



ugr

Universidad
de Granada

PLAN DE ATENCIÓN AL USUARIO
NAVIDAD 2016

Del 27 de diciembre al 5 de enero 2017

Gerencia. Diciembre 2016

El **Plan de atención al usuario Navidad 2016** es el documento que elabora la Gerencia para ordenar la actividad y los recursos previstos entre el 27 de diciembre y el 5 de enero de 2017. El mismo sirve de cauce de información para los miembros de la comunidad universitaria y a la sociedad en general, sobre los servicios que se prestan, su ubicación y horarios.

Por estos motivos, y con la excepción de lo recogido en este *Plan de atención al usuario: Navidad 2016*, todas las instalaciones y edificios de la Universidad de Granada permanecerán cerrados al público durante estas fechas.

En los siguientes apartados se recoge la información relativa a los servicios que se prestarán durante este periodo y su ubicación física, los procedimientos de actuación y la previsión de medios humanos para atenderlos:

1. Relación de instalaciones y servicios activos.
2. Acceso a edificios e instalaciones cerrados –exclusivamente PDI y PAS autorizado–
3. Incidencias relacionadas con el mantenimiento de las instalaciones y jardines.

1.-RELACIÓN DE SERVICIOS Y UBICACIÓN.

A continuación se detallan los servicios que se prestarán, ubicación física y horario de atención al público.

1.1.- Servicios de Registro (ubicación en Hospital Real)

- **Registro General:** recepción de documentos o solicitudes dirigidos a cualquier Órgano de Gobierno, Centro, Servicio o Unidad Administrativa de la UGR, que se tramitarán una vez restablecida la atención habitual en los servicios respectivos.
 - Teléfono de contacto: 958 240994 / 958 241000 Ext.20419.
 - Horario de apertura: laborables de lunes a viernes de 9:00 a 14:00.

1.2.- Servicios de Atención al Estudiante (ubicación en Hospital Real)

- **Gestión Académica:** información básica sobre gestión académica de Centros.

Teléfono de contacto: 958 241000 extensión 20422*****

Ubicación física en Oficina de Información, Hospital Real.

- **Servicio de Becas:** información relativa al servicio.

Teléfono de contacto: 958 243029.

Ubicación física en Oficina de Registro, Hospital Real.

- **Relaciones Internacionales:** información relativa al servicio.

Teléfono de contacto: 958 243029

Ubicación física en Oficina de Registro, Hospital Real.

1.3.- Servicios Centrales (ubicación Edificio Santa Lucía)

- **Servicio de Contabilidad y Presupuestos.**
- **Servicio de Gestión Económico-Financiero.**
- **Servicio de Personal de Administración y Servicios. (*)**
- **Servicio de Personal Docente e Investigador. (*)**

(*) **ABIERTO PARA ATENCIÓN AL PÚBLICO SÓLO LOS DÍAS 28 DE DICIEMBRE Y 4 DE ENERO DE 2017**

Todos estos servicios mantienen su ubicación y números de contacto habituales, disponibles en el directorio UGR: <http://directorio.ugr.es/>

1.3.- Servicios Técnicos

- **CSIRC:** Atención a través del teléfono **36000** de las incidencias en las siguientes áreas de Microinformática, Sistemas de Gestión (servidores de gestión), Bases de datos, Redes y Sistemas de investigación (Web y Correo).
- **Ubicación: Edificio Mecenas.- Campus de Fuentenueva.**
 - **Horario de atención:** laborables de lunes a viernes de 9:00 a 14:00.
- **Centro de Instrumentación Científica.**
 - **Edificio de Fuentenueva:** mantenimiento de nitrógeno de los microscopios.
 - Teléfono de contacto: 958242399.
 - **Animalario del CIBM:** atención de los animales.
 - Teléfono de contacto: 958249354 y 958249352.
 - **Animalario sede Cartuja:**
 - Teléfono de contacto: 958242399 y 958220397.

- **Unidad de Esterilización:** en la sede del CIBM.
 - Teléfono de contacto: 958241000 – Ext. 20095.
- **Centro de Investigación Biomédica:** Mantenimiento y limpieza de instalaciones para garantizar la atención de los servicios.

1.4 .- Servicios generales y otros servicios.

Prestarán los servicios habituales en estas fechas:

- **Carmen de la Victoria y Corrala de Santiago**
- **Campus Náutico del Cubillas.**
- **Equipo de Mantenimiento.**
- **Instalaciones:** Atención de necesidades puntuales e incidencias de todos los Centros e Instalaciones de la Universidad en Granada.

Se ha establecido un procedimiento de Gestión de Incidencias relacionadas con el mantenimiento de las instalaciones –punto 3 de este documento–.

- **Jardines:** riego de mantenimiento en jardines.
- **Servicio de Correos.**

Exclusivamente se prestarán los siguientes servicios:

- **Recogida y clasificación de correspondencia externa:** no habrá reparto de esta correspondencia ni se recogerá la correspondencia interna.
- **Recogida de envíos urgentes:** los usuarios podrán consultar sobre la llegada y disponibilidad de envíos urgentes que estuviesen a la espera de recibir:
 - **Consulta sobre su llegada:** en el teléfono **958240962** de lunes a viernes en horario de 9:00 a 14:00.
 - **Recogida de envíos:** en la conserjería del Hospital Real una vez acordada telefónicamente con el servicio de correos.

2.- ACCESO A EDIFICIOS E INSTALACIONES CERRADOS -Exclusivamente PDI y PAS autorizado-

El PDI y el PAS tendrán acceso a los edificios e instalaciones cerrados siempre que preste en ellos su servicio habitual y esté autorizado previamente.

Para ello deberá seguir alguno de los siguientes procedimientos:

- **Usando la tarjeta de acceso:** en los edificios habilitados con este sistema.
- **A través del Centro de Control de Seguridad:** para los edificios que no tengan instalado un sistema de tarjeta de acceso o no se disponga de la misma. El **protocolo a seguir será el siguiente:**
 - Contactar con el **Centro de Control de Seguridad:** en los siguientes teléfonos **958 249393** y **958 242011** y **solicitar el acceso o**, en su caso, **comunicar el abandono** de la instalación. A efectos organizativos, el interesado debe **llamar con cierta antelación -aproximadamente 30 minutos-** para que el servicio de vigilancia pueda dar una respuesta eficiente.
 - **Identificación del usuario:** facilitará al personal de seguridad los siguientes **datos:** nombre, apellidos, número de D.N.I. y sector al que pertenecen (PDI o PAS).

3.- INCIDENCIAS RELACIONADAS CON EL MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES Y JARDINES

Ante cualquier incidencia, el usuario podrá contactar con el Centro de Control de Seguridad que estará coordinado con el Equipo de Mantenimiento y se encargará de localizarlo y facilitarle la información necesaria para actuar.

- **Aviso de incidencias:**
 - **Teléfono de atención:** en el Centro de Control de Seguridad **958 249393** y **958242011**.
 - **Horario:** de lunes a domingo durante las 24 horas.

Nota: Locución telefónica.-

Se ha definido un proceso de contestador automático para todas las líneas ip de UGR con las siguientes características:

- Saltará la locución a los 20 segundos (5 o 6 tonos).
- No saltará la locución:
 - Si se descuelga el teléfono.
 - Si está activado el buzón de voz.
 - Si el número está desviado a un móvil cooperativo.