

Artículo 4. Contenido del Programa de Acogida y Orientación Social.

1. El Programa de Acogida y Orientación Social, dirigido a toda la población, tiene por objeto recibir las demandas de la ciudadanía y ofrecer una primera respuesta a sus problemas sociales, favorecer el acceso a las prestaciones de los diferentes sistemas de protección social, y dar acceso al resto de programas del servicio social de base. Las prestaciones técnicas ofrecidas de acuerdo con lo establecido por la cartera de servicios sociales de ámbito general son las siguientes:
 - a) Acogida: Proceso de contacto inicial entre profesional y persona usuaria, en el que se establece una primera valoración social de la necesidad planteada, se ofrece una primera respuesta a la demanda y se crea una relación de referencia entre profesional y persona usuaria, que permite establecer una intervención continuada y emerger otras necesidades no manifiestas.
 - b) Orientación social y asesoramiento: Proceso de intervención que proporciona a la persona atendida la escucha, el tiempo y la ayuda para que pueda revisar su demanda y analizarla en el contexto de sus necesidades, colaboración en el proceso de toma de decisiones y acompañamiento en la resolución de la misma.
 - c) Valoración social: Proceso de intervención que pretende identificar la situación de necesidad asociada a la demanda hecha por las personas usuarias, ya sea de manera directa o indirecta.
 - d) Diagnóstico social y/o socioeducativo: Proceso que consiste en la realización de un dictamen profesional mediante la sistematización de la información oportuna, que determine la naturaleza y magnitud de las necesidades y su jerarquización, el establecimiento de hipótesis de trabajo, un pronóstico o posible evolución de la situación valorada y un juicio técnico.
 - e) Derivación a otros programas de atención primaria del servicio social de base: en las situaciones en las que la valoración social determine que las personas usuarias puedan beneficiarse de las prestaciones de los otros programas de atención primaria, se procederá a su derivación, facilitando a las personas una información adecuada sobre las mismas, y trabajando con ella las expectativas y compromisos que se deriven de su aplicación.
 - f) Derivación a otros servicios especializados (del propio sistema de servicios sociales o de otros sistemas de protección social): cuando la valoración social realizada determine que la tipología de las necesidades de la persona o familia requieran una intervención técnica especializada, de carácter sectorial, se procederá a su derivación siguiendo el protocolo establecido en cada caso junto con un informe social en el que se exponga los motivos que originan dicha derivación.
 - g) Seguimiento posterior de las intervenciones realizadas, que permita conocer la evolución de la situación abordada y la detección de nuevas situaciones de necesidad que requieran atención. Dicho seguimiento se llevará a cabo tanto con las personas usuarias no derivadas a otros programas, como con los casos derivados a otros programas que hayan finalizado su intervención.
 - h) Tramitación de prestaciones, garantizando el acceso a las prestaciones económicas y técnicas del sistema de servicios sociales, y facilitando el acceso a prestaciones de otros sistemas de protección social, a través de la gestión de las solicitudes a prestaciones y de la documentación necesaria, y la realización del informe social para aquellas prestaciones que lo requieran.



- i) El conocimiento de las necesidades de la comunidad, las situaciones de riesgo y dificultad social desde el contacto con los grupos, entidades y asociaciones comunitarias e informar a la comunidad y sus instituciones sobre estas necesidades y las repuestas que el servicio puede ofrecer.
- j) El desarrollo de actuaciones dirigidas a la promoción de actitudes sociales positivas y a la sensibilización de la comunidad sobre los problemas que afectan a las personas y grupos.
- k) Promoción de la participación social a través del impulso de formas de apoyo social en la comunidad, propuestas de trabajo con grupos de la comunidad e impulso y/o participación en acciones comunitarias que aglutinen a distintas entidades de iniciativa social y/o de carácter público.