

PLAN DE APOYO Y COORDINACIÓN MUNICIPAL

CRISIS COVID-19

#EstemAmbTu
#NingúEnrere
#PLAjuntaments

www.justicia.gva.es

PRESENTACIÓN

1. La Generalitat va a movilizar todos sus recursos humanos y técnicos para cubrir las necesidades de la población, especialmente los más vulnerables, para no dejar a nadie atrás en esta crisis sin precedentes
2. Para ello, habilitará una nueva línea telefónica especialmente destinada a ofrecer apoyo logístico, técnico y humano a los **Ayuntamientos** para:
 - a. Facilitar el reparto domiciliario de comida y artículos de primera necesidad a los más vulnerables. Este Gobierno no va a dejar a nadie solo.
 - b. Distribuir a los Ayuntamientos víveres, material sanitario y de limpieza
 - c. Limpiar y desinfectar zonas sensibles
 - d. Atención psicosocial.
 - e. Otras necesidades
3. Y para ello se utilizarán todos los recursos contemplados en el Plan Territorial de Emergencias de la Comunitat Valenciana aprovechando su capacidad organizativa y logística, habituados como están a trabajar bajo presión en escenarios de crisis y con el apoyo de la **Diputaciones Provinciales de Alicante, Castellón y Valencia**
4. Este Plan nace para gestionar las demandas de los 542 Ayuntamientos de la Comunitat Valenciana, **siempre en función de la disponibilidad de recursos e informando a la Administración General del Estado** de aquellas peticiones que excedan las competencias de la Generalitat.

CONTENIDO DEL PLAN

- **La Generalitat quiere dar asistencia y apoyo —técnico, logístico y humano— a los 542 Ayuntamientos de la Comunidad Valenciana** en una situación de emergencia sanitaria tan difícil como la que nos encontramos.
- Para ello **habilitará una línea telefónica específicamente** dirigida a ellos para atender a sus necesidades más decisivas
 - El teléfono (**960 992 640**) atenderá 12 h al día los 7 días de la semana (de 8 de la mañana a 8 de la tarde)
 - Fuera de ese horario, las llamadas serán atendidas en este horario en la Sala de Emergencias – CCE Generalitat.
 - El *callcenter* será atendido por 6 agentes

- El *callcenter* está preparado y espera para empezar a operar
 - Los Ayuntamientos **recibirán una circular informativa** que les dará a conocer el servicio
 - Además, serán contactados por personal CCE para confirmar recepción, empezando por los municipios más pequeños.
 - Cada Ayuntamiento identificará una o varias personas de contacto, entre ellos, un policía local responsable de recogida de material. En el caso que no existiera policía, debe designarse otra persona con movilidad para el desplazamiento.
- **Las necesidades se han tipificado en 5 grandes grupos:**
 - **Nuestra prioridad son los más vulnerables.** Por eso desde el servicio se coordinará el **reparto domiciliario de alimentos y artículos de primera necesidad** a personas discapacitadas, mayores solos, personas en entornos aislados y otros colectivos vulnerables. **Urgencia tipo 1**
 - **Transporte de víveres y material sanitario** (a los Ayuntamientos, no a personas individuales) **Urgencia tipo 2**
 - **Limpieza y desinfección** de espacios sensibles. **Urgencia tipo 3**
 - **Distribución de material de protección personal** y de limpieza y desinfección. **Urgencia tipo 4**
 - **Atención psicológica** a través de profesionales tanto para la ciudadanía como para personal del Ayuntamiento. **Urgencia tipo 5**
 - **Otras solicitudes.** En función de estas peticiones no tipificadas, se irá ampliando la cartera de servicios ofrecidos a los Ayuntamientos. **Urgencia tipo 6**

Descripción de las necesidades

1. Apoyo en el **reparto domiciliario de alimentos y artículos de primera necesidad** a personas discapacitadas y otros colectivos vulnerables:

- Número de personas a las que hay que hacer el reparto.
- De ellas, si se conoce, quienes están afectadas por el COVID-19
- Qué necesidades concretas tienen
- Fecha en la que se precisa y, si es el caso, durante cuántos días debe mantenerse la asistencia

— Para la prestación del apoyo, ¿se estará acompañado por persona de contacto del municipio? En caso afirmativo, tomar datos de contacto.

2. Transporte de víveres y materiales sanitarios:

- Tipología y cantidad de víveres / material sanitario.
- Fecha en que se precisa el transporte: urgente / inmediato / día
- Número de bultos y volumen aproximado
- Lugar donde se encuentra el suministro y persona de contacto, en caso de ser diferente al llamante
- Lugar donde hay que trasladarlo y persona de contacto, en caso de ser diferente al llamante

3. Limpieza y desinfección de espacios sensibles de contaminación:

- Tipo de espacio (vía pública, accesos a Centro de Salud, accesos a tiendas de primera necesidad, accesos a estaciones de transporte, etc.)
- Fecha en que se precisa.
- Si debe mantenerse el servicio varios días, indicar durante cuánto tiempo
- Persona de contacto, en caso de ser diferente al llamante.

4. Material de protección personal y otro material de limpieza y desinfección:

- Tipo de material
- Unidades que se solicitan
- Fecha en la que se precisa.
- Se trata de una necesidad puntual o requerirá que se mantenga el suministro. ¿Durante cuánto tiempo?
- Persona de contacto, en caso de ser diferente al llamante.

5. Otras solicitudes

- Tipo de necesidad
- Fecha en la que se precisa
- Duración estimada
- Persona de contacto, en caso de ser diferente al llamante

Recursos humanos

- Para cubrir dichas necesidades, **la Generalitat movilizará todos los recursos técnicos y humanos de que dispone para la gestión de emergencias**, reorientando y aprovechando su capacidad operativa para satisfacer las nuevas necesidades surgidas a raíz de la crisis sanitaria del COVID-19:
 - **Protección Civil:** 113 Castellón, 535 Valencia y 543 Alicante (voluntarios), 52 psicólogos y 232 vehículos

- **Servicio de Bomberos Forestales:** 45 unidades de bomberos con autobomba (Alicante 10, Castellón 15 y Valencia 20) y 6 unidades de bomberos forestales helitransportadas (2 por provincia)
- **Cruz Roja:** 74 agrupaciones locales (28 Alicante, 26 Valencia, 19 Castellón). Psicólogos: Alicante 26, Castellón 9, Valencia 22: Total 57
- **Policías locales:** 8.539 agentes, 3236 Alicante, 4.306 Valencia y 997 Castellón
- **Policías autonómicos:** 400 agentes

La atención psicológica telefónica será ofrecida, en principio, por los Ayuntamientos que dispongan de personal especializado. En el caso de no tenerlo, se podrá recurrir a este protocolo que **facilitará dichos profesionales a través de los siguientes recursos.**

- **Protección Civil:** 52 psicólogos
- **Cruz Roja:** 57 psicólogos

El **horario de atención telefónica** será de 9:00 a 14:00 h y de 16:00 a 21:00 h.

Se ofrecerá una línea de atención psicológica para asistir a cualquier vicisitud psicológica derivada de la emergencia sanitaria, del confinamiento consiguiente o de la pérdida de seres queridos (ansiedad, crisis nerviosas, depresión, cambios de humor, decaimiento, angustia y cualquier otro trastorno semejante). No vamos a dejar a nadie solo.

Protocolo de atención de la llamada:

A la entrada de la llamada aparecerá la siguiente locución:

«Está llamando al teléfono de apoyo logístico y asistencial a Ayuntamientos. Esta línea telefónica no es para resolver dudas sanitarias.»

- **Reparto domiciliario de alimentos y artículos de primera necesidad:** pulse 1
- **Transporte de víveres y material sanitario:** pulse 2
- **Limpieza y desinfección:** pulse 3
- **Distribución de material de protección personal y de limpieza y desinfección:** pulse 4
- **Atención psicológica:** pulse 5
- **Otras solicitudes:** pulse 6

El tiempo de espera de la llamada será de 2 minutos; transcurrido dicho tiempo aparecerá la siguiente locución: *«Todos nuestros operadores están ocupados; si desea que le llamemos, puede dejar un mensaje con sus datos, nombre y teléfono».*

Recepción de las necesidades y Diagnóstico de la situación

Las solicitudes recibidas serán gestionadas por personal técnico del CCE Generalitat, que se pondrán en contacto con los Ayuntamientos **desde las 8 horas a las 20 horas de lunes a viernes**. Si fuera necesaria la atención urgente de alguna solicitud fuera de este horario se mantendrán los cauces ordinarios (112 / Sala de Emergencias - CCE Generalitat).

En base a las solicitudes recibidas, se diagnosticará la situación inicial, la actual y las perspectivas de evolución, teniendo en cuenta el número de solicitudes cursadas desde las entidades locales, el tipo de urgencia (1-5), el tamaño de los municipios, (especialmente se tendrán en cuenta aquellos municipios más pequeños, alejados o peor comunicados), la evolución de la situación general y el número y la proximidad de los recursos disponibles.

Mecanismos de respuesta

El CCE Generalitat se pondrá en contacto con los Ayuntamientos para definir los mecanismos de respuesta a las necesidades apoyándose en:

1. En primer lugar, se tendrán en cuenta las **Agrupaciones de Voluntariado de Protección Civil** de cada municipio y las capacidades que tengan. **(1.194 efectivos, 52 psicólogos y 232 vehículos)**

- Se definirán, junto a cada Ayuntamiento, las actuaciones en las que pueden participar.
- Se actualizará a diario la información sobre la disponibilidad de voluntariado en materia de protección civil para la respuesta a la situación de emergencia derivada de la pandemia del COVID-19.

2. En segundo lugar, se tendrá en cuenta el **Servicio de Bomberos Forestales**. En estas fechas se dispone de un total de 45 unidades de bomberos forestales terrestres con autobomba, distribuidas por todo el territorio de la Comunitat Valenciana (Alicante 10, Castellón 15 y Valencia 20) y 6 unidades de bomberos forestales helitransportadas (2 por provincia)

- Inicialmente realizarán el apoyo a los Ayuntamientos que se encuentran en su zona preferente de actuación, pudiendo ampliar dicha labor en función de las necesidades y la disponibilidad de equipos de protección frente al COVID-19.
- Las unidades de bomberos forestales realizarán las siguientes acciones:
 - Reparto domiciliario de alimentos y artículos de primera necesidad a personas discapacitadas y otros colectivos vulnerables, sobre todo a las personas que vivan en zonas aisladas y de difícil acceso
 - Transporte de personas, víveres o materiales sanitarios
 - Limpieza y desinfección de espacios sensibles (vía pública, accesos a centro de salud, accesos a tiendas de primera necesidad, accesos a estaciones de transporte etc.) con autobombas y/o mochilas

- Los restantes recursos se movilizarán en función de las peticiones recibidas

3. El **transporte del material sanitario** se realizará por un coordinador de la policía local de cada Ayuntamiento que recogerá en aquellos puntos establecidos por el CCE el material solicitado. En el caso de no disponer de estos, **se designará a otra persona del ayuntamiento para su recogida.**

4. La **atención psicológica** —telefónica o por videollamada— se ofrecerá, en principio, por cada Ayuntamiento. En caso de no disponer de personal cualificado, se podrá solicitar dicha atención a través de este Plan.

Anexo I

Circular para Ayuntamientos

CIRCULAR A AYUNTAMIENTOS

PLAN DE APOYO Y COORDINACIÓN MUNICIPAL

Con el objeto de dar cumplimiento a lo establecido en la Orden INT/228/2020, de 15 de marzo, por la que se establecen criterios de aplicación del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, en el ámbito del Sistema Nacional de Protección Civil, y como continuación de nuestra 5ª Circular, de fecha 17/03/2020, se solicita de ese Ayuntamiento la designación de un interlocutor en esta materia con el CCE Generalitat. Los datos de contacto con este interlocutor que se solicitan son los siguientes:

- Nombre:
- Cargo:
- Teléfono:
- Correo electrónico:

Deben enviar estos datos al correo electrónico: ***covid19_ayto@gva.es***

A partir de día de marzo, se implanta en el CCE Generalitat un puesto específico para contacto con los Ayuntamientos para este fin. Se pretende en una primera fase detectar las necesidades de los Ayuntamientos y gestionar las demandas en función de la disponibilidad de recursos, informando a la Administración General del Estado de aquellas que no puedan ser solventadas por la Administración de la Generalitat, para que ésta las atienda.

El número de teléfono al que pueden dirigirse para este fin es: **960.992.640.**

Las solicitudes se agruparán de la siguiente forma:

- Apoyo en el reparto domiciliario de alimentos y artículos de primera necesidad a personas discapacitadas y otros colectivos vulnerables.
- Transporte de víveres y materiales sanitarios.
- Limpieza y desinfección de espacios sensibles de contaminación.
- Material de protección personal y otro material de limpieza y desinfección.
- Atención psicológica
- Otras solicitudes.

Anexo II

Formulario Solicitudes

Formulario Solicitudes

	Fecha de solicitud	Provincia	Municipio	Fecha de entrega
Reparto domiciliario de alimentos y artículos de primera necesidad				
Transporte de víveres y material sanitario.				
Limpieza y desinfección				
Distribución de material de protección personal y de limpieza y desinfección				
Atención psicológica				
Otras solicitudes				

CRONOLOGIA DE ACTIVACIÓN DEL PLAN DE APOYO Y COORDINACIÓN MUNICIPAL

