

PLAN DE ATENCION AL USUARIO EN PERIODO VACACIONAL EN LA UNIVERSIDAD DE GRANADA



Las medidas que se recogen en este documento pretenden definir y ordenar los servicios que se consideraran necesarios para que, de acuerdo con el calendario laboral aprobado para el año 2010, se asegure la atención a los posibles usuarios que así la demanden en el periodo que va desde el 9 al 20 de agosto.

La agrupación de los medios materiales y humanos en menos unidades permitirá atender a los usuarios al ritmo adecuado a estas fechas y conseguir:

- Distribución racional de los medios humanos acorde con las demandas reales de nuestros usuarios
- Evitar las deficiencias derivadas de la dispersión geográfica que en estos periodos se agravan por el disfrute de las vacaciones de la plantilla
- 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. RELACIÓN DE INSTALACIONES Y SERVICIOS

A continuación se detallan los servicios que se prestarán, su ubicación física y el número de personas disponibles para atenderlos.

FACULTAD DE CIENCIAS

En esta Facultad se **centralizará** toda la **Atención al Alumnado y la Información Académica General**, ofreciendo, durante el periodo que va desde el 9 al 20 de Agosto, 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 y preinscripción**
- **Gestión Académica General:** plazos de matrícula, titulaciones, convalidaciones, certificados, etc.
- **Automatricula –información presencial y telefónica–:**
 - **Presencial:** de lunes a viernes, de 9 a 14 h.
 - **Telefónica:** de lunes a viernes, de 9 a 14 h. y de 16 a 21 h., llamando al **teléfono gratuito 900100300**
- **Salas de estudio:** de lunes a viernes, de 9 a 14 h. y de 16 a 20 h. Se habilitarán los puestos necesarios en función de la afluencia de usuarios a las instalaciones
- **Aula de informática –Acceso libre–:** de lunes a viernes, de 9 a 14 h. y de 16 a 20 h.
- **Promoción de Empleo y Prácticas:** de lunes a viernes, de 9 a 14 h.
 - **Área de Prácticas:** altas, bajas, incidencias y comunicaciones al seguro.
 - **Orientación Profesional y Empleo:** incidencias relacionadas con asesoramiento, Andalucía Orienta y gestión de empleo.

PERSONAL DISPONIBLE:

- **Apertura del Centro y Salas de Estudio:**
 - **Personal de Conserjería:** 6 personas (distribuidas entre los turnos de mañana y tarde)
 - **Personal de Secretaría:**
 - **Registro y atención académica en general:** 5 personas
 - **Información sobre pruebas de acceso y preinscripción:** 1 persona del Servicio de Alumnos
- **Automatricula:**
 - **Atención telefónica:** 2 personas
- **Promoción de Empleo y Prácticas:** de lunes a viernes, de 9 a 14 h.
 - **Área de Prácticas:** 1 persona
 - **Orientación Profesional y Empleo:** 1 persona

HOSPITAL REAL

En el Hospital Real se **centralizará** toda la **Atención al Personal Docente e Investigador –PDI– y al Personal de Administración y Servicios –PAS–**, ofreciendo, durante el periodo que va desde el 9 al 20 de agosto, los siguientes servicios:

- **Conserjería:** 1 persona (para atender a los servicios que aparecen a continuación)
- **Habilitación y Seguridad Social:** para atender altas, modificaciones, bajas, accidentes de trabajo, etc.
 - **Habilitación:** 1 persona
 - **Seguridad Social:** 1 persona
- **Servicios de personal:**
 - **PAS:** 1 persona
- **Rectorado:**
 - **Personal de Administración:** 1 persona

DEPORTES

- **Piscina** –Campus de Fuentenueva–: abrirá exclusivamente la **piscina** con los siguientes **horarios:**
 - **Apertura a público en general:** de lunes a viernes, de 11 a 18:30 h.
 - **Cursos y otras actividades:** en el horario previsto

PERSONAL DISPONIBLE:

- **T.E.S.T.O.E.M. Piscina:** 2 personas
- **T.E.S.T.O.E.M. de Instalaciones Deportivas:** 2 personas
- **T. Piscina Aux. de Instalaciones Deportivas:** 4 personas
- **T. Aux. de Limpieza:** 4 personas

COLEGIO MAYOR ISABEL LA CATÓLICA

Prestará los servicios habituales en estas fechas.

PERSONAL DISPONIBLE:

- **T.E. Recepcionista:** 2 personas
- **T.E. Auxiliar de Limpieza:** 4 personas
- **Encargado de Equipo (en Residencias):** 1 persona
- **Responsable Negociado (en Residencias):** 1 persona

CARMEN DE LA VICTORIA

Prestará los servicios habituales en estas fechas.

PERSONAL DISPONIBLE:

- **T.E. Recepcionista:** 2 personas
- **T.E. Auxiliar de Limpieza:** 3 personas

CORRALA DE SANTIAGO

Prestará los servicios habituales en estas fechas.

PERSONAL DISPONIBLE:

- **T.E. Recepcionista:** 2 personas
- **T.E. Auxiliar de Limpieza:** 3 personas

ANIMALARIO

- **En el Campus de Cartuja:**

PERSONAL DISPONIBLE:

- **Atención de animales:** 2 personas

CENTRO DE INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA

PERSONAL DISPONIBLE:

- **Mantenimiento:** 1 persona
- **Limpieza:** 3 personas

CENTRO DE INSTRUMENTACIÓN CIENTÍFICA

PERSONAL DISPONIBLE:

- **Mantenimiento de nitrógeno de los microscopios y RMN:** 1 persona (Apoyará también al seminario NOISE en la Facultad de Ciencias)

INSTITUTO DE GEOFÍSICA

PERSONAL DISPONIBLE:

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

2. SERVICIO DE CORREOS, MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES Y MANTENIMIENTO DE 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
- **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 los teléfonos **958 243062** y **958 240962**, de lunes a viernes, en horario de 9 a 14 h.
 - **Recogida de envíos:** en la conserjería del Hospital Real, una vez acordada con el servicio de correos mediante llamada a los números anteriores

PERSONAL DISPONIBLE:

- **T.E. de Clasificación y Reparto:** 1 persona
- **T.E. de Clasificación y Reparto en vehículo:** 1 persona

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES

Durante este periodo, 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 la Facultad de Ciencias.

Composición del Equipo: para garantizar el conocimiento y la cobertura de todas las instalaciones, al menos, deberá haber una persona de cada campus:

- **Encargado de Equipo:** 1 persona
- **T.E. de mantenimiento:** 4 personas (1 de cada especialidad)

Se ha establecido un procedimiento de Gestión de Incidencias relacionadas con el mantenimiento de Instalaciones que se recoge en el Apartado 4 de este documento.

MANTENIMIENTO DE JARDINES

PERSONAL DISPONIBLE:

- **Riego de mantenimiento de jardines:** 10 personas

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

Para acceder a los edificios e instalaciones que **permanecerán cerrados** durante este periodo y a todos fuera en general fuera del horario señalado en el apartado 1 de este documento.

El personal autorizado (exclusivamente PDI y PAS) podrá acceder a las instalaciones donde preste servicio de forma habitual siguiendo 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 podrá avisar de la incidencia 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