



UNIVERSIDAD DE GRANADA

PLAN DE ATENCIÓN AL USUARIO
NAVIDAD 2017

Del 23 de diciembre al 7 de enero 2018

Gerencia. Diciembre 2017

El **Plan de atención al usuario Navidad 2017** es el documento que elabora la Gerencia para ordenar la actividad y los recursos previstos entre el 23 de diciembre y el 7 de enero de 2018. 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 2017*, 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 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.- Servicios de Atención al Estudiante (ubicación en Hospital Real)

- **Servicio de Becas:** información relativa al servicio.
Teléfono de contacto: 958 240994
Ubicación física en Oficina de Registro, Hospital Real.
- **Relaciones Internacionales:** información relativa al servicio.

Teléfono de contacto: 958 243029

Ubicación física en Oficina de Registro, Hospital Real.

1.3.- Servicios Técnicos

- **CSIRC:** Atención a través del teléfono **36000** de las incidencias en las siguientes 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: 958242399.
 - **Animalario del CIBM:** atención de los animales.
 - Teléfono de contacto: 958249354 y 958249352.
 - **Animalario sede Cartuja:**
 - Teléfono de contacto: 958242399 y 958220397.
 - **Unidad de Esterilización:** en la sede del CIBM.
 - Teléfono de contacto: 958241000 – Ext. 20095.
- **Centro de Investigación Biomédica:** Mantenimiento y limpieza de instalaciones para garantizar la atención de los servicios.

1.4.- 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
- **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 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 **958240962** 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.

- **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.