GESTIÓN DE LAS RESERVAS DE ALOJAMIENTO

APROBADO POR:	Nº DE REVISIÓN	FECHA	RESUMEN DE CAMBIOS/COMENTARIOS
Dirección	01	23/01/09	Aprobación del procedimiento
Dirección	02	18/02/09	Inclusión en el procedimiento de la simbología utilizada en los cuadrantes de reserva
Dirección	03	10/03/09	Modificación de los puntos 4 y 6.
Dirección	04	26/05/09	Eliminación de los puntos 5 y 6 y su inclusión en el diagrama de flujo.
Dirección	05	30/04/2011	Adaptación de la documentación siguiendo la I.T. -01-FORM
Dirección	06	23/11/11	Modificación de las Condiciones de Reserva inclusión del prepago en Residencias y modificación del proceso de preselección del Isabel La Católica eliminando libro de registro de documentación.
Dirección	07	19/03/2013	Inclusión del punto 7.- Exclusiones del Procedimiento (Reservas Gabinete de Acción Social y Rectorado) Inclusión del listado de ***<Nombramiento como colegial>***
Dirección	08	03/02/2014	Copia de Seguridad semanales del Registro de Reservas.
Dirección	09	21/10/2014	Modificación del punto 7 Exclusiones. Procedimiento de Reservas de habitaciones de Protocolo.
Dirección	10	05/12/2017	Modificación del formulario de reserva de alojamiento en la Corrala de Santiago se incluye el servicio de media pensión.
Dirección	11	29/11/2018	Actualización denominación ISO 9001 (SE OMITE EL AÑO DE ACTUALIZACIÓN)

Jefe de Sección	12	24/03/2020	Procedimiento de cobro con TPV

INDICE

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. RESPONSABILIDADES
5. DEFINICIONES
6. METODOLOGÍA
   6.1. Residencias.
   6.2. Colegio Mayor.
7. EXCLUSIONES
8. REGISTROS

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es definir la metodología a seguir durante el proceso de organización y asignación de alojamiento.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable al proceso desde que se proporciona la información sobre las solicitudes de reserva hasta que se produce la confirmación o denegación .

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de Calidad del Servicio de Residencias y Colegio Mayor
- Norma UNE-EN-ISO 9001
- Política de Reservas de Residencias , 23 de noviembre de 2011

4. RESPONSABILIDADES

- **Técnicos especialistas de Recepción:** Son los encargados de gestionar las solicitudes de reserva que llegan a las residencias
- **Dirección**: Realizar las entrevistas personales y elegir los colegiales (sólo en el Colegio Mayor) y en Residencias lo que indica la política de reserva.
-

5. DEFINICIONES

En éste procedimiento no se describen definiciones

6. METODOLOGÍA

El proceso de reserva de alojamiento se inicia cuando el usuario cumplimenta el formulario a través de los medios establecidos, que pueden ser: fax, e-mail on line o presencial.

Hay que establecer una diferencia entre el procedimiento utilizado en las Residencias de Invitados ("Carmen de La Victoria" y "Corrala de Santiago") y el Colegio Mayor Isabel La Católica.

- **Residencias de Invitados:**

El interesado solicita a las Residencias de Invitados alojamiento para una fecha determinada, vía e-mail, página web y fax, o presencial, se procede al registro de reserva, y se comprueba la disponibilidad.

Se anota en el <**registro de reservas de alojamiento**>, donde se refleja el nº de reserva que le correspondería (con la letra "F", "C", "P" , dependiendo de la forma de recepción de la reserva (fax, e-mail o presencial), se anotará de la siguiente manera: la letra que corresponda seguido de la fecha de recepción, número de orden de entrada de la reserva, el nombre de la persona que recepciona la solicitud, la fecha de confirmación/denegación de la reserva y las observaciones (si proceden). Al objeto de asegurar la integridad del archivo electrónico <**registro de reservas de alojamiento**>, se realizarán copias de seguridad semanales que permitirá en caso pérdida o destrucción, recuperar los datos.

En la cabecera del< ***formulario de Reservas*** >se anotará el anterior número de registro de reserva, para garantizar la trazabilidad de la reserva.

En el caso de reservas presenciales la confirmación/denegación será también de forma presencial, si procede, se registra en el <**registro de reservas de alojamiento**> así como en el formulario de reserva.

Para la realización del proceso se tendrá en cuenta las condiciones de reservas aprobadas el 23 de noviembre de 2018 que se detallan a continuación.

CONDICIONES GENERALES DE RESERVA DE ALOJAMIENTO

Para iniciar el procedimiento de reservas es indispensable ser miembro de la Universidad de Granada. Sus datos personales deberán ser veraces y serán tratados de acuerdo a la legislación vigente.

El solicitante de la reserva, recibe siempre por correo electrónico o Fax, una notificación donde constan los datos de la reserva y un número de localizador que la identifica inequívocamente. Solo se ACEPTARÁN aquellas reservas que se hagan en el MODELO OFICIAL

I. FORMAS DE COBROS Y FACTURACIÓN

Los precios y condiciones de las reservas son los aprobados anualmente por el Consejo Social de la UGR y especificados en la página Web de Residencias.

Las formas de pago posibles para formalizar su reserva son: a) Pago Directo, b) Pago Centro de Gasto de la UGR:

a) Pago Directo:

El procedimiento denominado pago directo se realiza siempre en las Residencias mediante pago en metálico, tarjeta de crédito o ingreso/transferencia bancaria/cheque.

b) Cuando paga un Centro de Gasto de la UGR:

Para los procedimientos de reservas en los que paga un Centro de Gasto se realizará a través de cargo/abono mensuales entre centros de gasto de la UGR, remitido al Servicio de Contabilidad y Presupuestos.

En todo caso este procedimiento está sujeto a las mismas condiciones de cancelación o modificación de reservas, realizándose operaciones de cargo y abono en caso de incumplimiento de la política de cancelación o modificación de Reservas de las Residencias.

II. CONDICIONES DE CANCELACIÓN:

a) No Presentación:

Las Residencias se reservan el derecho a considerar, a todos los efectos, su reserva como "No presentado"/"No show" en caso de llegar después de las 20:00 Horas y SIN PREVIO AVISO a las Residencias R.I. Carmen o R.I. Corrala. Esto conllevará la anulación de la reserva.

b) Condiciones de Modificación y Anulación Alojamiento:

Cualquier modificación de su reserva se considerará, salvo excepciones, como una actualización, en la que figuren todos los datos de la reserva original. En caso de modificación o anulación de la reserva, ésta debe ser siempre comunicada por escrito vía e-mail a rinvitadoscarmenv@ugr.es o rinviatodoscorrala@ugr.es o vía fax al número +34 958220910 ó 224410, según corresponda en el que deberá incluir su nº localizador y nº de reserva.

Si la anulación o cancelación se recibe con 5 ó más días de antelación a su llegada prevista a las Residencias no se le cobrará el importe de la reserva confirmada.

En el caso de que el invitado desaloje la habitación antes de la fecha prevista, se le facturará solo los días que se ha alojado siempre y cuando, lo informe en el plazo de 5 días anterior a la fecha de salida. En el caso que se informe en el plazo de menos de 5 días se le facturara toda la estancia.

Cualquier discrepancia entre los servicios reservados y recibidos, disponen en nuestras páginas web, las correspondientes< ***hojas de reclamaciones***,> que serán resueltas directamente por la Dirección de las Residencias.

En el supuesto de que las Residencias, comuniquen la cancelación o anulación de reservas por motivos de fuerza mayor, quedará anulada la reserva sin derecho a reclamación o compensación al cliente. En caso de producirse tales circunstancias se comunicarán, a ser posible, vía e-mail.

Las reservas de 10 ó más habitaciones o las estancias superiores a 1 mes, son consideradas reservas de GRUPO, por lo que las Residencias se reservan el derecho de tramitarlas como GRUPO. Las reservas consideradas de GRUPO deberán ser autorizadas por la Dirección de Residencias y se encuentran sujetas al mismo procedimiento de anulación o cancelación que el resto.

III. CLÁUSULA DE PRIVACIDAD

En el momento de realizar el cliente la reserva de alojamiento, deberá especificar todos los datos necesarios para poder identificarse. Estos datos serán imprescindibles para tramitar la reserva.

La persona usuaria, al cumplimentar el formulario de servicios y reservas autoriza que sus datos personales aportados en el momento de registrarse sean tratados por la UNIVERSIDAD DE GRANADA, con sede en Avda. del Hospicio, s/n, 18071 Granada, con la finalidad de gestionar las reservas y alojamiento en las Residencias Universitarias y Colegio Mayor Isabel La Católica, garantizar la ejecución de las mismas, y dar un mejor servicio al residente.

Con el fin de garantizar el adecuado cumplimento de la relación establecida con la UNIVERSIDAD DE GRANADA, sus datos podrán ser facilitados a la entidad bancaria que colabore con la Universidad para proceder al cobro de las cantidades derivadas del servicio prestado, así como a las Autoridades competentes, previo requerimiento oficial, en cumplimiento de lo dispuesto en la normativa de Protección de la Seguridad Ciudadana.

En el caso en que la persona solicitante aporte datos de carácter personal de las personas usuarias, se obliga, con carácter previo a la entrega de dichos datos, a informar a los titulares de los mismos de lo establecido en esta cláusula, así como a obtener su consentimiento.

Puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante la Secretaría General de la Universidad de Granada en la dirección anteriormente indicada mediante solicitud escrita acompañada de copia del DNI. De todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Una vez enviada la respuesta a la solicitud del usuario ésta se guarda en el archivo correspondiente.

- **Colegio Mayor:**

Presentación de solicitudes

En cada curso académico hay dos convocatorias de plazas vacantes en el Colegio, de **Nueva Adjudicación y Renovación**

Nueva Adjudicación:
La plaza de residente en el Colegio Mayor Isabel La Católica se obtiene por concurso entre todos los solicitantes. El <***formulario de solicitud*** >se presenta en los plazos establecidos por una convocatoria pública de plazas y se realiza de forma electrónica, a través de la página web del Colegio Mayor usando el formulario que se publica en la página web.

Preselección

Una vez recibidas las solicitudes, se verifica que están todos los documentos exigidos (DNI y demás documentación que se considere necesaria).

Terminado el plazo de presentación de solicitudes, se publica una< ***lista con los preseleccionados>***, así como un plazo de modificación de solicitudes para aquellos solicitantes a los que les falte documentación.

Aquellas solicitudes que no aportan toda la documentación, quedan excluidas del proceso de selección y es destruida su documentación.

Entrevista

Los solicitantes preseleccionados pueden concertar, por teléfono, una entrevista personal, normalmente realizada por uno de los miembros del equipo directivo.

Los solicitantes que no aportan toda la documentación, quedan excluidas del proceso de selección y es destruida su documentación.

Adjudicación definitiva

Con todos los solicitantes cuya documentación esté completa y hayan realizado la entrevista se compone un< ***listado de admitidos***,> ordenado por puntuación obtenida, adjudicándole una plaza a los primeros, según el número de plazas ofertadas.
Se establece una< ***lista de espera*** >para posibles renuncias.

Aceptación de plaza y lista de espera

Los concursantes que obtengan una plaza, deben confirmarla, realizando el pago de la primera cuota. Las condiciones económicas y la forma de pago se detallan en una comunicación individual que se envía a todos los seleccionados junto con la factura de 1º trimestre.

En caso de no aceptarse la plaza por los concursantes deben comunicarlo vía telefónica, fax o correo electrónico, o también se entenderá la no aceptación al no realizar el pago de la primera cuota, se adjudican las plazas a la< ***lista de espera***. >Para ello, se contacta de forma personal con los solicitantes que están en esta lista en el momento en que la Dirección tenga constancia de una vacante.

Realizado el pago, la relación contractual se considera cerrada y la plaza adjudicada es definitiva.

Nota Importante: Los colegiales de nacionalidad Marroquí no pasarán por el anterior proceso de selección ya que vienen impuestos por el Rector dando respuesta al Convenio Hispano-Marroquí que hay en vigor para alumnos que han estudiado en colegios Españoles en Marruecos.

Renovación:

La plaza de residente en el Colegio Mayor Isabel La Católica se obtiene por concurso entre todos los solicitantes. Las solicitudes se presentan en los plazos establecidos por una convocatoria interna entre los colegiales del curso anterior y se realiza de forma electrónica, a través de la página web del Colegio Mayor usando el formulario que se publica en la página web.

7. EXCLUSIONES .

En el procedimiento de reservas de alojamiento se aplican las siguientes exclusiones atendiendo a la peculiaridad de sus peticiones. Utilización en período estival de las Residencias y Colegio Mayor por el **Gabinete de Acción Social** y **Gabinete del Rectorado** en la utilización de las habitaciones que tienen asignadas exclusivamente.

GABINETE DE ACCIÓN SOCIAL.

Los procedimientos descritos de Gestión de Reservas de Residencias y Colegio Mayor, no se aplicarán en los tres centros, cuando estos se utilicen como consecuencia del Convenio establecido por la Universidad de Granada con el resto de Universidades Españolas sobre el intercambio del su Personal Docente y Administración y Servicios. Las reservas se realizaran a través de la relación que remita el Gabinete de Acción Social (GAS), así como por las comunicaciones vía correo electrónico que nos remiten.

RECTORADO

El Gabinete del Rector, tiene asignado en la R.I. Carmen de la Victoria 3 habitaciones designadas como de **"Protocolo"** (Habitaciones 15, 11 y 28) Esta habitaciones solo pueden hacer uso de ellas el Rectorado y solo se pueden asignar previa autorización. El procedimiento de reserva de alojamiento para la habitaciones de protocolo se realiza a través de la *AGENDA*, del Rectorado (Group Office, https://agenda.ugr.es/groupoffice/modules/calendar/) . Se recepciona correo electrónico del Rectorado en formato libre indicando el nombre del Invitado, las fechas de alojamiento, la forma de pago.

Está invitado a unirse a la cita descrita abajo.

: HAB. 15 CARLOS M. DUARTE
Estado: Necesita intervención del usuario

Comienza el: 20-02-2015 10:00 (GMT +2)
Termina el: 26-02-2015 11:00 (GMT +2)

Calendario(s): CV_Habitacion_15
Descripción: Cargo: 3020110000 (INSTITUTO ANDALUZ DE CIENCIAS DE LA TIERRA)
Fecha entrada: 20/02/2015
Fecha salida: 27/02/2015
Autorizado a: ANTONIO DELGADO HUERTAS
Localizador:
Reserva:

¿Desea aceptar y programar esta cita?

acepto | rechazo

A continuación a través de la aceptación del correo se le remita por correo electrónico a Rectorado el número de localizador asignado a su petición.

8. REGISTROS

- Registro de Reserva de Alojamiento.
- Registro de Residentes
- Formulario Solicitud de Reserva de Alojamiento CS y CV
- Formulario Solicitud de Reserva CM
- Memoria CM
- Lista de preselección CM
- Listado de Colegiales CM
- Nombramiento como colegial CM
- Programa Horizontel
- Lista de admitidos
- Lista de espera