

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 que la actividad **Atención a usuarios que requiere manipulación de equipos informáticos, y para la manipulación de servidores, conexiones, etc** se realice en las condiciones adecuadas.

1. Si la atención implica desplazarte al puesto de un compañero
  - Concreta la hora para acercarte al puesto del compañero que requiere tu ayuda y evitar así coincidir más personas en el mismo sitio al mismo tiempo.
  - El uso de la mascarilla es obligatorio en todo el campus en el interior y en el exterior de los edificios.
  - Los momentos sin mascarilla son críticos, limita este tiempo al máximo, especialmente cuando estés con otras personas.
  - Respetar la señalización por Covid-19 instalada en el campus.
  - Acudir al puesto del compañero optimizando recorridos y evitando circular por otros edificios o espacios.
  - Cuando llegues al puesto del usuario que necesita tu ayuda, evita contacto físico y mantén la mayor distancia de seguridad posible (mientras sale y te deja su puesto para que puedas trabajar).
  - Desinfectate las manos y el equipo informático antes de comenzar a manipularlo.
  - Toca únicamente aquello que sea imprescindible.
  - Cuando acabes el trabajo, no olvides desinfectarte las manos y extrema la higiene si has estado manipulando cables o partes que no han sido desinfectadas previamente a tu manipulación.
  - Para cederle de nuevo el puesto al usuario, actúa de la misma forma que al llegar manteniendo la mayor distancia posible entre ambos, evitando cruces y recuérdale que desinfecte su equipo y mesa antes de volverlo a usar.

2. Si la atención se realiza en el área de ventanilla única:

- El uso de la mascarilla es obligatorio por ambas partes en todo momento.
- Los momentos sin mascarilla son críticos, limita este tiempo al máximo, especialmente cuando estés con otras personas.
- Cumplir con el aforo establecido para el espacio de ventanilla única. Ocupa las posiciones que cumplen los requisitos de seguridad (distancia 1.5).
- En la medida de lo posible, realizar ventilación natural del área, abriendo ventanas y puertas periódicamente y durante al menos 10-15 minutos.
- Para evitar que en el área coincidan varias personas al mismo tiempo, gestiona la atención a usuarios a través de citas previas.
- Si se diera el caso que coincidieran varias personas, invítales a que esperen en la calle manteniendo la distancia de seguridad entre ellos y que no accedan hasta que no salga la persona que estás atendiendo.
- Mantén en todo momento la mayor distancia de seguridad posible entre los compañeros y usuarios que atiendas.
- La recepción de equipos averiados, entregas y conversaciones que se mantengan con usuarios, deberían hacerse detrás de la mampara de protección.
- En la mampara o zona de intercambio de equipos, se recomienda colocar un cartel con unas instrucciones básicas para el usuario, que incluyan:
  - Utilice el gel antes y después de manipular cualquier objeto o documento.
  - Evite en todo momento tocarse los ojos, la nariz y la boca con las manos.
  - Toque únicamente lo que sea imprescindible.
- Se debe disponer de gel hidroalcohólico, toallitas o pañuelos y papelera en la zona de atención al usuario, además de algún producto desinfectante en formato apto para la desinfección de equipos electrónicos/informáticos en la zona de trabajo.
- Si la atención detrás de la mampara no se realiza siempre por la misma persona, se recomienda desinfectar el mostrador de recepción en cada cambio o entrar en contacto lo mínimo posible con la superficie, extremando después medidas de higiene personal.
- Evita compartir herramientas, objetos y documentos tanto con compañeros como con usuarios.

- Invita al usuario a usar un bolígrafo propio para las firmas que se requieran. Si no fuera posible desinfecta el bolígrafo prestado cada vez que se use.
  - Al recibir un equipo alquilado, desinfecta la funda y el equipo antes de revisar y controlar el estado del mismo.
  - Desinfecta el equipo informático de cualquier usuario antes de comenzar a arreglarlo. No descuides también la desinfección de tus manos.
  - Antes de devolver el equipo arreglado desinfectalo y no olvides desinfectar también el sitio que ha estado ocupando.
  - Si se requiere intercambiar/manipular documentación/papeles/herramientas/objeto de uso compartido, desinfectate las manos antes y después de la manipulación y la superficie que haya tocado el documento/papeles/herramienta/objeto compartido.
  - Toca únicamente aquello que sea imprescindible.
  - Mantener el orden en los puestos de trabajo evitando el acúmulo de documentos y material sobre las mesas y mostradores, con objeto de facilitar la limpieza y desinfección posterior.
3. Si la atención consiste en la manipulación de servidores, conexiones, etc
- Respetar la señalización por Covid-19 instalada en el campus.
  - Acudir al área de trabajo optimizando recorridos y evitando circular por otros edificios o espacios.
  - Para abrir las puertas de servidores, racks o similar utiliza un papel o toallita limpia y presta atención a desinfectarte las manos antes de tocar el interior.
  - En la medida de lo posible realiza una ventilación natural de unos 10-15 minutos antes de entrar a áreas como el mini CPD y zonas de bajo acceso y ventilación.
  - Utiliza la mascarilla en todo momento.
  - Si la manipulación de cualquier conexión o equipos se realiza entre varios compañeros simultáneamente y requiere trabajos con mucha cercanía y/o precisión, recuerda que debes usar la mascarilla y también unas gafas de protección.
  - Cuando acabes el trabajo, no olvides desinfectarte las manos y extrema la higiene si has estado manipulando cables o partes que no son susceptibles de ser desinfectadas habitualmente, pero si han podido ser tocadas anteriormente por alguna persona. En estos casos, podrías utilizar guantes para evitar que gran parte

de la superficie de tu mano entre en contacto con diferentes partes de la instalación y así facilitar posteriormente una correcta desinfección de las manos.

- Toca únicamente aquello que sea imprescindible.
- Evita compartir herramientas con compañeros. De no ser posible, presta atención a desinfectarte las manos antes y después de usarlos, además de desinfectar también la herramienta después de usarla.
- Para cerrar las puertas de servidores, racks o similar actúa de igual forma que accediste, es decir utilizado un papel o toallita limpia y sobre todo desinfectándote posteriormente las manos.

**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”.**