

CONTRATO PROGRAMA 2021-2024

Servicio de atención primaria de carácter básico

Ficha 3.1 – Servicio de acogida y atención ante situaciones de necesidad social

Ayuntamiento / Mancomunidad

1. Justificación de la acción

La Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunidad Valenciana especifica en el artículo 18.1 que los servicios sociales de atención primaria de carácter básico se organizan en diferentes servicios. En el apartado a) se encuadra el Servicio de acogida y atención ante situaciones de necesidad social que se encargará de la recepción, la atención y el diagnóstico en las situaciones de necesidades personales y familiares, proporcionando la adecuada información, orientación y asesoramiento sobre las diferentes prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

El Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, para la consecución de sus objetivos con equidad, calidad, y eficiencia, se estructura funcionalmente en dos niveles de atención, mutuamente complementarios y de carácter continuo, integrado y sinérgico: atención primaria y atención secundaria.

En la atención primaria se distinguen dos niveles de actuación: de carácter básico y de carácter específico. Centrándonos en el servicio de acogida y de atención ante situaciones de necesidad social, la actuación de la atención primaria será de carácter básico y se basará en una atención de carácter generalista y polivalente.

Una de las funciones de la atención primaria de carácter básico es la intervención interdisciplinaria, el objeto de la cual es mejorar la situación de necesidad, vulnerabilidad o riesgo.

2. Objetivos que se tienen que lograr.

2.1. Generales

- Consolidar y mantener el Servicio de acogida y atención ante situaciones de necesidad social conforme a la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunidad Valenciana, así como las posteriores modificaciones que se pueden producir en el desarrollo en la ley.
- Informar, orientar y asesorar la población de la zona básica facilitando su conocimiento y acceso a las prestaciones
- Diagnosticar la situación individual o social de la persona, familia o unidad de convivencia y del entorno comunitario.
- Garantizar una atención integral, de carácter individual, familiar, grupal o comunitaria, a las personas que accedan al Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, dando cobertura sus necesidades sociales.
- Garantizar la provisión de prestaciones en materia de servicios sociales en condiciones de calidad, eficiencia y equidad territorial.
- Realizar la prescripción y/o la propuesta de intervención con el pronóstico detectado.



2.2. Específicos

- Informar, asesorar y orientar sobre las necesidades y los derechos objeto de los servicios sociales, los recursos disponibles y la manera de acceder a ellos, para garantizar el conocimiento necesario para acceder y utilizar adecuadamente los recursos del sistema público de servicios sociales.
- Detectar y estudiar las situaciones de necesidad social en su ámbito territorial, así como valorar las personas en situación de vulnerabilidad.
- Elaborar e implementar el Plan Personalizado d'intervención social
- Utilizar materiales técnicos (protocolos de actuación y buenas prácticas) sobre las prestaciones profesionales, económicas y tecnológicas.
- Dar respuesta a las situaciones de necesidad, vulnerabilidad o riesgo.
- Intervenir ante las situaciones de necesidades específicas de carácter individual, grupal, familiar o comunitario.

3. Acciones que se han de desarrollar

Acción	Responsable	2021	2022	2023	2024
Informar, orientar y asesorar a las personas usuarias.	Ayuntamiento	X	X	X	X
Garantizar el conocimiento necesario de los recursos del Catálogo de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.	Ayuntamiento	X	X	X	X
Constitución y desarrollo de la comisión técnica de valoración y seguimiento de prestaciones económicas y la comisión de intervención social, así como el resto de comisiones derivadas de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunidad Valenciana, o el Decreto 38/2020, de 20 de marzo, de coordinación y financiación de la Atención Primaria de servicios sociales.	Ayuntamiento	X			
Recoger los datos cualitativos y cuantitativos (indicadores) solicitados por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas mediante el programa informático correspondiente.	Ayuntamiento	X	X	X	X
Supervisar y evaluar la calidad en la provisión de los servicios sociales y establecer los mecanismos necesarios para su seguimiento continuo.	Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas	X	X	X	X
Diseñar los criterios generales de organización y funcionamiento de los servicios y modelos de intervención de la Atención Primaria.	Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas	X	X		
Conocer y aportar en los municipios el impacto provocado con el servicio de acogida y atención.	Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas	X	X	X	X
Evaluar el funcionamiento de las comisiones creadas derivadas de la Ley 3/2019.	Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas	X	X	X	X



3.1. Entidad local

- Dirección y gestión directa de los servicios de acuerdo con la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunidad Valenciana, así como, la posterior normativa de desarrollo de la citada Ley 3/20219.
- Desarrollo y coordinación del servicio de acogida y atención ante situaciones de necesidad social.
- Informar, orientar y asesorar a las personas usuarias.
- Garantizar el conocimiento necesario de los recursos del catálogo de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.
- Atender los gastos básicos de supervivencia.
- Constitución y desarrollo de la comisión técnica de valoración y seguimiento de prestaciones económicas y la comisión de intervención social, así como el resto de comisiones derivadas de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunidad Valenciana o el Decreto 38/2020, de 20 de marzo, de coordinación y financiación de la atención primaria de servicios sociales.

3.2. Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas

- Supervisar y evaluar la calidad en la provisión de los servicios sociales y establecer los mecanismos necesarios para su seguimiento continuo (artículo 28.n de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunidad Valenciana).
- Diseñar los criterios generales de organización y funcionamiento de los servicios y modelos de intervención de la atención primaria (artículo 28.g de la Ley 3/2019,de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunidad Valenciana).
- Desarrollo de las instrucciones y protocolos necesarios para el desarrollo homogéneo del servicio.

4. Recursos que se tienen que emplear

4.1. Entidad local

- Las prestaciones ofrecidas por este servicio serán conforme a la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunidad Valenciana:
 - Información, orientación y asesoramiento (artículo 36.1.a).
 - Análisis y valoración de las situaciones de necesidad (artículo 36.1.b).
 - Tramitar el reconocimiento de la situación de discapacidad y tramitar, valorar e informar la situación de dependencia (36.1.o).
 - Atención a las situaciones de urgencia social (artículo 36.1.m).
 - Tramitación de las Prestaciones económicas de urgencia (artículo 37.1.b).
- Disponer de espacios y equipación adecuados y de material didáctico necesario.



- Los recursos logísticos y de infraestructura necesarios para el correcto desarrollo de las tareas de los profesionales y de la atención a las personas usuarias del servicio.
- La aportación de la entidad local será de acuerdo con lo establecido anualmente en la Ley de Presupuestos de la Generalitat Valenciana y la disposición transitoria quinta de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunidad Valenciana.
- La entidad local tiene que aportar, como mínimo, la cantidad según el importe que consta en la ficha económica.

4.2. Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas

- La aportación de la Generalitat será de acuerdo con lo establecido anualmente en la Ley de Presupuestos de la Generalitat Valenciana y la disposición transitoria quinta de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunidad Valenciana.
- Inspeccionar el Servicio de acogida y atención ante situaciones de necesidad social.
- La Generalitat aportará la cantidad según el importe que consta en la ficha económica.

5. Evaluación

- Recoger los indicadores de evaluación que recoge el programa informático.
- Certificación del gasto hecho por la intervención municipal del ayuntamiento o mancomunidad diferenciando cada tipología financiada y desglosada en la ficha económica.
- Memoria justificativa de gestión de las actividades realizadas, firmada por la coordinación de los servicios sociales municipales y por un órgano competente en el área de servicios sociales de la entidad local, sin perjuicio de la memoria final de todo el período de vigencia del contrato programa, de los diferentes programas desarrollados por el Servicio de acogida y atención ante situaciones de necesidad social.
- Memoria financiera de los gastos hechos distribuidos por prestaciones, profesionales, económicas y tecnológicas.
- Cualquier otra documentación justificativa que sea requerida por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas para la correcta comprobación técnica y financiera del servicio.

6. Indicadores

Una Comisión derivada del Órgano de colaboración y coordinación interadministrativa estudiará y desarrollará los indicadores para la recogida de información de datos del Sistema Público de Servicios Sociales a recoger a partir del 2021.