



**NAVEGANDO A TRAVÉS DEL DESASTRE**  
PARA EL CONDADO DE BOULDER

## **1. IMPORTANTES ACTIVIDADES Y LOGROS**

En el cuarto mes de funcionamiento, el equipo de los Navegadores de Recuperación se amplió de 3.5 a 7.25 empleados, además de un supervisor y un director. Aunque la formación sigue en curso, el nuevo personal pudo realizar llamadas de divulgación y concertar citas con los clientes, bajo la supervisión de navegadores experimentados. Los navegadores han mantenido llamadas y reuniones continuas con personas y familias que se enfrentan al impacto financiero de los últimos 11 meses. Las llamadas de divulgación se realizan con fines de selección, pero el trabajo con las familias es continuo tras identificar las necesidades y los retos de la recuperación y buscar los recursos mejores y más adecuados para apoyar los retos de la reconstrucción. La mayoría de las familias son atendidas y se habla con ellas varias veces a lo largo del proceso.

La sesión informativa y de entrenamiento de noviembre con el Departamento de Vivienda y Servicios Humanos del Condado de Boulder se reprogramó para el 2 de diciembre.

- Las consultas de seguros continuaron en forma virtual y presencial.
- El trabajo en curso continuó para preparar al personal para apoyar la puesta en marcha de la financiación del Programa de Recuperación de Viviendas del Estado de Colorado y para aclarar aún más la función de los Navegadores de Recuperación una vez que se abra el Centro de Llamadas. En diciembre se realizará más entrenamiento.
- Se mantuvieron reuniones periódicas con el subdirector de Recuperación y un miembro del Consejo de la Fundación Comunitaria para aclarar las expectativas y elaborar nuevas orientaciones sobre los procesos y procedimientos de distribución de los fondos de la Fundación para necesidades insatisfechas (Unmet Needs Funding).
- Se realizaron reuniones semanales con representantes de FEMA para trabajar en el proceso de solicitud de ayudas de alquiler adicionales con el fin de obtener financiación para los clientes cuya cobertura de Gastos de Subsistencia Adicionales (ALE, por sus siglas en inglés) se está agotando.
- Las consultas relacionadas con los seguros que ofrece United Policyholders se ofrecían anteriormente sólo de forma virtual, pero en octubre se ampliaron para ofrecer algunas citas en persona.

## **2. OBSTÁCULOS Y DIFICULTADES**

- En el informe del mes pasado se señalaba la limitación de las salas de reuniones presenciales como un posible obstáculo; sin embargo, esto no ha resultado ser un reto considerable. Los navegadores han podido alternar y utilizar la gran sala de conferencias, además de aumentar el número de reuniones virtuales. El programa seguirá evaluando la necesidad de salas de reuniones adicionales a medida que los nuevos navegadores aumenten el número de citas.
- La identificación de las familias que tenían necesidades urgentes debido a la ayuda al alquiler a través de la cobertura del seguro (ALE) que finaliza a finales de 2022 fue útil para priorizar la divulgación. Sin embargo, la disponibilidad de fuentes de financiación y opciones para resolver la escasez financiera resultó ser un reto. Los navegadores pudieron referir a los hogares que necesitaban ayuda a socios como la Fundación Comunitaria de Boulder, el condado de Boulder, la División de Seguros de

Colorado, Marshall ROC, Superior Rising y Marshall Together. Estas organizaciones pudieron proporcionar información adicional a los residentes.

- El programa ha recibido solicitudes para realizar análisis de datos adicionales. Esto se ha demorado debido a la migración de la organización de ETO a Salesforce, que normalmente se utilizaría para compilar información de múltiples fuentes. Esto, junto con el hecho de que los datos se almacenan en varios sistemas, ha hecho que la elaboración de informes sobre datos más detallados sea más lenta de lo que sería normalmente.

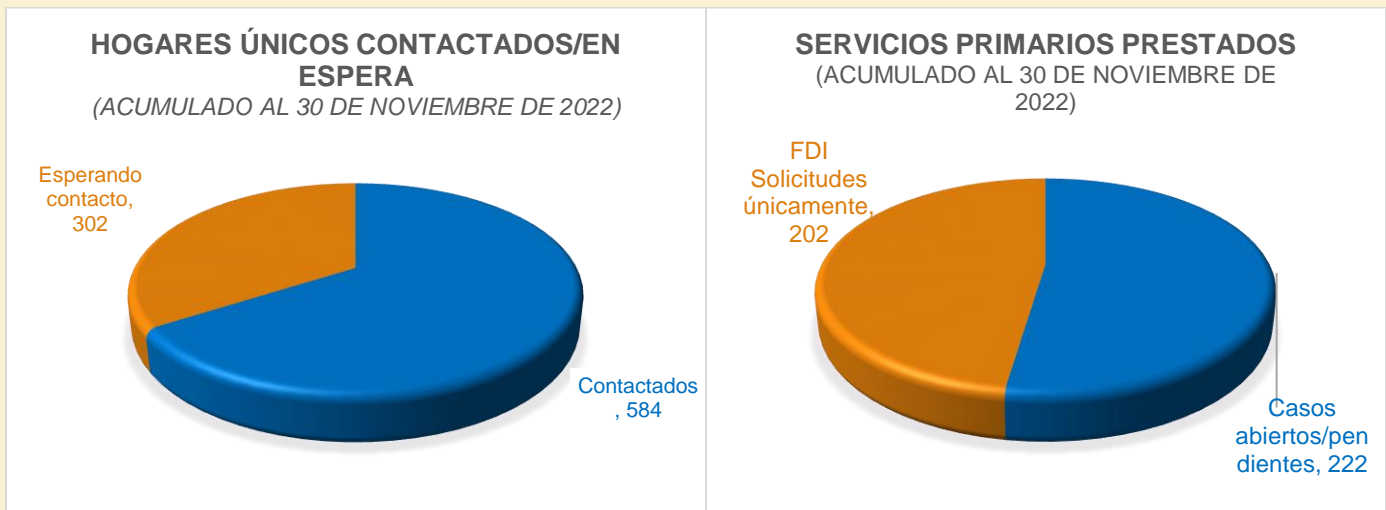
### 3. LECCIONES APRENDIDAS

- El programa espera incorporar a principios de enero a un asistente a tiempo completo que ayude con las citas de seguros y otras tareas administrativas que actualmente son responsabilidad de los navegadores. El personal dedica mucho tiempo a preparar las citas con los asesores de seguros, que representan un valioso servicio para los clientes, pero estas tareas reducen la capacidad del equipo para realizar más llamadas de divulgación.

### 4. INFORMACIÓN ADICIONAL Y FUTURAS ACTIVIDADES

- El programa tiene previsto estudiar la posibilidad de organizar sesiones de admisión en grupos reducidos para agilizar el proceso y aumentar las visitas de clientes en enero, lo que se prevé que ayude a eliminar el trabajo atrasado a finales de enero. Se espera que diciembre sea más lento debido a los días festivos y a que se cumple un año del incendio Marshall, que podría ser un momento especialmente difícil. El programa sigue mejorando la base de datos temporales y los sistemas de recopilación de información para proporcionar informes mejorados que incluyan una visión general de las necesidades identificadas y la asistencia prestada.

### 5. DATOS



\* Contactados = Número actual de personas contactadas / servicios ofrecidos

