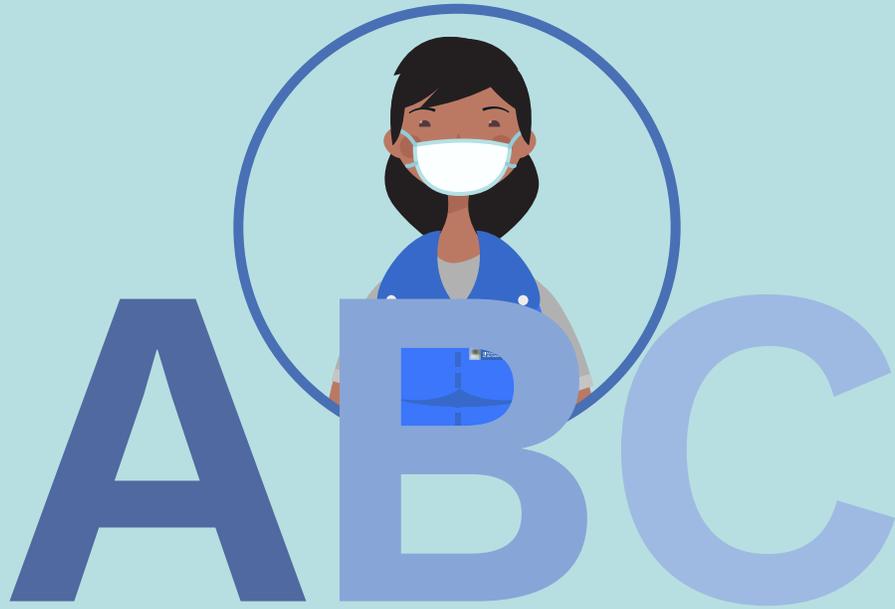




El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas



Apertura Centros Regionales y Puntos de Atención





Este ABC de apertura de los Centros Regionales y Puntos de Atención, pretende recoger, las medidas generales de bioseguridad indicadas en la Resolución 666 de 2020 “Por medio de la cual se adopta el protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del coronavirus COVID – 19”. A continuación, encontrarán una síntesis que tiene como objetivo orientar las medidas de bioseguridad indicadas en la Resolución 739 de 2020 que complementan lo indicado en el protocolo general de bioseguridad.

La Entidad Territorial y la Dirección Territorial previo a la apertura del Centro Regional y/o Punto de Atención, deberán tener en cuenta:

MEDIDAS PRELIMINARES

○ Estado de la infraestructura

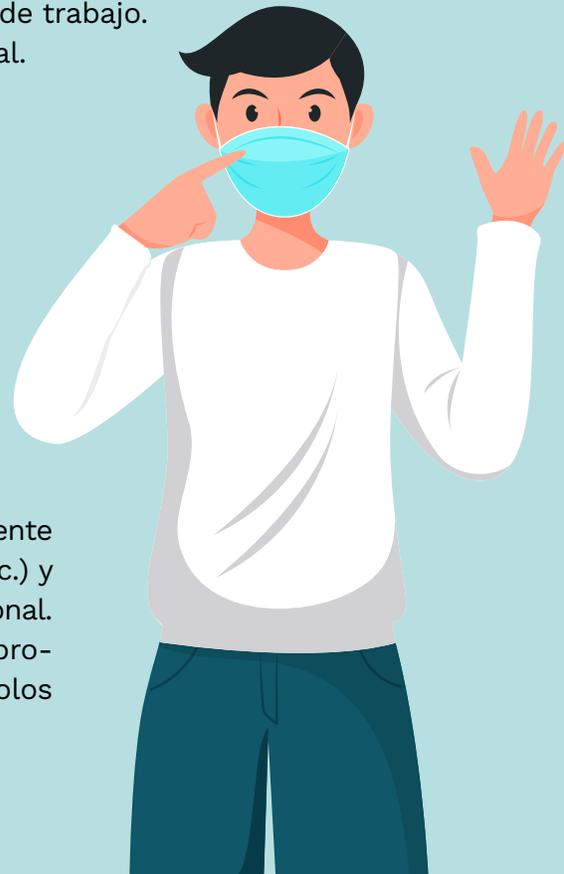
Es importante que antes de reabrir los Centros de Atención y los Puntos de Atención la alcaldía revise:

- ✓ Acceso a los servicios de agua y energía.
- ✓ Disposición de los espacios sanitarios.
- ✓ Garantizar la correcta circulación del aire y evitar el uso de aires acondicionados o ventiladores en las instalaciones y/o disminuir su uso.
- ✓ Diagnóstico del espacio disponible al interior del punto de atención y centro regional, incluyendo posibles espacios al aire libre.
- ✓ Adecuaciones físicas para el distanciamiento en los puestos de trabajo.
- ✓ Limpieza y desinfección del punto de atención/centro regional.
- ✓ Implementos de aseo.

○ Capacitación en medidas de bioseguridad

Dirección Territorial, operador y Ente territorial. Antes de efectuar la reapertura de Centro Regional y/o Punto de Atención la Entidad Territorial deberá:

- ✓ Efectuar una capacitación frente a temas de Bioseguridad con los funcionarios de las entidades que harán presencia en el punto de atención y centro regional donde se socialicen los protocolos, esta capacitación deberá estar dirigida al personal del ente territorial (personal de aseo, seguridad, cafetería, ludotecas, etc.) y líderes de las entidades que hacen presencia en el Centro Regional.
- ✓ Se deberá capacitar en el uso y retiro de los elementos de protección personal de acuerdo con lo establecido en los protocolos del Ministerio de Salud y Protección Social.



En el caso de la Unidad para la Atención a las Víctimas, esta deberá efectuar las capacitaciones sobre el tema de bioseguridad al personal del operador y sus funcionarios.

Es importante, que además de las acciones establecidas por cada entidad se tengan en cuenta las siguientes medidas:

MEDIDAS GENERALES

La entidad territorial en coordinación con la Unidad para las Víctimas, deberán validar el estado de afectación del municipio con relación a los niveles de contagio del COVID-19 y el número de víctimas a atender teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones para tomar decisiones respecto a la Reapertura de puntos y Centros Regionales:

- a) Por ser los Centros Regionales de Atención y los Puntos de Atención, establecimientos abiertos al público, se debe garantizar el distanciamiento físico de 2 metros entre los usuarios y el uso del termómetro para la toma de temperatura.
- b) Definir el horario de atención y socialización de este a la ciudadanía.
- c) Se debe asegurar que no se realice ningún tipo de actividad que no se encuentre autorizada dentro del perímetro de sus instalaciones.
- d) Se debe suspender la entrega de material publicitario en formato físico.
- e) Dentro de las instalaciones de los PAV o CRAV se debe garantizar que el número de personas no supere el 30% de la capacidad del espacio, incluyendo las que están en atención (funcionarios de entidades que harán presencia en los Puntos de Atención y Centros Regionales, funcionarios de la Unidad para las Víctimas, personal del operador, personal del ente territorial, víctimas y ciudadanos.



MEDIDAS LOCATIVAS

Las Medidas locativas para la implementación de los Protocolos de Bioseguridad COVID – 19 hace relación a: mantenimiento, desinfección, adecuación del entorno, herramientas de trabajo, elementos de dotación, elementos de protección personal, manipulación de insumos y productos.

○ Adecuaciones

- a) Si se cuenta con baños de uso público, verificar que estos dispongan de jabón líquido y toallas desechables en el área de lavado de manos, y que el distanciamiento físico entre los usuarios sea de mínimo dos (2) metros.
- b) Se debe contar con el almacenamiento y suministro permanente de agua para consumo humano y para las actividades de lavado de manos, limpieza y desinfección de áreas.
- c) Se debe asegurar la colocación de dispensadores de alcohol o gel antibacterial en las entradas a las instalaciones, puertas principales para uso de trabajadores y usuarios.
- d) Se deben señalar los puntos de espera para evitar la aproximación entre usuarios. Se recomienda hacerlo en el piso, con las distancias mínimas requeridas (2m).
- e) No se permitirá el ingreso de usuarios al establecimiento sin el uso de tapabocas.
- f) Debe garantizarse un espacio para que el trabajador guarde sus elementos personales y ropa de diario.
- g) En caso de contar con sillas de espera, estas deberán estar identificadas para el respectivo uso de los usuarios, atendiendo a la distancia mínima requerida (2m).

○ Mantenimiento y desinfección

- a) Se debe realizar limpieza y desinfección permanente en puestos de atención, zonas comunes, baños y zonas de alto tráfico.
- b) Se deben realizar labores de limpieza y desinfección general de las instalaciones, previo a la apertura, con desinfectantes que tengan actividad viricida para este tipo de virus.
- c) Se debe asegurar los protocolos de limpieza y desinfección frecuente de las áreas comunes, infraestructura, estanterías y mobiliario en general cercano al tráfico de personas, indiquen que se debe realizar con una frecuencia mínima de tres (3) veces al día con desinfectantes que tengan actividad viricida para este tipo de virus.
- d) Si se cuenta con locales comerciales dentro de las instalaciones, se debe implementar el protocolo de limpieza y desinfección en todos ellos.
- e) Se debe aumentar la frecuencia de recolección de residuos sólidos en áreas comunes y áreas de baños.



HERRAMIENTAS DE TRABAJO Y ELEMENTOS DE DOTACIÓN

- a) Se debe asegurar que el personal, que atiende al público, se lave las manos con agua, jabón y toalla de un solo uso, a la entrada y salida de las instalaciones, mínimo cada media hora (pausas activas para desinfección), y después de cualquier contacto eventual con algún elemento de los usuarios.
- b) El personal de atención al público debe mantener un kit que contenga agua jabonosa o alcohol glicerinado mínimo al 60 %, toallas desechables y caneca con tapa para recoger residuos.
- c) Los trabajadores que tienen contacto con usuarios, consumidores y público en general deben contar con elementos de protección personal.



En el caso de la Unidad para la Atención a las Víctimas, deberá entregar al personal adscrito a esta Entidad las herramientas de trabajo y elementos de dotación necesarios.

En el caso de las Entidades de SNARIV que harán presencia en los Centros Regionales, deberán asumir la entrega a sus profesionales de las herramientas de trabajo y elementos de dotación necesarios.

CAPITAL HUMANO: FUNCIONARIOS Y COLABORADORES

○ Interacción dentro de las instalaciones

- a) El aforo de las instalaciones estará calculado por el área total de la superficie de circulación y áreas comunes. Se deberá garantizar el mantenimiento de una distancia de dos (2) metros entre personas.
- b) En el caso de los cubículos de atención, no puede haber más de una (1) persona por cada cinco (5) metros cuadrados.
- c) Se debe guardar una distancia de dos (2) metros entre personas, tanto para la entrada a las instalaciones.
- d) El personal que cumpla funciones de atención a clientes, deberá utilizar durante su labor un tapabocas que cubra boca y nariz y disponer de alcohol glicerinado mínimo al 60% para su desinfección permanente.



- e) Prohibir la manipulación de teléfonos celulares durante la atención al público.
- f) Durante la atención a los usuarios, en caso de uso de aparatos electrónicos deben ejecutar un protocolo de desinfección después de cada uso.
- g) Limitar reuniones y aglomeraciones en zonas comunes como cafeterías, zonas de descanso y zonas de circulación.
- h) Establecer turnos de alimentación y descanso.
- i) No consumir alimentos en los puestos de trabajo.



○ Interacción con terceros (Usuarios, aliados, etc.)

- a) Se deben definir protocolos de interacción con los usuarios y terceros que se encuentren en el Centro Regional y/o Puntos de Atención. En particular, se deberá usar siempre el tapabocas y tener en cuenta el protocolo de lavado de manos, distanciamiento social, lugares, protocolo de etiqueta respiratoria, entre otros.
- b) Efectuar un filtro antes del ingreso, en el cual se tenga en cuenta los usuarios que deban contar con atención prioritaria (Víctimas provenientes de lugares y municipios lejanos, Personas Mayores, Madres Gestantes y /o Personas con Discapacidad).
- c) Realizar la toma de temperatura a todos los usuarios antes del ingreso, en caso que esta sea de 37,8° C o superior no se podrá permitir el ingreso.
- d) Garantizar la seguridad y el orden de los usuarios al momento de la atención.
- e) Se debe asegurar un distanciamiento mínimo de 2 metros entre personas, incluyendo el momento de la entrega de información o cualquier tipo de documentos que el usuario deba recibir. La entrega se debe realizar sin contacto.
- f) Cuando la capacidad de aforo sea la máxima, los usuarios deberán realizar fila de ingreso en las puertas de entrada, con estricta separación de dos (2) metros entre personas, para lo cual el establecimiento deberá demarcar en el piso esta distancia.
- g) Promover la atención a través de páginas web o aplicaciones, que logren minimizar los tiempos atención y la presencia en los Centros Regionales y/o Puntos de Atención.
- h) Establecer horarios escalonados de apertura y cierre, para disminuir la aglomeración de personas en las instalaciones
- i) Se debe instar a que los usuarios se desinfecten al ingresar a las instalaciones haciendo uso de los dispositivos de alcohol glicerinado mínimo al 60% dispuestos.
- j) Se debe reducir al máximo la circulación de usuarios dentro de las instalaciones.

- k) Se debe asegurar un distanciamiento mínimo de dos metros entre personas, inclusive en el momento de la entrega de cualquier productos o documento.
- l) Llevar un registro de entrada de los usuarios con dirección, teléfono y temperatura de cada persona; que sirva como referencia para las autoridades sanitarias en caso en que algún trabajador salga positivo para COVID-19, de modo que se puedan rastrear los contactos.
- m) Ingreso sin acompañante. Salvo en los casos en que el usuario lo requiera.

PLAN DE COMUNICACIONES

- a) Fortalecer las acciones y comunicaciones permanentes dirigidas a empleados y clientes sobre las recomendaciones de las autoridades de salud para el autocuidado personal y colectivo.
- b) Se recomienda que los medios y mensajes cuenten con sistemas de comunicación accesibles para personas con discapacidad auditiva (lengua de señas) o visual (sistema braille). Si lo hay en los puntos de atención y Centros Regionales.



ACCIONES FINALES PARA DAR PASO A LA REAPERTURA DEL CENTRO REGIONAL Y/O PUNTOS DE ATENCIÓN

- Para iniciar el proceso de **REAPERTURA** es fundamental contar con el aval de la Entidad Territorial donde se encuentre ubicado el Centro Regional y/o Punto de Atención, este aval debe contar con la revisión de la infraestructura del lugar, disponibilidad de funcionarios y colaboradores (estado de salud, contratos, etc.) y disponibilidad de implementos de aseo, tal y como se mencionó en el punto 1 de este documento **MEDIDAS PRELIMINARES**.
- Una vez se cuente con estas revisiones el alcalde debe expedir el acto administrativo correspondiente, que formalice la **REAPERTURA** y sus condiciones de acuerdo con la dinámica territorial.
- Las demás acciones que sean necesarias y estén contempladas en el Protocolo de **BIOSEGURIDAD** impartido por el Ministerio de Salud y Protección Social.
- Las instrucciones que se adopten para evitar la propagación y las medidas de aislamiento selectivo señaladas por los Diferentes Ministerios y Entidades del Orden Nacional.
- Trabajar en campañas que generen conciencia y cumplimiento del distanciamiento individual responsable.
- Aplicar las normas sobre aglomeraciones emitidas por el Ministerio de Salud y Protección Social.
- Ubicar contenedores o bolsas para la separación de residuos, disponiendo de doble bolsa negra para desechar guantes y tapabocas.
- Evitar reuniones y aglomeraciones dentro y fuera del lugar de trabajo.
- Definir áreas para alimentación y descanso manteniendo el distanciamiento físico de 2 metros.



www.unidadvictimas.gov.co



[/unidadvictimascol](https://www.youtube.com/unidadvictimascol)



[/unidadvictimas](https://www.instagram.com/unidadvictimas)



[@UnidadVictimas](https://twitter.com/UnidadVictimas)



[/UnidadVictimas](https://www.facebook.com/UnidadVictimas)