



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

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 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.

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: alertacovid-19@ugr.es

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 ssprl@ugr.es 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 csirc@ugr.es.



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: ceprud@ugr.es 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	intlinfo@ugr.es
Servicio de Acceso, Admisión y Permanencia	saap@ugr.es
Centro de Prácticas de Empresa y Promoción de Empleo	cpep@ugr.es
Escuela Internacional de Posgrado. Servicio de Másteres Universitarios	epmasteres@ugr.es
Escuela Internacional de Posgrado. Servicio de Doctorado	epdoctorado@ugr.es
Escuela Internacional de Posgrado. Servicio de Títulos Propios	epalu@ugr.es
Servicio de Ordenación Académica	vicorac@ugr.es



UNIVERSIDAD DE GRANADA

Gerencia

Servicio de Asistencia Estudiantil	sicue@ugr.es
Servicio de Becas	becasmec@ugr.es

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	shabili@ugr.es
Servicio de Seguridad Social	segsoc@ugr.es
Servicio de Personal de Administración y Servicios	serviciopas@ugr.es
Servicio de Personal Docente e Investigador	serviciopdi@ugr.es
Servicio de Contabilidad y Presupuestos	conta98@ugr.es
Servicio de Gestión Económico-Financiero	seconomicofinanciero@ugr.es
Servicio de Contratación y Gestión Patrimonial	scgp@ugr.es
Oficina de Control Interno	ofcontrolinterno@ugr.es

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	investigacion@ugr.es
Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación	otri@ugr.es
Oficina de Proyectos Internacionales	ofpi@ugr.es

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	registrogeneral@ugr.es
Servicio de Administración Electrónica	eadmin@ugr.es

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: jfmoriana@ugr.es

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	secretariageneral@ugr.es
Servicio de Títulos	titulos@ugr.es
Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva	unidadcalidad@ugr.es
Unidad de Calidad Ambiental	uca@ugr.es



UNIVERSIDAD DE GRANADA

Gerencia

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	violeta@ugr.es
Campus universitario de Melilla	campusmelilla@ugr.es
ETS Arquitectura	secretariarq@ugr.es
ETS Ingeniería de Caminos, Canales y Puertos	secretariacaminos@ugr.es
ETS Ingenierías Informática y de Telecomunicación	secretariaetsiit@ugr.es
Facultad de Bellas Artes	fbbaa@ugr.es
Facultad Ciencias Económicas y Empresariales	secretariaeconomicas@ugr.es
Facultad de Ciencias	secretariaciencias@ugr.es
Facultad de Ciencias de la Educación	mceduca@ugr.es
Facultad de Ciencias de la Salud	ccsalud@ugr.es
Facultad de Ciencias del Deporte	jmaldonado@ugr.es
Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	secretariaccpolsoc@ugr.es
Facultad de Comunicación y Documentación	fcd@ugr.es
Facultad de Derecho	secretariaderecho@ugr.es
Facultad de Farmacia	secretariafarmacia@ugr.es
Facultad de Filosofía y Letras	secretarialetras@ugr.es
Facultad de Medicina	decamed@ugr.es
Facultad de Odontología	decaodonto@ugr.es
Facultad de Psicología	secrepsico@ugr.es
Facultad de Relaciones Laborales y Recursos Humanos	citrab@ugr.es
Facultad de Traducción e Interpretación	secretariafti@ugr.es

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:

Correo electrónico: gerencia@ugr.es

Teléfono: 958 243032