GESTIÓN DE LA ESTANCIA DE LOS USUARIOS

APROBADO POR:	Nº DE REVISIÓN	FECHA	RESUMEN DE CAMBIOS/COMENTARIOS
Dirección	01	23/01/09	Aprobación del procedimiento
Dirección	02	18/02/09	Inclusión de nuevos registros
Dirección	03	26/05/09	Agrupación de los procesos clave de recepción y despedida desaparece el PG 9 Despedida de Alojamiento y cambia de denominación el PG 8 Recepción de Alojamiento por GESTIÓN DE LA ESTANCIA DE LOS USUARIOS Inclusión de Diagrama de flujo
Dirección	04	30/04/2011	Adaptación de la documentación siguiendo la I.T. -01-FORM
Dirección	05	23/04/12	Inclusión de Registro ***<Liquidación Cta/Cte., y Cargos>***
Dirección	06	19/03/13	Modificación de Proceso de Pago
Dirección	07	2/10/13	Modificación de Proceso de lavadora
Dirección	08	8/04/14	Cambio del ***< Control de acceso nocturno>*** en formato electrónico
Dirección	09	05/04/16	Cambio en el control de la Manutención en el Carmen de la Victoria.
Dirección	10	30/05/2018	Inclusión del Registro de Check- in.en la limpieza de las habitaciones
Dirección	11	29/11/2018	Actualización de la denominación ISO 9001
Direccion	12	12/01/2021	Préstamo de bicicletas
Dirección	13	09/09/2024	Finalidad Control de acceso nocturno y tiempo de conservación de datos

INDICE

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. RESPONSABILIDADES
5. DEFINICIONES
6. DESARROLLO
   6.1. Actividades.
7. REGISTROS

ANEXOS

1. OBJETO.

El objeto del presente procedimiento es describir la metodología a seguir en la recepción, estancia y salida de los residentes del servicio.

2. ALCANCE.

El presente procedimiento es aplicable desde la recepción del usuario, hasta la entrega por parte de este de la llave, emisión de la factura o cargo, comprobación del estado de la habitación (en el caso del Colegio Mayor) y su despedida.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- Manual de Calidad del Servicio de Residencias y Colegio Mayor
- Norma UNE-EN-ISO 9001

4. RESPONSABILIDADES.

Recepcionistas: son los responsables de gestionar la recepción y salida de los usuarios.
.

5. DEFINICIONES.

No se especifican definiciones para este procedimiento

6. DESARROLLO.

Este procedimiento se desarrolla en la recepción de los centros cuando el usuario llega a las instalaciones de los Centros. Existen diferencias entre las Residencias de Invitados y el Colegio Mayor:

- **Residencias de Invitados:**

A la llegada del invitado se procede a verificar la reserva en el **<Programa Informático Horizontel>** si se confirma su existencia se le ofrece la ficha de entrada para que la cumplimente verificando los datos y realizando una copia de su documento de identidad (DNI o pasaporte). Con los datos cumplimentados, se procede a darle check-in al invitado.

Posteriormente, se le entrega al cliente la llave de su habitación, carpeta informativa que contiene sobre los horarios de comedor y normas de la Residencia e información general .

Sobre la gestión de la manutención se distinguen: (PE31-13-M)
Para la R.I. Corrala de Santiago se realiza a través de tickets (se podrán entregar a la entrada o cuando lo soliciten)
Para la R.I. Carmen de la Victoria, en la tarjeta de apertura de la puerta se graba los servicios que le corresponde a su estancia, que el usuario/a tickeará en el comedor de la Residencia.

Cuando el invitado se dispone a desalojar la residencia y abonar su estancia (si procede) se efectuará a darle el Chek-out y el invitado hace entrega de la llave de la habitación, se comprueba quien hará el pago de la estancia.

Las operaciones de gestión de la estancia se realizan con el **<programa informático Horizontel**>. De acuerdo con la I.T.01 Guía del programa informático Horizontel.

Cuando el invitado se ha marchado, se anota la fecha de salida en el **< registro de residentes>** el recepcionista comunica al personal de limpieza la salida para la comprobación del estado de la habitación y limpieza.

Con respecto a pago de los servicios prestados, si el invitado es quien abona total o parcialmente el alojamiento, se le pregunta la forma de pago y se le confecciona el **<albarán>**, así mismo se le informa si quiere recibir la factura, solicitándole los datos de facturación si son distintos de los que figuran en la aplicación. Este **<albarán>** junto con la **<ficha de invitados>** pasará a administración para su tramitación.
Cuando el pago se realiza en metálico o cheque, el recepcionista lo introduce en un sobre indicando el nº de **<albarán>** , nombre del recepcionista e importe y lo introduce en la caja fuerte.

Si el alojamiento se abona a través de una Centro de Gasto de la Universidad, se indicará en la **<ficha de invitados>** y desde administración se realizará operación de cargo-abono.

- **Colegio Mayor:**

En la recepción del Colegio Mayor, al llegar los colegiales/as, se comprueba si su nombre está en la **< *lista de seleccionados*>** y el numero de habitación asignada, se les entregan carpeta informativa con las normas y horarios del Colegio. De igual manera se les entrega el ***<formulario de comprobación del estado de la habitación>***, para su verificación, por parte del colegial/a. que una vez cumplimentado entregará en Recepción o Administración. En caso de no entregar el ***<formulario de comprobación del estado de la habitación>*** se entenderá que el estado de la habitación es correcto.

En cuanto a la manutención de los colegiales/as , (PE31-13-M) existe un comedor, que pertenece al Servicio de Comedores de la UGR.

En recepción se lleva a cabo el <**control de acceso nocturno** > a partir de las 22h ,se anotará en el control el hecho de no registrar la salida transcurridas 24 horas, para controlar en cada momento que personas se encuentran en el Colegio durante la noche. . También se lleva a cabo un control de **<reserva de lavadora>, <reserva de pistas deportivas>.<control encargado de fotocopiadora><control de acceso nocturno ><*control de llaves de habitaciones*>.** Asimismo, todos los controles mencionados se conservarán duran el periodo que comprende el curso académico donde tenga lugar.
Una vez que el colegial/ a desaloja la habitación, éste devuelve la llave. Desde recepción se comunica la marcha del mismo a la Encargada de Equipo, que procede a recoger el **<formulario de comprobación del estado de la habitación>** y comprueba el estado de la misma, que deberá firmar el colegial al

abandonar las instalaciones, en caso de no firmar se aceptarán las observaciones realizadas por la Encargada de Equipo o persona en quien delegue.

7. REGISTROS.

- Ficha de invitados.
- Registro de Residentes
- Programa informático Horizontel
- Albarán
- Facturas
- Lista de seleccionados
- Listado de colegiales con número de habitación
- Ficha de datos del colegial
- Formulario del estado de la habitación del Colegio Mayor
- Control de llaves CM
- Control de llaves de habitaciones
- Control de acceso nocturno CM
- Control del uso de lavadoras CM
- Control de lavados
- Cuadrante mensual de lavados
- Control de pista deportiva CM
- Control encargados de fotocopiadora CM
- Liquidaciones de Cta./Cte (mensuales)
- Liquidaciones de Cargos Centros de Gasto (mensuales)

ANEXOS

USO DE LA LAVADORA

El usuario hará una reserva de lavadora dependiendo de la disponibilidad .Media hora antes de su turno pasará por Recepción para recoger la ficha que ,una vez introducida en el mecanismo ,pondrá en marcha la lavadora ,que dispone de dispensador de detergente ,el cual será ecológico y que tendrá en todo caso tensoactivos aniónicos inferiores al 5%

Todos los colegiales tendrán derecho a cuatro lavados gratuitos al mes .durante el periodo lectivo .Estos lavados serán recogidos en el <**cuadrante mensual de lavados**.>Fuera de stos lavados el Colegial deberá abonar 0.50 cts por cada lavado que realice esto será anotado en el ***<control de lavados>***
Fuera del periodo lectivo los distintos residentes del Colegio Mayor podrán hacer uso de la lavadora abonando el precio que en su momento estipule la Dirección del Colegio.

CONTROL DE LA FOTOCOPIADORA

Para la gestión del procedimiento de utilización de la fotocopiadora/impresora se utiliza la aplicación informática de RICOH a la que se accede desde la dirección:

http://150.214.29.138/web/guest/es/websys/webArch/mainFrame.cgi

En dicha aplicación se han dado de alta todos los alumnos, a los que se les ha asignado una clave para el acceso a la misma y cada uno dispone de un número de pasos asignado.
Conforme van haciendo fotocopias la aplicación contabiliza el número de pasos utilizado, en función de la gestión realizada (A4 negro: 1 paso; A3 negro: 2 pasos; A4 color: 6 pasos;A3 color:12 pasos) y se lo resta al valor inicial. Cuando el contador llega a 0, el alumno el alumno tiene que recargar dicho contador. Para ello el alumno se pasa por la Administración, y se le graba en dicha aplicación el número de pasos que quiere recargar. Por cada paso se le cobra al alumno el precio fijado anualmente.

PROCEDIMIENTO DE PRESTAMO DE BICICLETAS

En el escritorio del ordenador de la Recepción del Colegio Mayor existe un enlace para acceder al procedimiento de reserva
https://accounts.google.com/signin/v2/identifier?service=wise&passive=1209600&continue=https%3A%2F%2Fdocs.google.com%2Fspreadsheets%2Fd%2F1MzkPhfLydWnVakYAhNDldxOIl921P-8ncJoFygkckss%2Fedit&followup=https%3A%2F%2Fdocs.google.com%2Fspreadsheets%2Fd%2F1MzkPhfLydWnVakYAhNDldxOIl921P-8ncJoFygkckss%2Fedit&ltmpl=sheets&flowName=GlifWebSignIn&flowEntry=ServiceLogin#gid= , para abrir el enlace se pide correo , contraseña : Se deberá anotar :Fecha ,numero de habitación ,código de la bicicleta ,hora de salida y hora de llegada. El precio será de 0.3 medio día o 0.6. Día completo
Se entregara un chaleco reflectante al usuario