



Condiciones del otorgamiento de Servicios

- Retorno a la actividad presencial-

Dirección de Planeación y Gestión

Mérida, Yucatán, a 17 junio de 2020





Contenido

Objetivo	1
Antecedentes	1
Principios para concretar las medidas propuestas para la reapertura	1
Aspectos generales para considerar en el retorno a la labor	1
Personal vulnerable y que se considerará podrá continuar con trabajo en casa	2
Medidas de higiene en instalaciones	2
Distanciamiento entre personas	3
Cuidado de la salud mental de los colaboradores	3
Condiciones para el otorgamiento de Servicios	4
Servicios en la Dirección de Planeación y Gestión	4
Atención a usuarios	4
Horarios y tipos de atención	4
Casos de CTCL	5
Visitas Universitarias	5
Sala académica y auditorios	5
Servicios en Biblioteca	5
Servicio de préstamo	5
Salas de lectura y espacios de uso común	5
Servicios en Divulgación	6
Personal considerando factores de riesgo y movilidad	6
Diseño	6
Comunicación Interna	6
Comunicación externa	6
Servicios en la UTIC	6





Horarios y tipos de atención	6
Áreas asignadas al personal	7
Soporte Técnico.....	7
Sala de Cómputo	8
Publicación Web.....	8
Servicios en el MEB	8
Operación del MEB.....	8
Servicio a los usuarios	9
Servicios de Instrumentación.....	9
Áreas asignadas al personal	9
Servicio a los usuarios	9
Servicios en el JBR	10
Visitas guiadas	10
Venta de plantas	10
Servicios en Viveros.....	10
Mantenimiento de ejemplares.....	10
Acceso a los viveros.....	11
Venta de plantas y composta.....	11





Condiciones del otorgamiento de Servicios

Retorno a la actividad presencial-

1

Objetivo

Establecer los criterios y condiciones necesarias que garanticen el retorno seguro a la actividad en las instalaciones para los servicios adscritos a la Dirección de Planeación y Gestión.

Antecedentes

El nuevo virus coronavirus SARS-CoV-2 apareció en China en diciembre pasado y provoca una enfermedad llamada COVID-19, que se ha extendido por el mundo y fue declarada pandemia global por la Organización Mundial de la Salud.

Con motivo de las acciones preventivas decretadas por las autoridades de salud en México y conforme lo señalado en los diversos comunicados y Lineamiento emitidos por la Dirección General, se coordinó la elaboración y la ejecución de planes de contingencia en la institución, lo que ha permitido continuar con las actividades esenciales, favoreciendo el trabajo en casa.

Sin embargo, es necesario plantear mecanismos que permitan el retorno gradual y seguro a las actividades cotidianas en las instalaciones del Centro, adaptándonos a las nuevas condiciones que una epidemia larga impone, como se ha indicado será la de COVID-19.

Principios para concretar las medidas propuestas para la reapertura

- Las medidas aquí dispuestas van dirigidas a contener y evitar la propagación del virus durante la prestación de los diversos servicios a cargo de las áreas de esta Dirección.
- Los servicios que se prestan han de desarrollarse con la garantía de seguridad para los trabajadores y usuarios.
- Las medidas de reanudación de los servicios dependerán, por tanto, en primera instancia de los establecido por la autoridades sanitarias de aplicación en cada zona o territorio diferenciado.

Aspectos generales para considerar en el retorno a la labor

Se contempla un retorno a la operación escalonada con por lo menos tres fases





1. Primera fase. Mínimo de asistencia de personal e inicio de actividades presenciales indispensables. Semáforo naranja.
2. Segunda fase. Asistencia intercalada de personal. Semáforo amarillo.
3. Tercera fase. Retorno a la operación de todo el personal con medidas precautorias. Semáforo verde.

2

Personal vulnerable y que se considerará podrá continuar con trabajo en casa

De acuerdo a los Lineamientos para la Reincorporación a Actividades Institucionales del Centro, las personas con enfermedad preexistente que resulten vulnerables ante la enfermedad por COVID-19, así como a las mayores de 60 años, se les darán las facilidades para desarrollar su actividad desde casa.

Uno de los factores de riesgo a considerar son los relativos a movilidad: el uso de transporte público aumenta el riesgo potencial de contagio de los trabajadores que no cuentan con transporte particular. Durante las primeras etapas del retorno a la labor, de acuerdo a los Lineamientos definidos por la Dirección General, se dará la posibilidad al personal de las áreas de continuar con labores en casa.

De igual formar, se dará facilidades al personal que tenga hijos en casa sin atención, hasta del nivel de secundaria.

Medidas de higiene en instalaciones

1. Observación obligatoria de medidas de prevención emitidas por las autoridades sanitarias:
 - a. Lavado frecuente de manos con agua y jabón, por al menos 20 segundos;
 - b. Tos y estornudo de etiqueta;
 - c. Uso obligatorio de cubrebocas durante todo el tiempo que se esté en el CICY;
 - d. Gel antibacterial o alcohol en gel o alcohol al 70%, de uso personal.
2. Se deberá de extremar la limpieza de los lugares y superficies de trabajo. La limpieza y desinfección serán diarias y con productos adecuados, el personal que labora deberá de cooperar con la limpieza de su área personal de trabajo, al iniciar y finalizar su jornada laboral, por ejemplo, en su espacio: en la mesa de laboratorio, escritorio, silla, equipos de cómputo (teclado, ratón, impresora), teléfono y, sobre todo, sus recipientes de uso personal (vaso, taza, plato, botella, etc.).
3. Se deberá de utilizar los tapetes de desinfección a la entrada de los edificios, con la intención de cubrir la entrada de las personas antes de que pisen las oficinas.





4. Limpieza de equipos y aparatos de uso común. Antes y al término de su uso, cada usuario, debe desinfectar el equipo de uso común que utilice. Ejemplo, teléfonos en espacios comunes, impresoras de uso común, etc.
5. Desinfección de perillas de puertas, al menos, dos veces al día.

Distanciamiento entre personas

Será necesario el generar condiciones que permitan el establecimiento de una distancia de seguridad entre personas para mantener el concepto de Sana Distancia en el Trabajo. Para contribuir a esto será necesario:

1. La adecuación de los puestos de trabajo. Organización de la circulación de personas y la distribución de espacios (mobiliario, estanterías, pasillos, etc.) para asegurar mantener al menos dos metros de distancia entre las personas.
2. Home Office y uso de Tecnologías de Información. Para poder coadyuvar a la sana distancia laboral, se favorecerá que el personal pueda continuar con el desempeño de su labor desde el hogar mediante el apoyo de uso de tecnologías de información y comunicaciones. De igual forma, el empleo de alternativas de tecnología de información para el uso de reuniones a distancia deberá de continuar como la primera opción durante el retorno a la labor.
3. Los espacios compartidos o de uso común como salas de lectura en biblioteca, salas de cómputo y videoconferencia, por ejemplo, se mantendrán cerrados durante las dos primeras fases del regreso a labores.
4. Atención y solicitudes de servicios y trámites exclusivamente por teléfono y/o correo electrónico y/o sistema de videoconferencia.
5. No se permite el acceso a las oficinas de las áreas de público en general, ni a visitantes, por lo menos, en la primera y la segunda fases.
6. A partir de la tercera fase, se establecerán áreas de distancia segura en las áreas de uso común.

Cuidado de la salud mental de los colaboradores

Una situación como la que actualmente se está viviendo supone un carga emocional adicional a cada uno de los colaboradores, la cual pudiera desencadenar condiciones de estrés que podrían afectar la salud tanto física como mental y emocional de los colaboradores, es por eso que se invita a los usuarios de servicios y colaboradores que posibiliten crear un ambiente amigable de retorno,





considerando que se trata de una situación extraordinaria que afecta aspectos tanto laborales como personales.

Condiciones para el otorgamiento de Servicios

Servicios en la Dirección de Planeación y Gestión

En la primera y segunda fase, por el espacio asignado a esta área, se alternará la asistencia del personal, de manera semanal, reduciendo a la asistencia de una persona y teniendo como máximo dos.

Las demás personas realizarán home office conectándose para la continuidad laboral.

Atención a usuarios

Se colocará un letrero a la entrada de la Dirección, solicitando el ingreso al área con cubrebocas y la obligatoria desinfección de manos. Se solicitará la permanencia de una persona externa a la vez para atención.

Se procurará la entrega de oficios por medios electrónicos, como el correo electrónico y, en caso de requerir firma, documentos firmados con firma electrónica certificada (usando la FIEL en el sistema SARIP).

Horarios y tipos de atención

En fase 1.

Presencial.

- No se dispone de atención en instalaciones. Toda documentación deberá hacerse llegar por correo electrónico.

A distancia.

- Por correo electrónico, se dará acuse de recibido dentro de horario laboral vigente.

En fase 2.

Presencial.

- De acuerdo al horario laboral vigente. Previa cita telefónica. Los documentos que requieran ser entregados deberán depositarse en el buzón ubicado a la entrada de las oficinas de la Dirección.

A distancia.





- Por correo electrónico, se dará acuse de recibido dentro de horario laboral vigente.
- Por teléfono en las extensiones telefónicas de la Dirección de Planeación. En horario laboral.

5

Casos de CTCI

En fase 1 y 2.

A distancia.

- Por correo electrónico, se dará acuse de recibido dentro del horario laboral vigente.
- Por teléfono en las extensiones telefónicas de la Dirección de Planeación. En horario laboral vigente.

En fase 3

Se recibirá la documentación en físico con las medidas de seguridad sanitaria recomendada, sobre los casos atendidos vía electrónica. Dentro del horario laboral vigente.

Visitas Universitarias

La atención de visitas universitarias queda suspendida hasta nuevo aviso.

Sala académica y auditorios

Este servicio queda suspendido hasta nuevo aviso.

Servicios en Biblioteca

Servicio de préstamo

1. Devolución de Materiales actualmente prestados. Se dispondrá de un receptáculo para depositar los materiales actualmente en préstamo, mismos que entraran en el proceso de cuarentena.

2. Servicio de préstamo. Se privilegiará la entrega de recursos en formato electrónico. De ser necesario el préstamo de material en físico, este procederá en formato de estantería cerrada, para ello deberá solicitarlo al correo prestamo@cicy.mx. EL horario para la entrega del material en físico será dentro del horario laboral vigente.

Salas de lectura y espacios de uso común

El acceso a la sala de lectura y espacios de uso común, será hasta la tercera fase y solo podrán ingresar a biblioteca usuarios de la comunidad CICY con cubrebocas o mascarillas y siguiendo las





indicaciones de sanitización y sana distancia. Los usuarios deberán respetar los puestos de lectura marcados para su utilización.

Servicios en Divulgación

Personal considerando factores de riesgo y movilidad

Para la prestación de servicios en sitio, durante la primera fase, se solicita evitar acudir a la oficina de Divulgación para realizar solicitudes, consultas, impresiones, préstamos, etc. Se puede realizar mediante correo electrónico (gabyherrera@cicy.mx) o vía telefónica (Ext. 128).

Los tres estudiantes de servicio social concluirán su servicio a distancia, con la realización y la entrega de los videos que les hayan sido requeridos.

Diseño

La atención se realizará, exclusivamente, por correo electrónico o de manera telefónica, a nmarmolejo@cicy.mx, Ext. 146.

Para eventos, sólo se realizarán los diseños si el evento cuenta con el aval de la Dirección. Lo mismo aplica para cursos (deberán contar con el aval de la Dirección de Docencia).

Comunicación Interna

La atención se realizará, exclusivamente, por correo electrónico: hasnup@cicy.mx.

Comunicación externa

La atención se realizará, exclusivamente, por correo electrónico: prensa@cicy.mx.

Las entrevistas con medios serán exclusivamente a distancia (telefónicas o por videoconferencia).

Servicios en la UTIC

Horarios y tipos de atención

Durante las fases 1 y 2 los horarios de atención en todas la áreas y en modalidades virtual y presencial serán de acuerdo al horario laboral vigente.

A partir de la Fase 3 los horarios de servicio retornan a sus horarios de atención previos a la contingencia





Áreas asignadas al personal

Durante las fases 1 y 2 del regreso, se considera que las áreas con las que se cuentan en la UTIC sean ocupadas por sólo una persona de manera simultánea, intercalando la asistencia o el trabajo en casa para reducir el riesgo de contagio.

7

Soporte Técnico

TODAS las solicitudes de servicio serán recabadas por medio de nuestra mesa de servicios (<http://utic-servicios.cicy.mx:8080/>), mediante correo electrónico a la dirección: utic-servicios@cicy.mx o por medio de mensajería instantánea en la dirección de SKYPE: soportecicy@hotmail.com, vía telefónica en la extensión 145, o por contacto por medio de mensajes instantáneos con WhatsApp dirigiéndolos a : <https://wa.me/5219999428353> se solicita durante las primeras fases del regreso al trabajo, evitar en la medida de lo posible, ir a las oficinas de la UTIC para levantar solicitudes de servicio, si estas pueden ser realizadas por medios electrónicos.

Se continuarán las medidas establecidas hasta ahora para proporcionar accesos remotos seguros al personal por medio de Redes Privadas Virtuales, el uso de herramientas de soporte remoto, para ello, la atención a las solicitudes de soporte técnico se realizará de forma prioritaria por medio de herramientas de soporte remoto (TeamViewer), la cual está instalada en nuestros equipos institucionales para su uso. Durante este periodo, el personal de la UTIC apoyará para establecer las sesiones de soporte. En caso de no contar con esta herramienta, está disponible para su descarga en la dirección: <https://www.cicy.mx/quienes-somos/utic>.

En caso de asistencia en sitio, el personal de la UTIC que atienda la solicitud deberá de desinfectar previamente los equipos de cómputo con los que tenga contacto.

Servicios de Video Conferencia

Durante la fase 1 y 2 el servicio de la sala de Video Conferencia se ofrecerá con capacidad hasta de 5 personas y su uso será exclusivo para Video Llamadas, su uso queda suspendido para reuniones que no requieran el uso de sistemas de video colaboración.

Se deberá hacer uso de la sala en los lugares designados, se le solicita a los usuarios el realizar el lavado de manos antes y después del uso de los equipos.

Se recomienda el privilegiar el uso de este servicio por medio de la plataforma de Web Conference Blue Jeans. Para reservar una sesión virtual con apoyo de la UTIC, es necesario solicitarla por medio de la mesa de servicios (<http://utic-servicios.cicy.mx:8080/>) o, mediante correo electrónico a la dirección utic-servicios@cicy.mx, indicando la fecha y hora de la clase o reunión, así como los





correos de los participantes. En caso de tener dudas sobre el uso de la plataforma, contactar al Ing. Luis Puc. en el correo electrónico luis.puc@cicy.mx.

En el caso de personal de base también es posible el solicitar una cuenta para la autogestión de sus reuniones virtuales a través de la mesa de servicios (<http://utic-servicios.cicy.mx:8080/>) o, mediante correo electrónico a la dirección utic-servicios@cicy.mx.

Sala de Cómputo

Hasta nuevo aviso el servicio de la sala de cómputo estará suspendido.

Publicación Web

Para las solicitudes de modificaciones o elaboración de sitios web, es necesario solicitarla por medio de la mesa de servicios (<http://utic-servicios.cicy.mx:8080/>) o, mediante correo electrónico a la dirección utic-servicios@cicy.mx, indicando los requerimientos de publicación. Para cualquier duda o aclaración sobre este servicio, contactar al Ing. Fernely Aguilar en el correo electrónico fernely@cicy.mx.

Atención a dudas

Para la atención de dudas o situaciones no previstas en el siguiente lineamientos les pedimos por favor hacerlas llegar a la dirección responsable-utic@cicy.mx o en la extensión 172.

Servicios en el MEB

Operación del MEB

1. Durante todas las fases y hasta nuevo aviso, sólo se permitirá un operador (no estudiante) por día, con el fin de sanitizar correctamente el área antes y después del uso.
2. Se generará un calendario para que todo solicitante use el MEB en caso de necesitar analizar muestras.
3. No se permite entrar con mochilas, abrigos o bolsos.
4. Se debe de mantener limpia en todo momento el área de MEB.
5. El horario será de corrido de 11 am a 3 p.m.

Para la operación del servicio

Durante la estancia en el laboratorio, el operador del área deberá llevar emplear los siguientes materiales de seguridad e higiene:

1. Bata de laboratorio.





2. Cubrebocas.
3. Guantes.
4. Cumplir las demás medidas de seguridad aplicables.

Servicio a los usuarios

Las solicitudes serán recibidas por medio electrónico como es usual, también será posible por medio telefónico a la extensión 122.

Servicios de Instrumentación

Áreas asignadas al personal

Durante la primera fase se tratará de que en las áreas de trabajo se encuentre sólo una persona. En caso de que, por razones de urgencia en la atención de algún servicio, se requiera la presencia de alguien más, se reforzarán las medidas de sana distancia, uso de cubrebocas y lavado y desinfección frecuente.

Servicio a los usuarios

Las solicitudes se recibirán como es usual, por correo electrónico y también por vía telefónica a las extensiones 139 y 262. Es de esperar un número elevado de solicitudes para atender No-Breaks, en virtud de la suspensión de actividades.

En los primeros días de la fase inicial, se podrá establecer de qué manera asegurar esta atención —y otras que seguramente serán solicitadas— con la mayor prontitud, dentro del esquema general de cuidados y precauciones.

Se prevé que al menos quienes presenten algún factor de riesgo puedan desarrollar sus actividades presenciales con una dedicación horaria menor o una asistencia en días alternos. Los primeros días del retorno proporcionarán la información para establecer el régimen de trabajo, en el cual estará incluido el PCTY.

Se continuará con la supervisión y atención a la Planta de Nitrógeno Líquido.





Servicios en el JBR

Visitas guiadas

Quedan suspendidas las visitas guiadas presenciales. Se ofrecerá el servicio virtual y personalizado mediante cita, cubriendo la cuota vía transferencia: “Reserva tu experiencia en el Jardín, con un guía especializado que te atenderá durante tu recorrido virtual, respondiendo todas tus dudas”

La atención de este servicio es a distancia.

Venta de plantas

- 1) La venta al público será en línea, el catálogo de plantas estará disponible en la página del CICY. El pago se hará vía transferencia bancaria o depósito y le entrega se realizará en el portón del CAV por la calle 49, previo consenso con el cliente de la hora de entrega. Las entregas serán escalonadas en el horario para que no se traslapen.
- 2) La venta de plantas al interior de CICY, deberá de realizarse de la siguiente manera:
 - a) Cliente. Realiza la solicitud vía correo electrónico (margarita.jimenez@cicy.mx o coloppy@cicy.mx)
 - b) Personal de JBR RO. Emite y envía por correo electrónico, al Cliente con copia a tesorería, la hoja de venta vía para
 - c) Cliente. Realiza el pago de acuerdo a las instrucciones que definidas por el área de Tesorería de la Administración y envía electrónicamente comprobante de pago al personal del JBR RO.
 - d) Personal de JBR RO. Recibido el comprobante de pago, se enviará un correo al cliente para pactar el día y la hora de entrega, la cual se hará en el portón interno del CICY al CAV.

Queda estrictamente prohibido realizar ventas presenciales y para cualquier duda o asesoría llamar a alguna de las extensiones 432, 234 o 452.

Servicios en Viveros

Mantenimiento de ejemplares

Para la primera y segunda fase, toda solicitud para el mantenimiento y cuidado de los materiales biológicos que se encuentran en el vivero e invernaderos deberá realizarse por correo electrónico, mediante un mensaje especificando el servicio requerido. NO es necesario llenar los formatos de servicios que se encuentran en intranet.



Acceso a los viveros

Para el ingreso al vivero de los usuarios de las diferentes unidades es **OBLIGATORIO** el uso de cubrebocas, mantener la sana distancia y el lavado constante de las manos con gel a base de alcohol.

Venta de plantas y composta

La venta de plantas y composta, de manera presencial, queda suspendida hasta nuevo aviso.

