



UNIVERSIDAD DE GRANADA

PLAN DE ATENCIÓN AL USUARIO AGOSTO 2017

Del 1 al 31 de agosto de 2017

Gerencia. Julio 2017

PLAN DE ATENCIÓN AL USUARIO AGOSTO 2017

El *Plan de atención al usuario AGOSTO 2017* es el documento que elabora la Gerencia para ordenar la actividad y los recursos previstos entre el 1 y el 31 de agosto de 2017. 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*, **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 (ubicación en Hospital Real)

- **Registro General:** recepción de documentos o solicitudes dirigidos a cualquier Órgano de Gobierno, Centro, Servicio o Unidad Administrativa de la UGR, que se tramitarán una vez restablecida la atención habitual en los servicios respectivos.
 - Teléfono de contacto: 958 240994 / 958 241000 Ext.20419.
 - Horario de apertura: laborables de lunes a viernes de 9:00 a 14:00.

1.2.- Ordenación académica (ubicación en Hospital Real)

- (del 1 al 4 de agosto), información relativa al servicio de apoyo a la automatrícula.
- Teléfonos de contacto: 958 247911.

A partir del día 7 de agosto, Complejo Administrativo Triunfo. Teléfono 958- 249560.

1.3.- Servicios de Atención al Estudiante (ubicación en Complejo Administrativo Triunfo)

- **Servicio de Alumnos:** información básica sobre acceso y admisión.
- Teléfonos de contacto: 958 249560/958 242936/958 241738/958 240945
- Ubicación física en Complejo Administrativo Triunfo.

- **Escuela Internacional de Posgrado:** información y trámites sobre másteres y doctorado.
- Teléfono de contacto: 958 241736
- Ubicación física en Pabellón del Servicio de Alumnos.- Complejo Administrativo Triunfo.

- **Relaciones Internacionales:** información relativa al servicio.
- Teléfono de contacto: 958 249792
- Ubicación física en Pabellón de Relaciones Internacionales. Complejo Administrativo Triunfo.

- **Gestión Académica:** información básica sobre gestión académica.
- Teléfonos de contacto: 958 249560/958 242936/958 241738/958 240945

1.3.1.- Automatrícula

Información telefónica y atención al usuario para la realización de la automatrícula, **(del 1 al 4 de agosto)**.

- **Horario de apertura:** laborables de lunes a viernes de 9 a 22 horas.
- Teléfono de contacto: **900 100 300**
- Ubicación física Aula A del Complejo Administrativo Triunfo.

1.4.- Servicios Centrales (ubicación Edificio Santa Lucía)

- **Servicio de Contabilidad y Presupuestos.**
- **Servicio de Gestión Económico-Financiero.**
- **Servicio de Habilitación y Seguridad Social.**
- **Servicio de Personal de Administración y Servicios.**
(Del 1 al 14 de agosto. La atención se realizará en las dependencias de Gerencia – Hospital Real)
- **Servicio de Personal Docente e Investigador.**
(Sólo durante el plazo de presentación de solicitudes para el acceso a los cuerpos docentes.- La atención se realizará en las dependencias del Registro General Hospital Real).

Todos estos servicios, excepto el Servicio de PAS y de PDI, mantienen su ubicación y números de contacto habituales, disponibles en el directorio UGR: <http://directorio.ugr.es/>

1.4.- 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 Mecenas. Campus de Fuentenueva.**
 - **Horario de atención:** laborables de lunes a viernes 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:**
 - Teléfono de contacto: 958 249354 y 958 249352.
 - **Animalario sede Cartuja:**
 - Teléfono de contacto: 958 242399 y 958 220397.
 - **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 .- Otros servicios

- **GERENCIA:**
- Información y atención telefónica.
- Teléfono de contacto: 958 243032 / 958 248493.
- **RESIDENCIAS Y COLEGIOS MAYORES:**
 - **Colegio Mayor Isabel la Católica.**
 - **Residencia Universitaria Carmen de la Victoria.**
 - **Residencia Universitaria Corrala de Santiago.**

Prestarán los servicios habituales en estas fechas.

- **CENTRO DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS:**
 - **Labores de mantenimiento Campus Rugby.**
 - **Instalaciones del Club Náutico del Cubillas.**
- **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-

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 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 cooperativo.