



# UNIVERSIDAD DE GRANADA

PLAN DE ATENCIÓN AL USUARIO AGOSTO 2020

Del 1 al 31 de agosto de 2020

Gerencia. Julio 2020

## PLAN DE ATENCIÓN AL USUARIO AGOSTO 2020

El *Plan de atención al usuario AGOSTO 2020* es el documento que elabora la Gerencia para ordenar la actividad de sus Unidades entre el 1 y el 31 de agosto de 2020. 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, **que este año vienen condicionados** por la crisis sanitaria motivada por el Covid-19

Por estos motivos, y con la excepción de lo recogido en este *Plan de atención al usuario*, **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, **la forma de contactar con ellos** y los procedimientos de actuación.

1. Relación de servicios activos y datos de contacto.
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 DATOS DE CONTACTO.

Con carácter general, todos los servicios permanecerán cerrados para trámites presenciales. Las informaciones relacionadas con cada una de las áreas recogidas en el presente Plan se tramitarán por correo electrónico o por teléfono en las direcciones y números de contacto que se indican.

#### ▪ **REGISTRO GENERAL.**

Permanecerá cerrado para trámites presenciales. Las personas usuarias pueden presentar sus documentos dirigidos EXCLUSIVAMENTE a la Universidad de Granada en el registro electrónico entrando en el catálogo de procedimientos y seleccionando el procedimiento denominado "solicitud genérica": **Dichos documentos se tramitarán una vez restablecida la atención habitual en los servicios respectivos a partir del 1 de septiembre de 2020.**

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

## ▪ SERVICIOS DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTADO:

### Ordenación académica.

Permanecerá **cerrado para trámites presenciales**. Podrán realizarse consultas relacionadas con los trámites propios del servicio en las fechas y horario que se indican:

- Del 3 al 7 de agosto de 2020 Atención al público: laborales de lunes a viernes en horario de 9:00 a 14:00 horas
- Correo electrónico: vicorac@ugr.es
- Teléfonos de contacto: 958 247911/958 241991.

### Apoyo al proceso de Automatrícula

Permanecerá **cerrado para trámites presenciales**. Podrán realizar consultas sobre el proceso de automatrícula.

- Del 3 al 7 de agosto de 2020.- Atención al público: laborables de lunes a viernes en horario de 9:00 a 19:00 horas.
- Teléfono de contacto: 900 100 300
- Correo electrónico: automat@ugr.es

### Servicio de Acceso, Admisión y Permanencia.

Permanecerá **cerrado para trámites presenciales**. Podrán realizarse consultas y trámites relacionados con acceso y admisión en las fechas y horario que se indican:

- Del 3 al 7 de agosto de 2020 y del 24 al 31 de agosto de 2020. Atención al público: laborales de lunes a viernes en horario de 9 a 14 horas.
- Correo electrónico: saap@ugr.es
- Teléfonos de contacto: 958 242859/958 241992/958 240617/958 247918/958 247912

### Servicio de Másteres.

Permanecerá **cerrado para trámites presenciales**. Podrán realizarse consultas relacionadas con trámites sobre Másteres en las fechas y horario que se indican.

- Del 3 al 31 de agosto de 2020.-Atención al público: laborales de lunes a viernes en horario de 9:00 a 14:00 horas.
- Correo electrónico: epmasteres@ugr.es
- Teléfonos de contactos: Del 3 al 11 de agosto: 958249685/958241000 Ext. 20203 / Del 12 al 20 de agosto: 958249688 / Del 21 al 31 de agosto: 958249687

## Servicio de Doctorado.

**Permanecerá cerrado para trámites presenciales.** Podrán realizarse consultas relacionadas con trámites sobre los estudios de doctorado en las fechas y horario que se indican.

- Del 10 al 21 de agosto de 2020.-Atención al público: laborales de lunes a viernes en horario de 9:00 a 14:00 horas.
- Correos electrónicos: Se atenderán consultas en las siguientes direcciones:
  - epdoctorado@ugr.es
  - doctoradoadmisiones@ugr.es
  - doctoradoinformacion@ugr.es
  - doctoradolecturatesis@ugr.es
- Teléfono de contacto: 958 241000.- ext.20180

## Oficina de Relaciones Internacionales.

**Permanecerá cerrado para trámites presenciales.** Podrán realizarse consultas relacionadas con trámites propios de la Oficina en las fechas y horario que se indican.

- Del 3 al 31 de agosto de 2020.-Atención al público: laborales de lunes a viernes en horario de 9:00 a 14:00 horas.
- Correo electrónico: intlinfo@ugr.es
- Teléfono de contacto: 958 249030

## Servicio de Asistencia la Estudiante..

**Permanecerá cerrado para trámites presenciales.** Podrán realizarse consultas relacionadas con trámites sobre SICUE en las fechas y horario que se indican.

- Del 24 al 28 de agosto de 2020.-Atención al público: laborales de lunes a viernes en horario de 9:00 a 14:00 horas.
- Correo electrónico: sicue@ugr.es / alojamiento@ugr.es
- Teléfono de contacto: 958243102 / 958243133

## Centro de Promoción de Empleo y Prácticas.

**Permanecerá cerrado para trámites presenciales.** Podrán realizarse consultas relacionadas con prácticas de empresa en las fechas y horario que se indican.

- Atención al público: laborales de lunes a viernes en horario de 9:00 a 14:00 horas.

|                 |             |
|-----------------|-------------|
| ▪ 03/08 a 07/08 | ▪ 958243135 |
| ▪ 10/08 a 14/08 | ▪ 958248041 |
| ▪ 17/08 a 21/08 | ▪ 958241940 |
| ▪ 24/08 a 31/08 | ▪ 652807486 |
- Correo electrónico: practicasinformacion@ugr.es

## ▪ SERVICIOS CENTRALES.

Todos los servicios permanecerán cerrados para trámites presenciales. Podrán realizarse consultas relacionadas con trámites del área de actividad en las fechas y horario que se indican.

### Servicio de Contabilidad y Presupuesto.

- Del 3 al 14 de agosto de 2020.-Atención al público: laborales de lunes a viernes en horario de 9:00 a 14:00 horas.
- Correo electrónico: conta98@ugr.es
- Teléfono de contacto: Del 1 al 15 de agosto: 958243043 / Del 15 al 31 de agosto: conta98@ugr.es y proveedores@ugr.es.

### Servicio de Contratación y Gestión Patrimonial.

- Del 3 al 31 de agosto de 2020.-Atención al público: laborales de lunes a viernes en horario de 9:00 a 14:00 horas.
- Correo electrónico: scgp@ugr.es
- Teléfono de contacto: 958 243047

### Servicio de Gestión Económica-Financiera.

- Del 24 al 31 de agosto de 2020.-Atención al público: laborales de lunes a viernes en horario de 9:00 a 14:00 horas.
- Correo electrónico: seconomicofinanciero@ugr.es
- Teléfono de contacto: 958 244307/958 240558

### Servicio de Habilitación.

- Del 3 al 7 de agosto de 2020 y del 24 al 31 de agosto de 2020.-Atención al público: laborales de lunes a viernes en horario de 9:00 a 14:00 horas.
- Correo electrónico: shabili@ugr.es
- Teléfono de contacto:
  - Del 3/08 al 07/08: 958 240566 - General
  - Del 24/04 al 31/08: 958 240540 - General
  - Del 25/08 al 27/08: 958 240556 - Nóminas complementarias
  - Del 26/08 al 31/08: 958 244334 - Nóminas mecanizadas

### Servicio de Seguridad Social.

- Del 3 al 31 de agosto de 2020.-Atención al público: laborales de lunes a viernes en horario de 9:00 a 14:00 horas.
- Correo electrónico: segsoc@ugr.es
- Teléfono de contacto: 958 249088/ 958 243067

## ▪ SERVICIOS TÉCNICOS Y OTROS SERVICIOS.

### ▪ CENTRO DE SERVICIOS INFORMÁTICOS Y REDES DE COMUNICACIÓN (CSIRC):

Atención, a través del teléfono **36000**, de las incidencias en las áreas de Microinformática, Sistemas de Gestión (servidores de gestión), Bases de datos, Redes y Sistemas de investigación (Web y Correo).

- Horario de atención: laborables de lunes a viernes de 9:00 a 14:00.

### ▪ SERVICIO DE SALUD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES:

Cerrado para trámites presenciales. Atenderán consultas relacionadas con medidas de prevención y seguridad en las fechas y horario que se indican:

- Del 3 al 31 de agosto de 2020.-Atención al público: laborales de lunes a viernes en horario de 9:00 a 14:00 horas.
- Correo electrónico: [ssprl@ugr.es](mailto:ssprl@ugr.es)
- Teléfono de contacto: primera quincena: 958248411 / segunda quincena 958240987:

### ▪ CENTRO DE INSTRUMENTACIÓN CIENTÍFICA

- **Edificio de Fuentenueva:** mantenimiento de nitrógeno de los microscopios.
  - Teléfono de contacto: 958 242399.

- **Animalario del CIBM:**
  - Teléfono de contacto: 958 249354 y 958 249352.

- **Animalario sede Cartuja:**
  - Teléfono de contacto: 958 242399.

- **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.

### ▪ CENTRO DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS:

- Labores de mantenimiento Campus Rugby.
- Instalaciones del Club Náutico del Cubillas. Teléfono de contacto: 685 536 414

### ▪ 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 y labores 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 **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 telefónicamente con el Servicio de Correos.

## 2.- ACCESO A EDIFICIOS E INSTALACIONES CERRADOS

**-Exclusivamente PDI y PAS autorizado-**

**Nota importante:** Debido a la situación extraordinaria motivada por el COVID-19, y teniendo en cuenta que en el contexto actual en que nos encontramos, las funciones de limpieza y desinfección son fundamentales para garantizar la máxima seguridad y prevención en los Centros de trabajo, en caso de acceder a edificios e instalaciones **que oficialmente deben de permanecer cerrados durante el período del 1 al 31 de agosto**, y por tanto **sin servicio de limpieza**, las personas que accedan deberán de cumplir estrictamente, bajo su responsabilidad, las medidas de seguridad y prevención prevista en el Procedimiento Específico PE22 sobre Medidas Preventivas del Plan para la Reincorporación Presencial ante la Covid-19 de la UGR que pueden consultarse en:

- <http://sl.ugr.es/MedidasPreventivasPlanReincorporacion>

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.
- **Teléfono de incidencias con tarjeta TUI: 41012**
- **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 la Unidad Central de Limpieza 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 corporativo.