

FAQ - coronavirus versión del 24/05

(ACTUALIZACIÓN 47 - modificaciones hasta el 24/05 a las 17.00 h)

Coronavirus: preguntas frecuentes sobre las medidas gubernamentales

La ciudad de Amberes viene implementando medidas para prevenir la propagación del coronavirus. A continuación, usted encontrará las respuestas a las preguntas más frecuentes a este respecto. El presente cuestionario viene siendo regularmente actualizado.

A fin de prevenir la propagación del coronavirus y protegerse a sí mismo y a su familia, todos deben seguir las siguientes **medidas elementales**:

- Permanezca en casa, con seguridad si usted está enfermo (y llame a un médico si este es el caso).
Los desplazamientos esenciales están permitidos.
- Lávese las manos frecuentemente.
- Utilice cada vez nuevos pañuelos desechables y tírelos en un recipiente de basura cerrado. ¿No tiene usted un pañuelo a la mano? Tosa o estornude en el pliegue interno de su codo.
- Mantenga el menor contacto posible con otras personas.
- No dé la mano, bese ni abrace.
- Preste atención adicional a las personas que son sensibles al virus:
 - personas mayores de 65 años
 - personas con diabetes o problemas cardíacos, pulmonares o renales
 - las personas susceptibles a las infecciones
- Mantenga una distancia prudente de al menos 1,5 metros.

Las medidas gubernamentales que se enumeran a continuación estarán vigentes hasta el 7 de junio.

El 18 de mayo se dará inicio a una nueva fase de desescalada gradual de estas estrictas medidas de confinamiento. El desconfinamiento se desarrollará en varias etapas, a condición, por supuesto, de que se logre reducir la propagación del virus. Es posible que se produzcan otras desescaladas a partir del:

- 8 de junio

La información sobre esta(s) etapa(s) de desconfinamiento ya se brinda bajo los temas correspondientes.

Movilidad y desplazamiento

P: ¿Todavía puedo salir de mi casa?

R: Todos deben permanecer en casa en la medida de lo posible y evitar el contacto con personas que no sean de la familia.

Las excepciones son:

- Los desplazamientos en el contexto del marco laboral (cuando el teletrabajo no es factible) o del desplazamiento imprescindible (tiendas de expendio de alimentos, atención médica, guarderías infantiles, farmacias, correo, bancos, gasolineras, atención a los prójimos o asistencia a personas vulnerables);
- La práctica de una actividad física (sin contacto físico con otras personas)
 - solo
 - con los miembros de la familia que vivan bajo el mismo techo
 - o con al máximo dos amigos frecuentes, conservando una distancia prudente de 1,5 metros entre cada persona (**distanciamiento social**).
 - Una vez concluida la actividad, los ciudadanos deben retornar inmediatamente a casa.
- El desplazamiento limitado en auto con fines recreacionales o para realizar compras (para más detalles vea más adelante en “ir de compras”) está autorizado, con seguridad para las familias con niños menores de 5 años, personas con movilidad reducida (incluidas las personas de edad y las mujeres embarazadas) y acompañantes de las personas con discapacidades físicas o mentales.
- Desplazamiento a una segunda residencia (vea más adelante).
- Por familia se permite recibir visitas de 4 personas (siempre las mismas) bajo las siguientes condiciones:
 - Se trata de las mismas cuatro personas quienes pueden o no formar parte del mismo hogar. Estas personas forman una **burbuja social**.

- Las cuatro personas son consideradas como un hogar y no como individuos. Por ejemplo, si todos los miembros de un hogar eligen visitar a los 4 abuelos, en ese caso no podrán invitar a sus amigos.
- Cuando una persona de un hogar es invitada a la casa de otra persona, todos del miembros de su hogar serán comprendidos, aunque esta persona vaya sola a la cita. Así por ejemplo, no es posible visitar a los padres un día y a otras cuatro personas al día siguiente.
- La distancia física prudente (1,5 metros) debe ser siempre respetada. Las visitas deberán de preferencia realizarse en un ambiente abierto (por ejemplo en una terraza o en el jardín).
- La visita no puede realizarse si una de estas personas está enferma.
- En el marco de los contactos sociales limitados, está permitido hacer un viaje al interior de Bélgica. El objetivo no es hacer un viaje (turístico) de paseo de un día.
- **Es responsabilidad de todos aplicar correctamente estos contactos sociales limitados.**

A menos que se especifique lo contrario, todas las reuniones con más de dos personas están prohibidas.

A PARTIR DEL 8 DE JUNIO, estarían permitidos los viajes al interior del país.

P: ¿Puedo seguir visitando parques y cementerios municipales?

R: Sí, todavía puede visitarlos. Es importante tomar un poco de aire fresco regularmente. Sin embargo, debe adherirse estrictamente a las condiciones mencionadas anteriormente en cuanto a los desplazamientos fuera de casa y el distanciamiento social. En consecuencia, mantenga una distancia prudencial de su prójimo y en definitiva no conforme grupos.

Respecto a los parques:

- los parques infantiles y sus respectivos restaurantes y bares están cerrados. Respete los eventuales cierres de los patios recreativos y otras infraestructuras alrededor del parque.
- limite su desplazamiento en términos de distancia y acuda únicamente a los parques más cercanos en su vecindario.
- A fin de respetar plenamente el distanciamiento social, las visitas a un parque deben repartirse a lo largo del día y se debe elegir un momento tranquilo.

P: ¿Puedo seguir usando la bicicleta “Velo” y otros sistemas de bicicletas, scooters y autos alquilados o compartidos?

R: Sí, ya que son considerados como medios de transporte y por lo tanto no están prohibidos. Estos pueden ser utilizados únicamente en el contexto del marco laboral o del desplazamiento imprescindible.

P: ¿Está abierto el túnel peatonal?

R: Sí, el túnel peatonal permanece abierto. El túnel Kennedy (túnel para bicicletas) también permanece abierto. Sólo efectúe los desplazamientos necesarios y respete las reglas de distanciamiento.

P: ¿Puedo seguir utilizando el transporte público?

R: Sí, puede seguir utilizando el transporte público, pero únicamente para los desplazamientos imprescindibles. Intente trabajar desde casa en la medida de lo posible. Si utiliza el transporte público, debe mantener una distancia prudencial de otros viajeros según lo dispuesto por las reglas de distanciamiento. La empresa de transporte “De Lijn” solicita que se utilicen las puertas posteriores para subir y que no utilice dinero en efectivo para pagar.

El esquema de los horarios puede variar. Verifique las páginas web de [De Lijn](#) y de la [NMBS](#) (ferrocarriles) cada vez que deba tomar sus servicios.

El uso de una mascarilla bucal o de un medio de protección alternativo como una bufanda o un pañuelo, que cubra la boca y la nariz, es *obligatorio* en todos los transportes públicos para los usuarios mayores de 12 años, ello incluso una vez se ingrese a la estación, se encuentre en una vía o parada. Usted encontrará más información al respecto en el apartado de las mascarillas bucales en esta página.

El desconfinamiento también conducirá inevitablemente a un aumento del uso del transporte público. Para evitar las multitudes, es aconsejable:

- en la medida de lo posible, movilizarse por sus propios medios (a pie, en scooter, en bicicleta, en auto, etc.) a fin de dar prioridad a los que más necesiten el transporte público;
- evitar las horas punta.

P: ¿El transbordador sigue navegando entre la orilla derecha e izquierda de la ciudad (Rechter- en Linkeroever)?

R: El transbordador “Sint-Anna” que navega entre Linkeroever y el muelle a altura del castillo “Steen” ha sido reabierto. Usted encontrará mayor información sobre las medidas de seguridad en [esta página web](#).

El uso de una mascarilla bucal o un medio alternativo de protección, como una bufanda o un pañolón, que cubre la boca y la nariz, es *obligatorio* en todos los transportes públicos para los usuarios mayores de 12 años, desde que ingresen a la estación, se encuentren en el andén o en una parada. Se puede encontrar más información en la sección sobre las mascarillas bucales de la presente página.

P: ¿Sigue navegando el bus acuático?

R: El bus acuático (DeWaterbus) navega con un horario reestructurado, por el cual, las paradas Lillo y Liefkenshoek no son operadas temporalmente. Sólo aquellas personas que tienen que ir y venir del trabajo y aquellas que deban realizar un desplazamiento esencial (médico, farmacéutico, banco...) pueden tomar el bus acuático. No se permite el embarque de los turistas y de quienes pretenden hacer una excursión. Lea más al respecto en la [página web del bus acuático](#).

El uso de una mascarilla bucal o de un medio de protección alternativo como una bufanda o un pañuelo, que cubra la boca y la nariz, es *obligatorio* en todos los transportes públicos entre ellos el bus acuático para los usuarios mayores de 12 años. Regla aplicable desde que se ingresa al muelle. Usted encontrará más información al respecto en el apartado de las mascarillas bucales en esta página.

El desconfiamiento gradual también conducirá inevitablemente a un aumento del uso del transporte público. Para evitar las aglomeraciones, es aconsejable:

- en la medida de lo posible, desplazarse con sus propios medios (a pie, en scooter, en bicicleta, en auto, etc.), a fin de dar prioridad a quienes más necesiten utilizar el transporte público;
- evitar las horas punta.

P: ¿Todavía se controla el estacionamiento en la calle?

R: Desde el lunes 11 de mayo, se vuelve a controlar el estacionamiento sujeto a un pago y el estacionamiento realizado con un disco de estacionamiento en la propiedad pública. Así lo decidió la municipalidad debido a la reapertura de las tiendas, que ocasionará la afluencia de personas a la ciudad y por ende el incremento de estacionamientos en la calle.

P: ¿Sigue vigente la zona de baja emisión?

R: Desde el lunes 11 de mayo, la zona de baja emisión está nuevamente en vigor. Los conductores que se desplacen con un vehículo no autorizado por la zona de baja emisión serán multados. La municipalidad decretó hacer coincidir la reintroducción de la zona de baja emisión con la reapertura de las tiendas. Ello

debido a la afluencia de personas a la ciudad y consecuentemente su desplazamiento por la zona de baja emisión.

P: ¿Puedo solicitar un permiso de estacionamiento para residentes en una ventanilla municipal de atención al público?

R: No, por el momento sólo puede solicitar un permiso de estacionamiento para residentes en línea a través de la ventanilla digital [E-loket](#).

P: ¿Puedo anular gratuitamente mi prohibición de estacionamiento?

R: Sí, puede anular sin cargo alguno su prohibición de estacionamiento si los tableros de señalización que indican la prohibición de estacionamiento aún no han sido colocados. Para ello, por favor contacte con el Servicio Temporal de Señalización de Tráfico a través de tijdelijke.verkeerssignalisatie@antwerpen.be o llamando al 03 22 11 333.

P: ¿Puedo tomar un taxi?

R: Sí. Los taxis están autorizados a transportar clientes. Sin embargo, debe haber una distancia mínima de 1,5 metros entre cada persona. Por lo tanto, el número de personas que pueden ser transportadas varía según el tipo de vehículo. El uso de una mascarilla bucal es recomendado. Los miembros de una familia puede tomar un mismo taxi, en este caso, la regulación sobre el distanciamiento social no es de aplicación.

P: ¿Puedo seguir solicitando vales de taxi?

Las personas de más de 65 años de edad con movilidad (temporalmente) reducida y las personas con discapacidades que cumplan [estas condiciones](#) pueden seguir solicitando vales para pagar los viajes en taxi a un precio reducido. Esto puede hacerse a través de [este formulario en línea](#), por teléfono al 03 22 11 333 o enviando un correo electrónico a SD_welzijn_taxicheques@antwerpen.be. Más información al respecto en www.antwerpen.be.

Vea también [esta síntesis](#) respecto a la ayuda social.

P: ¿Puedo compartir un auto en el sistema de “carpooling”?

R: Sí, siempre que se respete una distancia mínima de 1,5 metros entre cada persona. Por consiguiente, el número de personas que pueden ser transportadas varía según el tipo de vehículo. El uso de una mascarilla bucal es recomendado. En lo que respecta a una familia, esta medida no es de aplicación. Se recomienda ventilar y limpiar el vehículo regularmente. Por lo general, los desplazamientos deben evitarse en la medida de lo posible.

P: ¿Puedo ir a mi casa de campo, por ejemplo en las Ardenas o en la costa?

R: Sí, ello está permitido a condición de que usted sea propietario o inquilino de una segunda residencia por más de un año. Sin embargo, la burbuja social no debe romperse.

P: ¿Todavía puedo mudarme?

R: Sí. Las mudanzas están permitidas, siempre y cuando se sigan las medidas relativas al distanciamiento social. Se recomienda posponer las mudanzas que no sean urgentes.

Mascarillas bucales

P: ¿Tengo que usar una mascarilla bucal cuando salga a la calle?

R: Se puede cubrir la boca y la nariz utilizando una mascarilla bucal o un medio alternativo de protección como una bufanda o un pañuelo. Ello es recomendable en lugares públicos y en las tiendas, especialmente cuando no se puede mantener una distancia prudente de los demás. Su uso tiene carácter obligatorio en el transporte público (tren, tranvía, autobús y bus acuático), para todas las personas mayores de 12 años. Usted encontrará mas información al respecto en el apartado movilidad y desplazamiento.

La utilización de una mascarilla bucal es una buena complementariedad de las medidas gubernamentales existentes (pero no sustituye éstas):

1. Permanezca en casa si usted está enfermo.
2. Lávese las manos frecuentemente.
3. Mantenga una distancia prudente de 1,5 metros de otras personas
4. Mantenga el menor contacto posible con otras personas, hágalo de forma telefónica, a través del chat o correo electrónico.

P: ¿Cómo consigo una mascarilla bucal?

R: El gobierno federal ha decretado la distribución de mascarillas bucales. Actualmente se está estudiando la mejor manera de implementar dicha distribución. ¿No tiene usted una mascarilla bucal o no puede adquirir una? En ese caso, solicítela a un familiar o conocido que tenga a la mano una máquina de coser. (un patrón aprobado se puede encontrar en <https://maakjemonmasker.be>). Si usted desea adquirirlas por internet, tenga cuidado con las tiendas virtuales falsas y los correos electrónicos o mensajes de texto que enlazan con ellas. Se puede encontrar más información al respecto en www.safeonweb.be.

R: Del mismo modo, la ciudad de Amberes ha adquirido una mascarilla bucal de tela reutilizable para todos sus habitantes a partir de los 12 años. Para su distribución,

colaborará con todas las farmacias de Amberes. Cada familia recibirá una notificación para recoger las mascarillas bucales en una determinada farmacia. Las primeras mascarillas bucales se suministrarán probablemente a partir de principios de junio. Puede encontrar más información al respecto en <https://www.antwerpen.be>.

P: ¿Cómo utilizar la mascarilla bucal de tela?

R: El uso de una mascarilla bucal de tela ayuda a limitar la propagación del Covid-19, pero sólo si se usa correctamente. Coloque, quite, utilice, lave y guarde la mascarilla bucal cuidadosamente. En [esta página](#) usted encontrará toda la información relativa a la correcta utilización, lavado y almacenamiento de una mascarilla bucal.

¿Ofrecer o recibir ayuda (médica)?

P: ¿Cómo puedo contactar con mi médico los fines de semana y los días festivos?

R: Como resultado de la crisis del coronavirus, los consultorios de turno de los médicos generales trabajan a puertas cerradas. Llame primero a la línea médica de triaje. Puede encontrar más información en la siguiente [página web](#).

P: Tengo un garaje o un estacionamiento delante de mi casa y quiero facilitar a los médicos y al personal de enfermería un lugar para estacionar, ¿cómo lo hago?

R: Inscríbase en [Zorgparking](#). Usted recibirá una pegatina la cual indica que los proveedores de atención médica (médicos, enfermeras y otro personal de cuidados) pueden estacionarse frente a la entrada de su casa o la puerta de su garaje entre las 8 de la mañana y la medianoche. Esto les permitirá ganar tiempo cuando se dirijan a socorrer a la gente. Dicho personal colocará una tarjeta con su número de teléfono detrás del parabrisas para que usted pueda llamarlos si su vehículo le impide el paso.

P: ¿Dónde puedo encontrar una síntesis general de la ayuda social que la ciudad ofrece en estos momentos?

R: Una síntesis de la ayuda social que la ciudad ofrece durante la crisis del coronavirus se puede encontrar en www.antwerpen.be/socialecentra.

Dicha síntesis contiene información sobre los centros sociales, la recarga de su medidor presupuestario, primas de gasóleo, asistencia para gestionar una deuda, los restaurantes populares, las *Huizen van het Kind* (Casas de la niñez) ...

P: ¿Puedo usar la ayuda de un voluntario para pedir comida a la casa, resolver un problema informático u cualquier otro problema o simplemente contar con alguien con quien hablar?

R: La ciudad agrupa todas las peticiones de ayuda. Los ciudadanos pueden formular sus peticiones a través de un [formulario en línea](#) disponible en eloket.antwerpen.be, enviando un correo electrónico a antwerpenhelpt@antwerpen.be o vía telefónica al 0800 670 10 (de 9 a 17 horas). Los empleados examinan todas las peticiones y buscan voluntarios adecuados. Todas las peticiones serán tratadas con la más estricta confidencialidad.

Vea también [esta síntesis](#) respecto a la ayuda social.

P: Quiero brindar mi ayuda como voluntario.

R: Para los ciudadanos que deseen ayudar, la ciudad proporciona esquelas postales las cuales pueden ser introducidas en el buzón de cartas de sus vecinos. Los interesados las pueden [descargar](#). Los residentes de Amberes que deseen ayudar no solamente a sus cercanos (familia, vecinos, amigos...) pueden inscribirse como voluntarios en <http://www.antwerpen.be/antwerpenhelpt>. Ahí encontrarán las peticiones de ayuda. La página web y la publicación de vacantes en <http://www.antwerpen.be/antwerpenhelpt> están disponibles en los siguientes idiomas: neerlandés, francés, inglés, español, polaco, romano y árabe. Haga clic en la parte superior derecha para seleccionar un idioma.

Los voluntarios deben cumplir con las reglas dictadas sobre el distanciamiento social a la hora de brindar su ayuda a otros ciudadanos. En consecuencia, mantenga una distancia prudencial de 1,5 metros en todo momento.

P: ¿Pueden seguir trabajando las enfermeras a domicilio?

R: Sí, la atención domiciliaria puede continuar llevándose a cabo.

P: ¿Qué pasa con el transporte voluntario destinado a personas con discapacidad y a personas dependientes?

R: Esta modalidad de transporte puede continuar llevándose a cabo pero con la misma combinación de conductores/pasajeros y con la debida consideración de las medidas de higiene y distanciamiento social. Debe haber una distancia mínima de 1,5 metros entre cada persona. Por consiguiente, el número de personas que pueden ser transportadas varía según el tipo de vehículo.

P: ¿Puedo acudir a los centros sociales para mantener una reunión urgente si tengo una necesidad financiera u otra de carácter social?

R: Los centros sociales procuran trabajar prioritariamente por los canales digitales y por teléfono. Solicite asistencia a través de este formulario en línea o llame por teléfono o envíe un correo electrónico. Sólo se puede hacer una cita urgente vía telefónica y en los siguientes centros sociales: Deurne Expo, Hoboken y Kiel, De Vondel. El centro social Plein (para personas con un estatus de residencia precario) y el centro social De Wilg (para clientes que necesitan apoyo psicológico) permanecen abiertos con cita previa.

Vea también esta síntesis respecto a la ayuda social.

P: Soy cliente de un centro social y necesito ayuda alimentaria.

R: Contacte con su asistente social. Él o ella le hará una cita y le dirá dónde puede usted recoger sus productos.

Vea también esta síntesis respecto a la ayuda social.

P: ¿Dónde puedo recargar la tarjeta de mi medidor presupuestario?

R: Puede hacerlo en el centro social De Vondel y Deurne Expo, el servicio de Gestión de Tesorería (Kasbeheer) o en una de las cinco terminales exteriores que están abiertas las 24 horas del día.

Los clientes del centro social Linkeroever también pueden recargar su tarjeta en el ayuntamiento de Zwijndrecht - Binnenplein 1, 2070 Zwijndrecht. En ese caso, llame al número gratuito 0800 99 604 durante el horario de apertura para pactar una cita.

Vea también esta síntesis respecto a la ayuda social.

P: ¿Qué refugio se prevé para los sin techo durante el día y la noche?

R: Los refugios diurnos y nocturnos para las personas sin techo adoptan diferentes medidas de lucha contra el coronavirus, por ejemplo la apertura de un refugio diurno temporal en la calle Kerkstraat 43, 2060 Amberes. En esta página web usted puede consultar la reseña de todos los refugios existentes, su grupo diana y sus diferentes servicios. Todos los refugios nocturnos siguen abiertos en Amberes.

Vea también esta síntesis respecto a la ayuda social.

prima del aceite de calefacción

P: ¿Aún puedo solicitar una dirección referencial a la municipalidad?

R: Sí. Es de suma importancia que usted disponga de una dirección oficial para poder obtener beneficios y recibir la correspondencia del gobierno como documentos oficiales. ¿Desea solicitar una dirección referencial? Envíe un correo a adressen@antwerpen.be.

P: ¿Todavía puedo valerme de la ayuda de limpieza de mi casa (por ejemplo, a través de cheques de servicio)?

R: Sí, siempre y cuando se sigan las medidas relativas al distanciamiento social.

P: ¿Todavía puedo ir a los restaurantes populares?

R: Los restaurantes y cafeterías populares están cerrados, pero puede ir a recoger comida durante el horario de apertura. Los restaurantes “De 7 Schaken” y “Bakboord” no atienden más en el horario de la cena (de 17 a 19 horas). Si tiene alguna pregunta, por favor llame al 0497 47 97 72.

Vea también esta síntesis respecto a la ayuda social.

P: ¿Cuál es la mejor manera de protegerme a mí mismo y a mis seres queridos del coronavirus?

R: Permaneciendo en casa el mayor tiempo posible, manteniendo una distancia prudencial, lavándose las manos con regularidad y consultando a un médico en caso de enfermedad. Pero hay muchos otros consejos para superar juntos la crisis a causa del coronavirus, como la rutina, la relajación con cierta regularidad y prestar atención a las personas vulnerables. La Cruz Roja resume claramente los consejos más importantes en esta página web. ¿Desea recibir ayuda contra el estrés, la ansiedad o la tensión? Eche un vistazo a la siguiente página web de la ciudad de Amberes. Los centros de llamada para personas necesitadas (suicidio, violencia doméstica, etc.) también siguen siendo accesibles. Los sitios web más importantes se encuentran a continuación:

- www.vlaanderen.be/hulp-zoeken-bij-psychische-problemen
- www.geestelijkgezondvlaanderen.be

Para recabar mayor información específica, usted puede recurrir a:

- www.tele-onthaal.be
- www.awel.be
- www.1712.be
- www.caw.be
- www.jac.be

- www.zelfmoord1813.be
- www.nupraatikerover.be
- Opvoedingslijn 078/15 00 10

Vea también [esta síntesis](#) respecto a la ayuda social.

P: ¿Puedo seguir recurriendo al apoyo familiar y juvenil (1 Familia, 1 Plan)?

R: Los asistentes familiares y los psicólogos de primera línea de *1 Gezin, 1 Plan* (1 Familia, 1 Plan) continúan disponibles vía telefónica, correo electrónico o videoconferencia para los niños, jóvenes y familias que vienen siendo asesoradas. Incluso para el registro de nuevas familias que soliciten asistencia.

- ¿La familia requiere asistencia urgente? Excepcionalmente, se puede prever un contacto físico a condición de que todos respeten las normas de higiene y de distanciamiento social.
- ¿Ha recepcionado usted una solicitud de asistencia de una familia, pero no sabe a quién acudir? En ese caso usted puede contactar a *1 Gezin 1 Plan* a fin de recibir capacitación o asesoramiento.

Puede llamar o enviar un correo electrónico al punto de contacto de su vecindario. Eche [un vistazo a antwerpen.be](http://unvistazo.aantwerpen.be) para ver todos los puntos de contacto. ¿Tiene una pregunta general? Envíe un correo electrónico a 1g1p@antwerpen.be.

P: ¿Pueden los veterinarios continuar llevando a cabo sus actividades?

R: Sí, pero sólo pueden atender urgencias siempre y cuando se tome en cuenta el distanciamiento social. Depende de cada veterinario determinar qué casos son urgentes o necesarios.

P: ¿Puedo seguir visitando a los residentes de las viviendas denominadas “serviceflats” o de los asilos de ancianos?

Está autorizada la visita restringida a los **pisos de servicios** (*serviceflats*) y a las **viviendas de asistencia para la tercera edad** (*assistentiewoningen*) administradas por *Zorgbedrijf Antwerpen* bajo determinadas condiciones. Haga clic [aquí](#) para obtener más información al respecto.

En los asilos de ancianos administrados por *Zorgbedrijf Antwerpen* está autorizada la visita semanal de una sola persona por residente. De preferencia deberá tratarse de la misma persona visitante bajo determinadas condiciones. Haga clic [aquí](#) para obtener más información al respecto.

Las ventanillas de atención al público

Hacer una cita para acudir a las ventanillas municipales de atención al público es nuevamente posible, pero no para todos los servicios.

Para evitar en la medida de lo posible la propagación del coronavirus, la municipalidad se ha centrado en las últimas semanas en la atención de los servicios más urgentes. Entretanto, usted puede hacer nuevamente una cita para acudir a la ventanilla municipal de atención al público, donde se debe tomar en cuenta las estrictas medidas de seguridad tanto para el usuario como para el servidor municipal. A fin de mantener una distancia prudente en la ventanilla municipal y dada la necesidad de recuperación de la carga laboral, aún nos es factible atender todos los servicios prestados en la ventanilla municipal.

P: ¿Para qué servicios puede usted hacer nuevamente una cita?

R:

- documento de identidad belga - solicitud y recogida
- documento de identidad para extranjeros (B, C, D, E, E+, F, F+) - solicitud y recogida
- código PIN y PUK - recogida
- documento de identidad de niños *kids-ID* - solicitud y recogida
- pasaporte - solicitud
- autorización de viaje para menores
- permiso de conducir (provisional) - solicitud
- cambio de dirección en el chip de la tarjeta de identidad después de mudarse. ¡Atención!: Usted puede presentar la declaración de mudanza según lo acostumbrado, a través de una solicitud digital o vía telefónica.
- legalización de firma
- reconocimiento de hijo
- declaración de matrimonio

La atención al público en las ventanillas municipales se realiza con cita previa. No tiene sentido acudir sin una cita.

¿Usted no puede hacer una cita en la ventanilla municipal de atención al público tan rápido como lo desea? Asegúrese de leer la información contenida líneas abajo. Usted se percatará de que aún dispone de tiempo suficiente para efectuar o recabar varios servicios, por más urgentes que sean.

P: ¿Qué debe usted tener en cuenta cuando acuda a su cita en las ventanillas municipales de atención al público?

R: A fin de garantizar la seguridad de todas las personas presentes en las ventanillas municipales de atención al público, le solicitamos mantener una distancia

prudente de 1,5 metros. Se han puesto a disposición paneles de plexiglás y gel para lavarse las manos. Usted debe acudir sin compañía a la ventanilla de atención al público a no ser que tenga una cita para más de una persona. Los niños o las personas con movilidad reducida pueden hacerse acompañar por una persona. En las ventanillas de atención al público el pago sólo puede realizarse con tarjeta bancaria o de crédito. El uso de una mascarilla bucal no es obligatorio pero sí recomendado.

P: ¿Tiene usted una pregunta urgente que formular a las ventanillas municipales de atención al público?

R: Si es así, antes que nada verifique si usted puede hacer una solicitud digital a través de la ventanilla electrónica *e-loket*. Por lo general, aquí encontrará lo que busca, con seguridad certificados y documentos.

¿Tiene usted alguna otra pregunta urgente? Formúlela a través de info@antwerpen.be y explique por qué es urgente. Nuestro personal evaluará su pregunta y concertará una cita si es necesario. Sólo quienes no puedan enviar un correo electrónico podrán llamar al centro de contacto municipal.

P: ¿Puedo seguir utilizando la ventanilla de autoservicio?

R: No, los ordenadores y las terminales de las ventanillas de atención al público de la ciudad están apagados. Después de todo, hay un alto riesgo de contaminación a través de las pantallas táctiles y los teclados.

P: Mi documento de identidad electrónico o eID debe ser renovado. ¿Qué debo hacer?

R: ¿Su eID (casi) ha expirado? No se preocupe. El chip de su documento sigue siendo legible, por lo tanto, puede seguir utilizándolo en la farmacia o donde el médico. Debido a las medidas gubernamentales dictadas contra el coronavirus, usted recibirá su carta de convocatoria más tarde de lo normal. Una vez usted reciba esta carta, podrá solicitar su nuevo eID utilizando el formulario adjunto a la carta. En las semanas posteriores usted recibirá sus códigos PIN y PUK por correo postal, sólo luego de ello, usted deberá hacer una cita para recoger su documento de identidad en la ventanilla municipal de atención al público.

¿Necesita usted urgentemente un nuevo documento de identidad porque éste se le ha extraviado, ha sido robado o está dañado, lo necesita para el ejercicio de su profesión o para completar su declaración de impuestos en línea? En ese caso, haga una cita para solicitar un nuevo documento de identidad lo antes posible a través de afspraken.antwerpen.be.

¿Ha solicitado usted su eID antes de la crisis a causa del coronavirus? En ese caso, uno de nuestros funcionarios se pondrá (pronto) en contacto con usted.

P: Mi tarjeta de extranjería electrónica B/C/D/E/E+/F/F+ debe ser renovada. ¿Qué debo hacer?

R: Usted puede hacer nuevamente una cita para solicitar y recoger su tarjeta de extranjería. ¿Este procedimiento toma más tiempo de lo esperado y su tarjeta está pronta a expirar? Contáctenos a través de www.antwerpen.be/eloket y rellene el formulario '*informatievraag voor vreemdelingenzaken*' ("solicitud de información para asuntos extranjeros"). Nuestro personal analizará su expediente y se pondrá en contacto con usted.

P: Necesito una clave digital para algún servicio digital o porque no me acuerdo del código PIN o PUK de mi eID/eVK.

R: Las claves digitales se pueden solicitar [aquí](#). Para obtener un nuevo código PIN y PUK usted puede hacer nuevamente una cita a través de afspraken.antwerpen.be.

P. Acabo de notificar mi cambio de dirección a través de la ventanilla electrónica. ¿Todavía tengo que acudir a la ventanilla de atención al público?

R: Trataremos su expediente de mudanza. En primer lugar, usted deberá esperar a que el agente distrital pase a realizar un control de residencia. Esto puede llevar varias semanas. Después del control de residencia, usted podrá hacer una cita (afspraken.antwerpen.be) en la ventanilla municipal de atención al público a efectos de que le cambien la dirección en el chip de su documento de identidad.

P. Mi permiso de conducir (provisional) va a expirar y aún no he podido hacer un examen de conducir práctico ni seguir un curso de actualización de aptitud vocacional. ¿Qué debo hacer?

R: Los permisos de conducir que expiren entre el 15 de marzo y el 29 de septiembre de 2020 serán válidos hasta el 30 de septiembre de 2020. No es necesario solicitar un certificado o un nuevo permiso de conducir. La renovación es automática. Ello es de aplicación a las licencias provisionales, al código 95 (aptitud vocacional) y a los certificados médicos.

También se han ampliado los plazos de los exámenes de conducir:

- Para un examen de conducir, el plazo se ha ampliado hasta el 31 de diciembre de 2020.

- En cuanto al curso de actualización de aptitud vocacional, el plazo se ha ampliado hasta el 30 de septiembre de 2020.

Para más información al respecto, diríjase a www.vlaanderen.be, haga clic [aquí](#) para ver directamente el enlace.

¿Desea usted solicitar un permiso de conducir (provisional)? En ese caso, usted puede hacerlo a través de una [solicitud digital](#). Esto le ahorrará que acuda a la ventanilla municipal. Si ello resulta ser tedioso, también podrá hacer una [cita](#) en la ventanilla municipal.

P: Recibí una notificación para entregar un certificado de polio en la ventanilla de atención al público de la ciudad. ¿Tengo que hacer esto ahora o puede esperar?

R: Ello puede esperar. Usted no tiene que preocuparse por una eventual multa. Puede regularizarlo posteriormente y por ende el registro se regularizará en ese momento. En [la página web de Kind en Gezin](#) usted encontrará toda la información necesaria sobre las vacunas en el contexto actual a causa del coronavirus.

P: Debido a las medidas dictadas contra el coronavirus tengo derecho a una remisión de mi factura y/o una reducción de impuestos y/o un reembolso de mis compras (por ejemplo, pegatinas para la basura, alquiler de salas, tableros de aparcamiento, etc.). ¿Cuándo se llevará a cabo este reembolso?

R: Estamos recibiendo muchas solicitudes de reembolso, debido a ello, la respuesta y el reembolso en si toman más tiempo de lo normal. Le expresamos nuestras disculpas por este impase. ¿Tiene usted una pregunta sobre algún reembolso? Hágala por correo a FI_terugbetalingen@antwerpen.be. Gracias por su comprensión.

P: ¿Todavía puedo hacer una cita relativa a un expediente de permiso en la ventanilla de permisos ambientales?

R: La ventanilla municipal de permisos ambientales (ubicada en den Bell, Francis Wellesplein 1, 2018 Amberes) reanudó la atención según su horario acostumbrado. Es decir, todos los martes, jueves y viernes de 9 a 12 horas. Por el momento, sólo se volverán a hacer citas necesarias en el marco de las consultas públicas, por ejemplo, para consultar documentos que no se pueden poner a disposición del público en forma digital. Usted puede hacer nuevamente una cita. Usted también puede contactar con la ventanilla municipal de permisos ambientales digitalmente o por teléfono. En [esta página web](#) usted encontrará toda la información relativa.

P: Quiero consultar un expediente de permiso. ¿Cómo proceder?

R: Durante el período de vigencia de las medidas gubernamentales de lucha contra el coronavirus, usted puede consultar los expedientes de permiso de forma digital. Para ello, usted puede enviar un correo electrónico a omgevingsvergunning@antwerpen.be indicando el objeto: "digitale inzage bevraging

aanpalenden [número de proyecto]" (información digital relativa a las consultas efectuadas a los propietarios adyacentes) O "digitale inzage beslissing [número de proyecto]" (consulta digital de la decisión). Luego le enviaremos el expediente por correo electrónico.

P: Deseo consultar un expediente de urbanismo y dar una observación. ¿Esto todavía es posible?

R: Las investigaciones públicas y consultas de los expedientes de urbanismo estuvieron suspendidas temporalmente. Éstas fueron reanudadas. La modalidad para realizar dichos trámites será determinada caso por caso. Usted encontrará toda la información en [esta página](#).

P: En el marco de mi permiso ambiental, estaba en curso una investigación pública. ¿Cómo se organiza ahora?

R: Las investigaciones públicas que ya estaban en curso estuvieron suspendidas temporalmente. Éstas fueron reanudadas desde el 5 de mayo. Una lista de las 70 investigaciones públicas suspendidas en Amberes puede ser consultada [aquí](#). La modalidad para realizar dicho trámite será determinada caso por caso. Para ello, por favor contacte con la ventanilla de permisos ambientales. Usted encontrará toda la información pertinente en [esta página](#)

P: ¿La ventanilla de empresas sigue abierta?

R: La [ventanilla de empresas](#) no acepta actualmente ninguna nueva cita. Para preguntas específicas, por favor contáctela en el 03 338 66 88 o vía bedrijvenloket@antwerpen.be.

¿Necesita una [clave digital](#) para identificarse frente al Gobierno flamenco cuando usted solicita su [prima por perturbación](#) causada por el coronavirus ([corona-hinderpremie](#)) [ante el gobierno flamenco](#) o por cualquier otra razón? Envíe un correo electrónico a digitalesleutel@antwerpen.be con una copia de su eID/eVK adjunta.

P. ¿Sigue abierta la ventanilla de atención a los estudiantes internacionales "GATE15"?

R: No, esta ventanilla está cerrada. Todos los estudiantes internacionales que tenían una cita en GATE15 ya han sido contactados por sus respectivas instituciones educativas. Usted encontrará más información en [esta página web](#).

P: ¿Todavía puedo recurrir a la *Woonkantoor* (Oficina Residencial)?

R: Las *woonantennes* (antenas residenciales) de las ventanillas de atención al público de la ciudad de Berendrecht, Ekeren, Deurne y Wilrijk permanecerán cerradas. Las citas en estas instituciones fueron anuladas. Sin embargo los

empleados públicos están priorizando al máximo el servicio por teléfono o correo electrónico (tel. 03 338 60 66, woonkantoor@antwerpen.be).

Con previa cita, usted puede acudir nuevamente a la Oficina Residencial (*Woonkantoor*) de la Casa ecológica (*EcoHuis*). Puede hacer una cita con la Oficina Residencial llamando al teléfono 03 338 60 66. Los clientes que tuvieron que cancelar su cita debido al coronavirus tendrán prioridad. Las citas son primero examinadas minuciosamente para ver si son necesarias.

P: ¿Todavía puedo acudir a la Casa Ecológica (*EcoHuis*)?

A partir del martes 19 de mayo, con previa cita, usted puede acudir nuevamente a un asesor en la *EcoHuis* para formular sus consultas sobre sus facturas de electricidad y agua. Para tal efecto, usted deberá hacer previamente una cita a través de la [página web](#), luego de lo cual, recibirá una explicación de cómo se desarrollará su cita.

Naturalmente, la Casa Ecológica también le asistirá con sus planes ecológicos. Puede hacer una cita con un asesor ecológico llamado al número telefónico 03 217 08 11 o a través de plantwerpen@antwerpen.be.

Vea también [esta síntesis](#) respecto a la ayuda social.

P: ¿Permanecen abiertos los puntos web?

R: No y todas las clases han sido anuladas. Sin embargo, los clientes pueden obtener asistencia telefónica a través del tel. 03 286 85 85 o hacer una cita para obtener una asistencia individual.

Vea también [esta síntesis](#) respecto a la ayuda social.

P. ¿Sigue abierto el almacén de muebles y enseres de la ciudad de Amberes?

R: No, éste está cerrado. Los ciudadanos ya no pueden acudir a recoger sus efectos personales mientras las medidas gubernamentales contra el coronavirus estén en vigor. El período de almacenamiento de seis meses que se aplica a todos los muebles y enseres domésticos queda suspendido: el período de almacenamiento se prolongará por el tiempo que dure la suspensión, de modo que los ciudadanos podrán seguir recogiendo sus bienes después del período de crisis. Si desea que se le informe personalmente cuando se reabra el almacén, envíe un correo electrónico con sus datos de contacto a inboedels@stad.antwerpen.be.

Registro Civil

P: ¿Se va a llevar a cabo mi matrimonio?

R: Los matrimonios civiles y religiosos pueden llevarse a cabo. En la ceremonia matrimonial, pueden asistir un máximo de 30 personas siempre y cuando se respeten las medidas de distanciamiento social. Cada futura pareja será contactada individualmente para discutir las modalidades de la ceremonia matrimonial. No obstante, continúa prohibida la realización posterior de una recepción o una fiesta.

P: ¿Aún puedo declarar un nacimiento?

R: Las declaraciones de nacimientos en los hospitales están temporalmente suspendidas. La declaración en sí misma puede, por supuesto, todavía realizarse. Usted puede proporcionarnos los datos necesarios de forma digital. Toda la información necesaria se puede encontrar [aquí](#).

P: ¿Aún puedo declarar una defunción?

R: Ello se efectúa digitalmente a través de la funeraria.

Está permitida la asistencia de un máximo de 30 personas a una ceremonia de sepelio, a condición de que las medidas de distanciamiento social sean respetadas. No obstante, continúa prohibida la realización posterior de una recepción.

P: ¿Puedo registrar mi convivencia legal?

R: Ello es posible sin ningún problema. No es necesario que usted se apersona a la ventanilla municipal de atención al público ya que puede gestionarlo en línea. Usted encontrará toda la información en la ficha informativa sobre la [convivencia legal](#). En consecuencia, usted no tiene que posponer su solicitud.

P: ¿Puedo solicitar la nacionalidad?

R: La primera parte de este procedimiento es completamente digital. Rellene el formulario de [solicitud de nacionalidad](#) a través de www.antwerpen.be/eloket. Posteriormente, le proporcionaremos toda la información sobre las condiciones que debe cumplir. También le explicaremos qué documentos sustentatorios debe reunir. En consecuencia, usted no tiene que posponer el inicio de su solicitud hasta después de la crisis del coronavirus.

Basura y recolección de desechos

P: ¿Se recogerá la basura?

R: Sí, los desechos sólidos serán recogidos a partir de las 6 de la mañana, una hora antes de lo habitual. Así que saque su basura justo antes de las 6 de la mañana a más tardar. Esto permite a la ciudad descongestionar del tráfico a los vehículos contenedores de basura y de esta manera dispersar a los empleados que recogen la basura.

P: ¿Se recogerá los desechos de residuos voluminosos?

R: Sí, usted puede dejar los residuos voluminosos en el parque de reciclaje o hacer que los recojan en su casa con cita previa. Usted puede encontrar más información en [esta página web](#).

Usted podrá pagar una vez prestado el servicio con bancontact. Si no efectúa el pago con bancontact, se le enviará la factura. Excepcionalmente, debido a las circunstancias, no se cobrarán gastos administrativos adicionales por esta factura.

P: ¿Permanecerán abiertos los parques de reciclaje?

R: Los parques de reciclaje de Berchem, Deurne, Luchtbal, Wilrijk, Zandvliet, Linkeroever y Hoboken reabrirán, sin embargo, usted no podrá acudir a ellos directamente, sino que para ello deberá hacer previamente una cita. Usted puede hacer una cita y encontrar más información al respecto [aquí](#).

P: ¿Cómo puedo cargar saldo a mi pase de reciclaje?

R: Recargue saldo a su pase en línea a través de sorteerpasopladen.antwerpen.be. Si no cuenta con un ordenador, puede seguir tirando las fracciones de residuos (*restafval*) y PMD sin cargar su pase. Su saldo pasará a ser negativo. Una vez levantadas las medidas dictadas por el gobierno, podrá recargar su pase en el centro de servicio y en la ventanilla de atención al cliente de la ciudad. Tendrá que recargar su pase para contar nuevamente con un saldo positivo.

P: Deseo solicitar una tarjeta A o un pase de reciclaje, he perdido o está malograda mi tarjeta A o mi pase de reciclaje. ¿Qué debo hacer?

R: Envíe su solicitud para adquirir una nueva tarjeta A o pase de reciclaje a sorteerstraatjes@antwerpen.be o contacte con el centro de contacto municipal al 03 22 11 333.

Mencione usted en dicho correo electrónico los siguientes datos a fin de que podamos crear un nuevo pase de reciclaje:

- apellidos y nombre

- dirección
- número de registro nacional
- número de teléfono
- e-mail
- si posee una tarjeta A: el número

Una vez creado el nuevo pase de reciclaje, usted recibirá un correo electrónico con los detalles de su nuevo pase de reciclaje (número, opciones de pago).

En los días posteriores, usted recibirá en su buzón de correo su nuevo pase de reciclaje/tarjeta A.

Hoteles, restaurantes, café bares, tiendas y establecimientos comerciales

P: Soy un empresario en Amberes y tengo preguntas. ¿Dónde puedo acudir?

R: Toda la amplia información y los enlaces útiles para los empresarios de Amberes pueden encontrarse en ondernemeninanterpen.be/corona. Esta información también se actualiza periódicamente.

P: ¿Qué tiendas pueden permanecer abiertas?

R: Desde el 11 de mayo, reabrirán **todas** las tiendas, ello bajo estrictas condiciones:

- En las tiendas, sólo se permite la presencia de un cliente por cada 10 m² por un lapso de 30 minutos al máximo.
- La distancia prudente de 1,5 metros debe ser respetada.
- Los clientes deben acudir a comprar solos, con excepción de los menores de edad (deben ir acompañados por uno de sus padres) y las personas que necesiten asistencia.
- Se recomienda hacer las compras en la circunscripción donde usted vive o en la ciudad/distrito/municipio donde usted trabaja.
- Al hacer las compras, debe darse prioridad a las personas mayores de 65 años, aquellas con movilidad reducida y al personal médico y paramédico.

También los salones de belleza, los negocios de pedicura que no sean servicios médicos, los salones de uñas, las peluquerías, las barberías y los salones de tatuajes y piercings pueden reabrir sus servicios. Estos negocios deben trabajar con cita previa, los clientes y el personal deben utilizar mascarillas bucales y mantener la distancia prudente.

AÚN ESTÁN IMPEDIDAS DE APERTURAR: centros de bienestar (incluidas las saunas), gimnasios, casinos, los salones con máquinas tragamonedas, las oficinas

de apuestas, salones de masaje y los establecimientos de sexo.

P: ¿Cuál es el horario de apertura permitido para las tiendas?

R: Todas las tiendas pueden permanecer abiertas según sus horarios de apertura habituales. Las tiendas nocturnas pueden permanecer abiertas al máximo hasta las 10 p.m.

P: ¿Los bancos y las oficinas de correos permanecerán abiertos?

Estos servicios pueden permanecer abiertos durante su horario normal de apertura.

P: ¿Pueden permanecer abiertos los restaurantes y bares?

R: No, todos los restaurantes y bares están cerrados. Los restaurantes están autorizados para entregar y ofrecer comida para llevar. Lo que quiere decir que no están autorizados para acoger clientes para que coman allí. Evite las largas colas y los turnos de espera. Mantenga una distancia prudencial de 1,5 metros en todo momento. Todos los gerentes de los hoteles, restaurantes y bares deben retirar sus terrazas. Ello evitará que la gente continúe acudiendo a las terrazas y se aglomere.

A PARTIR DEL 8 DE JUNIO, los restaurantes podrían reabrir gradualmente sus puertas, ello bajo estrictas condiciones. Y, en una etapa posterior, también las cafeterías, bares y similares.

P: ¿Puedo hacer que me traigan o recojan la comida?

R: Sí. La entrega a domicilio y la comida para llevar (take-away) no están prohibidas, siempre y cuando se respeten las medidas de distanciamiento social. Las colas en el exterior deben ser limitadas.

P: ¿Pueden permanecer abiertos los restaurantes en las carreteras y las gasolineras?

R: Los restaurantes en las carreteras y las gasolineras sólo pueden ofrecer servicios como tienda, no para permitir a los clientes comer en el lugar. Evite las largas colas y los turnos de espera. Mantenga una distancia prudencial de 1,5 metros en todo momento.

Si no se vende comida, el establecimiento no debería estar abierto los fines de semana.

P: ¿Pueden permanecer abiertas las tiendas nocturnas?

R: Sí, las tiendas nocturnas pueden permanecer abiertas, pero deberán cerrar a las 22 horas. Evite las largas colas y los turnos de espera.

P: ¿Pueden permanecer abiertos los casinos, los salones con máquinas tragamonedas y las oficinas de apuestas?

R: No, estos negocios deben permanecer cerrados.

P: ¿Puedo pernoctar en hoteles?

R: Se permite hospedarse en los hoteles pero SIN ACCESO al bar, restaurante (zonas comunes) y zonas de ocio. Sin embargo, el servicio a habitación está permitido. Los muebles de la terraza deben ser colocados en el interior. Las salas de reuniones de estos hoteles permanecerán cerradas.

P: ¿Puedo pernoctar en un bed&breakfast, AirBnB, camping u otro tipo de alojamiento?

R: Los alojamientos recreativos y turísticos (camping, B&B, AirBnB, ...) deben cerrar. Los residentes (permanentes) de este tipo de alojamientos pueden, por supuesto, continuar viviendo aquí. Los desplazamientos esenciales sólo se permiten en las cercanías de la residencia.

P: ¿Pueden permanecer abiertas las peluquerías y los salones de belleza?

Las peluquerías y los salones de belleza, los negocios de pedicura que no sean servicios médicos, los salones de uñas, las barberías, los salones de tatuajes y piercings pueden reanudar sus actividades, bajo ciertas condiciones. Estos establecimientos deberán atender con cita previa, los clientes (a partir de los 12 años) y el personal tienen que portar mascarillas bucales y mantener una distancia prudente.

P: ¿Pueden permanecer abiertos los centros de bienestar y las saunas?

R: No. Las saunas y los centros de bienestar permanecen cerrados, incluso si revisten un carácter privado

P: ¿Pueden permanecer abiertos los gimnasios?

R: Los gimnasios permanecen cerrados. Éstos están inmersos en las decisiones tomadas por el gobierno federal respecto a las actividades recreativas.

P: ¿Pueden permanecer abiertos los establecimientos de sexo?

R: No. Todos los establecimientos que ofertan sexo deben permanecer cerrados ya que el cumplimiento de la medida de distanciamiento social no puede garantizarse en estos establecimientos.

Deportes, ocio y cultura

P: ¿Qué lugares urbanos están cerrados?

R:

- Todos los centros culturales y de esparcimiento urbanos están cerrados. A partir del martes 2 de junio será nuevamente posible acudir a las bibliotecas de manera imprevista bajo el cumplimiento de las estrictas medidas para controlar la propagación del coronavirus. Entre tanto, en cada distrito hay una biblioteca disponible donde se podrá recoger, con cita previa, el material solicitado. Usted puede hacer una cita a través de antwerpen.bibliotheek.be. Los museos de la ciudad reanudaron la atención. Sin embargo, usted deberá adquirir previamente un boleto en línea. Vea la página web del museo correspondiente para obtener más información.
- toda la infraestructura deportiva (instalaciones deportivas y piscinas con excepción de las pistas de atletismo Rode Loop, De Schinde y Parque Groot Schijn) Todos las salas deportivas y piscinas están cerradas. La mayoría de las instalaciones al aire libre están nuevamente abiertas bajo estrictas condiciones. Visite la página web de [Sporting A](#) para ver los horarios de apertura y más información.
- toda la infraestructura para la juventud
- el archivo de la ciudad

Desde el 4 de mayo usted podrá utilizar nuevamente algunas pistas de atletismo al aire libre teniendo en cuenta las medidas impuestas. Estas son: las pistas de atletismo del parque [Groot Schijn](#) en Deurne, del centro deportivo [De Rode Loop](#) en Merksem y del parque deportivo De Schinde en Ekeren. Vea la página web de [Sporting A](#) para verificar el horario de apertura y obtener más información.

P: ¿Qué instituciones culturales están cerradas?

R: Un determinado número de instituciones culturales aún permanecen cerradas. Se aplica a todas las salas de ópera y teatro, salas de conciertos, y cines.

Los museos de la ciudad reanudaron la atención. Sin embargo, usted deberá adquirir previamente un boleto en línea. Vea la página web del museo correspondiente para obtener más información.

Es posible acudir a las bibliotecas de manera imprevista, a partir del 2 de junio, bajo el cumplimiento de las estrictas medidas para controlar la propagación del coronavirus. Entre tanto, en cada distrito hay una biblioteca disponible donde se podrá recoger, con cita previa, el material solicitado. Usted puede hacer una cita a través de antwerpen.bibliotheek.be.

P: ¿Qué medidas adoptaron los museos de la ciudad para garantizar una visita segura?

R: Para frenar la propagación del coronavirus, el acceso imprevisto al museo está restringido. El museo admite un número limitado de visitantes durante lapsos de tiempo fijos. Los boletos deben ser adquiridos en línea con anticipación.

Sólo se admitirá el ingreso al museo a los visitantes que tengan un boleto electrónico válido y una prueba de identidad. Incluso aquellos usuarios que tienen derecho a una entrada gratuita deberán reservar un boleto electrónico con anticipación. La venta de entradas en la recepción está temporalmente clausurada.

Vea la página web del museo correspondiente para obtener más información:

- Divaantwerp.be
- Fomu.be
- Letterenhuis.be/coronavirus
- Maagdenhuis.be/coronavirus
- Mas.be/coronavirus
- Middelheimmuseum.be/coronavirus
- Museummayervandenbergh.be/coronavirus
- Museumplantinmoretus.be/coronavirus
- Redstarline.be/coronavirus
- Rubenshuis.be/coronavirus
- Museumvleeshuis.be/coronavirus

En la página web usted también encontrará la información sobre las colecciones y exposiciones que puede visitar así como también las medidas de seguridad que usted debe seguir.

P: Tengo entradas para un espectáculo/actividad cultural que ha sido cancelado. ¿Se reembolsarán los boletos?

R: Efectivamente, todas las actividades y espectáculos han sido anulados. Todos los organizadores verán si pueden reprogramarlos. En ese caso, los boletos siguen siendo válidos. Las personas que adquirieron entradas para las actividades organizadas por la propia ciudad (no por terceros) y que hayan sido anuladas, serán contactadas lo antes posible. Se les ofrecerán varias opciones.

P: ¿Están cerrados los salones de fiesta y las discotecas?

R: Sí, las discotecas y los salones de fiesta permanecen cerrados.

P: ¿Puedo seguir haciendo deporte?

R: Las personas pueden, por supuesto, hacer deporte al aire libre, en su propio barrio. Desde el 4 de mayo, usted también puede hacer uso de algunas pistas de atletismo al aire libre, teniendo en cuenta las medidas de seguridad impuestas. Éstas son la pista de atletismo del Park Groot Schijn en Deurne, el centro deportivo De Rode Loop en Merksem, el parque deportivo De Schinde en Ekeren y Het Rooi en Berchem. Usted puede hacerse acompañar con los miembros de su familia que vivan bajo el mismo techo o con al máximo dos amigos frecuentes. Por lo tanto, no utilice los terrenos deportivos y campos de juego en los cuales usted no puede hacer deporte (o jugar) de manera individual. El acceso a los vestuarios, duchas comunes y cafeterías sigue estando prohibido. Los deportes que impliquen contacto físico están prohibidos. Siga siempre las reglas de higiene, como mantenerse a 1,5 metros de distancia de los demás y lavarse o desinfectarse las manos antes y después de hacer ejercicios. Una vez concluida su actividad deportiva, diríjase directamente a casa. A fin de ir a hacer deporte, los desplazamientos limitados en auto están permitidos.

El material para ejercitarse individualmente y otro instrumental deportivo ubicados en propiedad pública pueden volver a utilizarse, siempre y cuando se respeten todas las medidas relativas al distanciamiento social. El material recreativo pequeño y los juegos infantiles individuales también pueden ser utilizados nuevamente.

Desde el 18 de mayo, se permite nuevamente la práctica de deportes al aire libre en grupos de hasta 20 personas como máximo con un entrenador. Todas las medidas de distanciamiento e higiene deben ser acatadas durante las sesiones de entrenamiento. Por lo tanto, los siguientes terrenos deportivos al aire libre (pistas de atletismo y campos de césped artificial) serán reabiertos y puestos a disposición de los clubes.

- Centro deportivo Wilrijkse Plein

- El Centro Deportivo Het Rooi en Berchem (también abierto a para quienes van a trotar individualmente)
- Pista de atletismo Park Groot Schijn en Deurne (también abierta para quienes van a trotar individualmente)
- El Parque Deportivo Willem Eekeleers en Amberes
- El Centro Deportivo De Schinde en Ekeren (también abierto para quienes van a trotar individualmente)
- Pista de atletismo del centro deportivo De Rode Loop en Merksem (también abierto para quienes van a trotar individualmente)

¡Es bueno saberlo! Los terrenos de césped natural están actualmente en rehabilitación. Significa que el césped se está regenerando para la nueva temporada deportiva. Debido a ello, por el momento sólo se pueden utilizar los terrenos de césped artificial.

P: ¿Cuándo volverán a abrir las bibliotecas?

R: Usted podrá acudir a las bibliotecas de manera imprevista a partir del 2 de junio, bajo el estricto cumplimiento de las medidas, pero a partir del 4 de mayo usted puede prestar nuevamente material de la biblioteca. En cada distrito se ha implementado una biblioteca donde usted podrá recoger, con cita previa, el material solicitado. Los usuarios pueden hacer sus pedidos y citas para recogerlos en la biblioteca de su elección a través de <https://antwerpen.bibliotheek.be>. La biblioteca se asegurará de que los materiales estén empaquetados y listos para su recogida en el momento elegido. Las medidas de seguridad necesarias serán respetadas.

P: He reservado material de la biblioteca, ¿cuándo puedo recogerlo?

R: Si usted ha reservado materiales, puede pasar a recogerlos en una de las siguientes bibliotecas con servicio de recogida, para ello, usted puede hacer una cita en <https://antwerpen.bibliotheek.be>:

- Permeke - Amberes
- De Poort - Berchem
- Viswater - Berendrecht
- Vrede - Borgerhout
- Couwelaar - Deurne
- Driehoek - Ekeren
- Hoboken
- Park - Merksem

- Bist – Wilrijk
- Kielpark - Amberes-Kiel
- Elsschot - Amberes-Linkeroever

Si el material reservado se encuentra en una biblioteca que no esté incluida en la lista anterior, el material permanecerá en dicha biblioteca hasta que ésta sea autorizada a abrir nuevamente el 2 de junio. Las obras reservadas por usted permanecerán reservadas hasta 2 semanas después de la reapertura de las bibliotecas sin ningún cargo.

Si usted ya no necesita el material reservado, puede cancelar esta reserva contactando con el servicio de atención al cliente en bib.klantendienst@antwerpen.be. Asegúrese de mencionar el número de su tarjeta A.

P: ¿Se prolongará automáticamente el período de mi préstamo de la biblioteca?

R: Todos los usuarios de la biblioteca pueden conservar durante más tiempo sus materiales de la biblioteca sin cargo adicional hasta 2 semanas después de la reapertura de las bibliotecas el 2 de junio. Para los materiales de la biblioteca cuya fecha de devolución recaiga en el periodo de cierre, el término de préstamo se prolongará automáticamente.

P: ¿Qué servicios digitales de las bibliotecas puedo utilizar?

R: Verifíquelo a través de los [servicios digitales de la biblioteca](#) mediante su perfil proporcionado por la biblioteca.

P: Tengo que pagar por el alquiler, ¿ese monto será el mismo hasta que las bibliotecas vuelvan a abrir y pueda ir a pagar?

R: En el caso de los materiales de la biblioteca sobre los cuales pesa un monto a pagar por concepto de alquiler, el cobro de dicho monto queda suspendido temporalmente.

P: ¿Puedo devolver en este momento el material prestado a la biblioteca?

R: Si usted desea devolver en este momento el material prestado, puede hacerlo al recoger su pedido con previa cita o a través de los buzones de devolución de las bibliotecas siguientes:

- Permeke - Amberes
- De Poort - Berchem

- Viswater - Berendrecht
- Vrede - Borgerhout
- Couwelaar - Deurne
- Driehoek - Ekeren
- Hoboken
- Park - Merksem
- Bist – Wilrijk
- Kielpark - Amberes-Kiel
- Elsschot - Amberes-Linkeroever

Tenga en cuenta que los materiales seguirán registrados en su tarjeta como prestados durante al menos 3 días hábiles.

P: Tengo un vale de la tarjeta A que no pude canjear a tiempo debido al cierre temporal de los centros culturales, museos, bibliotecas y piscinas. ¿Qué pasa con ese vale?

R: Se ha decidido prorrogar automáticamente la validez de todos los vales afiliados a la tarjeta A, que tengan como fecha de caducidad entre el 12 de marzo y el 31 de julio de 2020 hasta el final del presente año, es decir, hasta el 31 de diciembre de 2020. Consulte www.antwerpen.be/a-kaart para recabar más información al respecto.

P: ¿Están cerrados los parques infantiles?

R: Sí, los parques infantiles en recintos cerrados y los parques infantiles al aire libre permanecen cerrados. Los parques públicos permanecen abiertos. El material recreativo pequeño y los juegos infantiles individuales que no forman parte de un parque infantil también pueden ser utilizados nuevamente.

Centros educativos, guarderías, Casas de la niñez

P: ¿Qué sucede con los centros educativos?

R: Las clases fueron reiniciadas parcialmente. Los alumnos del 1^{er}, 2^{do} y 6^{to} grado de primaria o del 6^{to} grado de secundaria podrán volver a seguir algunas clases en el centro educativo. Los días en que no será factible seguir las clases en el centro educativo, los alumnos tendrán clases en casa o en la acogida. El centro educativo de su(s) hijo(s) le comunicará el cronograma y horario correspondientes.

En el caso de los niños del jardín de infancia y los demás grados de educación primaria o secundaria, las clases presenciales en el centro educativo permanecen suspendidas y todas las clases se impartirán a distancia.

P: Mi hijo no puede volver a su centro educativo y tampoco puede quedarse en casa porque tengo que trabajar. ¿Adónde puede ir?

R: Los padres que trabajen en casa se ocupan ellos mismos de sus hijos en la medida de lo posible. Los centros educativos continuarán ofreciendo acogida a los niños cuyas familias necesiten acogida. Si el centro educativo de su(s) hijo(s) no tiene suficiente espacio para organizar la acogida de forma segura, la municipalidad les brindará apoyo ofreciéndoles una acogida segura en una instalación municipal próxima a su domicilio. La organización de esta acogida se desarrollará en cada distrito y de acuerdo con todas las medidas de seguridad. Contacte con el centro educativo correspondiente para solicitar acogida. De existir alguna negativa o impedimento, por favor háganoslo saber a través de noodopvang@antwerpen.be y buscaremos una solución adecuada.

P: ¿Qué sucede con la educación artística a tiempo parcial o la educación para adultos?

R: La educación a distancia sigue siendo la norma para ambos.

Las academias de educación artística a tiempo parcial pueden reiniciar sus labores a partir del 25 de mayo a través de la denominada educación individual dirigida a los estudiantes que deseen ser promovidos a la educación artística superior el próximo año escolar. Contacte con la academia para solicitar más información.

Los estudiantes de un determinado número de capacitaciones dirigidas a adultos pueden acudir de manera personal y con previa cita a los Centros Educativos para Adultos (*Centra voor Volwassenenonderwijs*) y los Centros de Educación Básica (*Centra voor Basiseducatie*). Determinadas pasantías que fueron suspendidas pueden reiniciarse. A partir del 1 de junio se reanudará la educación para adultos en forma parcial y en determinadas fases para aquellos estudiantes que se gradúen en determinadas capacitaciones vocacionales y los estudiantes de los módulos básicos del neerlandés como segundo idioma, en la medida en que ello sea posible según las medidas de seguridad aplicables. Para todos los demás cursos de educación para adultos, las clases presenciales no se reanudarán el presente año escolar en curso. Su centro de capacitación se pondrá en contacto con usted para brindarle más información.

P: ¿Están abiertas las instalaciones de las guarderías?

R: Desde el 18 de mayo, los establecimientos de acogida están nuevamente disponibles para los niños en general.

Siga las instrucciones publicadas en el establecimiento correspondiente sobre cómo y dónde dejar a su hijo. Sólo una persona podrá ingresar al establecimiento a fin de dejar o recoger a su hijo. Es recomendable que sea la misma persona quien deje y recoja a su hijo cotidianamente. Para ello el uso de una mascarilla bucal u otro tipo

de cobertura facial es obligatorio. Los hermanos y otros familiares deberán permanecer afuera. Mantenga una distancia prudente de otros padres y del personal (distanciamiento social).

P: ¿Cómo puedo saber si las instalaciones de mi guardería están temporalmente cerradas?

R: Cada guardería notificará a los padres cuyo hijo está en una de sus instalaciones, cuándo estará cerrada temporalmente. Respecto a las guarderías municipales, ello se efectuará a través de nuestro portal electrónico [Mijn Kinderopvang](#). Aquí los padres podrán encontrar publicadas las últimas actualizaciones.

P: ¿Tengo que pagar por los días que mi hijo permanece en casa por no acudir a la guardería?

R: No. Los padres no tienen que pagar por ello. En el caso de las guarderías que apliquen una tarifa relacionada con los ingresos, los padres no están obligados temporalmente a conceder días de gracia cuando cuidan a sus hijos en casa durante los días reservados. En caso la vigencia de esta medida sea modificada, le informaremos por este canal.

P: De repente necesito una guardería para mi hijo, por ejemplo porque me llaman para atender una emergencia o para prestar otro servicio esencial. Mi hijo tiene entre 0 y 3 años y no ha ido antes a la guardería. ¿A quién puedo contactar?

R: El *Contactpunt Kinderopvang* (punto de contacto de la acogida infantil) le ayudará a encontrar con poca antelación una guardería para su hijo. Haga su solicitud por correo electrónico a través de contactpuntkinderopvang@antwerpen.be y facilite un número de teléfono donde puedan contactarle fácilmente.

P: Mi hijo tiene síntomas de coronavirus. ¿Puedo acudir a la guardería o escuela?

R: No. Si su hijo presenta síntomas de coronavirus, deberá permanecer en casa y usted debe avisar a la escuela, colegio o guardería.

P: Yo mismo estoy (posiblemente) infectado con el coronavirus. ¿Puedo dejar que mi hijo acuda a la guardería o a su centro educativo?

R: Si su hijo no tiene síntomas de la enfermedad, puede acudir a la guardería/centro educativo a menos que el médico de cabecera decida lo contrario. Asegúrese de que sea otra persona quien lleve a su hijo. Los niños y adultos enfermos no deben

acudir a la acogida, deben permanecer en casa. En lo que respecta a las guarderías municipales, su hijo debe permanecer en casa si usted tiene síntomas,.

P: ¿Todavía puedo recurrir a las *Huizen van het Kind* (Casas de la niñez)?

R: Las *Huizen van het Kind* (Las Casas de la niñez) y sus socios siguen siendo accesibles vía telefónica o por correo electrónico. Usted solamente podrá acudir personalmente a siete Casas de la niñez para hacer sus consultas sobre la crianza de sus hijos, el embarazo y el parto. Las otras instalaciones permanecerán cerradas. Las actividades y conversaciones grupales han sido canceladas.

Vea también [esta síntesis](#) respecto a la ayuda social.

P: ¿Están abiertos los consultorios de Kind en Gezin?

Los consultorios de Kind en Gezin están abiertos con la finalidad de administrar vacunas y efectuar exámenes prioritarios. Kind en Gezin contactará a todos los padres de familia para pactar una nueva cita. El consultorio de Kind en Gezin Groenenhoeck ha sido trasladado temporalmente a la casa regional de Kind en Gezin, Alfred Oststraat 2, 2140 Borgerhout.

Vea también [esta síntesis](#) respecto a la ayuda social.

Eventos, mercados, ferias, reuniones religiosas

P: ¿Pueden llevarse a cabo los eventos y ferias?

R: No, los eventos culturales, deportivos, turísticos y recreativos están prohibidos al menos hasta el 30/6. De acuerdo con las directrices del gobierno federal, los eventos masivos tampoco pueden llevarse a cabo antes de finales de agosto. Del mismo modo, las ferias tampoco están autorizadas.

P: ¿Atenderán los mercados?

Los mercados pueden reabrir, con un máximo de 50 puestos y como condición de respetar las medidas necesarias para el distanciamiento social. El uso de las mascarillas bucales es obligatorio para los vendedores de los mercados y su personal y recomendado para los clientes. Para más información, por favor visite

www.antwerpen.be. En breve se podrá consultar una síntesis actualizada de todos los mercados de Amberes en www.antwerpen.be/markten-in-uw-district.

Aún no se permite la apertura de los mercados de antigüedades y de venta de artículos usados (“mercados de pulgas”).

P: ¿Están permitidos los vehículos de expendio de comida?

R: Los vehículos de expendio de comida y otras formas de comercio ambulatorio pueden reiniciar sus actividades.

P: ¿Pueden llevarse a cabo las reuniones religiosas?

R: No, todas las reuniones religiosas están prohibidas. Las bodas religiosas pueden celebrarse pero en un círculo íntimo (al máximo 30 personas). Las fiestas matrimoniales deben ser pospuestas. Las ceremonias de sepelio se pueden llevar a cabo si tienen lugar en un círculo íntimo (al máximo 30 personas) y con pleno respeto a las medidas del distanciamiento social. No obstante, continúa prohibida la realización posterior de una recepción o una fiesta.

Visitar Amberes

P: ¿Puedo visitar Amberes desde el exterior?

R: En Bélgica rige una prohibición de ingreso al país, en consecuencia, no es posible visitar Amberes con seguridad hasta el 8 de junio si se desea viajar a la ciudad desde el extranjero.

P: ¿Aún puedo visitar Amberes desde el interior?

R: Todos deben permanecer en casa en la medida de lo posible. Los desplazamientos sólo están autorizados en el contexto del marco laboral o del desplazamiento imprescindible en su propio vecindario, por ejemplo a las tiendas de expendio de alimentos, atención médica, farmacias, correo, bancos, gasolineras.

A PARTIR DEL 8 DE JUNIO, estarían permitidos los viajes al interior del país.

P: ¿Puedo recurrir a la ventanilla de información turística?

R: El centro de asistencia turística y la tienda de la ciudad ubicados en la plaza principal “Grote Markt” han reabierto sus servicios. El centro de asistencia turística de la Estación Central permanece cerrado temporalmente. Si tiene alguna pregunta,

por favor llame al +32 (0)3 232 01 03 o envíe un correo electrónico a info@visitantwerpen.be.

P: ¿Aún se permite anclar a los cruceros?

R: Los cruceros pueden atracar y abastecerse, pero los pasajeros no pueden desembarcar.

P: ¿Puedo seguir usando los baños públicos en Amberes?

R: Sí. Sin embargo, debido a los numerosos cierres de edificios de la ciudad como resultado de las medidas gubernamentales dictadas contra el coronavirus, la mayoría de los baños públicos ya no están en uso. Usted encontrará una lista de los urinarios y baños que aún están disponibles en el plano digital de la ciudad.

Visitas guiadas

P: ¿Se llevará a cabo mi visita guiada?

R: No. Las personas que hayan hecho una reservación serán contactadas proactivamente.

P: He planeado una visita guiada. ¿Será reembolsada?

R: Sí, al igual que el caso anterior, se contactará a todos de forma proactiva en relación a los reembolsos.

P: ¿Puedo reservar otra visita guiada/visita al museo a través de la página web?

R: No, ello está temporalmente suspendido. Para más información, por favor contacte al +32 33 38 95 30 o tickets@visitantwerpen.be.

P: Compré una “citycard”. ¿Será reembolsada?

R: Las “citycards” no utilizadas serán reembolsadas. Sin embargo, continuarán siendo válidas para que puedan ser utilizadas en una fecha posterior. Si desea un reembolso, por favor envíe un correo electrónico a antwerpcitycard@visitantwerpen.be.

Atracciones turísticas

P: ¿Qué atracciones turísticas están cerradas?

R:

- Antwerp Symphony Orchestra
- The Chocolate Line
- Chocolate Nation
- Antwerp Bike Tours
- Antwerp by bike
- Cyclant
- Antwerp Diamond Bus
- Excursiones en barco “Jan Plezier”
- Flandria
- Rivertours
- Tienda del museo DIVA
- Catedral de Nuestra Señora
- Cervecería “De Koninck”
- De Ruien
- Cines
- Salas de concierto
- Ópera y teatros
- Parques infantiles (en recintos cerrados)

Los museos y el zoológico de Amberes han reaberturado la atención bajo determinadas condiciones. Navegue en la [página web del zoológico](#) o del museo correspondiente para obtener más información.

A PARTIR DEL 8 DE JUNIO, otras atracciones turísticas podrían reabrirse.

P: ¿Qué atracciones turísticas permanecerán abiertas?

R:

- Levanto (bicicletas para hoteles y alojamiento)
- Parque Middelheim (únicamente el parque, las instalaciones del museo, del restaurante y del bar están cerradas)
- Los centros comerciales “Stadsfeestzaal” y “Grand Bazar”

Municipio

P: ¿Todavía se llevarán a cabo las sesiones del Concejo municipal y de otros órganos municipales?

R: Las sesiones de la Alcaldía (Órgano colegiado de Alcalde y Concejales) de la ciudad se llevarán a cabo física y digitalmente. El Consejo municipal, las Comisiones y el Consejo para el bienestar social de Amberes sesionarán virtualmente. Usted podrá seguir en línea dichas sesiones de consejo y sesiones de las comisiones o visualizarlas posteriormente. La mayoría de los consejos distritales también se reúnen virtualmente, aunque sin transmisión en vivo. Algunos distritos prevén que el archivo de audio esté posteriormente disponible en su sitio web.

¿No encuentra respuesta a sus interrogantes en la presente reseña? Visite el sitio web del gobierno federal <https://www.info-coronavirus.be/nl/>.

¿Necesita más información?

¿Ha leído usted la información anteriormente proporcionada respecto a las medidas gubernamentales adoptadas en Amberes pero no pudo encontrar una respuesta a su interrogante? Contacte con el **centro de contacto municipal**. Llame al 03 22 11 333 (todos los días laborables de 9 a 17 horas), o envíe un correo electrónico a info@antwerpen.be.

¿Necesita más **información general** sobre las medidas gubernamentales de lucha contra la propagación del coronavirus? Visite el sitio web del gobierno federal <https://www.info-coronavirus.be/nl/>.

¿**Prefiere usted escuchar las medidas gubernamentales** sobre el coronavirus en Bélgica? En www.atlas-antwerpen.be usted podrá escuchar las medidas gubernamentales en su propio idioma.