



# COVID-19

## Orientación R4V sobre Comunicación con las Comunidades

### R4V Guidance on Communicating with Communities

Estimadas/os colegas:

Tras la reunión regional entre el CWC/C4D y los Grupos de Trabajo de Comunicaciones, a continuación ofrecemos más información y orientación sobre la comunicación con las personas refugiadas y migrantes de Venezuela en relación con la pandemia de COVID-19. Agradeceríamos que esta información se compartiera con sus contrapartes nacionales.

#### ¿Qué información debe proporcionarse?

Reconociendo el mandato de la OMS (Organización Mundial de la Salud) sobre la respuesta al COVID-19, y con el objetivo de reducir las posibilidades de duplicación de actividades, sugerimos que se utilice el siguiente conjunto armonizado de mensajes de información pública y orientación de la OMS/OPS (Organización Panamericana de la Salud) para comunicarse sobre la COVID-19 en español:

**Información general que se colocará en los Espacios de Apoyo, albergues y cualquier otro lugar de atención a lo largo de las rutas, en las zonas fronterizas y urbanas y se compartirá a través de los medios de comunicación social existentes y otros canales de Comunicación con Comunidades (CwC):**

- [Infografías/carteles elaborados por la OMS/OPS](#)
- [Tarjetas sociales desarrolladas por la OMS/OPS que proporcionan información sobre el COVID-19, medidas de prevención contra los mitos y las fake news](#)

**Información para las escuelas y los espacios protectores para la niñez:**

- [Orientación sobre mensajes y acciones para la prevención y el control del COVID-19 en las escuelas desarrollado por UNICEF, OPS y FIRC](#)

Dear all,

Following a regional meeting between the CWC/C4D and the Communications WGs, please find below some further information and guidance on communicating with refugees and migrants from Venezuela regarding the COVID-19 pandemic. We would appreciate if this information could be shared with your national counterparts.

#### Which information should be provided?

Recognizing World Health Organization's (WHO) mandate on the response to COVID-19, and aiming at reducing the potential for duplicative activities, we suggest using the below harmonised set of public information messages and guidance from WHO/PAHO (Pan American Health Organization) for communicating on COVID-19 in Spanish:

**General information to be placed in Support Spaces, shelters and any other places of attention along the routes, at border and urban areas and shared through your existing social media and other Communication with Communities (CwC) channels:**

- [Infographics/posters developed by WHO/OPS](#)
- [Social cards developed by WHO/OPS which provide information on the COVID19, preventing measures and highlight myths to combat faking news](#)

**Information for schools and child-friendly spaces:**

En [este enlace](#) encontrará carpetas con cada tipo de tema/material y una lista en Excel que estaremos actualizando para identificar vacíos y necesidades de mensajes relacionados a perfiles específicos. Si ya ha desarrollado en su país algún otro producto utilizando el contenido de la OMS/OPS que pueda servir a otras plataformas nacionales, no dude en compartir el link o suba directamente el material al enlace, para que podamos seguir difundiendo según se considere oportuno. Actualizaremos esta guía regularmente y les informaremos de cualquier cambio o novedad.

Estos enlaces incluyen mensajes en español. Si los necesitan en otro idioma o en un formato editable, por favor informen a los puntos focales de Comunicaciones – Alejandra Romo ([romo@unhcr.org](mailto:romo@unhcr.org)); Alfonso Fernández ([afernandezreca@unicef.org](mailto:afernandezreca@unicef.org)); Daniela Rovina ([drovina@iom.int](mailto:drovina@iom.int)).

Para cualquier pregunta sobre el contenido de los mensajes y los aspectos técnicos en materia de salud, pueden ponerse en contacto con los puntos focales de la Plataforma Regional/Nacional de Salud (Celso Bambaren: [bambarec@paho.org](mailto:bambarec@paho.org)).

Para cualquier información relativa a Comunicación con Comunidades/Comunicación para el Desarrollo, por favor contacte con los puntos focales de la Plataforma Regional/Nacional [CwC/C4D](#) – Humberto Jaime ([hjaime@unicef.org](mailto:hjaime@unicef.org)); Beatriz Armada ([b.armada@theret.org](mailto:b.armada@theret.org)); Elena Pedrazzani ([elena.pedrazzani@ifrc.org](mailto:elena.pedrazzani@ifrc.org)).

#### Algunas recomendaciones:

- Se recomienda a las oficinas de los países y plataformas nacionales que coordinen con el Sector de Salud de cada plataforma R4V y las autoridades nacionales y/o locales antes de elaborar materiales o herramientas de información, como carteles o folletos, destinados a personas refugiadas y migrantes de Venezuela y de otras nacionalidades y comunidades de acogida, concretamente coordinación previa con la OMS/OPS y las autoridades nacionales del país.
- En la medida posible, evite confundir a la población compartiendo o colocando muchos/diferentes carteles con el mismo contenido de la OMS/OPS en diferentes formatos (o con diferentes logotipos) en los Espacios de Apoyo, en otros lugares o a través de sus canales de comunicación. Se recomienda la coordinación previa con los coordinadores de sectores de plataformas R4V y entre los miembros y otros actores que trabajan en cada lugar.
- Diferentes organizaciones están elaborando en este momento mensajes específicos dirigidos a grupos vulnerables (entre ellos, caminantes, adultos/as mayores, niños, niñas y adolescentes, personas con una condición de salud preexistente). Estos

- o [Guidance on messages and actions for COVID-19 prevention and control in schools developed by UNICEF, OPS, IFRC](#)

In [this link](#) you will find folders for each type of material/topic and an Excel list to help identify gaps and needs concerning messages for particular profiles. If you have already developed any other products using WHO/PAHO content within your country that could serve other national platforms, feel free to send us the link where it is published or upload it on the shared link, so we can further disseminate as deemed appropriate. We will update this guidance regularly and inform you of any changes or new developments.

These links include messaging in Spanish. If you need them in a different language or in editable format, please inform the Communications focal points – Alejandra Romo ([romo@unhcr.org](mailto:romo@unhcr.org)); Alfonso Fernandez ([afernandezreca@unicef.org](mailto:afernandezreca@unicef.org)); Daniela Rovina ([drovina@iom.int](mailto:drovina@iom.int)).

For any question regarding the content of the messages and technical health expertise, please contact the Regional/National Platform Health Sector focal point (Celso Bambaren: [bambarec@paho.org](mailto:bambarec@paho.org)).

For any information regarding Communication with Communities/Communication for Development please contact the Regional/National Platform [CwC/C4D](#) focal points – Humberto Jaime ([hjaime@unicef.org](mailto:hjaime@unicef.org)); Beatriz Armada ([b.armada@theret.org](mailto:b.armada@theret.org)); Elena Pedrazzani ([elena.pedrazzani@ifrc.org](mailto:elena.pedrazzani@ifrc.org)).

#### Some recommendations:

- Country offices and national platforms are encouraged to coordinate with the each R4V platform's Health Sector and government authorities at national and/or local level before developing additional information materials or tools, such as posters or leaflets that target refugees and migrants from Venezuela and other nationalities and host communities,

mensajes se compartirán en una etapa posterior, una vez finalizados y validados por el Sector de Salud.

- Los canales de comunicación acordados en el marco de la Plataforma deberían utilizarse para difundir información a las personas refugiadas y migrantes de Venezuela (sitios web, contactos en los medios de comunicación, redes de medios sociales e influyentes, YouTube, etc.), así como en los espacios físicos (Espacios de Apoyo, albergues, etc.).
- En cuanto a los mitos, ya existe material desarrollado por la OMS/OPS, por favor utilice el contenido incluido en el enlace mencionado anteriormente e incluya la fuente de la OMS/OPS (forma clara y visible). En caso de dudas favor contacte al punto focal nacional/local de plataforma R4V del grupo de CwC/C4D y/o del Sector de Salud.
- En base a la reunión conjunta realizada por los grupos de trabajo de Comunicación y CWC/C4D, la acción sin daño y adaptando las actividades de las organizaciones a las necesidades actuales, especialmente con los grupos vulnerables, se está desarrollando guía adicional la cual será diseminada, posiblemente vía seminario web en coordinación con el Sector Regional de Salud.
- A nivel regional, la semana próxima se celebrará una reunión intersectorial en la que se coordinarán mensajes armonizados entre los sectores, y el desarrollo de guía específica sectorial para actores con altos niveles de interacción con las personas refugiadas, migrantes y comunidades de acogida, así como las del personal y aquellas que trabajan en terreno, a fin de garantizar una respuesta coordinada a la luz de los acontecimientos en curso (i.e. incluyendo el acceso limitado/restringido al territorio, la discriminación y la xenofobia, necesidad de insumos de higiene y otros materiales, entre otros).

Quedamos a su disposición para cualquier otra pregunta o sugerencia que puedan tener.

Gracias de antemano por la coordinación,

specifically without prior coordination with WHO/PAHO and the country national authorities.

- To the extent possible, avoid confusing the population by sharing or placing many/different posters with the same WHO/PAHO content in different formats (or with different logos) in Support Spaces, other locations or through your communication channels. Prior coordination with the R4V platform's sector leads and amongst platform members and other actors working in each location is recommended.
- Different organizations are at this moment also developing specific messages directed to vulnerable groups (incl. *caminantes*, elderly, children, persons with a pre-existent health condition). These messages would be shared at a later stage after being finalized and endorsed by the Health Sector.
- Agreed communication channels within the Platform should be used to disseminate information to refugees and migrants from Venezuela (websites, media contacts, social media networks and influencers, YouTube, etc), as well as in physical spaces (Support Spaces, shelters, etc).
- Regarding myths/fake news, there is already material developed by WHO/PAHO please use the content included in the link mentioned above and add the source of WHO/PAHO (very visible and clear). For any questions please contact the national/local R4V Platform's CwC/C4D and Health Sector focal point.
- Building on the joint call by the Communication and CwC/C4D WGs, in order to avoid doing harm, and to adapt the activities of the organisations especially with vulnerable groups, additional guidance is being developed and will be disseminated, possibly via a webinar in the coming days in coordination with the Regional Health Sector.
- At regional level, an intersectoral meeting will take place next week, where we will coordinate harmonized messaging across all sectors, and the development of sector-specific

guidance for sectoral actors with high interaction with refugees, migrants and host communities as well as the staff and frontline workers in order to ensure a coordinated response in light of the ongoing developments (including limited/restricted access to territory, discrimination and xenophobia, need for hygiene kits and other materials, among others).

We remain available for any further question or suggestion you may have.

Thank you all for the coordination,

