



Universidad de Granada

INSTRUCCIÓN DE LA GERENCIA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA POR LA QUE SE ESTABLECE EL PLAN DE ATENCIÓN AL USUARIO DE SERVICIOS ESENCIALES DURANTE LA VIGENCIA DEL ESTADO DE ALARMA PARA LA GESTIÓN DE LA SITUACIÓN DE CRISIS SANITARIA OCASIONADA POR EL COVID-19

15/03/2020

Actualidad

Descargue la instrucción en PDF

El Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 indica que cada Administración conservará las competencias que le otorga la legislación vigente en la gestión ordinaria de sus servicios para adoptar las medidas que estime necesarias en el marco de las órdenes directas de la Autoridad Competente a los efectos del estado de alarma y sin perjuicio de lo establecido en los artículos 4 y 5.

Por su parte, el Comunicado de los Rectores y Rectoras de las Universidades Públicas de Andalucía ampliando las medidas adoptadas con motivo del COVID-19 con fecha 15 de Marzo de 2020, determina que durante este periodo, que podrá ser prorrogado de conformidad con las medidas que se vayan adoptando por el Gobierno de España y/o por el Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, **todos los centros, servicios y unidades de las Universidades Andaluzas permanecerán cerrados al público y se procurará minimizar, todo lo posible, la presencia de la comunidad universitaria en nuestras instalaciones.**

El objetivo de estas medidas es mantener, de la mejor forma posible, la actividad

<http://www.ugr.es/en>



universitaria bajo los principios de lealtad institucional al Gobierno de la Nación y al Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía y garantizar, como principio básico rector, la preservación de la salud de nuestra comunidad universitaria y la colaboración en la contención colectiva del contagio.

Por estos motivos, la Gerencia, reunida de forma telemática con la Comisión de Seguimiento de la epidemia COVID-19 ha acordado dictar la presente INSTRUCCIÓN por la que se establece el **PLAN DE ATENCIÓN AL USUARIO DE SERVICIOS ESENCIALES** con motivo de la situación de emergencia generada por el COVID-19.

En los siguientes apartados se recoge la información relativa sobre los servicios esenciales que se prestarán durante este periodo y su ubicación física, los procedimientos de actuación y la previsión de medios humanos para atenderlos.

1. Acceso a edificios e instalaciones.
2. Relación de instalaciones y servicios esenciales activos.
3. Incidencias relacionadas con la aplicación del Plan de atención al usuario.

1.- ACCESO A EDIFICIOS E INSTALACIONES CERRADOS.

Lunes 16 de marzo de 2020

- Se permitirá el acceso libre a todos los centros e instalaciones al objeto de que el personal que presta servicios en ellos pueda adecuar sus condiciones de trabajo para poder prestar servicio desde su domicilio en la modalidad de teletrabajo.
- El acceso deberá ser gradual, estableciéndose por parte de los responsables de cada Unidad los turnos correspondientes de acceso.
- Para garantizar la apertura de los edificios e instalaciones, salvo que el responsable de cada uno de ellos indique lo contrario al personal afectado, **CORRESPONDERÁ SU APERTURA** a la misma persona que venía haciéndolo con asiduidad.

Martes 17 de marzo de 2020

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).

2.-RELACIÓN DE SERVICIOS ESENCIALES Y UBICACIÓN.

La suspensión de la actividad administrativa presencial implica que la relación con la administración de la Universidad de Granada será exclusivamente vía electrónica utilizando para ello:

- Los procedimientos electrónicos específicos disponibles en la sede electrónica de la Universidad de Granada: <https://sede.ugr.es/>
- En defecto de procedimientos electrónicos específicos, se utilizará la solicitud genérica disponible en:

<https://sede.ugr.es/procs/Registro-Electronico-de-la-UGR-Solicitud-generica/>

- A estos efectos, se recuerda que, todos los plazos administrativos han quedado suspendidos (Disposición adicional tercera del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo).

A continuación, se detallan los servicios que se prestarán, los procedimientos de tramitación, su ubicación física - en su caso- y el horario de atención al público de los servicios esenciales.

<http://www.ugr.es/en>

La información que se facilitará por parte de las distintas Unidades será **la relacionada con la suspensión de la actividad administrativa presencial**, es decir, la correspondiente a los trámites y gestiones habituales.

Cualquier otra información de tipo administrativo pero relacionada con el COVID-19, habrá de consultarse en la dirección: @email

3.- Servicios generales.

3.1.- Servicio de Salud y Prevención de Riesgos Laborales: Permanecerá cerrado para atención presencial. La información relacionada con su actividad administrativa habitual se solicitará a la dirección de correo electrónico @email o al teléfono 958 243069.

3.2.- Centro de Servicios Informáticos y Redes de Comunicación (CSIRC): Atención, a través del teléfono 36000 o 958241010 opción 3, y el correo electrónico @email .

Se atenderán las incidencias en las áreas de Administración Electrónica, Microinformática, Sistemas de Gestión (servidores de gestión), Bases de datos, Redes y Sistemas de investigación (Web y Correo).

3.3.- Centro de Producción de Recursos Digitales para la Universidad Digital: Permanecerá cerrado para trámites presenciales. La información relacionada con los trámites habituales se realizará por correo electrónico en la siguiente dirección: @email y en teléfono 958241509.

Las incidencias relacionadas con la Herramientas **de docencia no presencial y teletrabajo** se realizarán a través de la web de la Universidad (www.ugr.es) en el espacio habilitado para ello.

3.4.- Centro de Instrumentación Científica.

Por parte del responsable del Centro se articularán las medidas de servicios mínimos para atender presencialmente los siguientes servicios:

- 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.

3.5.- Centro de Investigación Biomédica:

Por parte del responsable del Centro se establecerán los servicios mínimos para garantizar el mantenimiento y limpieza de instalaciones.

4.- Servicios de atención al estudiantado.

Todos los servicios permanecerán cerrados para trámites presenciales. Quedan suspendidas todas las citas obtenidas a través del sistema CIGES. Las informaciones relacionadas con cada una de las actividades que desarrollan se tramitarán por correo electrónico en las direcciones que se indican:

| | |
|--|--------|
| Oficina de Relaciones Internacionales | @email |
| Servicio de Acceso, Admisión y Permanencia | @email |
| Centro de Prácticas de Empresa y Promoción de Empleo | @email |
| Escuela Internacional de Posgrado. Servicio de Másteres Universitarios | @email |
| Escuela Internacional de Posgrado. Servicio de Doctorado | @email |
| Escuela Internacional de Posgrado. Servicio de Títulos Propios | @email |

| | |
|------------------------------------|--------|
| Servicio de Ordenación Académica | @email |
| Servicio de Asistencia Estudiantil | @email |
| Servicio de Becas | @email |

5.- Servicios Centrales (Edificio Santa Lucía).

Todos los servicios permanecerán cerrados para trámites presenciales. Las informaciones relacionadas con cada una de las actividades que desarrollan se tramitarán por correo electrónico en las direcciones que se indican:

| | |
|--|--------|
| Servicio de Habilitación | @email |
| Servicio de Seguridad Social | @email |
| Servicio de Personal de Administración y Servicios | @email |
| Servicio de Personal Docente e Investigador | @email |
| Servicio de Contabilidad y Presupuestos | @email |
| Servicio de Gestión Económico-Financiero | @email |
| Servicio de Contratación y Gestión Patrimonial | @email |
| Oficina de Control Interno | @email |

6.- Servicios Centrales (Edificio Florentino).

Todos los servicios permanecerán cerrados para trámites presenciales. Las

informaciones relacionadas con cada una de las actividades que desarrollan se tramitarán por correo electrónico en las direcciones que se indican:

| | |
|---|--------|
| Oficina de Proyectos de Investigación | @email |
| Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación | @email |
| Oficina de Proyectos Internacionales | @email |

7.- 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":

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

| | |
|--|--------|
| Registro General | @email |
| Servicio de Administración Electrónica | @email |

8.- 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 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.

9.- UNIDAD TÉCNICA Y Equipos de mantenimiento.

Todos los servicios permanecerán cerrados para trámites presenciales. Las informaciones relacionadas con cada una de las actividades que desarrollan se tramitarán por correo electrónico en la siguiente dirección: @email

Se prestarán los siguientes servicios esenciales:

- 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.
- Ante cualquier incidencia, el usuario podrá contactar con el Centro de Control de Seguridad (958 249393 y 958 242011) que estará coordinado con el Equipo de Mantenimiento y se encargará de localizarlo y facilitarle la información necesaria para actuar.

10.- Residencias Universitarias y Colegios Mayores.

Continuarán prestando sus servicios de forma habitual. Por parte de los responsables se establecerán los servicios mínimos imprescindibles para garantizar su funcionamiento.

11.- OTROS SERVICIOS HOSPITAL REAL Y COMPLEJO ADMINISTRATIVO TRIUNFO.

Todos los servicios permanecerán cerrados para trámites presenciales. Las informaciones relacionadas con cada una de las actividades que desarrollan se tramitarán por correo electrónico en las direcciones que se indican:

Secretaría General

@email

| | |
|---|--------|
| Servicio de Títulos | @email |
| Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva | @email |
| Unidad de Calidad Ambiental | @email |

12.- Facultades y Escuelas.

Todos los servicios permanecerán cerrados para trámites presenciales. Quedan suspendidas todas las citas obtenidas a través del sistema CIGES. Las informaciones relacionadas con cada una de las actividades que desarrollan se tramitarán por correo electrónico en las direcciones que se indican:

| | |
|---|--------|
| Campus de Ceuta | @email |
| Campus universitario de Melilla | @email |
| ETS Arquitectura | @email |
| ETS Ingeniería de Caminos, Canales y Puertos | @email |
| ETS Ingenierías Informática y de Telecomunicación | @email |
| Facultad de Bellas Artes | @email |
| Facultad Ciencias Económicas y Empresariales | @email |
| Facultad de Ciencias | @email |
| Facultad de Ciencias de la Educación | @email |

| | |
|---|--------|
| Facultad de Ciencias de la Salud | @email |
| Facultad de Ciencias del Deporte | @email |
| Facultad de Ciencias Políticas y Sociología | @email |
| Facultad de Comunicación y Documentación | @email |
| Facultad de Derecho | @email |
| Facultad de Farmacia | @email |
| Facultad de Filosofía y Letras | @email |
| Facultad de Medicina | @email |
| Facultad de Odontología | @email |
| Facultad de Psicología | @email |
| Facultad de Relaciones Laborales y Recursos Humanos | @email |
| Facultad de Traducción e Interpretación | @email |
| Facultad de Trabajo Social | @email |

13.- INCIDENCIAS RELACIONADAS CON EL PLAN DE ATENCIÓN AL USUARIO.

Para cualquier incidencia relacionada con la aplicación del Plan, y para todas aquellas otras cuestiones no previstas en el mismo, se habilitan la siguiente cuenta de correo electrónico y teléfono de contacto:

<http://www.ugr.es/en>

Correo electrónico: @email

Teléfono: 958 243032

Histórico de comunicados:

- Comunicado de los Rectores y Rectoras de las Universidades Públicas De Andalucía ampliando las medidas adoptadas con motivo del COVID-19 con fecha 15 de Marzo de 2020
- Herramientas de docencia no presencial y teletrabajo
- Comunicado de 14 de marzo a las 23:45 h
- Resolución de la rectora de la Universidad de Granada por la que se establecen medidas para la suspensión de la docencia presencial en la UGR
- Medidas para Prevenir el Coronavirus COVID-19
- Comunicado de 13 de marzo a las 18:00 h
- Resolución de la Gerencia de la Universidad de Granada sobre medidas de carácter organizativo y de gestión del personal de administración y servicios (PAS) a adoptar con motivo del COVID-19
- Comunicado conjunto de los rectores y rectoras de las Universidades Públicas Andaluzas
- Comunicado de 12 de marzo a las 14:00 h
- Comunicado de 11 de marzo a las 15:00 h
- Comunicado de 10 de marzo de 2020 a las 15:00 h
- Comunicado de 9 de marzo de 2020 - 15h: Constitución de la comisión de seguimiento y actuación de la UGR
- Comunicado de 26 febrero de 2020 - 14h: Qué debes saber sobre el Coronavirus

Enlaces recomendados:

- Preguntas y respuestas sobre el nuevo coronavirus COVID-19 (Ministerio de Sanidad)

- ¿Qué debes saber del nuevo Coronavirus? - infografía (Junta de Andalucía)

- Información actualizada sobre la situación de la crisis epidemiológica (Ministerio de Sanidad)

- El Consejo Interterritorial del SNS acuerda medidas concretas para zonas con transmisión comunitaria significativa de coronavirus - Nota de prensa (Misterio de Sanidad)

http://www.ugr.es/en

- COVID-19. Guía para Escuelas, Centros educativos y Universidades (Junta de Andalucía)