



UNIVERSIDAD DE GRANADA

PLAN DE ATENCIÓN AL USUARIO SEMANA SANTA 2019

Del 15 al 21 de abril de 2019

Gerencia. Abril 2019

El *Plan de atención al usuario: Semana Santa 2019* es el documento que elabora la Gerencia para ordenar la actividad y los recursos previstos entre el 15 y el 21 de abril de 2019. 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: Semana Santa 2019*, 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 sobre 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.- Servicio de Registro.

- **Registro General:** Se comunica a la comunidad universitaria que el Registro General de la Universidad de Granada va a permanecer cerrado durante los días 15, 16 y 17 de abril de 2019 con motivo de la Semana Santa.

Según el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, los usuarios pueden presentar sus documentos dirigidos a la Universidad de Granada en cualquiera de los siguientes lugares, entre otros:

a) En el registro de cualquier Administración Pública, entre ellas, la más cercana:

Registro General de la Subdelegación del Gobierno en Granada

Calle Gran Vía de Colón, 50

18071 - Granada

b) En cualquier oficina de Correos, en sobre abierto, según el procedimiento establecido para las Administraciones Públicas.

c) En el registro electrónico de la Universidad de Granada, entrando en el catálogo de procedimientos y seleccionando el procedimiento denominado "solicitud genérica":

<https://sede.ugr.es/sede/catalogo-de-procedimientos/registro-electronico.html>

1.2.- Biblioteca Universitaria.

La Biblioteca del Hospital Real permanecerá abierta los días 15, 16 y 17 de abril, en horario de 9:00 a 14:00 horas.

- Teléfono de información: 958 244279

1.3- Relaciones Internacionales.

- **Oficina de Relaciones Internacionales:** atención de carácter urgente relativa al servicio.
 - Teléfono de contacto: 650 661351 (corto 77898)

1.4.- 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 miércoles de 9:00 a 14:00.
- **Centro de Instrumentación Científica.**
 - **Edificio de Fuentenueva:** mantenimiento de nitrógeno de los microscopios.
 - Teléfono de contacto: 958 242399.
 - **Animalario del CIBM:** atención de los animales.
 - Teléfono de contacto: 958 249354 y 958 249352.
 - **Animalario sede Cartuja:**
 - Teléfono de contacto: 958 242399 y 958 241000 - Ext. 20397.
 - **Unidad de Esterilización:** en la sede del CIBM.
 - Teléfono de contacto: 958 241000 - Ext. 20095.
- **Centro de Investigación Biomédica:** mantenimiento y limpieza de instalaciones para garantizar la atención de los servicios.

1.5.- Servicios generales y otros servicios.

▪ **Carmen de la Victoria y Corrala de Santiago**

Prestarán los servicios habituales en estas fechas.

▪ **Centro de Actividades Deportivas.**

- **Campus Náutico (embalse de Cubillas):** instalaciones donde se pueden practicar actividades náuticas y otras de índole deportiva, abiertas al uso tanto de la comunidad universitaria granadina como a la sociedad en general.

- **Teléfono de contacto:** 685 53 64 14
- **Horario deportivo:** de lunes a domingo de 10:00 a 20:00 horas.

▪ **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. (Complejo Administrativo Triunfo).**

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 **958 240962** de lunes a miércoles en horario de 9:00 a 14:00.
 - **Recogida de envíos:** en el Servicio de Correos una vez acordada telefónicamente.

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 **958 242011.**
 - **Horario:** de lunes a domingo durante las 24 horas.

Nota: Locución telefónica.-

Se ha definido un proceso de contestador automático para todos los teléfonos fijos de la 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 corporativo.