



# UNIVERSIDAD DE GRANADA

## PLAN DE ATENCIÓN AL USUARIO NAVIDAD 2019

Del 21 de diciembre de 2019 al 6 de enero  
de 2020

Gerencia. Diciembre 2019

## PLAN DE ATENCIÓN AL USUARIO NAVIDAD 2019

El **Plan de atención al usuario Navidad 2019** es el documento que elabora la Gerencia para ordenar la actividad y los recursos previstos entre el 21 de diciembre de 2019 y el 6 de enero 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.

Por estos motivos, y con la excepción de lo recogido en este *Plan de atención al usuario: Navidad 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.- Servicios generales.

- **Registro General:** Se comunica a la comunidad universitaria que el Registro General de la Universidad de Granada va a permanecer cerrado durante la vigencia de este Plan de Atención.

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>

- **Biblioteca Universitaria Hospital Real :**

La Biblioteca Universitaria ubicada en el Hospital Real permanecerá abierta los días laborales del período en horario de 9 h. a 14 h, para consultas bibliográficas y atención presencial.

- **Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación al Desarrollo**

La información sobre procedimientos y atención al alumnado de movilidad, puede consultarse en la siguiente web: <https://internacional.ugr.es/>

## 1.2.- Servicios Técnicos

- **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).

- **Ubicación: Edificio Mecenaz.- Campus de Fuentenueva.**

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

- **Centro de Instrumentación Científica.**

- **Unidad de Nitrógeno Líquido, sede Fuentenueva y sede Facultad de Farmacia:** mantenimiento de nitrógeno de los microscopios.
  - Teléfono de contacto: 958242399.

- **Unidad de Experimentación Animal (Animalario), sede CIBM:** atención a los animales.
  - Teléfono de contacto: 958249354 y 958249352.

- **Unidad de Experimentación Animal (Animalario), sede Campus de Cartuja:** atención a los animales.
  - Teléfono de contacto: 958240931 y 958246199.

- **Unidad de Esterilización, sede CIBM:**
  - Teléfono de contacto: 958241000 – Ext. 20095.

## 1.3.- Servicios generales y otros servicios.

Prestarán los servicios habituales en estas fechas:

- **Carmen de la Victoria y Corrala de Santiago:** Teléfonos: 958 223 122 y 958 220 527 respectivamente.

- **Campus Náutico del Cubillas.** Teléfono de contacto: 685 536 414.

- **Mantenimiento.**

- ✓ **Equipo de Mantenimiento Campus Centro 2:** los días laborables del período de 9h a 14 h.
- ✓ **Jardines:** riego de mantenimiento en jardines.
- ✓ **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 (apartado 3 de este documento).

- **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 el Servicio de Correo UGR, Complejo Administrativo Triunfo, Pabellón nº 7, una vez acordada telefónicamente con el personal de este Servicio.

## **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 corporativo.