




 Universidad de Granada	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO	PE26-08-ATEN	Página 1 de 8 N° Revisión: 12 30/11/18	
	ATENCIÓN AL USUARIO, INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN			

ATENCIÓN AL USUARIO, INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN

APROBADO POR:	N° DE REVISIÓN	FECHA	RESUMEN DE CAMBIOS/COMENTARIOS
Director CAD	01	11/01/08	Aprobación del procedimiento
Director CAD	02	03/06/09	Cambios en el procedimiento
Director CAD	03	22/10/09	Inclusión de IT becarios información. Eliminación de algunas IT, se incluyen en el procedimiento.
Director CAD	04	18/05/10	Inclusión horarios reducidos. Cambios en liquidación (eliminación arqueo)
Director CAD	05	19/04/11	Cambio formato documento
Director CAD	06	27/10/11	Cambio el término <i>Subdirectores</i> por <i>Responsables de Área</i> .
Director del CAD	07	3/12/12	En el punto 6.1.5 se establece la forma de hacer caja en dos turnos. Se sustituye correo Web por formulario de quejas/sugerencias y dudas.



 Universidad de Granada	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO	PE26-08-ATEN	Página 2 de 8 N° Revisión: 12 30/11/18	
	ATENCIÓN AL USUARIO, INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN			

Director del CAD	08	12/11/13	Se elimina la referencia a los puntos PIU del apartado 6.1.2
Director del CAD	09	23/07/14	Al estar cerrado el centro se elimina el horario de tarde. Se modifica el horario de piscina ya que sólo se abre en verano.
Director del CAD	10	26/09/14	Como consecuencia del cierre definitivo de la piscina, se elimina toda referencia a la misma
Director del CAD	11	28/10/16	Inclusión horario de tarde
Director del CAD	12	30/11/18	Se actualizan las referencias a ISO 9001

 Universidad de Granada	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO	PE26-08-ATEN	Página 3 de 8 N° Revisión: 12 30/11/18	
	ATENCIÓN AL USUARIO, INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN			

INDICE

1. OBJETO
 2. ALCANCE
 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
 4. RESPONSABILIDADES
 5. DEFINICIONES
 6. DESARROLLO
 - 6.1. Atención al usuario.
 - 6.2. Información
 - 6.3. Difusión de la información del CAD
 - 6.4. Registro de entrada y salida
 7. REGISTROS
- ANEXOS

 Universidad de Granada	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO	PE26-08-ATEN	Página 4 de 8 N° Revisión: 12 30/11/18	
	ATENCIÓN AL USUARIO, INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN			

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es establecer la metodología a seguir para atender a los usuarios y las formas de difusión de la información generada en el CAD

2. ALCANCE

Dicho procedimiento alcanza todas las formas de información y atención directa e indirecta que puedan recibir los usuarios del CAD.

3. DEFINICIONES

Usuario: es la persona que utiliza o trabaja con algún objeto o que es destinataria de algún servicio público o privado, empresarial o profesional.

Atención al usuario: Acción de atender al público. Cortesía, demostración de respeto. Selección de la parte de la información de entrada para su procesamiento posterior.

Difusión: Propagación, extensión, divulgación de la información.



Son de aplicación las definiciones de la Norma ISO 9001

4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA/NORMATIVA

- Manual de Calidad del CAD
- Norma ISO 9001. Sistemas de Gestión de Calidad: Requisitos
- Norma ISO 9001. Sistemas de Gestión de Calidad: Principios y Vocabulario

5. RESPONSABILIDADES

Descritas en el desarrollo del procedimiento (apartado 6)

 Universidad de Granada	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO	PE26-08-ATEN	Página 5 de 8 Nº Revisión: 12 30/11/18	
	ATENCIÓN AL USUARIO, INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN			

6. DESARROLLO

6.1. Atención al usuario.

La atención a los usuarios es una parte importante en la prestación de los servicios en el CAD ya que comprende la inscripción a los cursos, la realización de las fichas deportivas... y en general la oferta de todas las prestaciones con atención individualizada.

En este proceso se utilizan diversos medios como son: los programas de actividades, la información de la página web, las comunicaciones por parte de la Dirección del CAD, el programa informático específico del CAD, teléfonos de información, fax y los e-mail para consultas relacionadas con el CAD.

Asimismo existen puntos de atención a usuarios destacando entre ellas la oficina central en el Campus de Fuentenueva y la oficina en el Campus de Cartuja. Además de las oficinas hay atención directa en los vestuarios de las instalaciones (para ciertas cuestiones específicas), por medio del personal de mantenimiento.

6.1.1. Lugares y horarios de atención al usuario

Las oficinas disponibles para la inscripción en el CAD son:

- Campus de Fuentenueva (Administración): Avda de Fuentenueva, s/n
- Campus de Cartuja: Ctra de Alfacar, s/n

Los horarios de atención al público son:

CAMPUS UNIVERSITARIO DE FUENTENUEVA.

De lunes a viernes de 9 a 14 horas y de 15 a 20:00 horas.

CAMPUS UNIVERSITARIO DE CARTUJA.



De lunes a viernes de 9 a 14 horas.

Las instalaciones de Fuentenueva y Cartuja tienen el siguiente horario

- Lunes a viernes 09:00 a 23:00
- Sábados de 9:00 a 22:00
- Domingos de 9:00 a 14:00.

6.1.2. Tareas de atención al usuario

En las oficinas de Fuentenueva y Cartuja se realizan las siguientes tareas:

 Universidad de Granada	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO	PE26-08-ATEN	Página 6 de 8 Nº Revisión: 12 30/11/18	
	ATENCIÓN AL USUARIO, INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN			

- Ofrecer información general acerca de:
 - o Las actividades que el CAD oferta
 - o Los tipos de altas deportiva que existen y sus características
 - o Los responsables de cada área específica
 - o Cualquier otra información requerida por los usuarios referente a las actividades ofertadas por el CAD.

- También se desarrollan las siguientes tareas:
 - o Realización de altas deportivas (según la IT al efecto).
 - o Inscripción a los cursos y actividades (según la IT al efecto)
 - o Reserva de instalaciones individuales (según las IT al procedimiento Instalaciones) y por periodos (IT al efecto)
 - o Liquidación de la recaudación diaria..

Además de lo anteriormente comentado, en la oficina de Fuentenueva se realizan de forma exclusiva las siguientes tareas:

- Trámites de devolución de precios públicos (según la IT al efecto)
- Registros internos de entrada y salida

6.1.3. Formulario Dudas página WEB y Formulario Quejas y Sugerencias página WEB.

El usuario puede presentar una queja/sugerencia o duda a través de los formularios de quejas/sugerencias y dudas, todos ellos disponibles en la página Web del CAD.



Estas quejas son recibidas y gestionadas por la Administradora del CAD, quien contesta a las quejas/sugerencias o dudas realizando las correspondientes consultas al personal responsable.

No obstante, en los períodos de cierre obligatorio de Atención al Público impuestos por la Gerencia de la UGR (Navidad, Semana Santa, Vacaciones de Verano o cualquier otro cierre establecido), el periodo máximo de contestación se podrá ampliar a veinte días hábiles.

6.1.4. Liquidación diaria

Diariamente, una vez cerrada la oficina al público, el personal de atención al usuario proceden a la liquidación en turno de mañana y de la misma manera en turno de tarde.

Se imprime el listado de pagos con la recaudación del total de reservas y fichas realizadas cada día y que deberá de coincidir con el efectivo de la caja descontando el dinero disponible como cambio del que se ha partido en cada turno.

 Universidad de Granada	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO	PE26-08-ATEN	Página 7 de 8 N° Revisión: 12 30/11/18	
	ATENCIÓN AL USUARIO, INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN			

De la misma forma, se realiza la liquidación en la oficina de Cartuja, según la IT al efecto.

Periódicamente se realiza un arqueo y se ingresa en el banco.

6.2. Información y publicidad.

El CAD dispone de gran cantidad de medios de información hacia la comunidad universitaria y resto de usuarios a los que se les pueda ofrecer nuestros servicios: en las oficinas, a través de los programas de actividades, de la página web, de e-mail enviados a la comunidad universitaria, mediante los becarios de difusión...

6.2.1. Los programas de actividades

El Responsable de Programación y Planificación elabora anualmente el programa de actividades

El/los Programa/s de actividades del Curso está a disposición de los usuarios en las oficinas del CAD, en los diferentes Centros y Servicios de la Universidad de Granada, en la página Web del Servicio, y otros lugares de interés para el conocimiento de la mayor cantidad de usuarios posible.

En dichos programas, siempre que sea posible, se establecen los cursos y actividades, las fechas, horarios y duración, las fechas de inscripción y toda la información necesaria para los interesados.

6.2.2. La página web

Otro medio de difusión del que dispone el CAD, es la página web. En ella, se expone toda la información referente tanto a las actividades que se realizan, las competiciones, instalaciones...

6.2.3. Correos electrónicos enviados a la comunidad universitaria

Una vez que se encuentra toda la información en la página web del CAD, se envía un correo electrónico a la Comunidad Universitaria para ponerlo en su conocimiento.



Cuando hay alguna novedad en CAD, ya sea para informar de plazos de matriculas, de campus, de salidas... se procede de la misma forma anteriormente comentada para una mayor difusión de la información del CAD.

6.3. Difusión de la información del CAD

En el CAD hay un Responsable de información, estudiantes y centros que se encarga de realizar la difusión de las actividades del CAD en los centros/facultades de la UGR.

Para esta difusión se cuenta con el apoyo de becarios de información.

Ver *<IT Becarios Información>*.

 Universidad de Granada	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO	PE26-08-ATEN	Página 8 de 8 N° Revisión: 12 30/11/18	
	ATENCIÓN AL USUARIO, INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN			

6.4. Registro interno de entrada y salida

Los documentos que se reciben en el CAD, como los emitidos desde este, son registrados en la aplicación destinada para ello como **<registro de entrada>** o **<registro de salida>**. Al documento se le asigna un nº de identificación, fecha de entrada/salida, se sella, se guarda una fotocopia en archivo y el original se entrega a su destinatario.

La finalidad de este registro es el control de la documentación que afecta al normal funcionamiento del centro, no sustituyendo en ningún caso el Registro General de la Universidad de Granada, por lo que no conlleva las connotaciones legales anteriormente mencionadas.

7. REGISTROS

- Listados de mensajes y estadísticas de los formularios WEB de quejas/sugerencias y dudas.
- Programas informativos
- Página Web
- Registro de entrada
- Registro de salida
- Aplicación registro interno
- Recaudaciones

ANEXOS:

- Ver **<IT Realización de altas deportivas>**
- Ver **<IT Inscripción a cursos y actividades>**
- Ver **<IT Gestión de Peñas y Reserva de instalaciones por periodos>**
- Ver **<IT Devolución de precios públicos>**
- Ver **<IT Becarios colaboradores>**