

**GUÍA UNIVERSITARIA PARA ATENCIÓN AL  
PÚBLICO DE MANERA PRESENCIAL EN LA  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT  
ANTE COVID-19.**



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA  
DE NAYARIT



## GUÍA UNIVERSITARIA PARA ATENCIÓN AL PÚBLICO DE MANERA PRESENCIAL EN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT ANTE COVID-19.

INTRODUCCIÓN.....	2
OBJETIVO GENERAL.....	4
VIGENCIA.....	4
ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	4
MARCO LEGAL.....	5
JUSTIFICACIÓN.....	6
EJES RECTORES PARA LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS Y LA ATENCIÓN AL PÚBLICO DE LA UAN EN EL MES DE JUNIO Y JULIO.....	7
TRANSICIÓN A PROCESOS NO PRESENCIALES EN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT DURANTE EL PERIODO DE CONTIGENCIA COVID-19.....	8
TRABAJO VIRTUAL O A DISTANCIA.....	8
TRABAJO PRESENCIAL.....	9
RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA AGENDA DE CITAS Y LA ATENCIÓN AL PÚBLICO DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19.....	10
Trámites esenciales que requieren de la atención al público de manera presencial en la UAN.....	10
<input type="checkbox"/> Control escolar central para la atención de usuarios del nivel superior, medio superior y posgrado.....	10
<input type="checkbox"/> Proceso de Ingreso al nivel superior, medio superior y posgrado.....	10
<input type="checkbox"/> Solicitud y duplicado de carta pasante.....	10
<input type="checkbox"/> Elaboración y duplicados de certificados.....	10
<input type="checkbox"/> Procedimiento en trámites de titulación.....	10
<input type="checkbox"/> EXACRI.....	11
<input type="checkbox"/> Trámites de registro y liberación de servicio social.....	11
<input type="checkbox"/> Trámites de registro y liberación de prácticas profesionales.....	11
<input type="checkbox"/> Servicios bibliotecarios.....	12
<input type="checkbox"/> Carta de no adeudo de material bibliográfico.....	11
<input type="checkbox"/> Pagos al personal, proveedores y obligaciones financieras por cheque.....	12
LOS NIVELES DE RIESGO.....	12
Tabla 2. Clasificación del riesgo de los trabajadores por ocupación o condición de vulnerabilidad.....	12
REFERENCIAS:.....	14



## INTRODUCCIÓN.

Ante la emergencia sanitaria global provocada por el COVID-19, las Instituciones de Educación Superior nos encontramos ante una serie de retos que nos obligan a adaptar nuestros procesos académicos y administrativos a las modalidades virtual y a distancia. La Universidad Autónoma de Nayarit ante la emergencia sanitaria global provocada por el COVID-19 se ha visto inmersa en implementar nuevos esquemas de trabajo y protocolos de seguridad que permitan disminuir el riesgo de contagio durante el periodo de reincorporación a las actividades presenciales que iniciará el 6 de julio de 2020.

La Universidad Autónoma de Nayarit se encuentra inmersa en un reto de transición e implementación de medidas no convencionales para la ejecución de sus procesos; ya que para restablecer el curso ordinario de las actividades se debe complementar la supervisión y el seguimiento constante de las medidas de prevención recomendadas por las autoridades sanitarias, así como una planeación clara y precisa de los procedimientos administrativos.

El retorno de las actividades sustantivas y adjetivas a partir del 6 de julio de 2020 en la Universidad Autónoma de Nayarit, deberá realizarse de forma progresiva y constante, a través de una serie de estrategias, bajo disposiciones de regulación sanitaria e interlocutores que permitan socializar a todos los miembros de la comunidad universitaria cada una de las medidas de protección, prevención y acción para evitar, en la medida de lo posible, nuevos contagios de coronavirus al interior de la máxima casa de estudios.

Uno de los principales retos que tendrá la administración central durante el periodo en que continúe la emergencia sanitaria por COVID-19 será la revisión y evaluación de estas estrategias, que permitan seguir trabajando de manera conjunta, ordenada y segura, con cada órgano y dependencia responsable de la **“Prestación de servicios en trámites académicos, administrativos y de atención al público en la Universidad Autónoma de Nayarit”**.

Para ello, el regreso escalonado involucra las actividades más esenciales dentro de la Universidad Autónoma de Nayarit, con la finalidad de culminar de forma establecida con programas y proyectos del presente ciclo escolar, esta reincorporación ha considerado solo la presencia del personal necesario para realizar las actividades autorizadas de la comunidad universitaria en las instalaciones de sus diferentes campus en Nayarit.

Los protocolos y directrices se marcan en función del conocimiento científico y técnico disponible, que gracias a la cooperación de especialistas en diferentes áreas de la universidad, ha permitido sobrellevar el virus día tras día, requieren además de constantes revisiones de los planteamientos y medidas propuestas por organismos internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS), así como instituciones federales en México, como es el caso de la Secretaría de Salud, el Gobierno Federal, los gobiernos estatales y finalmente los gobiernos municipales a través de diferentes instancias. Es fundamental que, al interior de la Universidad Autónoma de Nayarit a través de la administración central, así como sus diferentes Secretarías y Direcciones de



Unidades Académicas se mantenga información actualizada para promover medidas necesarias que incorporen conocimientos adquiridos sobre el virus y su comportamiento.

Esta Guía toma procedimientos generales aplicables prácticamente a cualquier centro de atención universitaria académica o administrativa, a la par de medidas recomendables y aplicables en la mayoría de los casos a cualquier unidad académica ubicada fuera del campus central. Imperan directrices ya establecidas para diferentes sectores que desarrollan actividades concretas y que se indican de forma posterior en el presente documento.

Sirva pues el presente para establecer las bases de operación para enfrentar la contingencia sanitaria, desde el ámbito administrativo y académico que nos permita en lo posible, no alterar el orden de los procesos que la Universidad tiene establecidos.



## **OBJETIVO GENERAL.**

Establecer recomendaciones y lineamientos para el regreso a las actividades académicas y administrativas relacionadas con el egreso de estudiantes en la Universidad Autónoma de Nayarit, con **énfasis en la prestación de servicios y atención al público** a partir del 6 de julio de 2020 garantizando en lo posible la seguridad para la salud de docentes, administrativos, trabajadores manuales y estudiantes.

## **VIGENCIA.**

La guía que se presenta tendrá validez del 6 al 10 de julio de 2020, lo anterior, sin perjuicio de que se complemente o sustituya elementos que lo integran, en función de la evolución e información que se disponga por las autoridades competentes.

## **ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

Las medidas implementadas serán de observancia obligatoria en cada una de las secretarías, direcciones, coordinaciones, departamentos, oficinas y dependencias de la de la Universidad Autónoma de Nayarit.



## MARCO LEGAL.

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos contempla en su artículo 4° la obligación de todas las autoridades en el ámbito de sus competencia de proteger el derecho a la salud de las personas, la Ley Federal del Trabajo establece en el artículo 132, fracción XVI que es obligación de los patrones que las instalaciones de los centros de trabajo cuenten con condiciones en materia de seguridad, salud y medio ambiente en el trabajo, a efecto de prevenir accidentes y enfermedades laborales. De la misma manera, el artículo 134 de la misma Ley, establece las obligaciones de las personas trabajadoras en materia de seguridad y salud.

El Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo (RFSST), la NOM-030-STPS-2009 sobre servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo y la NOM-019-STPS-2004 sobre la constitución, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene en los centros de trabajo, establecen el marco de actuación en cuanto a medidas de prevención y organización a favor de la salud entre empleadores y trabajadores en los centros de trabajo.

La NOM-030-STPS-2009 establece en su numeral 7, inciso c) que los centros de trabajo del país, según su actividad, escala económica, procesos de trabajo, grado de riesgo y ubicación geográfica, tienen la obligación de incorporar e implementar las recomendaciones que emitan las autoridades competentes, para lograr una mayor efectividad y contribuir de manera colectiva a la labor de mitigación de emergencias y contingencias sanitarias.

Asimismo, de conformidad con lo establecido en los artículos 147 y 148 de la Ley General de Salud, los particulares están obligados a colaborar con las autoridades sanitarias en la lucha contra enfermedades epidémicas, por lo que la Secretaría de Salud puede auxiliarse de todos los servicios médicos existentes en el país en la lucha contra las epidemias, incluyendo los servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo. Finalmente esta Guía incorpora las medidas y los decretos publicados en el Diario Oficial de la Federación a raíz de la emergencia sanitaria por COVID-19.

El *“Acuerdo por el que se establecen las medidas preventivas que se deberán implementar para la mitigación y control de los riesgos para la salud que implica la enfermedad por el virus SARS-CoV-2 (COVID19)”*, del 24 de marzo de 2020; las del *“Acuerdo por el que se establecen acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARSCoV-2”* de fecha 31 de marzo de 2020; así como las actualizaciones a éste emanadas del *“Acuerdo por el que se modifica el similar por el que se establecen acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2”* de fecha 21 de abril de 2020 y la *Guía de Acción para Centros de Trabajo ante el COVID-19*, que emitió la Secretaría del Trabajo y Previsión Social el día 24 de abril de 2020



## JUSTIFICACIÓN.

La Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) publicó una serie de recomendaciones el 17 de abril de 2020 para que las Instituciones de Educación Superior (IES) mantuvieran activos sus servicios educativos durante la etapa de emergencia sanitaria provocada por el COVID-19, reiterando que el compromiso de las IES en el marco de su responsabilidad social es dar respuesta rápida, oportuna y garantizar la continuidad de los procesos sin poner en riesgo la salud de la población.

La Universidad Autónoma de Nayarit es un ente académico por excelencia y la institución con mayor cobertura educativa en el Estado en los niveles superior y medio superior, es pionera además en la generación de conocimiento, por ello su deber de fungir como eje articulador en la implementación de técnicas innovadoras para dar continuidad a sus actividades haciendo uso de las herramientas digitales y adecuando los mecanismos necesarios para conseguirlo. El dar cumplimiento a los objetivos que tiene la universidad y tener un pronto regreso a las actividades ordinarias requiere de dos rutas fundamentales sin perder de vista que la prioridad es **no poner en riesgo la salud de la comunidad universitaria** ni de la sociedad.

Por un lado, es necesario implementar las medidas de prevención y los hábitos de higiene recomendados por las autoridades sanitarias durante el periodo en que persiste o se mantiene la vigilancia por COVID-19 y por el otro adecuar estrategias extraordinarias de operación que permitan no postergar los servicios que la comunidad universitaria y la sociedad en general requieren aún en tiempos de contingencia y que además son indispensables para que las actividades del ciclo escolar 2019-2020 concluyan y las del ciclo 2020-2021, que está por iniciar, puedan desarrollarse con éxito.

El trabajo colaborativo, el intercambio de buenas prácticas y la innovación en los procedimientos ordinarios resultan indispensables para llevar a cabo las adecuaciones temporales que requiere el trabajo administrativo y docente de la Universidad Autónoma de Nayarit.



## EJES RECTORES PARA LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS Y LA ATENCIÓN AL PÚBLICO DE LA UAN DURANTE EL PERIODO DEL 6 AL 10 DE JULIO.

**Transición de un esquema de trabajo estrictamente presencial a la flexibilización de procesos a distancia**

### 1. Digitalización de los procesos administrativos y académicos

Hacer uso al máximo de las plataformas y los recursos digitales para continuar prestando los servicios ordinarios de la universidad de manera virtual y a distancia.

### 2. Atención presencial controlada

Únicamente para los trámites que por su naturaleza así lo requieren y a **través de citas programadas para evitar grandes concentraciones de personas.**

### 3. Implementación de protocolos de sanidad

Se deberá seguir estrictamente dentro del campus cada una de las recomendaciones emitidas por las autoridades sanitarias, sana distancia y reglas de seguridad e higiene para disminuir los riesgos de contagio

### 4. Uso obligatorio de cubrebocas y seguimiento medidas de prevención

El uso de cubrebocas será obligatorio para todas las personas que accedan a las instalaciones universitarias.

*Tabla 1 Ejes rectores para la ejecución de los procesos y la atención al público de la Universidad Autónoma de Nayarit durante la emergencia sanitaria por COVID-19.*





## **TRANSICIÓN A PROCESOS NO PRESENCIALES EN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT DURANTE EL PERIODO DE CONTIGENCIA COVID-19.**

En estos momentos, todos hemos modificado de alguna u otra manera nuestros esquemas de trabajo a partir de la declaratoria de suspensión de actividades presenciales en la Universidad Autónoma de Nayarit desde el mes de marzo y con el anuncio de la Jornada Nacional de Sana Distancia implementada por el Gobierno de México.

Nuestras actividades académicas o administrativas, sustantivas o adjetivas; se han desarrollado en este periodo, de una manera cada vez más cotidiana, el uso de tecnologías, plataformas digitales, redes sociales y medios de comunicación, sin duda han sido de gran utilidad para lograr este fin, sin embargo; existen otras funciones y procesos que son eminentemente presenciales y esenciales en la trayectoria escolar del estudiante, en la comunidad docente y en las labores manuales y administrativas, por lo que; habremos de volver paulatinamente a la prestación de servicios y atención del usuario de manera presencial, pero evidentemente con los cuidados necesarios para este fin.

La administración central ha establecido como medida de contención y prevención del contagio de COVID-19 que en la reanudación de actividades presenciales urgentes se encuentre solo el personal autorizado para la atención a estudiantes en los campus universitarios. Para ello cada Secretaría, Dirección, Coordinación, Departamento y oficina deberá adaptar sus esquemas de trabajo y medidas de seguridad recomendadas por la comisión de seguridad e higiene universitaria

### ***TRABAJO VIRTUAL O A DISTANCIA.***

El trabajo virtual o a distancia permite ejecutar actividades ordinarias sin que los docentes o trabajadores administrativos asistan de forma física a sus espacios laborales y puede ser un mecanismo esencial para continuar de forma ininterrumpida con las funciones laborales; de manera que cada órgano o dependencia que la integra deberá trasladar el mayor número de procedimientos posibles hacia procedimientos a distancia a través de las herramientas tecnológicas que facilitan la ejecución y toma de decisiones en tiempo real.

De acuerdo con la encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares realizada en el 2019 por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) el 80.4% de la población nayarita tiene acceso las tecnologías de la información y comunicación (TICs) y pueden hacer uso de equipo de cómputo, teléfonos inteligentes o internet desde sus hogares.



## **TRABAJO PRESENCIAL.**

El trabajo presencial será considerado de manera temporal **como último recurso** para llevar a cabo los procedimientos y gestiones que resultan esenciales para dar continuidad y cumplimiento a los objetivos institucionales, tomando en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. Únicamente se presentará el personal directivo y administrativo autorizado para atender las actividades relacionadas con la entrega de documentación para los procesos de egreso de la UAN, cada dependencia universitaria implementará un esquema de rotación y guardias laborales con la finalidad de que se cubran las actividades administrativas de atención al público el día asignado y sin descuidar sus responsabilidades a distancia.
2. En los espacios laborales se deberán cumplir en todo momento con las medidas de seguridad recomendadas por las autoridades sanitarias.
3. De ser necesario deberá realizarse un reacomodo dentro de los espacios laborales para asegurar la distancia mínima de 2 metros entre el personal.
4. Todos los servicios que así lo permitan deberán implementar un esquema de atención al público a través citas. La agenda de estas deberá realizarse a través de las líneas telefónicas oficiales de cada dependencia y un correo electrónico institucional designado exclusivamente para ello por el responsable de otorgar los servicios.
5. Uso obligatorio y permanente de careta protectora y guantes al personal que se encuentra en ventanilla o dando atención al público.
6. Se deberán evitar en todo momento la concentración de personas, para ello, se implementarán medidas de atención controlada al público en la prestación de servicios y trámites en ventanilla.
7. El ingreso a la Ciudad de la Cultura Amado Nervo será por el estacionamiento sur y será obligatorio el paso por el filtro de sanitización así como el uso de cubre bocas para todas las personas que accedan a las instalaciones universitarias.
8. Quedarán estrictamente prohibidas las filas o aglomeraciones para la atención, para ello, cada dependencia que tiene oferta de servicios deberá habilitar una sala de espera, colocando un máximo de 16 sillas a una distancia de 2 metros entre cada una y, de preferencia, la sala estará colocada en lugares estratégicos con espacios ventilados y sin encierro.
9. Cada dependencia deberá citar a un máximo de 4 personas por hora, para evitar la concentración de personas.



## RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA AGENDA DE CITAS Y LA ATENCIÓN AL PÚBLICO DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19.

### ***Trámites esenciales que requieren de la atención al público de manera presencial en la UAN.***

- **Control escolar central para la atención de usuarios del nivel superior, medio superior y posgrado.**

Todo proceso que sea necesario realizar y como última instancia de manera presencial en las Direcciones de Atención Escolares tanto del nivel superior, medio superior y posgrado, serán únicamente atendidos previa cita pactada con las dependencias responsables de estas áreas, atendiendo a un máximo de 4 personas por hora y en un máximo de 10 minutos por usuario.

- **Solicitud y duplicado de carta pasante.**

Las solicitudes de carta de pasante y duplicado de carta pasante deberán realizarse a través de citas que serán asignadas conforme los pasantes las soliciten y podrían realizar su solicitud a través de un correo electrónico generado por la dependencia responsable. Para ello es necesario trabajar de manera coordinada con la Secretaría de Administración y Finanzas para la realización del pago de los documentos evitando que no acudan a ventanilla más de 4 personas citadas por hora.

- **Elaboración y duplicados de certificados.**

De forma similar al supuesto anterior, la elaboración de certificados y duplicados de certificados podría realizarse a través de citas que serán asignadas conforme los pasantes así las soliciten a través de un correo electrónico generado para tal fin.

Para ello es necesario trabajar de manera coordinada con la Secretaría de Administración y Finanzas para la realización del pago de los documentos evitando que no acudan a ventanilla más de 4 personas citadas por hora.

- **Procedimiento en trámites de titulación.**

En lo que corresponde a trámites de titulación deberá implementarse un esquema publicando una agenda únicamente con los trámites que se quedaron inconclusos hasta marzo, para que los pasantes acudan únicamente el día y hora que se les ha sido asignado. Para el caso de inicio de trámites, estos serán agendados una vez cubiertos aquellos que quedaron inconclusos y atendidos en las citas programadas.



- **Trámites de registro y liberación de servicio social.**

Los trámites de registro y liberación de servicio social le corresponden a la Dirección de Vinculación Académica de la Secretaría de Extensión y Vinculación, publicará en los medios oficiales el miércoles 3 de junio de 2020, la agenda para los estudiantes pendientes de liberación y registro de servicio social para que asistan a ventanilla únicamente en los días y horarios asignados, únicamente para estudiantes que solicitaron su registro en el periodo de enero a marzo.

Los registros posteriores a este periodo, tendrán que esperar hasta el mes de agosto en el siguiente ciclo escolar.

- **Trámites de registro y liberación de prácticas profesionales.**

De forma similar, la Dirección de Vinculación Académica de la Secretaría de Extensión y Vinculación, publicará en los medios oficiales el miércoles 3 y jueves 4 de junio, la agenda para los estudiantes pendientes de liberación y registro de prácticas profesionales para aquellos alumnos cuyo proceso quedó inconcluso y tramitado en el periodo enero-marzo de este año.

La designación de fechas y horarios se realizará por programa académico y en estricto orden alfabético, atendiendo a un máximo de 4 personas por hora a partir del viernes 5 de junio.

- **Carta de no adeudo de material bibliográfico.**

Para que los alumnos puedan realizar el trámite y recibir la carta de no adeudo deberán agendar una cita en la línea telefónica o correo institucional designado por la dirección de desarrollo bibliotecario.



## LOS NIVELES DE RIESGO.

**Tabla 2. Clasificación del riesgo de los trabajadores por ocupación o condición de vulnerabilidad.**

TIPO	OCUPACIÓN	PERSONAL OCUPACIONALMENTE EXPUESTO
<b>RIESGO MUY ALTO</b>	Aquellas con potencial elevado de exposición a altas concentraciones de fuentes conocidas o con sospecha de contagio.	<b>Médicos Enfermeras Dentistas Laboratoristas</b>
<b>RIESGO ALTO</b>	Aquellas con alto potencial de exposición a fuentes conocidas o con sospecha de contagio.	<b>Médicos Enfermeras Paramédicos Técnicos médicos Médicos forenses Personal que labora en depósitos de cadáveres Choferes y personal de ambulancias Personal de intendencia en hospitalización</b>
<b>RIESGO MEDIO</b>	Aquellas que implican contacto frecuente y cercano de exposición a fuentes con posibilidad de contagio.	<b>Trabajadores con contacto altamente frecuente con público en general, personas en edad escolar, compañeros de trabajo, clientes, y otros individuos o grupos</b>
<b>RIESGO BAJO</b>	<b>Aquellas que no implican contacto frecuente y cercano de exposición a fuentes con posibilidades de contagio.</b>	<b>Trabajadores que tienen contacto ocupacional mínimo con el público en general y otros compañeros de trabajo</b>

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social, en coordinación con la Secretaría de Salud, clasifica cuatro niveles de riesgo en razón de la cercanía del personal, tanto con personas infectadas como con fuentes posibles de contagio motivadas por su actividad laboral.



De acuerdo con la información observada en la tabla de Clasificación del riesgo de los trabajadores por ocupación o condición de vulnerabilidad, la atención al público en la Universidad Autónoma de Nayarit deberá el último recurso a utilizar por las distintas dependencias universitarias, para ello; cada responsable de área implementará estrategias que permitan que las actividades sigan su curso aunque utilizando métodos y medios no convencionales, la atención telefónica, por medios electrónicos, plataformas o redes sociales será fundamental para ello. Si la actividad no puede desarrollarse en estos escenarios, entonces la atención presencial a usuarios, se regirá por lo establecido en esta guía.

Los trabajadores que tienen contacto frecuente con el público en general, personas en edad escolar, clientes, y grupos de individuos, se encuentran en una **situación de riesgo elevada** en comparación con los que no la tienen.

Los docentes, trabajadores administrativos y manuales que están frente a ventanilla o que simplemente entre sus actividades laborales diarias se encuentra la atención al público permanente, se posicionan en un **nivel de riesgo medio**, por lo que las estrategias de trabajo para que las actividades sean en línea, a distancia o programadas mediante citas, ateniendo a no más de 4 personas por hora, **incidirá en disminución del riesgo, hasta obtener un nivel de riesgo bajo.**



## REFERENCIAS:

- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. (2020). *Sugerencias para mantener los servicios educativos curriculares durante la etapa de emergencia sanitaria provocada por el COVID-19*. Publicado el 17 de abril de 2020. Recuperado en <http://www.anuies.mx/media/docs/avisos/pdf/200417111353Sugerencias+para+mantener+los+servicios+educativos.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2019). *Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares*. Recuperado el 07 de mayo de 2020 en <https://www.inegi.org.mx/programas/dutih/2019/>.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2020). *Guía de Acción para los Centros de Trabajo*. 24 de abril de 2020. Recuperada en: <https://www.gob.mx/stps/documentos/guia-de-accion-para-los-centros-de-trabajo-ante-el-covid-19>