



# LINEAMIENTOS GENERALES PARA PROCESOS DE REAPERTURA Y CONTINUACIÓN DE SERVICIOS

Tiene como principal objetivo establecer líneas generales de acción que permitan reactivar las actividades de atención presencial de manera progresiva, así como establecer parámetros generales para la consideración de la continuidad de actividades a través de la modalidad virtual y remota. La presente guía establece las normas mínimas de bioseguridad que se recomiendan para la reapertura de servicios, en el contexto actual de la situación de COVID-19 en la región.

## Contexto COVID-19 y los Espacios de Apoyo

De acuerdo con datos de la OMS/OPS, Latinoamérica se ha convertido en el epicentro de la pandemia con más de 13 millones de personas contagiadas, lo que representa el 54% de la población contagiada alrededor del mundo.\*

Frente a este escenario y al impacto profundo sobre los sistemas de salud de los países, los gobiernos han tomado diversas medidas a fin de mitigar y contener la pandemia. Una de las principales medidas tomadas casi de manera inmediata, fue el cierre de fronteras, tanto terrestres, aéreas, como marítimas en la mayoría de los países.

Adicionalmente, se establecieron medidas para limitar el movimiento de las personas, a través de confinamientos, toques de queda o restricciones de circulación vial, así como el cierre de gran parte de sectores de la economía.

## CONTENIDO

En este documento podrá encontrar la siguiente información:

- I. [Contexto COVID-19 y los Espacios de Apoyo](#)
- II. [Lineamientos Operacionales](#)
- III. [Fases de Reapertura de los Espacios de Apoyo](#)
- IV. [ANEXO 1 Orientaciones para el manejo de residuos generados y desinfección](#)
- V. [ANEXO 2 Orientaciones para el manejo de señalética, mensajes de prevención en los EA](#)

Algunos Estados accionaron medidas parciales mientras que otros de forma total, las cuales se han ido actualizando de acuerdo con el momento epidemiológico en que se ha encontrado cada país, siendo ampliadas o bien siendo contraídas.

Desde el inicio de la pandemia, la mayoría de los Espacios de Apoyo (EA) han adaptado la forma de atención en los espacios físicos a una atención remota, móvil o itinerante a fin de garantizar la continuidad en la provisión



**COVID  
-19**



**ESPACIO  
DE APOYO**

**R4V**  
**RESPUESTA A  
VENEZOLANOS**  
Plataforma de Coordinación  
para Refugiados y Migrantes  
de Venezuela

de servicios para el acceso a información actualizada, orientación, asistencia y servicios a las personas refugiadas y migrantes, en especial aquellas que se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad.

## Lineamientos Operacionales

Siguiendo las directrices de las autoridades nacionales, se recomienda una reapertura de servicios de manera gradual, que permita el cumplimiento de las medidas nacionales de bioseguridad necesarias para evitar exponer a riesgos y posibles contagios tanto a la población que acude a los EA, como al personal que colabora en cada lugar. En las siguientes secciones se plantean medidas mínimas de bioseguridad, teniendo como eje principal las medidas de salud impuestas por los Ministerios de Salud de cada país:

### Medidas de bioseguridad relacionadas a los espacios físicos de atención:



Garantizar la adecuada señalización en los espacios y con rotulación visible, que incluya indicaciones sobre la forma correcta de toser, estornudar, saludar, lavarse las manos y de evitar tocarse la cara, como medidas de prevención de contagios (Anexo 2)\*.



Se deberán rotular los espacios de espera, tanto a nivel de mobiliarios (sillas, bancas, etc.) como a los espacios, interiores y exteriores (con marcas en el piso), destinados a esperar por medio de filas, así como establecer para un mayor control un espacio para acceso (entrada) y otro espacio para evacuación (salida), a fin de que se cumpla con un distanciamiento de 2 metros entre una persona y otra.



Colocar en las vías de acceso y evacuación, baños y otros espacios claves, tapetes desinfectantes de calzado, fuentes para lavado de manos con agua y jabón, alcohol gel o solución del alcohol al 70% así como toallas de papel con su respectivo contenedor para el desecho adecuado, para que toda persona que se presente en los EA pueda lavarse las manos de acuerdo con los protocolos sanitarios correspondientes. En caso de no contarse con toallas desechables para el secado de manos, deberá mantenerse visible rotulación con imágenes que indique como secar las manos moviéndolas en el aire.



Se deberá utilizar siempre mascarilla o tapabocas dentro de las instalaciones o espacios de espera.

\*Para mayor información sobre orientaciones para el manejo de señalética, mensajes de prevención en los EA, ver Anexo 2.

\*\*Se recomienda que el distanciamiento entre una persona y otra sea de 2 metros, sin embargo, entendiendo la dinámica de los EA, se podría considerar como mínimo 1.5 metros de distancia dependiendo de las regulaciones nacionales.




**COVID  
-19**




**ESPACIO  
DE APOYO**


**R4V**  
RESPUESTA A  
VENEZOLANOS  
Plataforma de Coordinación  
para Refugiados y Migrantes  
de Venezuela




Disponer que los espacios de atención y trabajo del personal a cargo del EA cumpla con la distancia de 2 metros de distanciamiento. Asimismo, establecer rotulación visible que marque la distancia entre el colaborador y la persona beneficiaria al momento de ser atendido/a. El personal que colabora en los EA deberá contar con el equipo de protección personal proporcionado por el proveedor del EA.




Todo EA deberá contar con personal ubicado en los puntos de entrada de las instalaciones para la toma de temperatura, verificar el uso de mascarilla o entrega en caso de no poseer o encontrarse notoriamente sucia y verificar el cumplimiento del protocolo de lavado de manos o desinfección por parte de las personas que se presenten, también controlar el número de aforo/capacidad del EA.




Tomar la temperatura a cada persona que ingresa a los EA (utilizar termómetro que evita cualquier contacto físico), sea tanto recurso humano como personas que acuden a los servicios y notificar cuál es la temperatura que ha sido medida.




Contar con productos de limpieza y desinfección para todo el mobiliario y superficies de las instalaciones. Cada EA deberá contar con un protocolo de limpieza y desinfección que contenga como mínimo la frecuencia de la limpieza, responsables y el manejo y disposición de residuos que incluya su final transporte.




Se deberá mantener visible el espacio determinado para los residuos como mascarillas, guantes o toallas desechables, para su adecuado desecho, a fin de evitar el contagio cruzado y la contaminación. Adicionalmente se deberá aplicar los protocolos de desinfección al resto de las bolsas con residuos por considerar que todos los residuos del EA son potencialmente contagiosos.



Ninguna persona debe ingresar a los Espacios de Apoyo con guantes. En caso de que los porte, debe quitárselos a la entrada para evitar la contaminación del EA.



Las instalaciones no deberán recibir en un mismo momento un número superior al equivalente al 50% de la capacidad del espacio físico del EA o al porcentaje que indique las regulaciones en cada país. Esto con el objetivo de permitir el adecuado distanciamiento físico necesario.



Deberá al menos aplicarse tres (3) veces en un día los protocolos de limpieza y desinfección en los EA. Se recomienda que los espacios de trabajo (escritorios, sillas, mesas, cubículos, entre otros) sean compartidos lo menos posible. En el caso de sala o espacio para reuniones del personal, se recomienda que los asientos cumplan con el distanciamiento social de al menos 2 metros.



**COVID  
-19**



**ESPACIO  
DE APOYO**

**R4V**  
**RESPUESTA A  
VENEZOLANOS**  
Plataforma de Coordinación  
para Refugiados y Migrantes  
de Venezuela



Todas las oficinas que brinden servicios a la población deberán mantenerse ventiladas.



Donde se dispondrá de despachadores de agua potable para los visitantes, se asegurará la provisión de vasos desechables y de botes de recolección. Los despachadores de agua potable exclusivos para el personal podrán contar con vasos reusables.



Se deberá adecuar los espacios de atención individual con barreras transparentes de protección, dentro de lo posible, sin que afecte la calidad del servicio que se brinda ni el trato adecuado hacia la población beneficiaria.



Todo EA deberá contar con una zona de rescate o de aislamiento en donde pueda ubicar de manera temporal a las personas con síntomas de COVID-19, sospechosos o positivos y sus familiares. Una vez ubicados en esta zona, deberá realizarse el contacto correspondiente con las autoridades de salud local para el manejo, atención y seguimiento del caso en las instalaciones de salud correspondientes.



Toda persona que haya registrado una condición febril (temperatura corporal mayor a 37.7° C) deberá ser dirigida hacia la zona de rescate o aislamiento junto a sus familiares, en caso de presentarse con ellos. El personal designado para esta tarea deberá tomar todas las medidas de bioseguridad necesarias y respetar el distanciamiento social. Una vez la persona ha sido dirigida a esta zona, se procederá a coordinar con las autoridades locales de salud correspondiente para su traslado y atención.



Cada EA mantendrá visible los números de teléfono para atención virtual, así como las líneas de atención dispuestas por los países para la respuesta a la emergencia por COVID y los números de emergencia local (policía, bomberos, centros o puntos de salud, etc.)



Se sugiere que cada EA tenga un kit de respuesta rápida compuesto por: tapabocas, careta, alcohol gel, guantes, delantal quirúrgico desechable en caso y necesidad de movilizar o evacuar alguna persona sospechosa.

## Medidas de bioseguridad relacionadas al recurso humano disponible en los EA:

- Cada colaborador deberá firmar un consentimiento informado que exponga las consideraciones de exposición al virus, así como las medidas de bioseguridad a considerar, al igual que la responsabilidad del proveedor de cumplir con los protocolos existentes.



**COVID  
-19**



**ESPACIO  
DE APOYO**

**R4V**  
**RESPUESTA A  
VENEZOLANOS**  
Plataforma de Coordinación  
para Refugiados y Migrantes  
de Venezuela

- Cada colaborador/a deberá lavarse las manos antes y después de ingresar a las instalaciones en las fuentes de lavado colocadas en la entrada de cada EA.
- Se tomará la temperatura a cada colaborador/a que ingrese a los EA.
- Deberá utilizar mascarilla dentro de las instalaciones (para el uso de caretas o paredes de plástico como reemplazo a la mascarilla, deberá consultarse las regulaciones al respecto de cada país).
- Deberá lavarse las manos, preferiblemente con agua y jabón, de manera frecuente durante su jornada laboral.
- Deberá mantener la distancia de 2 metros con sus compañeros/as de trabajo y con las personas que acuden a los servicios.
- No se permite más de dos personas en una misma oficina, incluyendo la persona beneficiaria al EA.
- Se deberá guardar la distancia en los espacios donde se desarrollen reuniones de trabajo.
- Deberá seguir los protocolos de estornudo, tos y saludo correspondiente.
- Luego de cada atención, deberá desinfectar el área utilizada por la persona atendida.
- Evitará el compartir utensilios de oficina o bien desinfectarlos. Se recomienda brindar a cada persona atendida el bolígrafo o lápiz que deberá utilizar y que el mismo no sea reutilizable. En caso de esto no ser posible, deberá desinfectarse luego de cada uso seguido del lavado de manos por parte del personal de los EA.
- Mantendrá la distancia en los espacios destinados para el consumo de sus alimentos, al igual que evitará el compartir utensilios de cocina.
- Utilizar los elementos de visibilidad, chalecos, carnet, entre otros para identificar el recurso humano de EA.
- Procurar tener los teléfonos celulares con carga y minutos disponibles para hacer llamadas de emergencia. No pedir teléfonos celulares o fijos ajenos para hacer llamadas, ni prestar el teléfono a otras personas y desinfectarlo con frecuencia con alcohol en gel y otro producto recomendado.
- En caso de haber tenido contacto con alguna persona sospechosa o paciente de COVID-19 lo notificará automáticamente a su supervisor/a y deberá ausentarse de sus labores.
- En caso de presentar algún síntoma o situación de enfermedad, deberá notificar automáticamente a su supervisor/a y ausentarse de sus labores.

## **Medidas de bioseguridad relacionadas a la población beneficiaria en los EA:**

- Toda persona que desee ingresar a un EA deberá lavarse las manos en las fuentes de lavado establecidos.
- Toda persona deberá portar mascarilla. En caso de que no tenga se le deberá proporcionar en el EA antes de entrar.



Se excluye del uso de la mascarilla a los niños y las niñas entre los 0 y 5 años de edad, de acuerdo a las recomendaciones dadas por la OMS/OPS en su guía médica.\* Sin embargo, su uso estará regulado por las medidas aplicadas en cada país.

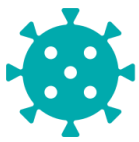
- A toda persona se le tomará la temperatura antes del ingreso al EA y se le notificará cuál es su temperatura (ver recomendación descrita arriba para condición febril en “Medidas de bioseguridad relacionada a los espacios físicos de atención”).
- Cada instalación contará con información visible sobre protocolos de toser, estornudo, saludo y no tocarse la cara.
- Se deberá respetar la distancia de los 2 metros de distanciamiento siguiendo las señales debidamente establecidas.
- Al momento de recibir la atención, deberá contestar preguntas en materia sanitaria que permita indicar si la persona cuenta con síntomas relacionados a la COVID-19 o bien ha mantenido contacto con alguna persona sospechosa o positiva de padecerlo.
- En caso de haber tenido contacto con alguna persona sospechosa, asintomática o paciente de COVID-19 lo notificará automáticamente a alguno/a de los/as colaboradores/as de los EA, quienes deberán referir o comunicarse con las autoridades de salud locales.
- En caso de presentar algún síntoma o situación de enfermedad, no deberá presentarse en las instalaciones de los EA. Deberá comunicarse o presentarse con las autoridades de salud local. En caso de requerir información al respecto, podrá consultar a través de las líneas de atención remota existente en cada EA.

## Disposiciones Generales:

- Cada EA deberá contar con un protocolo de actuación en caso de que un/a colaborador/a o una persona que acude a los servicios resulte con síntomas o de positiva con COVID-19. El protocolo deberá contener como mínimo un cuestionario básico de información, mapeo de servicios de salud locales, espacios para aislamientos preventivos y procesos de desinfección sanitaria en el Espacio de Apoyo.
- Se sugiere que dentro de lo posible la atención a la población se dé por medio de citas o turnos programados, con el objetivo de poder mantener un control del número total de personas dentro de las instalaciones, cumplir a cabalidad con el distanciamiento y las medidas impuestas en cada país. De no ser posible considerar tener un espacio móvil en la calle para mantener a los/as visitantes bajo sombra y con sillas con la distancia recomendada para descansar mientras esperan su turno.
- En la medida de lo posible, animar a las personas de alto riesgo a no presentarse en los EA, que se utilicen canales de atención remotos o virtuales o en todo caso, sean familiares que puedan hacerlo en su representación.
- Se recomienda generar enlaces de apoyo dentro de la comunidad para el acceso efectivo a la información y servicios por parte de la población de alto riesgo ante COVID-19. La implementación

\* Para más información, consulte: [https://www.who.int/publications/i/item/WHO-2019-nCoV-IPC\\_Masks-Children-2020.1](https://www.who.int/publications/i/item/WHO-2019-nCoV-IPC_Masks-Children-2020.1)





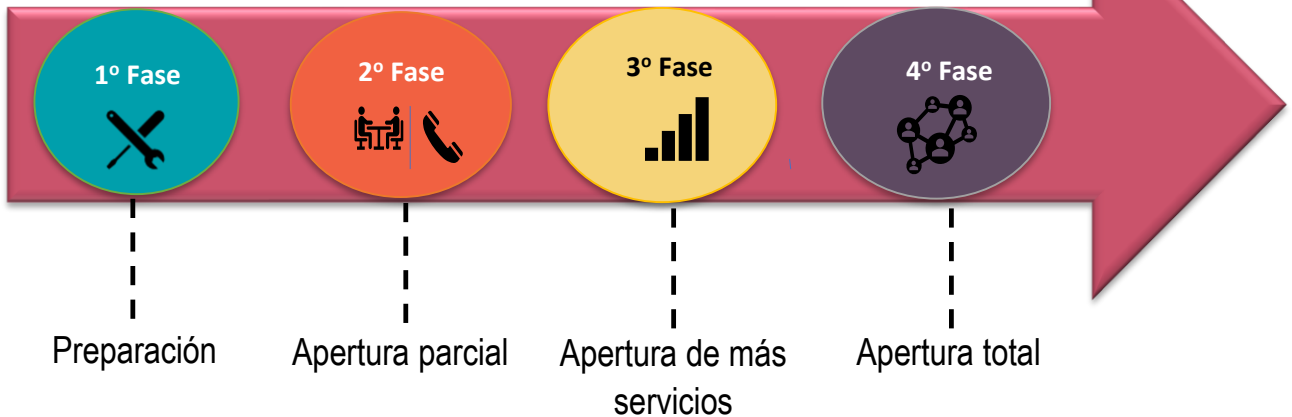
de estrategias comunitarias y en red ayudarán a difundir información, activar rutas de referencia y activar canales de comunicación de doble vía, entre otros.

- Se invita a mantener espacios de atención diferenciados a personas adultas mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y personas con enfermedades crónicas, a fin de que puedan disminuir el riesgo de contagio durante su visita a los EA.

## Fases de reapertura de los Espacios de Apoyo

La reapertura por fases permite ir preparando las instalaciones de acuerdo con sus necesidades para el cumplimiento de protocolos de bioseguridad correspondientes y mínimos. A su vez, permite la implementación por escala, brindando espacio de mejoras en la atención a la población.

Se considera oportuno establecer **cuatro fases** en el proceso de reapertura:



### PRIMERA FASE: preparación de las instalaciones acorde a las medidas sanitarias

Antes de la apertura parcial al público, cada instalación deberá prepararse para dar cumplimiento a las normas de bioseguridad y las nuevas condiciones para la atención de la población ya mencionadas tanto en el contenido como en los anexos.

Se deberá marcar los espacios establecidos como entradas y salidas, a fin de que se mantenga un adecuado control y orden sobre las personas que ingresan y se permita la toma de la temperatura.



Se deberá revisar que se cuente con adecuados espacios de higienización con acceso a fuentes de lavado de manos y demás implementos de higiene, así como recipientes adecuados para los desechos, tales como mascarillas, toallas de papel entre otros.\*

Cada EA deberá realizar una evaluación previa de sus principales necesidades y tomar en cuenta el espacio de sus instalaciones para establecer el número máximo de personas que podrán atenderse en un mismo horario y evitar así las aglomeraciones. Cada EA deberá definir el mecanismo que utilizará (citas, turnos, etc.) para manejar el número de personas que se atenderá diariamente, el cual deberá considerar las barreras actuales en materia de conectividad, comunicación, idiomas predominantes en la zona de trabajo, así como los niveles de alfabetización de la población. A su vez, se insta a que puedan organizarse horarios diferenciados de atención para grupos poblacionales en mayor riesgo frente a la COVID-19, como lo son las personas adultas mayores, personas con enfermedades crónicas y autoinmunes, mujeres embarazadas, entre otros.

A fin de establecer el número de servicios que se reestablecerán y su frecuencia, deberá tomarse en consideración, la capacidad de espacio de las instalaciones, la disponibilidad de recursos para proveer el equipo y productos de limpieza y desinfección, así como las medidas de restricción que existan a nivel nacional en cada contexto.

Será indispensable que el recurso humano de cada EA pueda previamente recibir una capacitación sobre el uso racional de los equipos de protección personal (EPP) y su desecho adecuado, las medidas de autoprotección y las medidas de bioseguridad que deberán aplicarse para evitar la propagación del virus. Adicional, en vista que las normas de bioseguridad a ser aplicadas ocasionan el distanciamiento con la población meta, se deberá trabajar en procesos de formación y capacitación a todo el personal que permita el desarrollo de competencias de sensibilización y atención que preserve y acentúen las características de cercanía y conexión característicos de los EA, a través de los diversos servicios que se brindan.



**SEGUNDA FASE:** Apertura parcial de servicios en beneficio de la población refugiada y migrante.

\* Anexo 1: guía para el manejo adecuado de los desechos.





Definido el número de personas diarias que permite atender el EA de acuerdo con los recursos y espacio disponible, el mecanismo para acceder a estos y realizados los procesos de capacitación, se deberá determinar la reanudación de los servicios más apremiantes para la población.

En la mayoría de los países, aún se mantiene medidas de restricción relacionadas a la movilidad de las personas, sin embargo, con las aperturas graduales permite adecuar los servicios ya sea por horas semanales o por días específicos.

Se debe tomar en cuenta el restablecimiento de servicios básicos, destinados a lo siguiente:

### **Proceso de Orientación e Información\*:**

- Referente a información en materia de acceso al procedimiento de la condición de persona refugiada o a procedimientos migratorios.
  - Procesos de documentación.
  - Registro.
  - Acceso a derechos y servicios fundamentales.
  - Información preventiva sobre los riesgos dentro de las rutas de tránsito.
  - Información preventiva en materia de violencia basada en género, trata y tráfico ilícito de personas.
  - Espacios seguros de protección a población LGBTI+.
- ❖ Se recomienda atenciones individualizadas o en pequeños grupos que permita el distanciamiento entre los/as participantes y tomando todas las medidas de limpieza y desinfección de los espacios utilizados.

### **Servicios de Salud:**

- Atención a personas con enfermedades crónicas y autoinmunes, así como personas embarazadas.
- Recolección de datos de las personas a fin de mantener vigilancia epidemiológica.
- Información sobre puntos de atención local.
- Procesos de sensibilización y educación en materia de salud.
- Fortalecimiento de procesos de comunicación en materia de prevención.
- Orientación y monitoreo de casos en aislamiento.



- Coordinación con la red de salud local.
- ❖ Toda atención deberá seguir los protocolos de bioseguridad y limitarse a procesos individuales o pequeños grupos.

## Servicios de conectividad, telefonía y comunicación

- Reapertura gradual y parcial, limitada a un número de personas diarios y en cumplimiento de las medidas de limpieza y desinfección.
- Procurar involucrar al máximo a las comunidades a través de canales de información y comunicación alternativos, de doble vía y adecuados socioculturalmente, facilitándoles medios electrónicos, como celulares o tabletas, para el seguimiento remoto y de calidad que permita fortalecer la retroalimentación de las comunidades y los mecanismos.\*

## Apoyo Psicológico de Emergencia

- Habilitar espacios de atención seguros que permitan cumplir con los protocolos de seguridad. Se sugiere que se reabra por días y horas el servicio.
- Mantener mecanismos virtuales utilizados durante la pandemia.
- Reforzar, a través de pequeños grupos, sensibilización y medidas de prevención de la violencia basada en género y prevención al suicidio. Mensajes clave que salvan vidas.
- Elaborar un plan de seguridad de manera conjunta que incluya palabras clave o un código de comunicación.
- Tener a la mano teléfonos de urgencia como: emergencias, policía, bomberos, hospital.
- Habilitar atenciones individuales para una breve evaluación de los indicadores psicosociales y planteamiento de objetivos/acciones (esto puede ser unos primeros auxilios psicológicos). Intervención inmediata sobre lo evaluado si es necesario.\*\*
- ❖ Las personas que asistan a las actividades grupales, deberán mantener la distancia de 2 metros entre sí, para lo cual deberá tomarse en consideración el área del espacio para determinar cuántas personas podrán participar como máximo. Adicional se deberá seguir el protocolo de limpieza y desinfección de los implementos y mobiliario utilizado luego de cada sesión.

## Identificación y Referencia de casos:

- A través del registro y el proceso de evaluación, se podrá identificar y referir la atención del caso a la instancia correspondiente. Dicho seguimiento podrá brindarse de manera personal o virtual, dependiendo de la modalidad en la que se encuentre funcionando la agencia o institución correspondiente.

\*Naciones Unidas Colombia. "Protocolo Operaciones en terreno bajo la COVID-19 en Colombia" 2020.

\*\*UNFPA COLOMBIA. "Protocolo de atención remota para gestión de casos de sobrevivientes de Violencia Basada en Género (VBG) en emergencias durante la pandemia del COVID 19. 2020.



## Identificación y Referencia de casos:

- La frecuencia de esta actividad debe ser coordinada con el proceso de información y orientación.
- Debe identificarse la capacidad diaria de atención de los socios estratégicos y otros actores donde se realiza la remisión, al igual que los protocolos de bioseguridad dispuestos para la atención de la población y considerar los aspectos de transporte.

Se debe evitar el restablecimiento de actividades que requieran procesos colectivos o grupales de más de 50 personas o el número máximo indicado en las regulaciones sanitarias de cada país. En cada actividad a realizar, deberá indicarse las medidas preventivas y de higiene a considerar deben encontrarse visibles (referirse al Anexo 2).

Durante esta fase se deberá continuar con los servicios remotos establecidos en los meses previos y alternarlos con servicios presenciales.

Se deberá fortalecer los vínculos con la comunidad y con las autoridades locales, que permita el manejo adecuado de los casos que resulten sospechosos o positivos y se pueda actuar ya sea preventivamente o de forma rápida. También para la continuidad de las actividades del EA y el seguimiento de personas con mayor riesgo ante el contagio.

Se deberá mantener un constante monitoreo de las medidas restrictivas y de cuidado que establezcan las autoridades nacionales, a fin de adecuar los servicios y protocolos de atención a dichos lineamientos.



## TERCERA FASE: Apertura de otros servicios

Conforme se vaya dando una mayor apertura en los sectores de cada país, se podrá aumentar la frecuencia y los servicios que se brindan en cada EA.

Se deberá considerar la revisión de los protocolos de manera quincenal, durante el primer bimestre de su implementación, a fin de monitorear si el mismo cumple con la

dinámica del EA y si responden a las necesidades diarias. Se recomienda el establecimiento de un comité de bioseguridad en cada EA que cuente con el apoyo de autoridades de salud local que permita verificar las medidas aplicadas y dar seguimiento al cumplimiento y revisión de las mismas, a fin de ir mejorando los procesos.



**COVID  
-19**



**ESPACIO  
DE APOYO**

**R4V**  
**RESPUESTA A  
VENEZOLANOS**  
Plataforma de Coordinación  
para Refugiados y Migrantes  
de Venezuela

Se mantendrá la imposibilidad de espacios de trabajo colectivo con grupos mayores a 50 personas o el número máximo de personas que establezcan las regulaciones sanitarias de cada país, así como cualquier otra actividad en la que se genere contacto y no se logre el distanciamiento correspondiente.

Al igual que se deberá mantener las campañas de información, sensibilización y educación en materia de medidas de higiene y prevención.

Se podrán ir incluyendo servicios de acuerdo con la demanda existente.



## **CUARTA FASE: Apertura Total**

Una vez cada país, de acuerdo a su tasa de contagio y mortalidad, disponga la apertura total de todas las actividades, se podrá restaurar de manera total todos los servicios de los EA sin limitaciones, que incluye además procesos grupales de más de 50 personas.

Las medidas a considerar dependerán de las indicaciones que se establezca por medio de organismos como la OMS/OPS y las autoridades de salud a nivel de nacional.



## ANEXO 1

### Orientaciones para el manejo de residuos generados y desinfección

- Disponer de recipiente plástico, liviano, resistente a los golpes, provisto de asas que faciliten el manejo durante la recolección, construidos en material rígido impermeable, de fácil limpieza, y resistentes a la corrosión.
- Se recomienda utilizar bolsas de polietileno de alta densidad de 1.6 milésimas de pulgada y deben contar con un rótulo donde se indiquen: el nombre del generador, las palabras RESIDUOS BIOLÓGICOS (COVID 2019).
- Apretar y asegurar con nudo bolsa de residuos.
- Remover la bolsa de residuos del recipiente de residuos.
- Desinfectar el exterior de la bolsa de residuos con solución desinfectante.
- Ponga la bolsa de residuos en otra bolsa adicional de residuos.
- Apretar y asegurar con nudo la bolsa de residuo.
- Limpiar y Desinfectar los guantes con que manipuló los residuos con solución desinfectante.
- Trapear y desinfectar el suelo.
- Remover los guantes exteriores.
- CDC (Centro para el control y la prevención de enfermedades) recomienda desinfectar las superficies y utensilios con soluciones cloradas diluidas y soluciones de alcohol de al menos 70%. Antes de utilizarlas se deberá limpiar tanto las superficies como el piso, así como cualquier otro mueble que lo requiera, con agua y jabón y posteriormente utilizar el desinfectante que contenga hipoclorito de sodio. Es importante tener en cuenta las indicaciones del fabricante a la hora de usar el producto para evitar interferir con la eficacia de este.\*
- Los residuos generados serán transportados para su disposición final por personal autorizado siguiendo todas las indicaciones que establece la norma para el manejo de residuos generados.

**Referencia:** ACNUR, Prevención y respuesta COVID-19 en Albergues, centros de acogida y hoteles Versión II / 30 marzo 2020.

\* Para mayor información sobre la utilización de los desinfectantes y la sustancia de Hipoclorito de sodio, refiérase a:  
<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/332168/WHO-2019-nCoV-Disinfection-2020.1-spa.pdf>.



## ANEXO 2

### Orientaciones para el manejo de señalética, mensajes de prevención en los EA

Cada instalación de los EA deberá contar con información sobre las medidas de bioseguridad, prevención y protección en tiempos de COVID-19 así como las disposiciones necesarias para cumplir los protocolos en las instalaciones. A fin de generar mensajes claros, accesibles e inclusivos para todas y todos, se sugiere lo siguiente:

- Utilizar imágenes y símbolos para las rotulaciones e indicaciones, a fin de que permita que toda persona, independiente de su escolaridad pueda tener claridad del mensaje que se desea transmitir.
- Deberán desarrollarse mensajes sencillos y claros, con palabras coloquiales para la transmisión de indicaciones y protocolos de actuación.
- Se recomienda la traducción de la documentación y los mensajes en diversos idiomas, de acuerdo con las necesidades del contexto.
- Se requiere de mensajes visuales y auditivos para que toda persona pueda acceder a la información oportuna y necesaria para el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad y la prevención de contagios.
- Toda información que se desarrolle deberá ser colocada en lugares visibles de las instalaciones de los EA, como entradas, salidas, fuentes de lavado, espacios de espera, zonas de rescate, oficinas y espacios de atención en general. Adicionalmente, deberá continuar utilizándose los canales virtuales implementados para difundir la información sobre las normas de apertura de los EA. Sobre esto, anima a fortalecer los vínculos con los líderes comunitarios, asociaciones, organizaciones y comunidad en general.
- En caso de tener acceso a radios comunitarias, podcasts, chatbots, redes sociales, entre otros espacios, utilizarlos para comunicar las medidas de reapertura de los EA.





**COVID  
-19**



**ESPACIO  
DE APOYO**

**R4V**  
RESPUESTA A  
VENEZOLANOS  
Plataforma de Coordinación  
para Refugiados y Migrantes  
de Venezuela

## Modelo señalización y rotulación medidas prevención y mitigación COVID-19

