



# Plan Estratégico 2017-2020

## Diciembre 2016, Edición 0

El año 2005 fue la génesis de la creación del Equipo de Mejora del Colegio Mayor, dentro del *Plan de Calidad de la Administración y Servicios de la Universidad de Sevilla*, a la que pertenece. Desde ese año, el colegio ha trabajado tomando como referencia el Modelo Europeo EFQM de Excelencia en Gestión.

Los años 2007 y 2008 elabora sus primeros planes operativos anuales, en los que establece los objetivos de mejora anuales.

En 2008 realiza una primera Autoevaluación según el Modelo EFQM, con un resultado de 128 puntos. En 2009 se intensifica el trabajo de adaptación a los criterios de excelencia en gestión, compromisos que fueron públicamente adoptados por medio del **I Plan Estratégico**, correspondiente al periodo 2009-2012, y que fue desplegado por medio de cinco líneas estratégicas y objetivos anuales. Las líneas estratégicas establecidas fueron:

1. Servir a la Comunidad Universitaria
2. Mantener un clima de convivencia que favorezca la obtención de buenos resultados académicos y la formación en valores de los colegiales
3. Poner en valor los elementos diferenciales
4. Asegurar la sostenibilidad
5. Mejorar de forma continua los resultados

En 2010 el colegio obtiene el sello 200+ de excelencia en gestión. Durante los años 2010 y 2011 se consolidan los cambios en el sistema de gestión, lo que permite que el colegio acceda directamente, en enero de 2012, a la obtención del Sello 400+.

En 2012 se elabora el **II Plan Estratégico 2013-2016**, que mantiene las mismas líneas estratégicas pero incorpora algunas modificaciones en los procesos para llevarlas a cabo. Durante estos cuatro años el Equipo de Mejora, del que forman parte todos los profesionales del Colegio Mayor, continúa emprendiendo mejoras y cumpliendo los objetivos, de manera que en 2016 alcanza el máximo nivel de excelencia en gestión: el Sello 500+. De los resultados alcanzados cada año, el colegio da cumplida cuenta mediante la difusión de las correspondientes Memorias Anuales.

Este camino no ha sido fácil, y no hubiera sido posible sin el respaldo de la Universidad y el generoso esfuerzo de los profesionales que trabajan en el colegio. A las dificultades propias de la gestión de un centro como el nuestro, se unen los acontecimientos del entorno social, económico y normativo, así como otros cambios que han supuesto verdaderos retos para nosotros. En este sentido, destacar la tranquila transitoriedad conseguida en el paso del colegio a mixto, manteniendo nuestro sistema de valores y el modelo de convivencia, las restricciones presupuestarias existentes o el aumento del número de residencias para estudiantes de gestión privada.

La consecución del máximo sello de excelencia ha supuesto un refrendo del buen hacer de los profesionales del Colegio y de todos los colegiales que por él han pasado. Pero es importante destacar que mantenerse en ese nivel requiere, al menos, el mismo esfuerzo que el invertido para conseguirlo y, por otra parte, seguir manteniendo los elevados niveles de satisfacción de nuestros colegiales, residentes y profesionales.

Este **III Plan Estratégico 2017-2020** nace, al igual que los anteriores, a partir del *Plan Estratégico de la Universidad de Sevilla*. Y lo hace como un documento vivo que revisaremos cada año, y que debe servir de guía para la gestión y la mejora de los próximos cuatro años.

Las fuentes de información empleadas para la elaboración del III Plan Estratégico han sido las siguientes:

- El Plan Estratégico de la Universidad de Sevilla.
- Los Estatutos de la Universidad de Sevilla.
- Los resultados del II Plan Estratégico 2013-16.
- El análisis del entorno del Colegio Mayor.
- La Misión, Visión y Valores del colegio.
- El Mapa DAFO de Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades.
- Los resultados de la evaluación EFQM que dio lugar a la consecución del sello 500+.

Debido a la importancia que la formación integral de colegiales tiene en el modelo de convivencia, y a la mejora de sus competencias, en 2016 se revisaron las declaraciones de Misión y Visión, quedando como siguen:

## MISION

*“El Colegio Mayor Hernando Colón de la Universidad de Sevilla presta servicio de formación integral a sus colegiales, en un clima de convivencia donde se favorece el ambiente de estudio, la adquisición y desarrollo de competencias personales y la puesta en práctica de valores como la libertad responsable. Para ello, ofrece un alojamiento confortable y de calidad que potencie una integración máxima de sus colegiales durante su vida universitaria. Asimismo, el Colegio Mayor, presta servicios de alojamiento a profesionales de distintas universidades.”*

## VISION

*El Colegio Mayor Hernando Colón es reconocido por su prestigio y el de sus profesionales dentro y fuera de la Universidad, distinguiéndose por la alta calidad de los servicios e instalaciones que ofrece, por el modelo de convivencia y de participación activa, por los resultados académicos que alcanzan sus colegiales y por las competencias personales que adquieren.*

Los Valores se mantienen como sigue:

## VALORES

- **Libertad responsable.** Este valor se traduce en un sistema de gestión que favorece y fomenta la libertad de los miembros de la comunidad colegial en el desempeño de sus tareas, libertad basada en la confianza en su saber hacer, en el respeto a los demás y en el rigor en el cumplimiento de los criterios y normas de trabajo establecidos por la Universidad y por el Centro.
- **Implicación.** Colegiales y profesionales asumen como propios los objetivos y valores del colegio, procurando realizar sus actividades con la máxima calidad, eficiencia y rigor posibles.
- **Iniciativa y capacidad de resolución.** Los miembros de la comunidad del Colegio Mayor se distinguen por intentar resolver, o por resolver, cualquier asunto o problema con eficacia y eficiencia, rapidez y determinación.
- **Afán de superación.** Los profesionales y colegiales tienen espíritu de superación, intentando realizar las tareas de manera que los resultados de los procesos y servicios del colegio sean cada vez mejores.
- **Creatividad y Capacidad de Cambio.** El Colegio Mayor mantiene una mentalidad abierta para responder a los retos y oportunidades que se presentan y para encontrar mejores formas de trabajar y de prestar los servicios a partir del aprendizaje y de la generación de nuevas ideas, tanto propias como de terceros.



La matriz de Fortalezas y Debilidades (internas) y Amenazas y Oportunidades (externas) fue actualizado, identificando el Equipo de Mejora los siguientes:

# MATRIZ DAFO

| <u>DEBILIDADES</u>  | <u>AMENAZAS</u>   |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Comunicación interna insuficiente</li><li>2. Ausencia de plan de promoción</li><li>3. Falta de conocimiento de inglés y francés</li><li>4. Accesibilidad del Director</li><li>5. Lavandería</li><li>6. Tratamiento de quejas y reclamaciones</li></ol>   | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Aumento de la competencia</li><li>2. Aumento significativo de las solicitudes</li><li>3. Desconocimiento de la marca Colegio Mayor por la sociedad</li></ol>   |
| <u>FORTALEZAS</u>   | <u>OPORTUNIDADES</u>  |
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Imagen del colegio (alto % de clientes recomendaría el colegio)</li><li>2. Clima de convivencia</li><li>3. Amabilidad del personal</li><li>4. Relación calidad/precio</li><li>5. Limpieza de habitaciones e instalaciones</li><li>6. El centro se autofinancia (capítulos 2 y 6)</li><li>7. Conciencia sobre conciliación familiar y laboral</li><li>8. Grado de satisfacción de los profesionales</li></ol> | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Caso de que fuera necesario, aumentar el nº de residentes</li><li>2. Posibilidad de aumentar el nº de colegiales</li><li>3. Aprovechar la presencia en el Consejo Rector de CC.MM.</li><li>4. Aprovechar la realización en Sevilla de las XXXIX Jornadas de CCMM de España</li></ol> |

Plan Estratégico 2017-2020

A partir de las declaraciones de Misión, Visión y Valores, y de la identificación de Fortalezas, Debilidades, Amenazas y Oportunidades, teniendo en cuenta el Plan Estratégico de la universidad y sus Estatutos, y a la vista de los resultados alcanzados, consensuó las siguientes **Líneas Estratégicas** para el período 2017-2020:

## LÍNEAS ESTRATÉGICAS 2017-2020

1. Búsqueda de la **Excelencia** en los Universitarios
2. Mantener un clima de convivencia que favorezca la **formación integral** del universitario
3. Asegurar la **sostenibilidad**
4. **Mejorar** de forma constante los Resultados
5. Proyectar externamente el Colegio Mayor como **centro universitario**

A continuación se exponen los principales procesos, actividades y recursos previstos para desplegar las estrategias.



# 1. Búsqueda de la Excelencia en los Universitarios



## Aspectos Clave:

- Formación integral de Universitarios
- Certificación de Competencias de Universitarios
- Empleabilidad de Universitarios
- Seguimiento de resultados académicos

El Colegio Mayor ha de ser un centro de formación complementario de los colegiales, especialmente en lo que se refiere a los valores humanos y a las relaciones sociales, convivencia y formación complementaria a sus estudios de grado. Desde una perspectiva de libertad responsable, debemos procurar que arraigue en nuestros colegiales un sentido de ciudadanía comprometida, humildad, austeridad y solidaridad, logrando así el desarrollo pleno de su personalidad.

Por otra parte, la situación de escasez de recursos y el aumento de la competitividad, unidos a una situación general de precariedad del empleo, motivan que el Colegio aumente sus esfuerzos por potenciar la formación integral de sus colegiales mediante el establecimiento de procesos que permitan:

1. Seguir su evolución y ayudar a mejorar sus resultados académicos.
2. Evaluar y desarrollar sus competencias.
3. Disponer de un certificado final de sus competencias, de acuerdo a los Valores establecidos en el colegio, que le permita mejorar su empleabilidad.

La búsqueda permanente de la excelencia, como forma de vida, como actitud, no como fin último, debe guiar nuestras actuaciones y las de los colegiales, desde una perspectiva en la que, como dijo Gandhi, *“No hace falta apagar la luz del otro para lograr que brille la nuestra”*.

Plan Estratégico 2017-2020

## 2. Mantener un clima de convivencia que favorezca la formación integral del universitario

### Aspectos Clave:

- Modelo de Convivencia
- Consejo Colegial y Comisiones
- Integración de nuevos colegiales
- Gestión de la convivencia

El Colegio Mayor ha de ser un espacio para la convivencia, el estudio y la formación humana. Los valores de libertad, tolerancia, respeto, compañerismo, responsabilidad y espíritu solidario deben presidir la conducta de todos sus miembros.

El estudio debe ser un valor fundamental para todos, por lo que debe significar un serio compromiso de cada Colegial hacer cuanto le sea posible para esforzarse en él.

Forman parte de esta línea estratégica todas las actuaciones dirigidas a propiciar y mantener un determinado clima de convivencia, basado en la creación, divulgación y seguimiento de unas normas de convivencia, en la celebración de actos de convivencia, en la rápida integración de los nuevos colegiales mediante los planes de acción tutorial, y en la existencia de una estructura organizativa para el fomento de la participación y de la formación en valores que el Colegio promueve.

Esta estructura organizativa está basada en un Consejo Colegial y en Comisiones constituidas por Colegiales para la gestión de determinadas actividades. El Consejo es el órgano de gobierno de los colegiales, y es elegido anualmente por votación entre todos ellos de acuerdo con las normas electorales establecidas. Tiene como función principal coordinar el desarrollo de las actividades del Colegio y fomentar la colaboración y la participación de los colegiales en las mismas. Dentro del Consejo están representadas las diferentes Comisiones. Como elementos de refuerzo de la dinamización, y para un mejor seguimiento de la formación en valores de los Colegiales, la Dirección nombra entre éstos a los Subdirectores.



Plan Estratégico 2017-2020

### 3. Asegurar la sostenibilidad

#### Aspectos Clave:

- Renovación de instalaciones
- Optimización de la vida útil de los activos
- Eficiencia
- Sostenibilidad presupuestaria

Mantener los servicios del colegio, y renovar y mantener sus instalaciones requiere de unos determinados niveles de gasto. Si bien no es objetivo obtener beneficios económicos, resulta necesario conseguir unos ingresos y unas cuentas saneadas que permitan acometer, año a año, las renovaciones y mejoras necesarias para asegurar la sostenibilidad del centro y de los niveles de calidad de sus servicios.

Para asegurar la sostenibilidad del colegio es necesario mantener unos niveles de solicitudes de matrícula suficientes, a base de poner en valor los elementos diferenciales de los colegios mayores, con actividades divulgativas entre los futuros universitarios de la Universidad de Sevilla. A esta sostenibilidad contribuye el servicio de residencia ofrecido a profesionales de otras universidades españolas y europeas.

Se incluye en esta línea estratégica la potenciación de la búsqueda de la eficiencia en la gestión integral de los activos, de manera que se mida y optimice su vida útil por medio del establecimiento de un sistema integral de gestión del mantenimiento de los activos.



Plan Estratégico 2017-2020

## 4. Mejorar de forma constante los Resultados

### Aspectos Clave:

- Renovación de métodos de trabajo
- Comunicación interna
- Mejora constante de los resultados
- Eficiencia
- Competencias de los profesionales
- Medir y distribuir de forma más equilibrada las cargas de trabajo

Los profesionales constituyen uno de los mayores patrimonios del colegio. Formados de modo continuo, son los encargados de proporcionar a los estudiantes y residentes un ambiente cálido y acogedor, ofreciendo siempre una atención amable y personalizada.

Forman parte de esta estrategia las actuaciones relativas a la gestión de los recursos humanos asignados al centro por el correspondiente servicio de la Universidad de Sevilla, a la evaluación de su desempeño y a la gestión del reconocimiento profesional que se merecen.

Para la mejora constante de los resultados del colegio necesaria la implicación, el compromiso, el trabajo en equipo, la disponibilidad al cambio y el afán de mejora de sus profesionales, pero también es necesario que exista un sistema de gestión que facilite y propicie su participación en la toma de decisiones, que oriente su trabajo a la detección y satisfacción de las necesidades de los clientes y a la obtención de resultados medibles y conocidos.

A partir del análisis de indicadores, de las sugerencias y de los resultados de encuestas, el Equipo de Mejora define los objetivos anuales e identifica nuevas oportunidades de mejora durante el año. Para alcanzar los objetivos y resolver eficazmente las oportunidades de mejora, es necesaria la renovación de los métodos de trabajo, de manera que se optimice su eficacia para alcanzar los objetivos y su eficiencia en el empleo del tiempo y de los recursos necesarios.

El centro tiene una plantilla reducida. No obstante, durante estos años la comunicación interna se ha mostrado como un aspecto clave que favorece la eficiencia de las actuaciones. Por esta razón, debemos continuar potenciando la utilización de sistemas que maximicen la eficacia de la comunicación.

Por último, es objetivo de este Plan optimizar la capacidad del equipo de profesionales por medio de una distribución más equilibrada y justa de los trabajos y tareas.



Plan Estratégico 2017-2020

## 5. Proyectar externamente el Colegio Mayor como centro universitario

### Aspectos Clave:

- Mejorar el conocimiento sobre el Colegio y su actividad, tanto dentro de la Comunidad Universitaria como externamente. Darse a conocer.
- Servir a la Comunidad Universitaria y a la Sociedad
- Potenciar el uso de la residencia por profesores e investigadores extranjeros

Los Colegios Mayores desempeñamos un importante papel en la formación integral de los universitarios, que no es suficientemente conocido tanto dentro de la propia Universidad como por la sociedad. Las causas de esta situación hay que buscarlas en la insuficiente apertura de nuestros centros hacia la sociedad. Para paliar esta situación, el colegio tiene que continuar trabajando en la mejora del conocimiento externo de sus actuaciones como centro de formación integral.

La pertenencia al Consejo Rector de la Asociación de Colegios Mayores Universitarios de España, la realización de actividades conjuntas con otros colegios y residencias de la Universidad de Sevilla, la realización de jornadas de puertas abiertas y la difusión, en general, de su Misión y actividades, deben ser revisadas para mejorar el conocimiento que la sociedad tiene del valor de los colegios mayores.

El Colegio presta sus servicios dentro de la Comunidad Universitaria, proporcionando alojamiento y formación integral a los colegiales, alojamiento a personal de universidades españolas y organizando actividades formativas complementarias dirigidas a la Comunidad Universitaria. Dado que es intención de la Universidad fomentar la actividad investigadora y la internacional, el Colegio va a establecer nuevas formas para potenciar el uso de la residencia entre profesorado e investigadores extranjeros.

La transparencia informativa es otro aspecto importante dentro de esta estrategia. Las Memorias Anuales y la página web son los medios por los cuales se informa con detalle de la gestión y resultados del centro, sometido a las normas reguladoras de control de gasto de la Universidad de Sevilla.

Por último, el colegio también se debe a la sociedad en la que desarrolla su actividad, por lo que organiza periódicamente actividades de carácter benéfico y de colaboración con diferentes entidades, e incorpora a sus procesos y servicios criterios de actuación para minimizar los impactos ambientales que su actividad genera.



Plan Estratégico 2017-2020