

 <b>UNIVERSIDAD DE GRANADA</b>	INSTRUCCIÓN TÉCNICA ESPECÍFICA	PE26-08-ATEN	Página 1 de 3 Nº Revisión: 19 12/02/25	<i>deportes</i> / <b>UGR</b> /
	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS			

<b>1. OBJETO Y ALCANCE</b>	El objeto de este procedimiento es describir las distintas herramientas para informar a personas usuarias sobre servicios y trámites en el Centro de Actividades Deportivas de la Universidad de Granada.			
<b>2. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA</b>	Manual de Calidad de la Universidad de Granada. Norma ISO 9001 Sistemas de Gestión de Calidad-Requisitos. Norma ISO 9001 Sistemas de Gestión de Calidad- Principios y Vocabulario. Procedimiento de atención al usuario, información y difusión de la información. Manual del usuario del CAD (FAQ).			
<b>3. DEFINICIONES</b>	<b>Usuario/a</b> <b>Persona usuaria</b>	Persona que requiere información para realizar un trámite relacionado con la prestación de servicios del Centro de Actividades Deportivas de la Universidad de Granada. Las personas usuarias pueden ser tanto de la comunidad universitaria como externas.		
	<b>Acronimos</b>	CAD	Centro de Actividades Deportivas	
		DIR	Dirección CAD	
		AD	Personal Administración	
		TEC	Personal Técnico Deportivo	
	PTGAS	Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios		
<b>4. DESARROLLO</b>				
<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Quién</b>	<b>Registros generados</b>	
<b>4.1. Política de comunicación en el CAD</b>				
1	La política de comunicación del CAD de la UGR se establece a nivel de equipo de Dirección del CAD.	DIR	Circulares, noticias, redes sociales, etc.	
<b>4.2. Atención a las personas usuarias</b>				
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Información</b> sobre la prestación de servicios del CAD</li> <li>- <b>Trámites</b> que se pueden realizar en el CAD:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de alta deportiva deportiva para el curso académico.</li> <li>• Alquiler de instalaciones:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Campus Fuentenueva</li> <li>○ Campus Cartuja</li> <li>○ Campus Náutico</li> </ul> </li> <li>• Inscripción en actividades:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>○ cursos generales</li> <li>○ Escuelas Deportivas de Menores</li> <li>○ Programa de Montaña</li> <li>○ Campus Náutico</li> <li>○ Campus y Campamentos de Verano</li> <li>○ Voluntariado CAD</li> <li>○ Campus de Ceuta y Melilla</li> </ul> </li> <li>• Inscripción en competiciones:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Competiciones internas (oficina área de competiciones).</li> <li>○ Selecciones Universitarias (CAU y CEU)</li> <li>○ Club Deportivo Universidad de Granada</li> <li>○ Eventos Deportivos</li> </ul> </li> <li>• Solicitudes de certificados para reconocimiento de créditos por participar en actividades deportivas.</li> <li>• Solicitudes a través de sede electrónica:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Peticiones genéricas</li> <li>○ Devolución de precios públicos</li> <li>○ Quejas, sugerencias y felicitaciones</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	AD	Registros en la Aplicación del Servicio de Deportes o en la Sede electrónica	

 <b>UNIVERSIDAD DE GRANADA</b>	INSTRUCCIÓN TÉCNICA ESPECÍFICA	PE26-08-ATEN	Página 2 de 3 Nº Revisión: 19 12/02/25	<i>deportes</i> / <b>UGR</b> /
	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS			

<b>4.3. Canales de atención a las personas usuarias</b>			
1	Para la atención a las personas usuarias se utilizan diversos canales como son: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web del CAD</li> <li>• Formularios de contacto web</li> <li>• Atención telefónica</li> <li>• Atención presencial</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Sede electrónica de la UGR</li> </ul>	AD	
<b>4.3.1. Página web del CAD</b>			
1	A través de la página web los usuarios/as pueden obtener información y también realizar trámites a través de la Oficina Virtual o de la sede electrónica de la UGR: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Información:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de la información de la página web y la actualización se realiza de forma periódica.</li> <li>• Publicación noticias</li> <li>• Publicación de horarios de instalaciones en periodos de vacaciones: se coordina con el Servicio de Información y atención de la UGR (SIA).</li> </ul> </li> <li>- Trámites:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los usuarios pueden realizar trámites en la página web a través de la Oficina Virtual de la UGR, en el apartado: Deportes: Altas, reservas y cursos.</li> </ul> </li> </ul>	TEC AD	Web
<b>4.3.2. Formularios de contacto web</b>			
1	A través de formularios de contacto en la página web los usuarios/as pueden solicitar información sobre la prestación de servicios del CAD.	AD	Web
<b>4.3.3. Atención telefónica</b>			
	Atención telefónica	AD TEC	
<b>4.3.4. Atención presencial</b>			
1	La atención presencial se realiza en dos oficinas: Campus Fuentenueva (horario de mañana y tarde) y Campus Cartuja. También se ofrece alguna información específica en la recepción de las instalaciones deportivas por parte del Personal Técnico y Auxiliar de Mantenimiento de Instalaciones Deportivas. El horario de atención	AD TEC	Registros en la aplicación del Servicio Deportes
<b>4.3.5. Correo electrónico</b>			
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Difusión de información mediante correos a toda la comunidad universitaria a través del Vicerrectorado de Estudiantes y Vida Universitaria y enviados desde Dirección del CAD.</li> <li>- Correos a usuarios/as o grupos de usuarios/as para gestión de trámites o difusión de información desde Administración del CAD.</li> </ul>	AD	Correos enviados desde: <a href="mailto:direcciondeportes@ugr.es">direcciondeportes@ugr.es</a> <a href="mailto:deportes@ugr.es">deportes@ugr.es</a>
<b>4.3.6. Sede electrónica de la UGR</b>			
1	Sede electrónica: A través de la sede electrónica los usuarios pueden presentar solicitudes relativas a procedimientos administrativos como: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitudes genéricas</li> <li>- solicitudes de devoluciones de precios públicos (que tiene un procedimiento específico para toda la UGR).</li> </ul>	AD	Registros en sede electrónica

 <b>UNIVERSIDAD DE GRANADA</b>	INSTRUCCIÓN TÉCNICA ESPECÍFICA	PE26-08-ATEN	Página 3 de 3 Nº Revisión: 19 12/02/25	<i>deportes</i> / <b>UGR</b> /
	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS			

	- Quejas, sugerencias y felicitaciones (este procedimiento también es igual en toda la UGR).		
<b>4.4. Otros trámites que se realizan en el área de Información del CAD</b>			
1	Liquidación diaria de los ingresos por servicios prestados: Diariamente se imprime un listado desde la aplicación del Servicio de Deportes (Bases 12) con los ingresos del día en cada oficina (Fuentenueva o Cartuja). Los ingresos vienen desglosados en: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reserva de instalaciones</li> <li>- Inscripción en cursos</li> <li>- Alta deportiva</li> </ul> Mensualmente se lanzan listados del mes anterior y se comprueban con los listados diarios y los saldos del banco.	ADM	Liquidaciones mensuales (TPV y efectivo)