

---

*PLAN DE ACTUACIÓN DE  
EMERGENCIA PARA LA GESTIÓN  
SOCIAL DEL COVID- 19*

---

CONCEJALIA DE IGUALDAD ,BIENESTAR SOCIAL Y PARTICIPACIÓN  
AYUNTAMIENTO DE A CORUÑA  
MARZO 2020.

Desde el inicio de la Crisis del COVID-19, el Ayuntamiento de A Coruña, ha puesto en marcha distintos dispositivos de atención social para dar cobertura a todas aquellas emergencias de la ciudadanía ,y garantizar así la equidad de atención en toda la ciudad.

Uno de nuestros principales cometidos, es dar soporte social a los ciudadanos y sobre todo a las personas más vulnerables o de mayor riesgo social, para ello debemos recoger y cribar las demandas tratando de generar soluciones ante las situaciones de emergencia social.

Es fundamental, en estos momentos de emergencia, establecer un circuito claro de organización optimizando todos nuestros recursos y operativa, por ello, hemos establecido un protocolo de actuación que contempla varias medidas relativas a los circuitos organizativos, y a los ámbitos principales de actuación, definiendo los equipos de cada ámbito y la operativa necesaria de funciones.

Para ello hemos establecido varios ejes de actuación:

- |  |
|--|
| I. ATENCIÓN SOCIAL TELEFONICA 010.   |
| II. ATENCIÓN A FAMILIAS CON COMEDORES ESCOLARES                              |
| III. ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA Y MAYORES EN SITUACIÓN DE ALTA VULNERABILIDAD |
| IV. SITUACIONES DE CALLE   |
| V. CHABOLISMO  |
| VI. VOLUNTARIADO   |
| VII. GESTIÓN DE AYUDAS   |
| VIII. TELETRABAJO  |

## I. ATENCIÓN SOCIAL TELEFONICA 010.

### Descripción:

Activar un teléfono de información social para toda la ciudadanía, la derivación fundamentalmente será a través del servicio general reforzado de lunes a domingo del 010 municipal.

### Medidas:

- Atención social telefónica, para informar sobre los recursos y prestaciones existentes
- Cribado de necesidades de acuerdo al riesgo social, y de la necesidad o no de adoptar medidas extraordinarias para el aislamiento social
- Establecer una aproximación a un plan de intervención, que garantice de forma temporal, los recursos de emergencia necesarios para dar cobertura a necesidades más básicas
- Derivación a los servicios específicos o especializados que sean necesarios.

<b>PERSONA RESPONSABLE</b>	<b>TAREA ESPECIFICA</b>
ANA VILAR	INFORMACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA DEMANDA DE ATENCIÓN SOCIAL DIARIA QUE SE GENERA EN EL 010
CRISTINA DIAZ c.diaz@coruna.es	FILTRO Y RESOLUCIÓN DE DEMANDAS QUE LE ENTREN DIRECTAMENTE POR SERVICIOS SOCIALES, O A TRAVÉS DE LA INFORMACION DERIVADA POR CARMEN PITA DEL 010
BELEN VAZQUEZ b.vazquez@coruna.es	ESTABLECE EL CONTACTO CON EL/LA SOLICITANTE Y DERIVA A LOS SERVICIOS QUE PROCEDA.
EAS Y SERVICIOS ESPECÍFICOS <a href="mailto:eassandiego@coruna.es">eassandiego@coruna.es</a> <a href="mailto:easelvina@coruna.es">easelvina@coruna.es</a> <a href="mailto:easmontealto@coruna.es">easmontealto@coruna.es</a> <a href="mailto:easmallos@coruna.es">easmallos@coruna.es</a> <a href="mailto:easlabanou@coruna.es">easlabanou@coruna.es</a>	DERIVACIÓN A ANA VILAR DE POSIBLE CASUISTICA QUE NO PUEDA SER RESUELTA POR LOS CAUCES ORDINARIOS DE SUS COMETIDOS Y RECURSOS

## **II. ATENCIÓN A FAMILIAS CON COMEDORES ESCOLARES**

### **Descripción**

Apoyar con la alimentación de los menores, a aquellas familias beneficiarias de beca comedor que tienen dificultades para cubrir su manutención.

El servicio irá dirigido a todas las familias que son beneficiarias del servicio de beca comedor, bien a través de la convocatoria ordinaria, sobrevenidas, que han presentado recursos, que reciben el servicio a través de A Flote, Emergencia municipal, etc...

Se prestará el servicio en colegios públicos o concertados de la ciudad, en caso de no tener activo el colegio donde está escolarizado el menor, se le asignará el centro escolar más próximo donde recoger los menús.

### **Medidas:**

Se derivarán a las familias a los comedores escolares activos, tras demanda explícita de éstas o por derivación del técnico/a de referencia.

En caso de requerir de entrega de menú en el domicilio, se podrá prestar este servicio con carácter complementario, siempre que la familia cumpla los siguientes criterios que deben ser valorados por el técnico /a:

- Que la familia este confinada por el Corona virus, o en situación de cuarentena
- Sea familia monomarental,y no tenga red de apoyo formal o informal que pueda recoger los menús.
- Que tenga menores cuya edad no aconseja que puedan quedar solos en el domicilio.
- Con dificultades de movilidad y o problemas de salud que impidan su desplazamiento al lugar de recogida

PERSONA RESPONSABLE	TAREAS A REALIZAR
<p>LOURDES SALINAS</p> <p><a href="mailto:l.salinas@coruna.es">l.salinas@coruna.es</a></p> <p>981184379</p>	<p>COORDINACION CON LAS EAS PARA LA RECEPCION DE SOLICITUDES Y METODOLOGIA Y FORMATOS DE RECOGIDA DE INFORMACION</p> <p>COORDINACIÓN CON LOS PROVEDORES PARA LAS INCORPORACIONES DIARIAS Y TODAS LAS INCIDENCIAS AL RESPECTO (INTOLERANCIA ALIMENTARIA, REPARTO EN DOMICILIO, ET...)</p> <p>COMUNICAR LOS CASOS EN QUE SEA NECESARIO DERIVAR A <b>VOLUNTARIADO</b> PARA LLEVAR LA COMIDA A DOMICILIO</p> <p>INFORMAR DIARIAMENTE DE LOS COMEDORES QUE SE NECESITA INCORPORAR AL CIRCUITO A FIN DE PODER A TRAMITARLO CON EDUCACION MPAL</p> <p>DERIVACIÓN A C. PITA DEL VOLUNTARIADO A DOMICILIO QUE SE REQUIERA.</p>
<p>LUPE GARCIA</p>	<p>TODOS EL SOPORTE ADMINISTRATIVO QUE SEA REQUERIDO</p>
<p>ANA VILAR</p> <p><a href="mailto:a.vilar@coruna.es">a.vilar@coruna.es</a></p> <p>673503454</p>	<p>INFORMACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA DEMANDA DE ATENCIÓN SOCIAL DIARIA QUE SE GENERA EN ESTE AMBITO</p>
<p>EAS y servicios específicos</p>	<p>Derivación de posibles demandas de su territorio</p>

### III ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA Y MAYORES

#### **Descripción:**

Activar todos los dispositivos domiciliarios y de proximidad, posibles para evitar el contacto de este sector de población con el mayor riesgo social, con el entorno comunitario.

Informar de los recursos disponibles, cubrir las situaciones de emergencia y calibrar el riesgo social,.

#### **Medidas:**

- Atención y valoración social telefónica, para informar sobre los recursos y prestaciones existentes
- Cribado de necesidades de acuerdo al riesgo social, y de la necesidad o no de adoptar medidas extraordinarias para el aislamiento social
- Establecer una aproximación a un plan de intervención, que garantice de forma temporal, los recursos de emergencia necesarios para dar cobertura a necesidades más básicas
- Derivación a los servicios específicos o especializados que sean necesarios.

<b>PERSONA RESPONSABLE</b>	<b>TAREA ESPECIFICA</b>
ANA CANCELO <a href="mailto:a.cancelo@coruna.es">a.cancelo@coruna.es</a>	COORDINACIÓN DE TODAS LAS DEMANDAS VINCULADAS AL SAD, AMPLIACION DE SERVICIOS, SUSPENSIÓN, NUEVAS ALTAS.
FERNANDA SAN JUAN <a href="mailto:f.sanjuan@coruna.es">f.sanjuan@coruna.es</a> <a href="mailto:m.miguez@coruna.es">m.miguez@coruna.es</a>  88092  88111	COORDINACIÓN DE TODAS LAS DEMANDAS VINCULADAS AL TALÓN RESTAURANTE , COMIDA A DOMICILIO, COMEDOR SOCIAL DE NOVOBOANDANZA ( CON EL APOYO DE MARIA MIGUEZ)  ALTAS DE SERVICIOS.  DERIVACIÓN A PILI FDEZ, PARA PETICIONES DE VOLUNTARIADO DE SERVICIOS DE DEPENDENCIA DOMICILIARIOS Y DE PROXIMIDAD Y COMEDOR SOCIAL  Maria miguez : responsable de comedor social novoboandanza llevará control de nuevas altas, servicios que se abonan y voluntariado necesario
MARTA FERREIRO  650383299  <a href="mailto:m.ferreiro@coruna.es">m.ferreiro@coruna.es</a>	COORDINACIÓN DE TODAS LAS DEMANDAS VINCULADAS AL COMEDOR SOCIAL DE MONTE ALTO,  Marta FERreiro: responsable de comedor social Monte Alto, llevará control de nuevas altas, servicios que se abonan y voluntariado n  DERIVACIÓN A PILI FDEZ, PARA PETICIONES DE VOLUNTARIADO , y ésta a su vez a C. pita

## IV ATENCIÓN A LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE

### **Descripción:**

Activar dispositivos específicos y temporales de alojamiento a las personas que se encuentran sin alternativas habitacionales, y sin opción a los circuitos de dispositivo asistencial

### **Medidas:**

- Valoración y cribado de atención social a los distintos perfiles que se encuentran en situación de calle, sin alternativa habitacional, en ocupación irregular, asentamientos chabolistas, etc...
- Aproximación a un plan de intervención, que garantice de forma temporal, los recursos de emergencia necesarios para dar cobertura a necesidades más básicas
- Derivación a los servicios específicos o especializados que sean necesarios

<b>PERSONA RESPONSABLE</b>	<b>TAREA ESPECIFICA</b>
TETE REGUEIRO <a href="mailto:t.regueiro@coruna.es">t.regueiro@coruna.es</a> 981184200 ext 88693  BEA CHAS <a href="mailto:b.chas@coruna.es">b.chas@coruna.es</a>  CRISTINA VARA <a href="mailto:c.vara@coruna.es">c.vara@coruna.es</a> 606919490	INFORMACIÓN Y CONTACTO CON LAS ENTIDADES SOCIALES DE LA EVOLUCIÓN DE LA ATENCIÓN EN CALLE  COORDINACIÓN DE LAS SALIDAS QUE SE PRODUZCAN Y BUSQUEDA DE RECURSOS ALTERNATIVOS.  COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CALLE, SEMUS, ABEIRO, ACCEM  Coordinación del dispositivo especial en el pabellón de los deportes , y alojamiento complementario Hotel Suites coruña, u otros que se generen al respecto
REGLA DAVILA  88030	INFORMACIÓN Y COORDINACIÓN LA DEMANDA DE ATENCIÓN EN CALLE DIARIA Y DISPOSITIVOS DE ATENCIÓN ESPECIFICO
ANA VILAR	SEGUIMIENTO DE LA DEMANDA DE ATENCIÓN SOCIAL

## **V ATENCIÓN A CHABOLISMO E INFRAVIVIENDA**

### **Descripción:**

Activar la atención social necesaria ante la situación de emergencia, para las personas residentes en asentamientos chabolistas o infravivienda.

### **Medidas:**

- Valoración y cribado de atención social a través del equipo de hábitat en coordinación con los equipos de atención social o servicios específicos si fuese el caso.
- Aproximación a un plan de intervención, que garantice de forma temporal, los recursos de emergencia necesarios para dar cobertura a necesidades más básicas

<b>PERSONA RESPONSABLE</b>	<b>TAREA ESPECIFICA</b>
CRUZ LOUZAO Y EQUIPO HABITAT 625143931	INFORMACIÓN Y E INTERVENCIÓN SOCIAL CON TODOS LOS ASENTAMIENTOS COORDINACIÓN CON LOS DISTINTOS EQUIPOS DE ATENCIÓ SOCIAL Y ENTIDADES SOCIALES.
REGLA DAVILA	INFORMACIÓN Y COORDINACIÓN DIARIA DE LA EVOLUCION DE LA ATENCIÓN DE LOS DISTINTOS ASENTAMIENTOS CHABOLISTAS Y SITUACIONES DE INFRAVIVIENDA EN LA CIUDAD
ANA VILAR	SEGUIMIENTO DE LA EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN SOCIAL

## VI VOLUNTARIADO

### **Descripción:**

Generar una red de apoyo informal y comunitaria, que permita apoyar en la cobertura de las necesidades emergentes y temporales de la población ante la crisis de COVID-19.

### **Medidas**

Valoración telefónica ( a través del 010,010 social, equipos de atención social, o servicios específicos),de todas las demandas de atención a la ciudadanía que requiera de voluntariado social

- Incorporar en el plan individual específico de actuación de cada situación, la función a desarrollar por el voluntariado social.
- Establecer los parámetros que permitan identificar la vulnerabilidad y emergencia: personas sin red, o con red de apoyo frágil, en situación de dependencia sin soporte familiar, hogares monomarentales, personas en situación de sinhogarismo, enfermedades mentales, etc...

<b>PERSONA RESPONSABLE</b>	<b>TAREA ESPECIFICA</b>
CARMEN PITA <a href="mailto:c.pita@coruna.es">c.pita@coruna.es</a> 606 040 000	ORGANIZAR LOS TURNOS DE VOLUNTARIADO DE TODAS LAS DEMANDAS QUE LE SEAN DERIVADAS( 010 ,010 SOCIAL, EAS, OMADAP, ETC)  COORDINAR EL SERVICIO
DIRECCIONES DE EAS Y SERVICIOS O PROGRAMAS	<b>REMITIR A PILI FERNANDEZ <a href="mailto:p.fernandez@coruna.es">p.fernandez@coruna.es</a> TODAS LAS DEMANDAS DE VOLUNTARIADO SOCIAL, , PARA QUE DERIVE A C. PITA, EXCEPTO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• COMEDOR ESCOLAR. QUE SERÁ LULI</li><li>• 010 SOCIAL QUE SERÁ C. DIAZ Y BELEN</li></ul>
ANA VILAR	Coordinación de toda la demanda de voluntariado que se genera en los servicios sociales básicos.

## VII. GESTIÓN DE AYUDAS

### **Descripción:**

Establecer un sistema de medidas de apoyo económico y/o especie, para todas las familias y /o personas que requiera de una cobertura de sus necesidades básicas emergentes.

### **Medidas:**

- Agilizar el procedimiento administrativo, de ayudas de emergencia municipal , A flote, Caritas, Vales, etc..., que no suponga contacto ni presentación de documentación por parte del usuario, con la única valoración y prescripción técnica del profesional de referencia, siendo éste el documento que acredite la concesión de la ayuda necesaria.
- Aumentar las ayudas de emergencia, por la situación sobrevenida
- Buscar vías excepcionales por motivos humanitarios y de primera necesidad que salve toda la complejidad y presencialidad que exige la Ley de Subvenciones para cualquier ayuda económica por pequeña que sea.

<b>PERSONA RESPONSABLE</b>	<b>TAREA ESPECIFICA</b>
LUCIA FARALDO	ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DE TODAS LAS AYUDAS MUNICIPALES SOLICITADAS POR LOS TÉCNICOS/AS.
ROSA ALVAREZ	CANALIZARÁ LAS DEMANDAS DE LAS AYUDAS EXTERNAS A NIVEL TÉCNICO QUE SERÁN TRAMITADAS POR LOS DISTINTOS PROFESIONALES ( TAS Y TS ) EN BASE A LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS.
FATIMA BASCUAS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS AYUDAS .
C. VARA	SEGUIRÁ CON EL PROCEDIMIENTNO ESTABLECIDO PARA LA RENTA MUNICIPAL, OPEN Y SOCYAL

## VIII TELETRABAJO

### Descripción:

Facilitar a todos los técnicos/as el trabajo no presencial, a través de los medios telemáticos o telefónicos, que permitan mantener la estructura organizativa de los servicios sociales con la mejor operatividad posible.

<b>PERSONA RESPONSABLE</b>	<b>TAREA ESPECIFICA</b>
BLANCA LOPEZ COUCEIRO	CHEQUEAR EL PERSONAL QUE TIENE OPERATIVOS LOS EQUIPOS PARA TELETRABAJOY APOYAR EN LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS AL RESPECTO.
DIRECCIONES DE EAS Y SERVICIOS O PROGRAMAS	ORGANIZAR TURNOS PRESENCIALES CUANDO SEAN NECESARIOS Y SEGUIMIENTO DE LAS DIRECTRICES MARCADAS POR EL ÁREA Y PERSONAL EN RELACIÓN AL TELETRABAJO.  REMITIR A ANA VILAR LA INFORMACIÓN RELATIVA A SU RESPECTIVO PERSONAL
JAVIER VARELA  88390	REVISION DE TODAS LAS PUBLICACIONES OFICIALES Y PASARLAS A MIGUEL RAMOS PARA SU RESUMEN  PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACION CON LUCIA FARALDO  SUPERVISION DE LA GESTION ECONOMICO ADMINISTRATIVA  RECABAR LA INFORMACION DE LA ACTIVIDAD DE TELETRABAJO DEL EPERSONAL DE LOS SERVICIOS CENTRALES E INFORMAR A REGLA DAVILA Y LUCIA FARALDO  COORDINARSE CON MIGUEL RAMOS
MIGUEL RAMOS	RESUMEN SIMPLIFICADO DE LAS DIFERENTES PUBLICACIONES OFICIALES PARA INFORMACION DEL PERSONAL  TRAMITES PENDIENTES DE BECA COMEDOR
ANA VILAR	ANALISIS Y SEGUIMIENTO DE LAS DEMANDAS QUE VAYAN SURGUIENDO  PROPUESTAS DE REORGANIZACIÓN EN FUNCION DE LAS VARIACIONES QUE SURJAN  TRASLADAR LA INFORMACIÓN A REGLA DAVILA ,LUCIA FARALDO Y MARIA PORTO
REGLA DAVILA Y  LUCIA FARALDO	COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS RESPECTIVOS DE BIENESTAR:  BECA COMEDOR, COMEDORES SOCIALES,SERVICIOS DOMICILIARIOS, PERSONAS SIN HOGAR...

CARMEN PITA	<p>COORDINACIÓN DEL SERVICIO DE PARTICIPACIÓN Y GESTION ECÓNOMICO ADMINISTRATIVA</p> <p>COORDINACIÓN Y GESTION DE LOS SERVICIOS DE VOLUNTARIADO PARA EL AREA Y COORDINACIÓN CON EL 010 Y PPROTECCION CIVIL</p> <p>GESTIÓN DEL TELETRABAJO DEL PERSONAL.</p>
SANTIAGO VAZQUEZ	<p>COORDINACION DEL SERVICIO DE IGUALDAD: CASA DE ACOGIDA, CANGUROS,CIM, COF.. Y GESTION ECONOMICO ADMINISTRATIVA</p> <p>GESTIÓN DEL TELETRABAJO DEL PERSONAL</p>
TODO EL PERSONAL	<p>TRABAJARÁ EN SUS RESPECTIVOS COMETIDOS, PRESENCIALMENTE O EN EL DOMICILIO SEGÚN CORRESPONDA</p> <p>LAS DIFICULTADES QUE SURJAN EN ESTE DESEMPEÑO, SE LAS TRASLADARAN A SUS SUPERIORES JERÁRQUICOS</p>
MARIA PORTO 88455	<p>COORDINACION CON LA CONCEJALA Y SERVICIOS DEL AREA</p> <p>COORDINACION CON OTRAS AREAS MUNICIPALES</p> <p>COORDINACION CON OTRAS ADMINISTRACIONES</p> <p>FIGURAR EN COPIA DE TODA LA INFORMACION QUE SE ENVIE</p>