

## PROTOCOLO DE PROCESOS DE INTERVENCIÓN CON USUARIOS/AS Y FUNCIONAMIENTO OPERATIVO DURANTE LA CRISIS COVID 19

### 1. CONTEXTO Y JUSTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO:

La evolución de la actual epidemia en España ha supuesto pasar de escenarios de contención a escenarios de contención reforzada, mitigación y en estos momentos de generalización en tan solo una semana. La declaración de **estado de alarma**, decretado con fecha 14 de marzo de 2020, supone la necesaria aplicación de severas medidas restrictivas de la movilidad y del desarrollo de las actividades cotidianas de la población, que, evidentemente, también afectan al trabajo diario de la fundación. La finalidad primordial es frenar el ritmo de la transmisión comunitaria para evitar un colapso del sistema sanitario con medidas drásticas y apelando a la responsabilidad de la población en su conjunto.

Las situaciones de confinamiento tienen un enorme impacto en las personas más vulnerables, estuvieran o no vinculadas a los servicios sociales. Por ello, no podemos ignorar las consecuencias que esta crisis tiene para las personas más gravemente excluidas,

**El 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, limita la libertad de circulación de las personas salvo algunas razones que apelan a servicios básicos.**

El mismo Real Decreto 463/2020 suspendía cualquier actividad educativa o de formación impartida en centros públicos o privados. Durante el período de suspensión se mantendrán las actividades educativas a través de las modalidades a distancia y «online», siempre que resulte posible.

Así mismo la Comunidad de Madrid, estableció una serie de medidas adoptadas:

Ámbito educativo: se suspende la actividad docente presencial en todos los niveles educativos: universidades, Bachillerato, Educación Secundaria, Educación Primaria e Infantil y Formación Profesional. Asimismo, se suspenderán las actividades complementarias educativas, recomendando la formación online. En el medio laboral, Díaz Ayuso ha explicado que la Comunidad de Madrid recomienda a las empresas que se realice teletrabajo siempre que sea posible, así como la revisión y actualización de sus planes de continuidad de la actividad laboral ante emergencias. También se aconseja

que se facilite flexibilidad horaria para mejorar conciliación familiar en estas circunstancias, así como fomentar las reuniones por videoconferencias.

Es por esto que la Fundación en este contexto tomó las siguientes decisiones:

1. Cierre de sede de Paseo de la Castellana 89 el día 13 de marzo de 2020, siendo imposible realizar cualquier acción en la misma sede.
2. Suspender formaciones presenciales de Avanza, así como el funcionamiento de los grupos en el marco del programa Crea
3. Suspender los asesoramientos presenciales a los/as usuarios/as
4. Suspensión de reuniones presenciales con otras entidades o colaboradores

Por ello, y teniendo como única opción el teletrabajo, desde la Fundación se han tomado diferentes medidas que modifican temporalmente nuestro proceso de itinerario de inserción socio laboral a través del autoempleo y las microfinanzas.

## 2. CRITERIOS DE ACTUACIÓN

Desde la Fundación Nantik Lum se han tomado como CRITERIOS DE ACTUACIÓN los considerados por la red de servicios sociales, sea cual sea su nivel administrativo de gestión:

1. **PROTECCIÓN:** Asegurar el cumplimiento de la misión de los servicios sociales de ofrecer protección, atención y cuidados a la población y especialmente la que presenta mayor vulnerabilidad ante la enfermedad COVID-19.
2. **COOPERACIÓN:** Cooperar estrechamente con las autoridades, cumplir estrictamente sus indicaciones y colaborar activamente en la difusión de información correcta y pertinente en cada escenario.
3. **PLANIFICACIÓN:** Contar con un plan de contingencia coordinado con otras entidades sociales colaboradoras, para compartir recursos e información, así como la derivación de beneficiarios/as en caso necesario, de manera que se garanticen la continuación de los servicios que provee la fundación.
4. **AUTOCAUIDADO:** Prevención y autoprotección de todo el personal de la fundación, de forma que se asegure la operatividad de los recursos humanos y servicios.

5. **CONVIVENCIA:** La sociedad debe mostrar sus actitudes más solidarias y prestar toda la colaboración ciudadana posible para ayudar a las personas más vulnerables en la actual situación. Nantik Lum estará atenta y vigilante ante la eventual aparición de comportamientos sociales irresponsables, de segregación o que atenten contra los derechos o la dignidad de las personas.

### 3. PLAN DE ACTUACIÓN:

#### a. Funcionamiento y comunicación de la entidad en general:

Se derivan los canales de comunicación general de la fundación a:

- **Comunicación** [comunicacion@nantiklum.org](mailto:comunicacion@nantiklum.org)
- **Programa Avanza** [avanza@nantiklum.org](mailto:avanza@nantiklum.org)
- **Programa CREA:** [crea@nantiklum.org](mailto:crea@nantiklum.org)
- **PEM (Plataforma de emprendimiento y microfinanzas)** [pem@nantiklum.org](mailto:pem@nantiklum.org)
- **Información general:** [nantiklum@nantiklum.org](mailto:nantiklum@nantiklum.org)

Se ha abierto un grupo en el [Facebook de la Fundación](#) en el que se está dejando información contrastada y veraz que afecta a los/as emprendedores/as autónomos/as.

Así mismo, los/as usuarios/as que actualmente están dados de alta en los programas de la Fundación contactarán a través de los correos electrónicos puestos a disposición por los/as técnicos/as de referencia de cada uno/a.

#### b. Programa Avanza:

##### Formación:

Se deriva la actividad formativa a nuestra **PEM (Plataforma de emprendimiento y microfinanzas)** donde están disponibles gratuitamente todos nuestros módulos formativos <https://emprendimientoymicrofinanzas.com/> a través de la plataforma Moodle.

Se instará a todos/as los/as usuarios/as Avanza a que se inscriban y reciban formación online.

Durante estos días se subirán nuevos contenidos, así como la actualización del nuevo campus online.

Asesoramientos individualizados: Cada técnico/a de referencia se pondrá en contacto con los/as usuarios/as que actualmente están en activo con el

objetivo de continuar el itinerario de manera online y/o telefónica. El objetivo de estos asesoramientos será:

- Resolver trámites/ayudas/dudas que puedan surgir como consecuencia de la crisis Covid 19: concesión de ayudas para autónomos, prestaciones por desempleo, trámites ante la administración pública, trámites de ayudas sociales y otras prestaciones que puedan ser beneficiosas para los/as usuarios/as.
- Continuar con la elaboración del plan de negocio

Para que los/as usuarios/as puedan acceder a este servicio deberán completar vía Google Forms la autorización para la realización de tutorías online en el siguiente link: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfLOINdlbd-eZ9kZ3xRsBhld5hFfG8Z23PKHEmJ8x4joBqdgQ/viewform>

### **c. Programa Crea Autoempleo:**

#### Formación:

Cada técnico/a responsable, en la medida de lo posible organizará las reuniones formativas online y estas podrán ser rediseñadas adaptándolas, tanto el contenido como la duración de las mismas, al nuevo formato on line formativo. En este sentido se intentarán realizar reuniones periódicas teniendo como objetivo que las participantes de cada grupo no pierdan la conexión entre sí.

No obstante, se les ofrecerá también el recurso formativo de la PEM.

#### Asesoramientos individualizados:

Cada técnico/a de referencia se pondrá en contacto con los/as usuarios/as que actualmente están en activo con el objetivo de continuar el itinerario de manera online y/o telefónica. El objetivo de estos asesoramientos será:

- Resolver trámites/ayudas/dudas que puedan surgir como consecuencia de la crisis Covid 19: concesión de ayudas para autónomos, prestaciones por desempleo, trámites ante la administración pública, trámites de ayudas sociales y otras prestaciones que puedan ser beneficiosas para los/as usuarios/as.
- Continuar con la elaboración del plan de negocio

Para que las usuarias puedan acceder a este servicio deberán completar vía Google Forms la autorización para la realización de tutorías on line en el siguiente link: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfLOINdlbd-eZ9kZ3xRsBhld5hFfG8Z23PKHEmJ8x4joBqdgQ/viewform>

### Formación

Se suspenden las acciones formativas de los grupos de salud financiera.

### Asesoramientos individualizados:

Cualquier consulta que venga derivada ya sea de un participante en el programa Crea o a través de un/a técnico/a de entidades sociales será derivada a [inistal@nantiklum.org](mailto:inistal@nantiklum.org)

### **e. Programa Voluntariado**

La responsable de voluntariado ofrecerá a los/as voluntarios la realización de actividades complementarias no presenciales que refuercen el trabajo de la Fundación.

En este sentido los/as voluntarios/as que se encuentren en disposición podrán realizar labores de:

- Creación de contenido informativo que pueda resolver casuísticas relacionadas con la crisis Covid 19 y que puedan ayudar a los/as usuarios/as.
- Creación de contenido formativo online dirigido a los/as usuarias
- Revisión de planes de empresa
- Otras tareas de planificación y administración.

### **3. TRABAJO EN RED CON OTRAS ENTIDADES SOCIALES:**

Se está en continuo contacto con otras entidades sociales (tanto públicas como privadas) que operan principalmente en los barrios de Vallecas, Tetuán y Centro y que forman parte de las respectivas Mesas de Empleo de los distritos para mantenernos actualizados de los servicios e información que en estos días ofrecen, con la finalidad de realizar una difusión lo más completa posible de estos recursos y ponerlos a disposición de nuestros/as usuarios/as, tanto en lo referente a emprendimiento como a ayudas, subvenciones, solicitud de ayudas, moratorias, etc.).

En Madrid a 15 de marzo de 2020

Nota. Dado el contexto tan cambiante que estamos teniendo y lo impredecible de la situaciones que puedan presentarse en los próximos días o semanas, iremos adaptando este protocolo y las actividades y acciones que están contenidas en este documento.