

**PLAN DE ATENCIÓN AL USUARIO EN PERIODO VACACIONAL EN LA
UNIVERSIDAD DE GRANADA
(8 al 19 de agosto de 2011)**

Las medidas que se recogen en este documento pretenden definir y ordenar los servicios necesarios para que, de acuerdo con el calendario laboral aprobado para el año 2011, se asegure la atención a las demandas reales de los usuarios en el periodo que va desde el 8 al 19 de Agosto.

Una distribución racional de los medios materiales y humanos permite evitar deficiencias derivadas de la dispersión geográfica que en estos periodos se agravan por el disfrute de las vacaciones de la plantilla y, a la vez, una gestión responsable y eficiente desde el punto de vista de los recursos que la sociedad asigna a la Universidad de Granada.

Los siguientes apartados recogen información sobre los servicios que se prestarán durante este periodo y la previsión de medios humanos para atenderlos:

1. Relación de Instalaciones y Servicios.
2. Servicio de correos, mantenimiento de Instalaciones y mantenimiento de Jardines.
3. Procedimiento de acceso de personal autorizado –PDI y PAS- a los Edificios e Instalaciones cerradas al público.
4. Gestión de las incidencias relacionadas con el mantenimiento de instalaciones.

1. RELACION DE INSTALACIONES Y SERVICIOS.

A continuación se detallan los servicios ofrecidos y su ubicación física.

FACULTAD DE CIENCIAS: Atención al alumnado.

En esta Facultad se **centralizará**, durante el **periodo que va desde el 8 al 19 de Agosto**, toda la **Atención al alumnado y la Información Académica General**.

Los **días laborales de lunes a viernes en horario de 9:00 a 14:00** se ofrecerán los siguientes servicios:

- **Registro:** Recepción de documentos o solicitudes dirigidos a cualquier Órgano de Gobierno, Centro, Servicio o Unidad Administrativa de la UGR.
 - La tramitación de estos documentos, cuando no pueda realizarse con los medios previstos, se llevará a cabo una vez restablecida la atención habitual en los servicios respectivos.
- **Información sobre los siguientes temas:**
 - **Pruebas de acceso, preinscripción plazos de matrícula.**
 - **Relaciones Internacionales.**
 - **Gestión Académica General:** titulaciones, convalidaciones, certificados, etc.
- **Salas de estudio:** se habilitarán los puestos necesarios en función de la afluencia de usuarios a las instalaciones

HOSPITAL REAL: Gestión administrativa.

En el Hospital Real se **centralizará** toda la **Atención al Personal Docente e Investigador –PDI- y al Personal de Administración y Servicios –PAS-**.

El **horario de apertura** será el siguiente: **días laborables de lunes a viernes de 9:00 a 14:00.**

Se ofrecen los siguientes servicios:

- **Rectorado:** atención telefónica e información básica.
- **Registro General:** recepción de documentos o solicitudes dirigidos a cualquier Órgano de Gobierno, Centro, Servicio o Unidad Administrativa de la UGR.
 - La tramitación de estos documentos, cuando no pueda realizarse con los medios previstos, se llevará a cabo una vez restablecida la atención habitual en los servicios respectivos.
- **Seguridad Social:** atención de altas, modificaciones, bajas, accidentes de trabajo, etc. Estará ubicado en las dependencias del Registro General.
- **Contabilidad y presupuestos:** información sobre materia presupuestaria y contable. Estará ubicado en las dependencias del Registro General.

CSIRC

Servicios mínimos y atención de incidencias en las siguientes áreas:

- **Telefonía**
- **Redes**
- **Microinformática**
- **Sistemas de Investigación (web y correo)**
- **Sistemas de Gestión (servidores gestión)**
- **Bases de datos**

DEPORTES

- **Piscina –Campus de Fuentenueva–:** apertura al público en general en el siguiente **horario:**
 - Lunes a viernes de 11:00 a 19:00
 - Sábados, domingos y festivos de 10:30 a 20:30
- **Cursos y otras actividades:** en el horario previsto.

COLEGIO MAYOR ISABEL LA CATOLICA

Prestará los servicios habituales en estas fechas.

CARMEN DE LA VICTORIA

Prestará los servicios habituales en estas fechas.

CORRALA DE SANTIAGO

Prestará los servicios habituales en estas fechas.

CENTRO DE INVESTIGACION BIOMEDICA

Prestará los servicios habituales en estas fechas.

CENTRO DE INSTRUMENTACION CIENTIFICA

Exclusivamente, se ofrecen los siguientes servicios mínimos:

- **Mantenimiento de nitrógeno de los microscopios y RMN.**
- **Animalario de Cartuja:** atención a los animales.
- **Animalario del CIBM:** atención a los animales.

INSTITUTO DE GEOFISICA

- **Mantenimiento electrónico:** 1 persona.
- **Localización sísmica:** 1 persona.

2. SERVICIO DE CORREOS, MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES Y MANTENIMIENTO DE JARDINES.

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.
- **Envíos entre la Facultad de Ciencias y el Hospital Real.**
- **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 243062 – 958 240962** de lunes a viernes en horario de 9:00 a 14:00.
 - **Recogida de envíos:** en la conserjería del Hospital Real una vez acordada con el servicio de correos mediante llamada a los números anteriores.

MANTENIMIENTO

- **Instalaciones:** un equipo de mantenimiento atenderá necesidades puntuales e incidencias de todos los Centros e Instalaciones de la Universidad en Granada. El equipo se ubicará en el Hospital Real.

La **gestión de incidencias y averías** se realizará mediante el **procedimiento que se recoge en el Apartado 4 de este documento.**

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

3. PROCEDIMIENTO DE ACCESO DE PERSONAL AUTORIZADO –PDI Y PAS– A LOS EDIFICIOS E INSTALACIONES CERRADAS AL PÚBLICO.

El PDI y PAS, siempre que esté autorizado, podrá acceder **a cualquier edificio e instalación cerrada** donde preste servicio de forma habitual. Para ello debe seguir alguno de los procedimientos que se detallan a continuación:

- **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).**

4. GESTIÓN DE LAS INCIDENCIAS RELACIONADAS CON EL MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES.

A efectos de dar la respuesta necesaria ante cualquier incidencia, el personal de mantenimiento estará coordinado con el Centro de Control de Seguridad.

El usuario que detecte una incidencia o avería debe avisar al Centro de Control de Seguridad que será el encargado de contactar con el Equipo de Mantenimiento e informarle de la misma.

- **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.