
Edición: 01	
En vigor: 27/04/2017	Carta de Servicios Colegio Mayor



## CARTA DE SERVICIOS DE COLEGIO MAYOR

### 1. OBJETIVOS Y FINES DE LA ORGANIZACIÓN

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

#### PILARES DE NUESTRA FORMACIÓN:

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

La **Visión** del **Colegio Mayor** es:

- Tener un modelo e identidad consolidada de Colegio: como modelo de gestión y como centro de formación complementaria.

<b>Código:</b> Carta de Servicios CMY	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE VITORIA</b>
<b>Edición:</b> 01	
<b>En vigor:</b> 27/04/2017	<b>Carta de Servicios Colegio Mayor</b>



- ✓ Disponer de un equipo de formación que sea motor de la formación integral del Colegio.
- ✓ Ser un medio eficaz para el desarrollo de sus miembros y el encuentro con su propia vocación a la santidad.
- Estar totalmente integrado en la estructura de la Universidad.
- Ser una organización sostenible en la Universidad.

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

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.

## 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.

<b>Código:</b> Carta de Servicios CMY	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE VITORIA</b>
<b>Edición:</b> 01	
<b>En vigor:</b> 27/04/2017	<b>Carta de Servicios Colegio Mayor</b>



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

<b>Código:</b> Carta de Servicios CMY	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE VITORIA</b>
<b>Edición:</b> 01	
<b>En vigor:</b> 27/04/2017	<b>Carta de Servicios Colegio Mayor</b>



#### 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. +34 917 091 400 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.

<b>Código:</b> Carta de Servicios CMY	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE VITORIA</b>
<b>Edición:</b> 01	
<b>En vigor:</b> 27/04/2017	<b>Carta de Servicios Colegio Mayor</b>



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

## **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:

- ✓ 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.

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.

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

<b>Código:</b> Carta de Servicios CMY	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE VITORIA</b>
<b>Edición:</b> 01	
<b>En vigor:</b> 27/04/2017	<b>Carta de Servicios Colegio Mayor</b>



- ✓ 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.

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

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.

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](mailto:calidad@ufv.es)