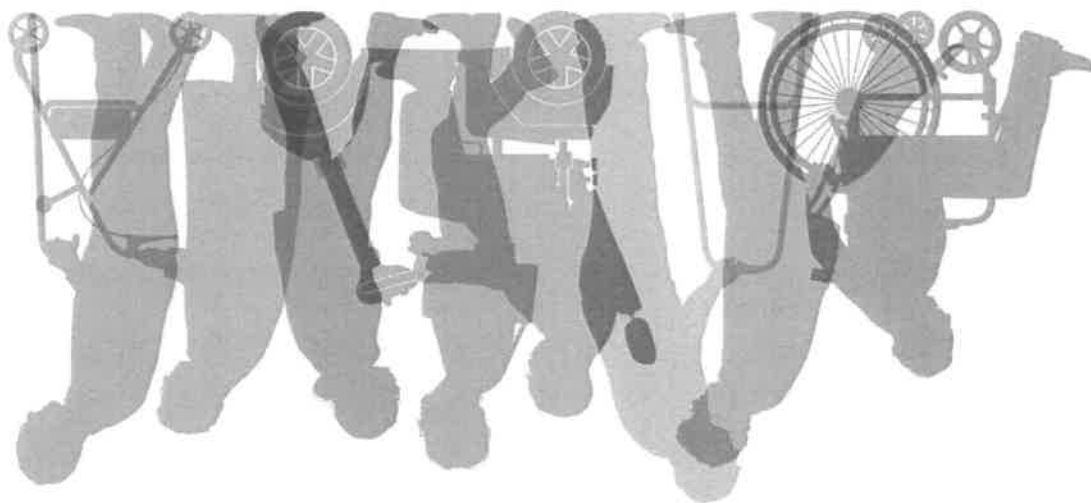


6 de noviembre 2020

(Durante la Alerta Sanitaria)

GUÍA DE ACTUACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE LAS CORPORACIONES LOCALES Y DEL TERCER SECTOR



INDICE

1 Servicios sociales de proximidad	pag 3
2 Prestación económica para la contratación de cuidadores	pag 4
3 Servicios de teleasistencia	pag 5
4 Servicio de ayuda a Domicilio	pag 6
5 Valoraciones de dependencia	pag 8
6 Prestaciones de dependencia	pag 9
7 Servicio de Apoyo Preventivo a la Infancia y a la Adolescencia	pag 9
8 Valoraciones expedientes de renta garantizada de ciudadanía	pag 10
9 Equipos Especializados de segundo nivel	pag 10
10 Oficinas locales de insolvencia hipotecaria	pag 11
11 La atención a víctimas de violencia de género.	pag 11
12 Asistencia a drogodependientes y prevención familiar indicada	pag 13
13 Servicios básicos de las entidades del Tercer Sector	pag 15

El Real Decreto 926/2020 de 25 de octubre, por el que se declara el estado de alarma para contener la propagación de infecciones causadas por el SARS-CoV-2, habilita al Presidente de la Comunidad Autónoma, como autoridad competente delegada, para dictar por delegación del Gobierno de la Nación, las órdenes, resoluciones y disposiciones para la aplicación de las medidas contenidas en dicho Real Decreto, de cara a contener la propagación de la enfermedad. Asimismo, declara que cada Administración conservará las competencias que le otorga la legislación vigente, así como la gestión de sus servicios y de su personal, para adoptar las medidas que estime necesarias, sin perjuicio de lo establecido en este real decreto.

El Acuerdo 76/2020, de 3 de noviembre, de la Junta de Castilla y León, por el que se establecen los niveles de alerta sanitaria y se aprueba el Plan de Medidas de Prevención y Control para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19 en la Comunidad de Castilla y León, determina las medidas que, en función de la situación epidemiológica se consideraran imprescindibles para prevenir y controlar la expansión de la enfermedad.

En concreto, en relación a los servicios sociales prestados por las Corporaciones locales, el Plan de Medidas de Prevención y Control, en su apartado IV, de medidas específicas referidas a centros, servicios y establecimientos de servicios sociales, se remite a la presente Guía para establecer el funcionamiento de los servicios sociales de las corporaciones locales y las entidades del tercer sector pertenecientes a la Red de Protección en los distintos niveles de alerta.

1. Servicios sociales de proximidad

Niveles de alerta 1 y 2:

Se mantienen los servicios de información y orientación presenciales, tanto de las corporaciones locales como de las gerencias territoriales, así como de las entidades pertenecientes a la Red, garantizando el cumplimiento de las medidas recomendadas por la autoridad sanitaria.

Niveles de alerta 3 y 4:

Con carácter general, en las corporaciones locales, gerencias territoriales y entidades del tercer sector pertenecientes a la Red se mantiene la atención presencial a los usuarios, garantizando el cumplimiento de las medidas recomendadas por la autoridad sanitaria. Para facilitar el cumplimiento de las medidas de prevención frente a la COVID-19 y en previsión de un posible aumento de la demanda, se utilizará un sistema de cita previa y valoración telefónica inicial que permita priorizar la atención a las situaciones de urgencia. Junto a ello, se recomienda mantener la atención telefónica proactiva para hacer seguimiento de las personas más vulnerables. El seguimiento telefónico se compatibilizará con las visitas domiciliarias cuando, según criterio técnico, las circunstancias de la persona vulnerable así lo aconsejen.

Se prestará especial atención a las necesidades emergentes provocadas como consecuencia de la pandemia, especialmente las provocadas por la pérdida de recursos económicos y la dificultad para atender las necesidades básicas de las personas, como la alimentación para menores, vivienda, suministros, medicamentos, etc. poniendo en marcha las prestaciones oportunas del Catálogo de Servicios Sociales, en coherencia con las medidas de protección a las personas vulnerables que desde el Gobierno de España y también desde la Comunidad Autónoma se puedan habilitar para los mismos fines.

Las entidades titulares de los servicios serán las responsables de la adecuación de las medidas organizativas que consideren oportunas para garantizar la recepción de las demandas y la atención urgente.



2. Prestación económica para la contratación de cuidadores

Mientras permanezca algún nivel de alerta se podrá activar el servicio para los usuarios de centros de día afectados por el cierre o para personas con discapacidad o dependencia cuya vulnerabilidad resulte agravada a consecuencia de la situación sanitaria.

2.1.- Prestación económica de urgencia social:

Niveles de alerta 3 y 4:

Durante los niveles de alerta 3 y 4, la prestación económica de urgencia social se tramitará de forma urgente.

Entre los conceptos objeto de concesión, se mantiene la posibilidad de contratación de cuidadores informales para atender las situaciones de urgencia, cuando no se disponga de otros apoyos sociales o se dé la ausencia temporal del cuidador por enfermedad u otra causa. La ayuda económica deberá destinarse a la contratación de una persona para el apoyo en las actividades de la vida diaria y tareas del hogar, por el número de horas/mes necesarias, según la prescripción técnica.

Los criterios de concesión serán los determinados en el decreto 12/2013, por el que se regulan las prestaciones económicas para la cobertura de necesidades básicas en situaciones de urgencia social.

2.2.- Prestación económica para la atención domiciliaria de menores, personas dependientes o con discapacidad que deban guardar confinamiento a causa de la pandemia COVID 19.

Niveles de alerta 1, 2, 3 y 4:

Reguladas por el DECRETO-LEY 9/2020, de 10 de septiembre, por el que se adoptan medidas extraordinarias de apoyo a las personas y familias para la atención domiciliaria de menores, personas dependientes o con discapacidad.

Estas ayudas están dirigidas a personas y unidades familiares de Castilla y León que por circunstancias derivadas de la aplicación de protocolos sanitarios de lucha y contención de la pandemia de la COVID-19 tengan que prestar atención a menores de 12 años, personas dependientes o con discapacidad que se encuentren bajo su patria potestad o tutela o acogimiento, cuando deban guardar confinamiento domiciliario a causa de la pandemia COVID 19.

La prestación económica será de pago único e irá destinada a la contratación durante parte o la totalidad del horario laboral, de un cuidador o cuidadora que atienda a la persona a su cargo.

En caso de no haber posibilidad de instalar inmediatamente los dispositivos en el hogar, se podrá iniciar este servicio prescindiendo de la instalación de los mismos. Bastará con que exista un teléfono fijo o móvil.

Será un servicio de atención proactiva con los contenidos mínimos que se indican en el Documento técnico de recomendaciones de actuación desde el servicio de teleasistencia ante la crisis por covid-19, elaborado en el mes de marzo pasado.

Además se ampliarán, por un lado, las capacidades contratadas, para desarrollar un servicio proactivo adaptado a la situación generada por la pandemia. Por otro, se ampliará la cobertura del servicio, ofreciendo teleasistencia a las personas mayores que vivan solas, o que sean vulnerables por otros motivos.

Durante este nivel de alerta se mantendrá la continuidad del actual del servicio de teleasistencia básica, garantizando el servicio de mantenimiento a domicilio de los dispositivos instalados en el hogar.

Nivel de alerta 4:

Los servicios de teleasistencia deberán garantizar que las personas contagiadas puedan recibir los apoyos necesarios para garantizar su seguridad y necesidades básicas. En caso de necesitar apoyos sanitarios, se les pondrá en contacto con el I12.

Las corporaciones locales, a través de las empresas adjudicatarias de los servicios de teleasistencia contactarán de forma proactiva con sus usuarios para garantizar su bienestar, estableciendo un listado de personas vulnerables y realizando, cuando sea necesario, un seguimiento diario proactivo de su estado para garantizar que disponen de los apoyos necesarios para mantener el autoaislamiento en condiciones adecuadas.

Niveles de alerta 1, 2 y 3:

3. Servicios de teleasistencia

El pago de la prestación se realizará una vez presentada y revisada la documentación justificativa solicitada. La justificación documental deberá realizarse en el plazo máximo de 2 MESES desde la finalización del periodo de contratación.

Se podrán conceder nuevas ayudas a los mismos beneficiarios, de iguales características, si fuese necesario.

4. Servicio de ayuda a Domicilio

Niveles de alerta 1 y 2:

El servicio de ayuda a domicilio se prestará con normalidad conforme a las resoluciones de concesión.

Las nuevas altas se tramitarán conforme al procedimiento ordinario establecido, sin perjuicio de la utilización, cuando sea necesario, del procedimiento abreviado en situaciones de urgencia, según se establece en el art 17 del Decreto 269/1998, de 17 de diciembre, por el que se regula la prestación social básica de la ayuda a domicilio en Castilla y León.

Se podrá prestar el servicio de ayuda a domicilio para atender las necesidades básicas de las personas que no puedan seguir siendo atendidas en centros de día o centros residenciales.

En todos los casos la provisión del servicio deberá hacerse siguiendo las recomendaciones sanitarias vigentes relativas a la prevención y seguridad ante posibles contagios. Se recabará información sobre la existencia de sintomatología o contagio de COVID-19, con el fin de extremar dichas medidas de prevención y seguridad.

Las empresas prestadoras del servicio deberán dar la formación y medios necesarios que aseguren que los auxiliares prestan el servicio respetando las recomendaciones de las autoridades sanitarias para evitar contagios y en cumplimiento de lo establecido en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales.

Solo en el caso excepcional de que en un determinado ámbito territorial y de manera temporal no se dispusiera de trabajadores suficientes para atender a todas las personas que están recibiendo el servicio, podrá reajustarse el contenido para garantizar las atenciones básicas. Este reajuste tendrá la duración mínima indispensable para contratar nuevos trabajadores que, también de forma temporal, podrán no reunir los requisitos de formación previstos en el Acuerdo de 27 de noviembre de 2008 sobre criterios comunes de acreditación para garantizar la calidad de los centros y servicios para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

Las auxiliares del servicio proporcionarán al coordinador correspondiente de su empresa cualquier información relevante o incidencia relativa al estado en que se encuentra el usuario, así como de las personas que convivan con él en este momento.

Las empresas proveedoras del servicio deberán disponer de personal para la sustitución de posibles bajas que pudieran producirse.

Niveles de alerta 3 y 4:

El servicio de ayuda a domicilio continuará prestandose conforme a las resoluciones de concesión. Se aplicarán las mismas excepciones y criterios que en los niveles previos. Excepcionalmente en estos niveles de alerta, para aquellas personas dependientes y/o con discapacidad que, teniendo plaza en un centro de día (estancias diurnas), este se encontrará total o parcialmente cerrado como consecuencia de situaciones provocadas por la COVID-19, y que no pudieran acceder a las prestaciones económicas para la contratación de cuidadores previstas en el Decreto-Ley 9/2020 de 10 de septiembre por falta de cumplimiento de requisitos, se podrá valorar la oportunidad de acceso al servicio de ayuda a domicilio, en las siguientes condiciones:

- Solicitud de la persona dependiente/con discapacidad o su representante.
Titular del servicio: la persona dependiente/con discapacidad.
Intensidad del servicio: La correspondiente según su grado de dependencia y los servicios de apoyo alternativos que pudiera ofrecer el centro de día en espacios exteriores o en otros espacios seguros, o en labores de apoyo al domicilio de sus usuarios.

- Solicitud del familiar cuidador de la persona dependiente/con discapacidad, del SAD no esencial, por “familias con graves cargas”.
Titular del servicio: la persona cuidadora.

Intensidad: la establecida en el Decreto 269/1998, art 9.2.
Periodo: mientras el centro permanezca cerrado. Una vez la persona dependiente/con discapacidad pueda acceder al centro, se dará de baja al cuidador en este servicio.
Para el cálculo de capacidad económica y copago de usuarios en los casos de necesidad urgente de una persona para recibir el servicio de ayuda a domicilio, si no se dispone de la documentación necesaria para el cálculo de su capacidad económica, se empezará a prestar el servicio sin copago, advirtiéndose al interesado que una vez que se disponga de la documentación necesaria para calcularlo, deberá aportar lo que corresponda desde el inicio del servicio.

En la medida de lo posible, se mantendrán las valoraciones con los criterios fijados para los anteriores niveles de alerta, pero priorizando las telemáticas sobre las presenciales y teniendo en cuenta en la selección de casos el criterio de gravedad junto con el de antigüedad.

Nivel de alerta 4:

En los casos en los que no sea posible o aconsejable acudir al domicilio, se puede realizar la valoración de forma telemática mediante video-llamada, que permita ver y escuchar a la persona y ver el domicilio, haciéndolo constar en el informe de valoración. Se cuenta con una guía de ayuda para la realización de las valoraciones por este medio, elaborada en junio. Cuando no pueda realizarse la valoración presencial (por COVID positivo o presencia de síntomas, o porque la persona rechace la visita) y no pueda realizarse tampoco valoración telemática por falta de medios técnicos en el domicilio, se comunicará a la Gerencia Territorial de Servicios Sociales a los efectos que procedan en la tramitación del expediente administrativo.

- Cumplir las recomendaciones sanitarias.
- Mantener la distancia de seguridad.
- Utilizar mascarilla durante la visita.
- Recabar información sobre la ausencia de síntomas del COVID-19 de las personas residentes en el domicilio.
- Concertar cita previa para realizar la valoración.

En general, se deberán seguir las siguientes pautas:
Las valoraciones de dependencia se realizarán con normalidad, siguiendo las recomendaciones sanitarias vigentes.

Niveles de alerta 1, 2, 3:

5. Valoraciones de dependencia

Los programas Construyendo mi futuro, el Servicio de atención en centros de día para el apoyo a la Infancia y adolescencia en riesgo y el Servicio de actuaciones preventivas para familias con hijos menores en situación de riesgo (Educar en Familia y Crecer Felices en Familia), se realizarán con normalidad, cumpliendo las limitaciones de aforo establecidas para las actividades grupales.

Niveles de alerta 1, 2, 3 y 4:

7. Servicio de Apoyo Preventivo a la Infancia y a la Adolescencia en Situación de Riesgo.

A los beneficiarios de la prestación económica de cuidados en el entorno familiar que por hospitalización del cuidador o por otra causa derivada de la pandemia no puedan recibir la atención habitual, se les podrá prestar un servicio público de ayuda a domicilio en la intensidad correspondiente a su grado, compatibilizando ambas prestaciones durante un periodo aproximado de un mes.

En los casos en que sea necesario se activará el servicio de ayuda a domicilio. Para determinar la intensidad del SAD se tendrá en cuenta el grado de dependencia y los servicios de apoyo alternativos que pudiera ofrecer el centro de día.

Ante la suspensión de la actividad de los centros de día salvo necesidad justificada de mantener la misma, se estará a lo que se establezca en la *Guía de actuaciones para residencias y centros de día públicos y privados de personas mayores y de personas con discapacidad durante la situación de crisis sanitaria por COVID-19 en Castilla y León*, y se procurará, en su caso, un servicio alternativo compatible con las medidas sanitarias vigentes, en espacios exteriores o en otros espacios seguros o en labores de apoyo al domicilio de sus usuarios.

Niveles de alerta 3 y 4:

Actualmente rige el sistema ordinario de compatibilidad de prestaciones. No obstante, se adoptarán las medidas necesarias para permitir la atención profesional de las personas que, en su caso, dejen de ser atendidas en los centros por causa ajena a su voluntad.

Niveles de alerta 1 y 2:

6. Prestaciones de dependencia

Junta de
Castilla y León



Servicios Sociales
de Castilla y León



Se aplicarán iguales criterios en el programa de Prevención de la delincuencia y apoyo a la inserción, sin perjuicio de la utilización de formas temáticas para la realización de las actuaciones.

8. Valoraciones sociales de los expedientes de renta garantizada de ciudadanía

Niveles de alerta 1, 2, 3 y 4:

Se continuará con las tareas de valoración social y determinación de los compromisos y obligaciones que los beneficiarios de la prestación de renta garantizada de ciudadanía han de cumplir, a través de los medios utilizados hasta el momento, desplazándose los profesionales a los domicilios para realizar estas tareas cuando por otros medios sea imposible completarlas. En esta última situación, las condiciones para realizar la valoración presencial en los domicilios deberán realizarse siguiendo las recomendaciones sanitarias vigentes. Se priorizarán las valoraciones sociales de los expedientes iniciales sobre los que ya tienen reconocida la prestación y se hallan percibíendola.

9. Equipos Especializados de segundo nivel

Niveles de alerta 1, 2, 3 y 4:

Los servicios de apoyo familiar para la promoción de la autonomía personal en situaciones de dependencia y/o discapacidad, para la protección a la infancia y para la inclusión social desarrollarán su actividad de forma normalizada, siguiendo las recomendaciones sanitarias vigentes.

En general, se deberán seguir las siguientes pautas:

- Concertar cita previa para realizar la visita en el domicilio o concertar la entrevista.
- Recabar información sobre la ausencia de síntomas del COVID-19 de las personas atendidas.
- Utilizar mascarilla durante la visita.
- Mantener la distancia de seguridad.
- Cumplir las recomendaciones sanitarias.

Los centros de emergencia, las casas de acogida y los recursos de atención integral a víctimas especialmente vulnerables: víctimas drogodependientes y víctimas con discapacidad por enfermedad mental grave.

11.1. Centros y dispositivos de atención integral a víctimas de violencia de género

La atención a víctimas de violencia de género y en concreto los servicios que a continuación se mencionan, son servicios esenciales básicos. Las gerencias territoriales de servicios sociales y las corporaciones locales a través de sus Centros de Acción Social, dispondrán los medios necesarios para garantizar la continuidad de la atención.

11. La atención a víctimas de violencia de género.

Se mantendrá la atención presencial en el Servicio de atención integral a familias en riesgo de desahucio por deuda hipotecaria, garantizando el cumplimiento de las medidas recomendadas por la autoridad sanitaria. La adjudicación de primeras citas presenciales se seguirá realizando desde el teléfono 012, con las frecuencias y los horarios de atención de las oficinas locales. Esta atención presencial se podrá sustituir total o parcialmente por atención telefónica cuando sea recomendable, en función de las circunstancias, para favorecer las medidas de distanciamiento social. La recepción de los documentos imprescindibles para el estudio de los casos se realizará evitando el desplazamiento de las personas: correo ordinario, correo electrónico u otros medios telemáticos.

Niveles de alerta 1, 2, 3 y 4:

10. Oficinas locales de insolvencia hipotecaria.

En los casos en los que no sea posible o aconsejable acudir al domicilio o citar a la persona de forma presencial, se realizará por medios telefónicos.

Niveles de alerta 1, 2, 3 y 4:

La gestión de ingresos y salidas se mantendrá con normalidad, atendiendo a criterios de seguridad y protección a las víctimas.

Su cierre o aislamiento (prohibición de ingresos y salidas) solo podrá ser decretado por la autoridad sanitaria competente y siempre previa comunicación a la Sección de Mujer de la Gerencia Territorial de la provincia, quien a su vez lo comunicará a la Dirección General de la Mujer para garantizar la coordinación entre administraciones.

Se agilizará todo lo posible la gestión de ingresos, sobre todo si estos provienen de usuarias de centros de emergencia de la Red de atención a víctimas de violencia de género, de manera que con las plazas de acogida pueda solucionarse situaciones puntuales de alta ocupación en emergencia.

Para la aprobación de ingresos, las Secciones de Mujer de las gerencias territoriales contactarán con los otros dos miembros de la Comisión Técnica de Acceso. Si no fuera posible la misma, se aprobará el acceso de la mujer y las personas dependientes de ella, con el informe favorable del coordinador de caso y/o de la Sección de Mujer, donde queden acreditados la situación de violencia de género, la existencia de riesgo y la no existencia de un alojamiento alternativo seguro.

En caso de cierre o aislamiento decretado por la autoridad sanitaria de dos de los tres centros de emergencia, se gestionará la disponibilidad de nuevas plazas habilitando un centro de emergencia adicional. Los canales y procedimientos de acceso serán los ordinarios. En el caso de aislamiento o cierre de una casa de acogida decretado por la autoridad sanitaria, se establecen 3 zonas para la cobertura de nuevos ingresos entre las casas de cada una de ellas. Atendiendo a la disponibilidad de plazas y a la demanda de ingresos, son las siguientes:

- Zona 1: Valladolid-Zamora-Palencia
- Zona 2: Burgos-León-Segovia
- Zona 3: Avila-Salamanca-Soria

Tanto en el caso de que haya motivos de seguridad que desaconsejen el ingreso de una mujer en los recursos de una zona concreta o en una situación de aislamiento de todas las casas de una zona decretado por las autoridades sanitarias, se gestionará el ingreso en la zona con mayor número de plazas disponibles en ese momento. A estos efectos, la información sobre ocupación podrá solicitarse al Servicio de Atención a las Víctimas de Violencia de Género en el correo electrónico servicio.atencion.vvgg@jcy.l.es

Si eventualmente se alcanzase un alto grado de ocupación de todos los recursos a nivel regional o se prescribiera el aislamiento de todas las casas de acogida por prescripción de las autoridades sanitarias, se gestionará la disponibilidad de nuevas plazas habilitando un centro adicional en cada una de las zonas.

11.2. Asesoramiento Jurídico y Apoyo Psicológico a víctimas de violencia de género.

Niveles de alerta 1, 2, 3 y 4:

La atención se seguirá prestando mientras las medidas adoptadas por la evolución de la pandemia lo permitan, de manera presencial, incorporando todas las medidas de contención y prevención oportunas.

12. Asistencia a drogodependientes y prevención familiar indicada.

Niveles de alerta 1, 2, 3 y 4

Los Centros de Acción Social desarrollarán las funciones asistenciales atribuidas por el Plan Regional sobre Drogas en las condiciones que se establezcan con carácter general para el funcionamiento de los servicios sociales, siguiendo las medidas de prevención e higiene establecidas por las autoridades sanitarias. En caso de derivación a los centros y servicios acreditados de prevención familiar indicada y de asistencia a drogodependientes, se tendrán en cuenta las indicaciones de la Guía específica para el funcionamiento de dichos centros y servicios. Las entidades del Tercer Sector que gestionan centros y servicios específicos de prevención y asistencia a personas que abusan o dependen de las drogas, y que a su vez forman parte de la Red de protección e inclusión a personas y familias en situación de mayor vulnerabilidad social o económica de Castilla y León, realizarán sus intervenciones teniendo en cuenta las indicaciones de la mencionada Guía. Asimismo, adoptarán las medidas de prevención e higiene establecidas por la autoridad sanitaria competente.

12.1. Programas de prevención familiar universal y selectiva del consumo de drogas

Niveles de alerta 1, 2, 3 y 4

Los programas grupales de prevención que se desarrollen en el medio comunitario se realizarán de forma prioritaria en pequeños grupos presenciales de acuerdo con los siguientes límites de aforo, garantizando el cumplimiento de las medidas de higiene y prevención establecidas por la autoridad sanitaria competente:

– Nivel de alerta 1: aforo máximo del 75% de la capacidad de la sala hasta un máximo de 25 personas.

La formación en autoescuelas, la dirigida a mediadores juveniles, responsables políticos y funcionarios con atribuciones de inspección, así como los talleres de intervención en peñas y de dispensación responsable de alcohol que se desarrollen en el medio comunitario, se realizarán de forma presencial en grupos pequeños con los mismos límites de aforo por niveles de alerta que los programas de prevención familiar universal y selectiva, respetando las medidas de prevención e higiene establecidas por la autoridad sanitaria competente.

Los talleres de reducción de los accidentes de tráfico en centros educativos y los talleres de dispensación responsable de alcohol que se realicen en los ciclos formativos de hostelería y cocina, deberán cumplir con las instrucciones de la Consejería de Educación. En el caso de que personal externo no pueda entrar en los centros, la coordinación con los mismos y el desarrollo de los talleres se realizará por medios telemáticos, respetando los objetivos, contenidos y aspectos metodológicos esenciales de los mismos. Si en algún momento la situación epidemiológica y las recomendaciones de la Consejería de Educación permitieran la entrada en los centros de personal externo, se retomarán las actuaciones presenciales con los límites de aforo antes indicados, siempre cumpliendo las medidas de prevención e higiene establecidas por la autoridad sanitaria competente.

Niveles de alerta 1, 2, 3 y 4

12.2. Programas de prevención del consumo de drogas en menores y jóvenes (actuaciones establecidas en el Acuerdo Marco 2020-2023 para la aplicación de la Guía práctica para reducir el consumo de alcohol)

Los grupos de familias que se capten en el contexto educativo para el desarrollo de los programas de prevención familiar Moneo y Dédalo deberán cumplir con las instrucciones de la Consejería de Educación. En el caso de que personal externo no pueda entrar en los centros, la coordinación con los mismos y el desarrollo de los programas se realizará en instalaciones comunitarias o por medios telemáticos, respetando los objetivos, contenidos y aspectos metodológicos esenciales de estos programas. Si en algún momento la situación epidemiológica y las recomendaciones de la Consejería de Educación permitieran la entrada en los centros de personal externo, se retomarán las actuaciones presenciales con los límites de aforo antes indicados, cumpliendo siempre las medidas de prevención e higiene establecidas por la autoridad sanitaria competente.

- Nivel 2 de alerta: aforo máximo del 50% de la sala hasta un máximo de 25 personas.
- Nivel de alerta 3: aforo máximo de un tercio de la sala hasta un máximo de 15 personas.
- Nivel de alerta 4: aforo máximo de un tercio de la sala hasta un máximo de 10 personas. Si en este nivel se produce el confinamiento domiciliario, los programas se realizarán exclusivamente de forma telemática.

Las actuaciones en el medio comunitario, tanto en espacios abiertos como cerrados, se podrán realizar con las limitaciones y medidas de seguridad que establezcan las autoridades competentes, reforzando además en los contactos con los jóvenes la necesidad de que cumplan las medidas de distanciamiento social, utilización de mascarillas, higiene de manos y no compartir elementos que puedan facilitar el contagio.

Si no fuera posible la realización presencial, se recomendará su realización en formato online.

13. Servicios básicos de las entidades del Tercer Sector.

Niveles de alerta 1 y 2:

Con carácter general, se mantiene la apertura de los centros, la atención presencial a los usuarios, y los servicios de provisión de alimentos, garantizando el cumplimiento de las medidas recomendadas por la autoridad sanitaria, velando por la seguridad y protección de profesionales y personas atendidas.

Niveles de alerta 3 y 4

Para facilitar el cumplimiento de las medidas de prevención frente a la COVID-19 y en previsión de un posible aumento de la demanda, se podrá utilizar un sistema de cita previa y valoración telefónica inicial que permita priorizar la atención a las situaciones de urgencia. Junto a ello, se recomienda mantener la atención telefónica proactiva para hacer seguimiento de las personas más vulnerables.

Las entidades titulares de los servicios serán las responsables de la adecuación de las medidas organizativas que consideren oportunas para garantizar la recepción de las demandas y la atención urgente.

La coordinación para la provisión de los recursos oportunos se hará en el ámbito de cada territorio, teniendo en consideración la existencia de acuerdos, procedimientos o protocolos de actuación (ya sean preexistentes o elaborados ad hoc) y velando por la integralidad de las actuaciones en el marco de la coordinación de caso desde el sistema público de servicios sociales.

Se prestará especial atención a las necesidades emergentes provocadas como consecuencia de la pandemia, especialmente las provocadas por la pérdida de recursos económicos y la dificultad para atender las necesidades básicas de las personas.

En concreto, se mantendrán los servicios de provisión de alimentos: la provisión ordinaria por parte de aquellas entidades que formen parte de la Red de distribución de alimentos y el protocolo de reparto urgente de alimentos con Cruz Roja, para atender en el plazo de 24 horas a aquellas familias que lo necesiten y hayan efectuado su demanda a través del teléfono de información de la Junta de Castilla y León 012.