

# **INFORME JUSTIFICATIVO DE LA CANDIDATURA AL PREMIO “EXCELENCIA EN EL AÑO” MODALIDAD GRUPAL**

## **SUBUNIDAD COLEGIO MAYOR**

### **Introducción**

Desde su reapertura, la singularidad del Colegio Mayor respecto al resto de centros UCA ha exigido la puesta en marcha de un proceso continuo de rediseño operativo, lo que ha supuesto también la necesaria reconfiguración de las funciones del personal de conserjería adscrito al centro, con el fin de adaptarlas a las demandas propias de un establecimiento con funciones de hospedaje.

En este contexto, queremos comenzar poniendo en valor el trabajo realizado por el anterior encargado de equipo, así como por todas las compañeras y compañeros que han prestado servicio en su momento, sin olvidar expresar nuestro agradecimiento por la inestimable colaboración de los distintos equipos de dirección del Colegio Mayor desde su reapertura hasta la actualidad.

Nuestra candidatura busca reflejar la profunda transformación que ha experimentado la unidad de conserjería, la cual ha evolucionado para asumir funciones propias de un servicio de recepción moderno y eficiente. Esta transformación se ha materializado, especialmente en el último año, a través de la implementación de nuevas acciones que responden a la creciente demanda de un modelo híbrido: una residencia universitaria que, además, ofrece alojamiento temporal con estándares propios del ámbito hotelero.

Esta adaptación ha contribuido no solo a una mayor productividad y satisfacción de los usuarios, sino también al impulso de una cultura organizacional orientada a la innovación y la mejora continua.

Las acciones emprendidas y los cambios sustanciales implementados en nuestro desempeño son fruto de un proceso constante de adaptación, que ha incluido la elaboración de nuevos protocolos de trabajo, la incorporación de programas y aplicaciones de gestión hotelera y la apertura de nuevas vías para el tratamiento de datos y la comunicación con residentes y colegiales.

El objetivo principal del servicio sigue siendo alcanzar la máxima satisfacción de quienes residen en el Colegio Mayor. Para ello, resulta imprescindible ofrecer una atención de calidad, basada en la coordinación efectiva de todos los servicios implicados en la llegada, estancia y salida de

los huéspedes, lo cual se logra mediante una comunicación fluida entre la recepción, los usuarios y el resto de áreas del centro.

### **Descripción de la transformación y acciones clave**

El proceso de cambio se ha centrado en varias áreas fundamentales, todas ellas orientadas a optimizar la experiencia del huésped y la eficiencia operativa:

- **Rediseño de procesos de trabajo:** Se han diseñado y estandarizado nuevos procesos operativos específicos para las funciones de recepción. Esto ha implicado una revisión exhaustiva de las tareas diarias, la asignación de responsabilidades y la creación de flujos de trabajo claros y definidos que abarcan desde el proceso de *check-in* hasta el *check-out*, la gestión de incidencias y la atención al cliente.
- **Implementación de un *software* de gestión hotelera (PMS):** La adopción de un *software* propio de recepción (Green Software) ha sido un pilar fundamental para facilitar progresivamente esta transformación. Esta herramienta permite una gestión integrada de reservas, asignación de habitaciones y seguimiento de la ocupación, facilitando una operativa más ágil y profesional, esencial para el modelo de alojamiento temporal ([figura 1](#)).
- ***Software* de control de acceso a las habitaciones:** Desde la recepción del colegio se gestionan dichos accesos mediante la utilización del programa SMARTair TS1000 como sistema centralizado que permite la configuración y activación de tarjetas físicas para la apertura de habitaciones ([figura 2](#)).
  - Control de accesos: Asegura que solo usuarios registrados y autorizados puedan acceder.
  - Registro: Mantiene un registro detallado de las entradas y salidas.

#### **\*Aplicación Openow:**

- Móvil como llave: Convierte el *smartphone* del colegial o residente en su caso en una llave digital, eliminando la necesidad de tarjetas físicas ([figura 3](#)).
- Grabación de credenciales: Los datos de acceso se graban de forma segura en el móvil del usuario.

- Funcionamiento: El móvil se presenta ante el lector de la puerta, activando la apertura.
- Reducción de costes y problemas: Menos tarjetas perdidas o dañadas se traducen en menos reposiciones y gestiones administrativas.
- **Comunicación digital avanzada con huéspedes:** Se ha revolucionado el modo de comunicación con los huéspedes, migrando de métodos tradicionales a soluciones digitales:
  - **Cartelería digital:** El personal de recepción ahora edita y gestiona cartelería digital para informar de manera dinámica y actualizada sobre eventos, servicios, normas y horarios, mejorando la visibilidad y accesibilidad de la información (figuras [4](#) y [5](#)).
  - **Formularios web:** Se han creado y puesto en marcha formularios a través de nuestra propia web (desarrollados con WordPress) para la recogida de datos, solicitudes de servicios o registros, agilizando procesos y reduciendo la carga administrativa ([ejemplo: formulario de check-in](#)).
  - **Códigos QR:** Se ha implementado el uso de códigos QR para que los usuarios puedan escanear y acceder instantáneamente a información relevante (horarios de comedor, planos del colegio, servicios disponibles, etc.), fomentando la autonomía del huésped.
  - **Encuestas de satisfacción:** La creación y puesta en marcha de encuestas de satisfacción permite recopilar *feedback* valioso de forma continua, facilitando la identificación de áreas de mejora y la adaptación del servicio a las expectativas de los usuarios ([ejemplo: encuesta de satisfacción para los colegiales](#)).
- **Digitalización y eliminación del uso de papel:** Con un firme compromiso con la sostenibilidad y la eficiencia, se han implementado nuevas aplicaciones diseñadas para minimizar el uso de papel, a saber:
  - *Check-in online:* Los huéspedes facilitan sus datos con anticipación, agilizándose el proceso de registro a su llegada.
  - Registro y control del préstamo de llaves y material (deportivo, audiovisual, etc.). ([Figura 6](#)).
  - Control de objetos perdidos.

- Gestión y seguimiento de las solicitudes de CAU (Centro de Atención al Usuario).
- Registro de entradas y salidas de fin de semana de colegiales, optimizando la supervisión y la seguridad.
- **Colaboración y gestión de la información centralizada:** El tratamiento conjunto de la información a través de la plataforma Google Drive ha permitido una mayor colaboración entre los miembros del equipo, un acceso unificado a los documentos y un flujo de trabajo más coordinado y transparente.
- **Puesta en marcha de un nuevo proceso de cobro a clientes desde recepción:** Una vez se ha culminado el proceso de solicitud e instalación, se inicia el cobro mediante TPV a través de tarjetas de débito o crédito como opción que agiliza el proceso de *check-out* ([figura 7](#)).

Estas acciones nacen no solo para dar respuesta a necesidades de los usuarios, sino también para facilitar las tareas propias de recepción, favoreciendo el trabajo en equipo y el interés del colectivo por el manejo de nuevas herramientas que mejoran considerablemente la productividad.

Consideramos que algunas de las acciones antes mencionadas pueden ser perfectamente exportables como buenas prácticas a otros servicios de la UCA.

### **Impacto y beneficios**

La transformación descrita ha generado múltiples beneficios tangibles:

- **Mejora de la experiencia del huésped:** La profesionalización de los servicios de recepción y la comunicación digital han resultado en una mayor satisfacción de los huéspedes, quienes perciben un servicio más ágil, moderno y adaptado a sus necesidades.
- **Incremento de la productividad y eficiencia:** La implementación de *software* específico y la digitalización de procesos han optimizado los tiempos de respuesta y reducido la carga administrativa, permitiendo al personal centrarse en tareas de mayor valor.
- **Optimización de los recursos:** La eliminación del papel y la centralización de la información han llevado a una gestión más eficiente de los recursos, tanto materiales como humanos.
- **Adaptación a nuevos modelos de gestión:** La capacidad de aumentar

las estancias de carácter temporal ha posicionado al Colegio Mayor como una opción atractiva para estancias cortas.

- **Desarrollo profesional del personal:** El personal de conserjería ha adquirido nuevas habilidades digitales y de atención al cliente, impulsando su desarrollo profesional y su motivación.

### **Visión de futuro: potenciar el uso de la inteligencia artificial**

De cara al futuro, el Colegio Mayor pretende potenciar y aprovechar aún más las herramientas de Inteligencia Artificial (IA). Para ello, vamos a explorar la utilización de agentes de IA que permitan:

- Automatizar respuestas a preguntas frecuentes.
- Optimizar la gestión de reservas y asignación de habitaciones.
- Ofrecer recomendaciones personalizadas a los huéspedes.
- Mejorar la detección y resolución proactiva de incidencias.

La integración de la IA no solo mejorará la productividad y la calidad del servicio, sino que también liberará al personal de recepción para centrarse en interacciones más complejas y en la construcción de relaciones más sólidas con nuestros huéspedes.

### **Conclusión**

La transformación de la conserjería del Colegio Mayor en una recepción es un testimonio de nuestra capacidad de adaptación, innovación y compromiso con la excelencia. Los avances en digitalización, comunicación y procesos han redefinido nuestro modelo de servicio, preparándonos para los desafíos y oportunidades del futuro. Estamos convencidos de que este esfuerzo merece ser reconocido por su impacto positivo en la comunidad universitaria y en la experiencia de todos nuestros usuarios.

### **Relación de figuras**

Figura 1. [PMS Green Software](#).

Figura 2. [SmartAir TS1000](#).

Figura 3. [Tesa Openow](#).

Figura 4. [Cartelería digital 1](#).

Figura 5. [Cartelería digital 2](#).

Figura 6. [Web app](#).

Figura 7. [TPV](#).



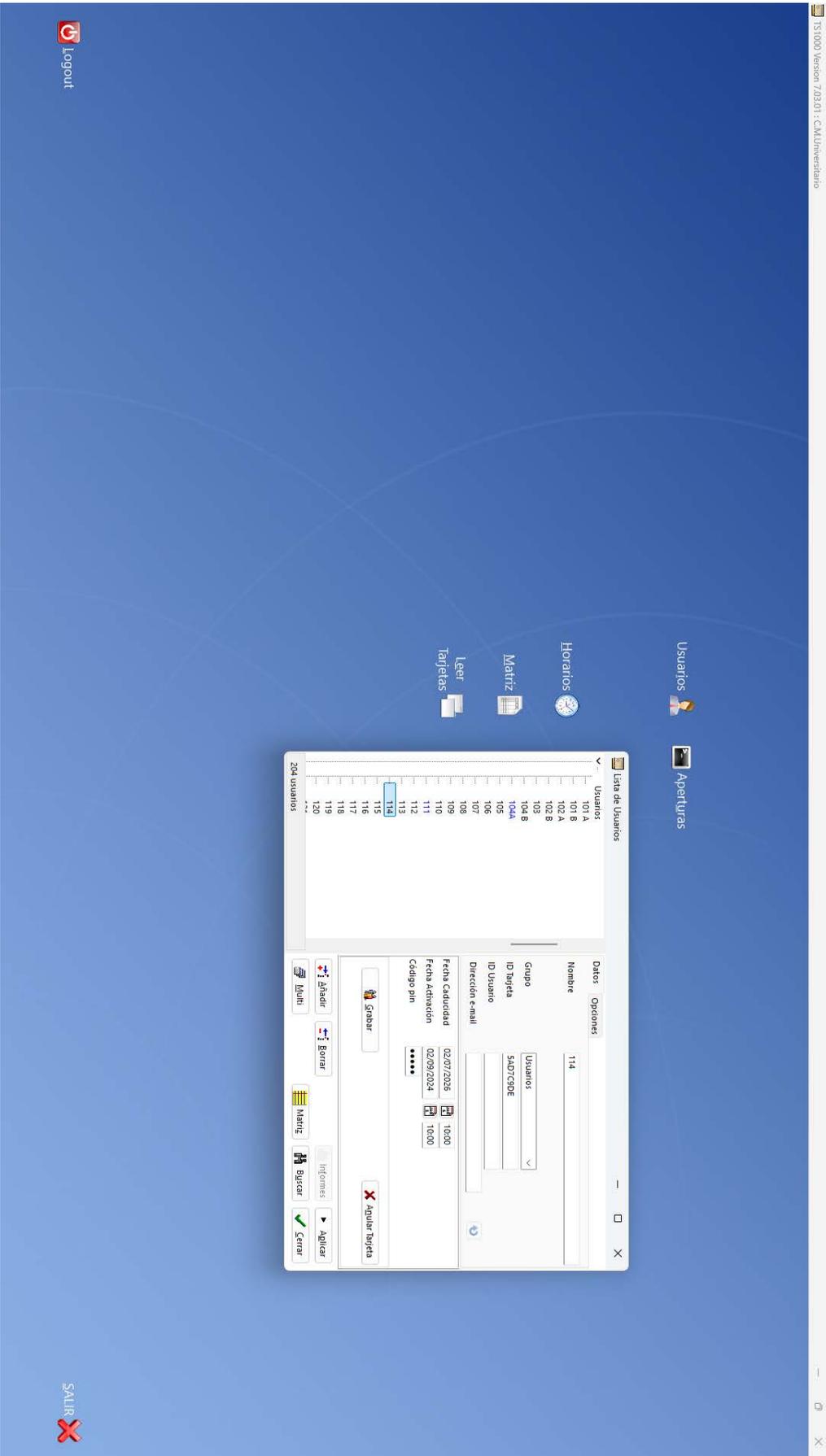


Figura 2. SmartAir TS1000.

14:14

Bluetooth 4G LTE signal strength Wi-Fi signal strength 78

# Openow

## C.M.Universitario

User

Miguel Angel

Valid until

01-07-2026



SMARTAIR



Figura 3. Tesa Openow

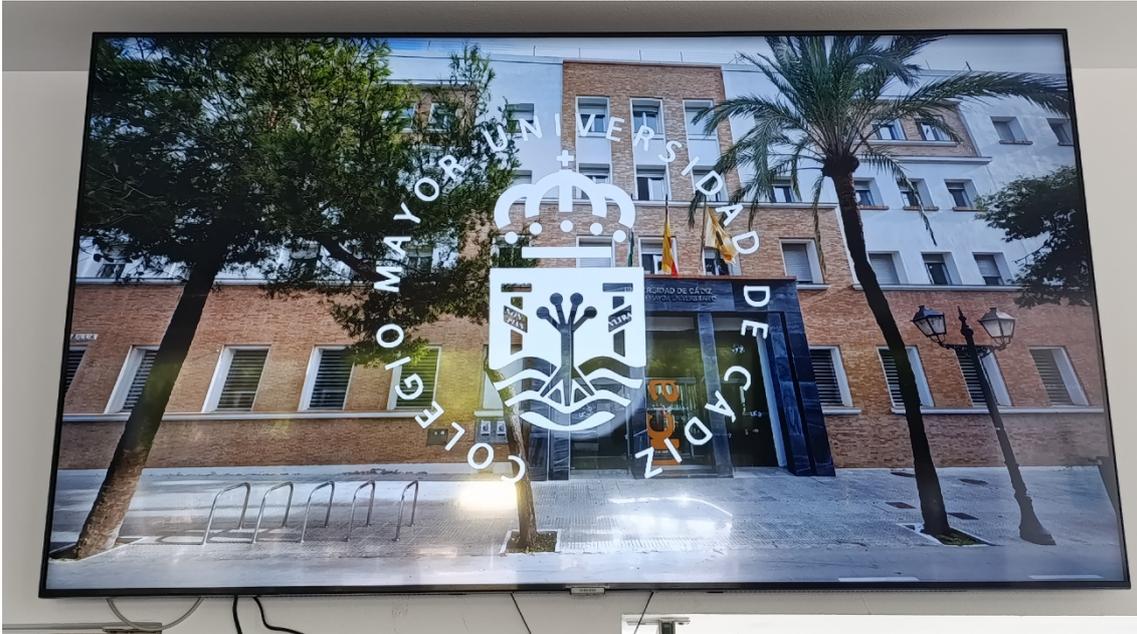


Figura 4. Cartelería digital 1.

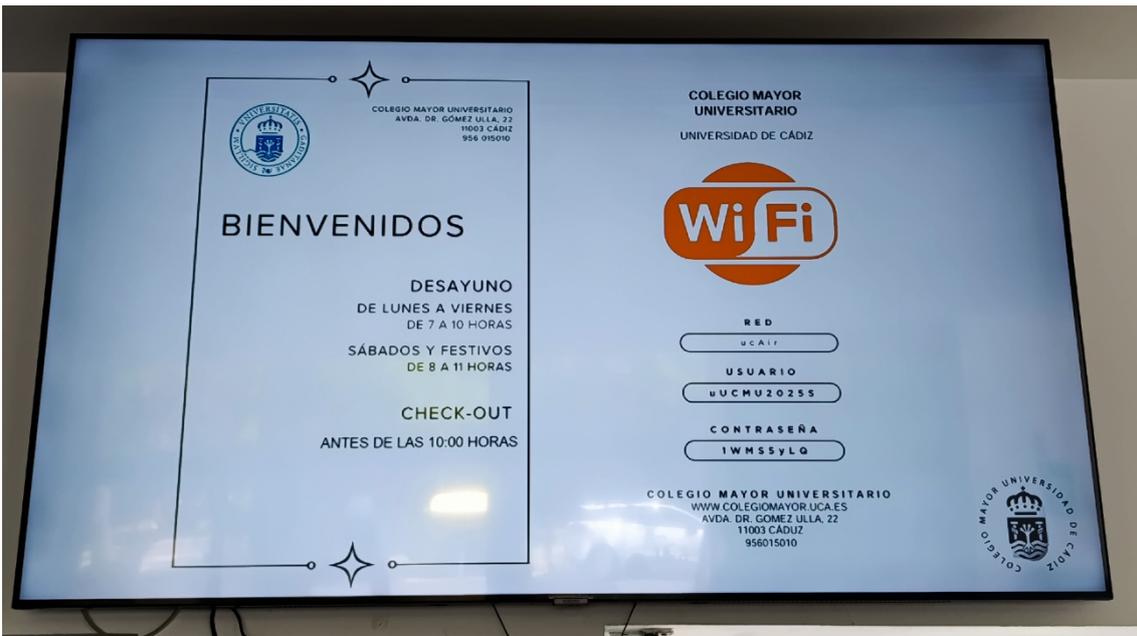


Figura 5. Cartelería digital 2.

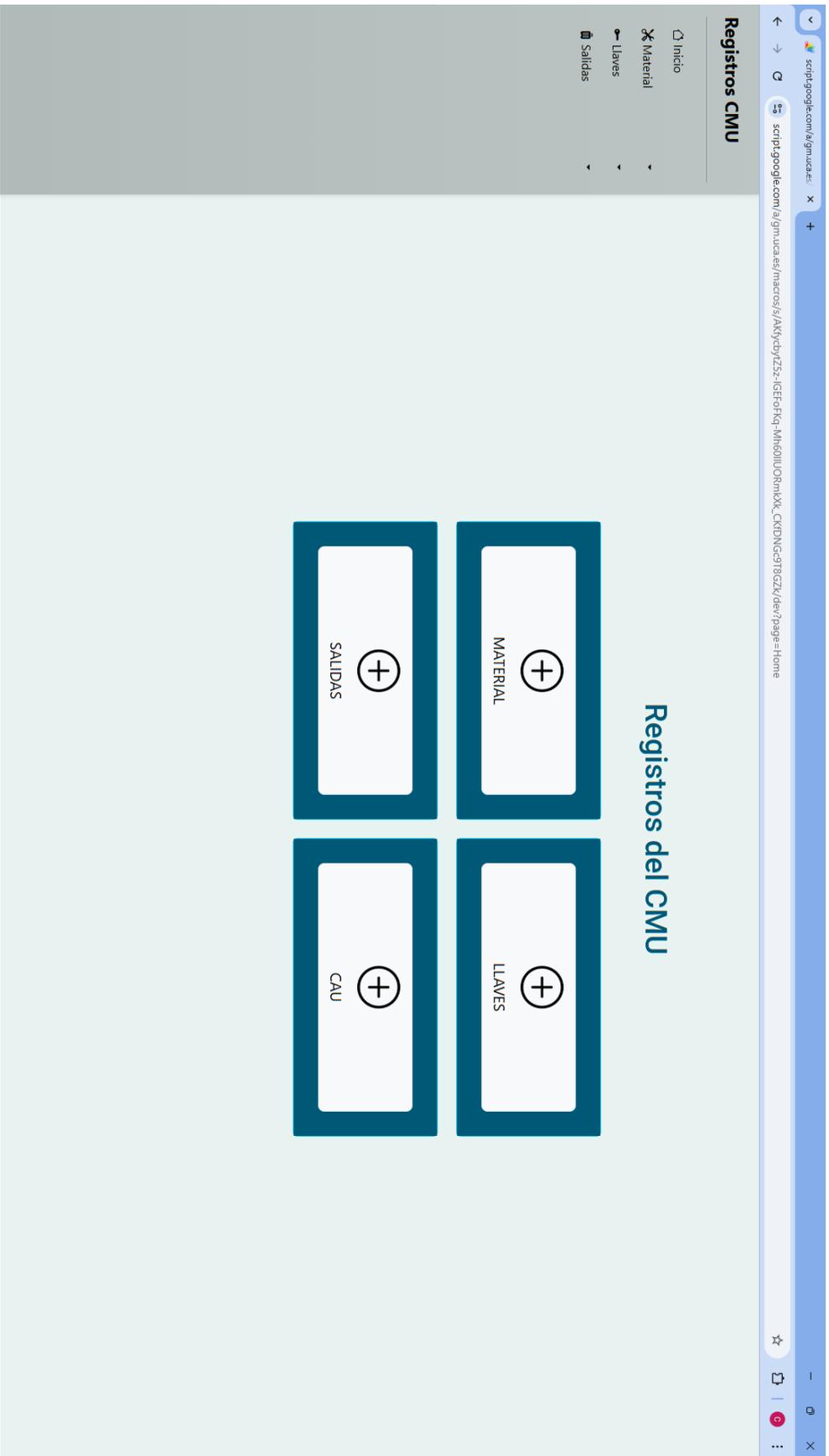


Figura 6. CMU web app.



Figura 7. TPV.