

# Nota para la Red de Vínculos Familiares: restablecimiento del contacto entre familiares durante la pandemia de COVID- 19

La pandemia del coronavirus, o COVID-19, y sus consecuencias repercuten negativamente en el contacto entre familiares, ya que, cada vez más, se aplican medidas preventivas a nivel mundial, como restricciones a la circulación, cierre de las fronteras nacionales e implementación de medidas de cuarentena y confinamiento para limitar la propagación del virus. Dado que mantener el contacto con los familiares es crucial para el bienestar de muchas personas, a medida que el miedo y la ansiedad crecen por el posible impacto de la enfermedad, **los servicios de restablecimiento y mantenimiento del contacto entre familiares (RCF) son esenciales para quienes se separan de sus seres queridos y deben ser formar parte integral de la respuesta de las Sociedades Nacionales y del CICR.**

Por ello, el CICR recomienda enérgicamente **no suspender, sino más bien mantener y adaptar los servicios de RCF** para dar una respuesta coordinada en el Movimiento y con otros actores competentes, en línea con las medidas nacionales e internacionales.

En esta nota, se presentarán varios casos posibles (por ejemplo, acceso o falta de acceso) y se explicará cómo las restricciones actuales y futuras pueden aumentar o **aumentarán la necesidad de servicios de RCF al tiempo que se reduce nuestra capacidad como red mundial de prestar esos servicios**, en caso de que no se mantenga nuestra capacidad actual. A continuación, se describirán los siguientes puntos:

- posibles alternativas para implementar y respaldar la respuesta actual, en lugar de desviar recursos y suspender servicios;
- consecuencias en la seguridad y en la percepción de los servicios de RCF interrumpidos (por ejemplo, si las personas están molestas por la suspensión de los servicios de RCF por parte del CICR o de las Sociedades Nacionales en tiempos de extrema necesidad);
- importancia de brindar información a las personas sobre la razón por la cual el Movimiento tiene menor capacidad de prestar servicios presenciales; e
- información importante de seguridad sanitaria para personal y beneficiarios de RCF.

## 1. Mensajes clave para los Estados y otras partes interesadas sobre la protección del contacto entre familiares durante la pandemia de COVID-19

Se insta a los Estados y a otras partes interesadas pertinentes a adoptar medidas para **preservar la unidad familiar** y asegurarse de que se evite la separación familiar, siempre y cuando esto no se contraponga a la seguridad sanitaria de los miembros de la familia. Sin embargo, en el caso de que se requiera o necesite la separación física, desde la perspectiva de la salud pública (cuarentena, encierro, etc.), debe hacerse todo lo posible para que la separación de familiares se gestione de manera ordenada y por un período de tiempo estrictamente necesario, y encontrar todos los medios posibles para permitir que los familiares que están separados se mantengan en contacto durante el aislamiento o la separación (por ejemplo, llamadas telefónicas regulares).

Se insta a los Estados y a otras partes interesadas pertinentes a adoptar todas las medidas posibles para proteger a las personas de una posible desaparición debido a la pandemia de COVID19, entre las que se incluyen:

- registrar sistemáticamente los datos de personas ingresantes en centros médicos/de salud o de aislamiento;
- mantener a familiares informados sobre la admisión de la persona lo antes posible; y

- brindar sin demora a las personas en aislamiento los medios para comunicarse y mantenerse en contacto con sus familiares.

Se insta a los Estados y a otras partes interesadas pertinentes a **reconocer el cometido humanitario** de los componentes **del Movimiento** y, por lo tanto, a **brindarles acceso a las poblaciones afectadas** para que lleven a cabo su acción humanitaria. La Red de Vínculos Familiares, compuesta por las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, la Federación Internacional y el CICR, continuará ofreciendo sus servicios a las autoridades para garantizar que se mantengan y restablezcan los contactos entre familiares.

Los Estados tienen derecho a adoptar medidas para determinar y gestionar los riesgos para la salud pública, incluidos aquellos que podrían surgir en relación con los extranjeros que llegan a sus fronteras. Estas medidas deben adoptarse en cumplimiento del derecho internacional y deben ser tanto antidiscriminatorias como necesarias, proporcionadas y razonables con miras a la protección de la salud pública. Por lo tanto, **la decisión de cerrar las fronteras no debe implementarse de manera indiscriminada**, sino que debe ajustarse al derecho internacional. Además, debe efectuarse un seguimiento cuidadoso y regular del cumplimiento de las medidas de gestión de emergencias en las fronteras con el derecho internacional y su impacto humanitario, a fin de adaptar las decisiones tomadas, garantizar su licitud conforme al derecho internacional de los derechos humanos (DIDH), el derecho internacional de los refugiados y el derecho internacional humanitario (DIH), y reducir lo más posible su impacto en el plano humanitario.

La imposición de un cierre fronterizo general para impedir la admisión de personas que necesitan protección internacional, sin medidas de protección contra la devolución, sería discriminatorio e incompatible con las obligaciones de los Estados en virtud del derecho de los refugiados y el DIDH: incluso en tales circunstancias excepcionales, debe preservarse **el derecho a solicitar asilo** y respetarse **el principio de no devolución**, que también se aplica al rechazo en las fronteras.

Dado que el principio de no devolución implica una cuestión de vida o muerte, la denegación de ingresar en un territorio sin garantías de proteger el respeto de este principio no puede justificarse con arreglo a un riesgo sanitario. Si se determinara la existencia de esos riesgos para un individuo, un grupo de refugiados o de solicitantes de asilo, se podrían adoptar otras medidas para prevenir la propagación del virus (por ejemplo, pruebas y cuarentena), lo que permitiría a las autoridades gestionar la llegada de solicitantes de asilo de manera segura, respetando sus obligaciones internacionales.

Se insta a los Estados y a otras partes interesadas pertinentes a **considerar excepciones humanitarias a las restricciones de viaje** (incluidos los **cruces fronterizos**) **durante este período de cierre de fronteras, para permitir el acceso a la atención médica vital o de cuidado intensivo, o para las reunificaciones familiares, cuando las personas sean muy dependientes** (en otras palabras, personas que necesitan ayuda para llevar a cabo sus actividades diarias: niños, personas con discapacidad, personas mayores en situación de vulnerabilidad, etc.).

## **2. Seguridad sanitaria para personal y beneficiarios de RCF: medidas para prevenir la propagación del virus**

Deben tenerse en cuenta las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS) (<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>) en todas las situaciones, especialmente si se necesita tener **contacto presencial**: lavarse las manos regularmente; mantener distancia social y evitar tocarse ojos, nariz y boca; y practicar la higiene respiratoria.

**Asegúrese de que las Sociedades Nacionales y los equipos de Salud del CICR le expliquen a usted y a su personal las medidas que deben adoptar de manera regular.**

Para prevenir la propagación de la COVID-19, deberán revisarse, por defecto, todas las actividades de RCF teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

- **Evitar las reuniones de personas**, a menos que se cumpla con la distancia recomendada entre ellas.

- **Limitar el contacto presencial tanto como sea posible y priorizar medios de comunicación alternativos (teléfono, videollamada, correo electrónico, etc.), según sea factible.** Cuando no se pueda evitar este tipo de contacto, se recomienda dar citas individuales a beneficiarios para limitar, en la medida de lo posible, la reunión de personas. Asimismo, el personal expuesto al contacto presencial con beneficiarios debe respetar la distancia recomendada en todo momento y usar mascarilla (pieza facial de filtrado certificada clase 2 u otros tipos de mascarillas recomendados).
- Las hojas de papel, los teléfonos y otros dispositivos portátiles (por ejemplo, teléfonos inteligentes, iPads o tabletas, computadoras portátiles, auriculares, etc.) pueden, como cualquier tipo de superficie, ser portadores de contaminación; por lo tanto, se recomienda tener en cuenta las siguientes indicaciones:
  - o **Los mensajes de Cruz Roja (u otros documentos en papel) no pueden desinfectarse.** Por lo tanto, deben utilizarse de acuerdo con las siguientes medidas de precaución: usar guantes mientras se tiene en las manos un mensaje de Cruz Roja (MCR) u otro documento en papel que se entregará a otra persona. Si la persona que envía o recibe el MCR u otro documento en papel no usa guantes, lavarse las manos o usar desinfectante antes y después de su envío o recibo. Sin embargo, **no hay riesgo de guardar o archivar el documento.** Por lo tanto, un MCR u otro documento en papel que pueda conservarse temporalmente, puede guardarse en la oficina sin medidas sanitarias específicas. Debe asegurarse que el trabajo acumulado se mantenga de manera organizada para garantizar un seguimiento adecuado una vez que se pueda reanudar la distribución.
  - o **Los dispositivos telefónicos deben desinfectarse.** Por dicha razón, además de usar guantes, lavarse las manos o usar desinfectante antes o después de tocar o usar el teléfono, se recomienda **desinfectar el dispositivo y los auriculares** luego de cada llamada.

Con ayuda del **personal de salud**, se deberá preparar o utilizar material general existente, incluso imágenes, con mensajes clave sobre la prevención de la propagación del coronavirus o COVID19 y traducirse a los idiomas de los beneficiarios. Se debe asegurar una amplia difusión de esos materiales por medios de comunicación apropiados y autorizados.

### **3. Actividades de RCF llevadas a cabo por la Red de Vínculos Familiares y relacionadas con la pandemia de COVID-19**

Como se mencionó anteriormente, el RCF, que es un servicio esencial del Movimiento, debe incluirse en la respuesta de las Sociedades Nacionales y del CICR. Por lo tanto, se recomienda **revisar y adaptar la forma en que se prestan los servicios de RCF a fin de asegurar la continuidad y, al menos, una respuesta mínima a las necesidades de las personas afectadas.** Se alienta a las Sociedades Nacionales y a las delegaciones del CICR a analizar las posibles consecuencias de un aumento de las necesidades de protección del contacto entre familiares.

En este sentido, tener en cuenta las pautas y recomendaciones que figuran a continuación.

#### **3.1. Situaciones donde se no se han impuesto restricciones de circulación**

Continuarán los servicios de RCF, pero se los adaptará de acuerdo con las recomendaciones de la OMS y del Movimiento sobre medidas de distanciamiento social y protección personal para prevenir la propagación del virus. **Sin embargo, se recomienda vehementemente estar preparados en caso de que se impongan restricciones a la circulación.** Se invita a las Sociedades Nacionales y al CICR a comenzar a elaborar planes de contingencia de RCF en sus respuestas operacionales (v. recomendaciones a continuación).

#### **3.2. Situaciones donde se han impuesto restricciones de circulación parciales o completas**

**Los servicios de RCF deben mantenerse, pero adaptarse en consecuencia.**

Más específicamente, deben tenerse en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. Asegurarse de que **se pueda contactar al personal de RCF por teléfono o correo postal, y de que se informen los números de contacto a los beneficiarios**. Siempre que sea posible, configurar una línea directa de RCF o usar una existente para brindar servicios por teléfono.
2. **Dar prioridad a las personas a las que el Movimiento tiene un acceso particular y puede agregar valor en relación con el restablecimiento y el mantenimiento del contacto entre familiares** (por ejemplo, lugares de cuarentena, hospitales, lugares de detención, campamentos, refugios, rutas migratorias, etc., y personas especialmente vulnerables, como niños no acompañados, personas mayores, migrantes, desplazados internos, enfermos o infectados, heridos, etc.).
3. Todo el personal de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja en contacto con la población afectada o en riesgo de verse afectada debe poder **promover y ofrecer servicios de RCF** (es decir, brindar detalles de contacto del personal de RCF, recibir un mensaje salamat, etc.). Por lo tanto, el personal de RCF debe asegurarse de que los colegas que no son del área reciban formación al respecto.
4. Asegurarse de que **el personal de RCF reciba la información y el apoyo necesarios y adecuados**, incluido apoyo psicológico y psicosocial, para llevar a cabo su trabajo.
5. **Indicar en todos los informes** (Sociedades Nacionales, Federación Internacional y CICR) la **prestación de servicios de RCF** a poblaciones afectadas por el coronavirus o COVID-19.
6. En caso de que **las oficinas se cierren al público**, asegurarse de que haya información colocada en la puerta de entrada que indique cómo comunicarse con los servicios de RCF (números de teléfono, líneas directas, dirección de correo electrónico), y que también se brinde a través de otros medios de comunicación (sitios web, radio, etc.).
7. **Recolección y distribución de mensajes de Cruz Roja**  
Cuando la recolección y la distribución de mensajes de Cruz Roja (MCR) no sea posible:
  - 7.1. configurar un sistema para recopilar **mensajes salamat por teléfono** y compartir con la oficina correspondiente a través del canal "Secured File Exchange" (SFE) para su distribución.
  - 7.2. Al igual que con cualquier otro servicio de RCF, asegurarse de que haya un flujo de trabajo y un seguimiento adecuado de los casos.
  - 7.3. En el caso de los MCR ya recolectados, transmitir el mensaje al destinatario por teléfono siempre que sea posible; de lo contrario, conserve el MCR en la oficina de manera organizada hasta que se pueda reanudar la distribución. Si el mensaje debe distribuirse en otro país o sitio, escanearlo y enviarlo escaneado a través de SFE a la SN o a la delegación del CICR que corresponda para que se encarguen de la distribución.
  - 7.4. Para el caso de la distribución al destinatario, priorizar la transmisión por teléfono o correo electrónico (copias escaneadas) siempre que sea posible.
  - 7.5. Si no hay restricción de circulación en el sitio "receptor", distribuir el MCR o las impresiones de los MCR escaneados teniendo en cuenta las medidas mencionadas anteriormente ([consultar la sección "Seguridad sanitaria para personal y beneficiarios de RCF: medidas para prevenir la propagación del virus"](#)).
  - 7.6. No se recolectarán temporalmente respuestas a los MCR distribuidos o MCR nuevos. Estos se reemplazarán con un mensaje "salamat".
8. **Llamadas telefónicas**  
En los lugares donde varios beneficiarios utilicen el mismo teléfono o donde este genere la agrupación de muchas personas, se deben proveer formas alternativas de mantenimiento del contacto entre familiares, salvo que puedan garantizarse la adopción de medidas preventivas eficientes (por ejemplo, distancia mínima entre personas, equipos de protección para el personal de RCF, prohibición de contacto físico con el teléfono y los beneficiarios, desinfección del teléfono y los auriculares, etc. ([consultar la sección "Seguridad sanitaria para personal y beneficiarios de RCF: medidas para prevenir la propagación del virus"](#))). Esto significa que los servicios telefónicos que tradicionalmente se ofrecen en campamentos o asentamientos temporales (por ejemplo, puntos de RCF a lo largo de las rutas migratorias, etc.) tendrán que ser reemplazados por medios alternativos para mantener el contacto entre familiares. Cuando el personal de RCF tenga computadoras portátiles o tabletas disponibles, y hasta ahora hayan estado brindando esos servicios, se podrían considerar las llamadas vía Skype con miembros de la familia, siempre

garantizando que el beneficiario no tenga contacto físico con el dispositivo, que el dispositivo pueda desinfectarse y que se mantenga un distanciamiento social seguro.

Cuando los servicios no puedan garantizarse y deban ser suspendidos temporalmente, asegurarse de informar a la población sobre la restricción y el motivo, y de proporcionarles información sobre medios alternativos de comunicación con los servicios de RCF (números de teléfono, líneas directas y dirección de correo electrónico).

**9. Reunificación familiar y transferencia de personas protegidas, con el apoyo del Movimiento**

Se insta a los Estados y a las partes interesadas pertinentes a **considerar excepciones humanitarias durante este período de cierre de fronteras, para permitir la reunificación de familias cuando las personas sean muy dependientes** (en otras palabras, personas que necesitan ayuda para llevar a cabo sus actividades diarias: niños, personas con discapacidad, personas mayores en situación de vulnerabilidad, etc.). Sin embargo, en el caso de que no sea posible una excepción humanitaria, y a menos que se reciba un **permiso de las autoridades** del país o de otros países para proceder a una reunificación familiar o el traslado de una persona protegida, las actividades deben suspenderse temporalmente. En este último supuesto, asegurarse de que la persona que va a ser reunida o transferida pueda tener acceso a un alojamiento o refugio apropiado y recibir la atención adecuada (incluida asistencia, cuando sea necesario) mientras espera la ocurrencia de cualquiera de los dos acontecimientos.

Si existiera un permiso de las autoridades competentes y de los directivos de la SN o del CICR para proceder, realizar la reunificación familiar o la transferencia de acuerdo con las medidas preventivas de salud, tanto para los beneficiarios como para el personal de RCF.

**10. Provisión de documentos de viaje de emergencia del CICR**

El CICR continuará ofreciendo este servicio humanitario según el criterio de emisión, siempre que sea posible.

**11. Reuniones con autoridades, familiares y organizaciones** (por ejemplo, programa de acompañamiento; acompañamiento en momentos específicos, como durante la recolección de muestras biológicas de referencia, exhumación y entrega de restos humanos; evaluaciones en curso: evaluación de las necesidades familiares y evaluación de las necesidades y capacidades de RCF).

Deben reconsiderarse las reuniones presenciales de acuerdo con las medidas de salud, y se deben preferir otros medios de comunicación alternativos (por ejemplo, teléfonos, videollamadas y conferencias, etc.).

En el caso de las evaluaciones, considerar si la muestra y la metodología pueden adaptarse para evitar el contacto cara a cara (por ejemplo, encuestas, llamadas telefónicas, videollamadas, etc.). De no ser así, debe considerarse posponer las actividades hasta que la situación lo permita.

**12. Recolección de casos de búsqueda y denuncias de arresto o detención**

12.1. Las recolecciones presenciales deben reducirse al mínimo.

12.2. Cuando se realicen por otros medios (por ejemplo, telefónicamente), se debe asegurar tanto la recolección mínima de datos del solicitante de la información y de la persona desaparecida como la información para ponerse nuevamente en contacto con el solicitante, a fin de llevar a cabo una reunión en persona cuando las circunstancias lo permitan. A los beneficiarios que se pongan en contacto con los servicios de RCF, se les informará sobre la capacidad limitada del Movimiento para llevar a cabo sus actividades y, además, sobre cuándo el trabajo se reanudará a su máxima capacidad, una vez que se tenga esta información.

12.3. **Trace the Face:** recolección mínima de datos del solicitante para guardarlos en la oficina administrativa. Cuando la situación lo permita, se realizará una reunión con esta persona para la recolección completa del caso y la imagen.

12.4. **Los quioscos deben retirarse de los espacios públicos** hasta nuevo aviso, ya que se consideran portadores de la infección.

### 13. Búsqueda en línea

Se priorizarán las solicitudes de activación provenientes de países donde se han impuesto restricciones a la circulación. Si se considera activar la página de búsqueda en línea, enviar una solicitud a [rfl\\_emergency@icrc.org](mailto:rfl_emergency@icrc.org), con el asunto "COVID-19: solicitud de activación de búsqueda en línea".

## 4. Niños, personas mayores y otras personas en situación de vulnerabilidad específica

Como en toda situación de emergencia o crisis, los niños, las personas mayores y otras personas vulnerables (enfermos, infectados, heridos, migrantes, desplazados internos, etc.) tienen mayor necesidad de proteger el contacto con sus familiares.

Se recomienda prestar especial atención a niños u otras personas vulnerables que estén al cuidado de personas infectadas, a los que quedaron huérfanos como resultado de la COVID-19 y, sobre todo, a los que están en riesgo de infección (personas mayores, detenidas, migrantes en campamentos, etc.). La pérdida de contacto también puede tener lugar cuando se pone a los padres o cuidadores en cuarentena y se los separa de sus hijos, cuando se imponen medidas de cuarentena a nivel comunitario mientras los miembros de la familia están separados, cuando los padres envían a los niños para que se queden con otras familias en zonas no afectadas, o en el caso de pérdida de los padres o cuidadores debido a enfermedad.

En base a las posibles causas de separación, se recomienda que las delegaciones del CICR y las Sociedades Nacionales diseñen estrategias para prevenir la separación familiar o, en el caso de que la separación sea necesaria desde una perspectiva de salud pública (cuarentena, encierro, etc.), que se aseguren que la separación de familiares se gestione de manera ordenada y por un período de tiempo estrictamente necesario (consultar otras recomendaciones para las actividades de RCF en la sección 1: "Mensajes clave para los Estados y otras partes interesadas").

Se recomienda que las Sociedades Nacionales y las delegaciones se aseguren de que se tengan en cuenta las necesidades específicas de protección de los menores no acompañados y separados, como de otras personas vulnerables, y se adopten todas las medidas posibles para garantizar que se mantenga el contacto entre los niños o personas vulnerables y los miembros de la familia de los que están físicamente separados.

Cuando se ingrese a un cuidador (hospitales, centros de cuarentena, etc.), recopilar información sobre las medidas de cuidado apropiadas para los niños y otras personas vulnerables mientras el cuidador está en tratamiento (preferiblemente, lo más cerca posible del lugar donde está siendo tratado su cuidador), y sobre los miembros restantes de la familia para brindar atención permanente en caso de que el cuidador fallezca.

Si un niño corre peligro de perder a sus padres o cuidadores a causa de la enfermedad, o si ya es huérfano, se deben tomar todas las medidas para localizar a un pariente y, si no es posible, identificar opciones de cuidado alternativas (preferiblemente, familiares), garantizando que los niños que están separados de sus otros familiares tengan oportunidades para comunicarse con ellos regularmente, y que se tenga en cuenta el principio de "no hacer daño" y el interés superior del niño.

Para las personas mayores o aisladas que reciben asistencia o apoyo, el personal que las visite debe asegurarse de que estén en contacto con sus familiares y, si fuese necesario, proporcionar servicios de RCF (llamadas telefónicas, mensajes salamat, etc.).

Consultar otros documentos de utilidad sobre protección infantil en el capítulo 4.1 de FLExtranet:

- COVID-19, protección infantil del CICR, peligro de separación familiar (Unidad CIV del CICR, protección infantil, 2020)
- COVID-19, la Alianza Mundial, nota técnica sobre la protección de niños y niñas [Technical note: protection of children during the coronavirus pandemic \(The alliance for child protection in humanitarian action 2020\)](#)

## 5. RCF en lugares de detención

Mensaje clave para las autoridades de detención: evitar la interrupción del contacto entre familiares y proporcionar, tanto como sea posible, los medios para restablecer y mantener el contacto entre familiares tomando todas las medidas posibles para evitar la propagación del virus. El envío y la recolección de cartas (consultar punto 7, sección 3.2, de este documento para más información), las llamadas telefónicas y otros medios de interacción con el mundo exterior deben ser facilitados por las autoridades, de acuerdo con su preferencia.

Los cambios en los métodos de interacción y sus motivos deben comunicarse con claridad a los visitantes y a los detenidos.

El CICR y las Sociedades Nacionales deben continuar ofreciendo sus servicios a los detenidos y su apoyo a las autoridades en sus esfuerzos por proporcionar servicios de restablecimiento y mantenimiento del contacto entre familiares, por ejemplo, ayudando a las autoridades, siempre que sea posible, para intercambiar mensajes salamat entre los detenidos y sus familias, proporcionar tarjetas SIM, etc.

En caso de que las autoridades de detención suspendan las visitas de familiares, asegurarse de que consideren una forma alternativa de mantener el contacto entre los detenidos y sus familiares (por ejemplo, mayor acceso al teléfono, videoconferencia, etc.) y que los detenidos y sus familiares sean informados de manera oportuna.

Cuando los familiares aprovechen las visitas para entregar artículos de suma necesidad para la vida de los detenidos (alimentos, medicamentos, ropa, etc.), debe disponerse lo necesario, de acuerdo con las medidas sanitarias generales que deben tomarse para prevenir la propagación del virus, a fin de permitir que esas entregas sigan su curso y que los artículos lleguen a los detenidos.

## 6. Trato debido a los muertos

No debe desplegarse personal no capacitado de las Sociedades Nacionales para realizar trabajos relacionados con la gestión de restos humanos. Si los sistemas nacionales llegasen a colapsar y las Sociedades Nacionales debiesen participar, sus empleados deben recibir el asesoramiento y la capacitación necesarios. Debe considerarse su salud física y mental en forma debida, y proporcionarse la capacitación adecuada.

La Unidad Forense del CICR elaborará recomendaciones técnicas para el personal de salud y para el personal encargado de la gestión de las personas fallecidas, que se transmitirán oportunamente.

## 7. Protección de datos y confidencialidad

**Siguen aplicándose los principios de protección de datos y confidencialidad.** Por lo tanto, deben utilizarse medios seguros de intercambio de datos personales, como correos electrónicos personales de beneficiarios y llamadas telefónicas directas, para contactar a los beneficiarios.

Se recuerda que **no deben compartirse datos personales a través de ninguna aplicación de mensajería**. Si se debe usar una aplicación de mensajería para comunicarse con los beneficiarios o solicitantes, usar "Signal Private Messenger" (considerada por la Oficina de Protección de Datos del CICR como la aplicación de mensajería más segura). Sin embargo, esta herramienta debe utilizarse para la recopilación mínima de datos y no para documentar casos delicados, como solicitudes de búsqueda o denuncias de arresto o detención.

**Las redes sociales pueden utilizarse solo para la promoción de servicios de RCF**, pero no para compartir datos personales.

Dentro de la Red de Vínculos Familiares, **"Secured File Exchange" (SFE) continúa siendo el canal más seguro para el intercambio de datos personales e información confidencial.**

## 8. Difusión o información sobre la prestación de servicios de RCF

**Se debe informar al personal de RCF sobre los riesgos y las medidas que deben observarse en todo momento** para evitar la propagación del virus, así como sobre la adaptación de los servicios de RCF proporcionados (por ejemplo,

establecer una sesión de información regular, revisar el flujo de trabajo regularmente y compartir la información con el personal que corresponda).

**Se debe asegurar que la población esté informada sobre las medidas tomadas, las actividades de RCF disponibles y la forma de ponerse en contacto con los servicios de RCF** a través de medios de comunicación adaptados y apropiados (por ejemplo, radio, carteles, videos o gráficos sin texto que puedan entender aquellas personas que no pueden leer, etc.). El material de difusión o información debe traducirse a los idiomas correspondientes. Además, se debe actualizar la FLExtranet de cada país y, en consecuencia, los datos de contacto del sitio web “Family Links” (para obtener más información, consultar el mensaje enviado por la Agencia Central de Búsquedas a la Red de Vínculos Familiares, el 20 de marzo de 2020).

**Se debe contactar a los beneficiarios cuyos servicios de RCF están pendientes** (distribución de MCR, reunificación familiar, visita familiar, etc.) a fin de informarles sobre la capacidad limitada temporal del Movimiento para llevar a cabo sus actividades de RCF. Mantener registros de los beneficiarios que no pueden ser contactados para que tengan prioridad cuando la situación lo permita.

**Asegurarse de que cualquier respuesta de RCF esté totalmente coordinada dentro del Movimiento**, y que los componentes se mantengan mutuamente actualizados respecto de las evoluciones.

**Informar y coordinar con las partes interesadas pertinentes** (autoridades, organizaciones, etc.) sobre las necesidades cambiantes y actuales de RCF, y sobre cualquier cambio en la prestación de los servicios.

## **9. Otros enlaces de interés:**

**OMS:** <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019> y <https://www.youtube.com/watch?v=1APwq1df6Mw>

**CICR:** <https://intranet.ext.icrc.org/safety-security/covid-19/index.html>

**Federación Internacional:** <https://go.ifrc.org/emergencies/3972#details>

**PMA:** <http://unwfp.maps.arcgis.com/apps/opsdashboard/index.html#/42b8837bb25049b9b1f69a9555d55808>