

La situación excepcional motivada por COVID-19 implica que la Universidad Francisco de Vitoria (UFV) adopte medidas de prevención y protección adicionales para garantizar la seguridad y salud de las personas. En este documento ponemos a tu disposición las pautas a seguir para la **Atención al público, el intercambio de documentación, paquetería y dinero:**

- ✓ Fomentar las gestiones por vía telemática y la atención por teléfono o correo electrónico.
- ✓ Fomentar la cita previa para la atención presencial, tanto del personal propio como ajeno.

Concertar presencialmente una cita previa:

- Las citas deben planificarse bien para evitar esperas y coincidir con otras personas en el mismo espacio y tiempo.
- Los accesos puntuales al campus de las personas citadas que no se encuentren incluidas en el plan de organización presencial, en especial de personas ajenas a la universidad, deben informarse a seguridad por VU.
- Todas las personas ajenas a la UFV deben recibir la Ficha: "[Bienvenidos, consejos de acceso al campus](#)",
- Trasladarles:
 - la responsabilidad de anular la cita si manifiesta síntomas.
 - en caso de que pertenezcan a población vulnerable a covid-19 que sigan las indicaciones de su profesional sanitario.
 - El uso de la mascarilla es obligatorio en todo el campus tanto en el interior como en el exterior de edificios, y que si comparten vehículo con otras personas no convivientes deben también hacer uso de ella.
- Recordarles:
 - que acudan a la cita con sus propios objetos para el trámite: bolígrafos, lápices...y fomentar el pago con tarjeta, móvil o transferencia y evitar el pago en metálico.
 - que acudan al punto de atención optimizando recorridos y evitando circular por otros edificios o espacios.
 - los momentos sin mascarilla son críticos, y que limiten este tiempo al máximo, especialmente cuando estén con otras personas.
- Informar sobre algunas medidas como: Mantener la distancia social de seguridad, evitar el contacto físico, respetar la señalización que por esta situación se ha dispuesto en el campus, evitar el uso del ascensor y tocar lo imprescindible.

La atención presencial al público

- ✓ Ventilar el espacio abriendo ventanas y puertas periódicamente durante 10-15 minutos.
- ✓ El área de atención tendrá una mampara de protección y a ambos lados se dispondrá de gel hidroalcohólico, toallitas desinfectantes o pañuelos desechables y papelera.
- ✓ En la medida de lo posible realizar la atención con puertas abiertas.
- ✓ Informar a las personas en los mostradores sobre:
 - Utilizar el gel antes y después de manipular cualquier objeto o documento.
 - Evitar en todo momento tocarse los ojos, la nariz y la boca con las manos.
 - Tocar únicamente lo que sea imprescindible.
- ✓ La atención debe realizarse detrás de la mampara de protección.
 - El uso de la mascarilla es obligatorio en todo momento en todo el campus tanto en el exterior como en el interior de los edificios.
 - Si la atención no se realiza siempre por la misma persona, desinfectar el mostrador de atención o tocarlo lo mínimo posible extremando después las medidas de higiene personal. Se debe evitar compartir objetos, equipos o herramientas entre compañeros.
- ✓ Respetar y hacer respetar las medidas de prevención y protección.

Si la atención requiere intercambiar documentación

- ✓ Si recibe un documento y lo debe manipular en el momento: Desinféctese las manos antes y después de la manipulación y haga lo mismo con la superficie que haya tocado el documento una vez devuelto.
- ✓ Si la gestión del documento no es inmediata, se recomienda establecer un periodo de cuarentena mínimo de tres días antes de volver a manipularlo. En estos casos se deberá habilitar un espacio específico para depositar los documentos e indicar las fechas para controlar el periodo de cuarentena. Extremar la higiene de manos después de depositar los documentos.
- ✓ Pasada la cuarentena se recomienda que la persona que manipule el documento sea quien realice el trámite que se precise evitando una manipulación intermedia.
- ✓ Si se manipulan documentos de continuo que no han cumplido la cuarentena o no se asegura que la hayan pasado, se recomienda el uso de guantes y desinfectarlos con gel de forma periódica evitando en todo momento tocarse los ojos, boca y cara. Extremar la higiene de manos antes y después de quitarse los guantes.

- ✓ Se recomienda no compartir material de oficina y otros equipos ofimáticos. En los casos en los que sea imposible se deberán desinfectar los equipos tras su uso y extremar la higiene de manos.
- ✓ Evitar el acúmulo de documentos y material sobre las mesas y mostradores, con objeto de facilitar la limpieza y desinfección posterior de los mismos.

Si la atención requiere manipulación de paquetes:

- ✓ Si es posible, mantener el paquete en cuarentena un periodo mínimo de 3 días antes de ser manipulado.
- ✓ Si el paquete se puede desinfectar, usar guantes y desinfectar el exterior del paquete con un paño con gel hidroalcohólico o con una dilución reciente de lejía. Recuerda desinfectar también la superficie que haya tocado el paquete y extremar la higiene de manos.

Si la atención requiere manipulación de monedas y billetes:

- ✓ Fomentar y priorizar el pago con móvil o con tarjeta. En el caso de uso de dinero en efectivo, éste se depositará por el público en una superficie de fácil limpieza evitando el contacto personal y desinfectando posteriormente la superficie por cada operación.
- ✓ Para manipular las monedas y billetes se recomienda el uso de guantes, desinfectarlos con gel de forma periódica y evitar en todo momento tocarse los ojos, boca y cara. Extremar la higiene de manos antes y después de quitarse los guantes
- ✓ Desinfectar el datáfono periódicamente.

Recuerda que el uso de la mascarilla, obligatoria en todo momento en todo el campus, es la principal medida de protección personal, de eficacia demostrada y al alcance de todos. Mantén además la distancia de seguridad de 1,5 metros con otras personas, en especial cuando prescindas momentáneamente de la mascarilla para comer, beber y en todo lugar donde sea posible respetar ese espacio. Lava tus manos al entrar en lugares cerrados compartidos (espacios singulares, aulas, despachos, ...) y colabora en su ventilación”.