

CARTA DE SERVICIOS



SERVICIO DE ASESORÍA TÉCNICA ESPECÍFICA

NORMATIVA ESPECÍFICA

DECRETO 27/2023, de 10 de marzo, del Consell, por el que se regulan la tipología y el funcionamiento de los centros, servicios y programas de servicios sociales, y su ordenación dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales:

2.6. SERVICIO DE ASESORÍA TÉCNICA ESPECÍFICA

2.6.1. Función básica

El servicio de asesoría técnica específica se configura como un servicio transversal y polivalente que actúa en coordinación con el equipo de intervención social, en función de las necesidades detectadas, y con los servicios estructurales de la atención primaria específica de competencia de las entidades locales, a requerimiento de este mismo equipo.

El servicio atiende también a las personas usuarias que puedan necesitar de su intervención, complementando, en caso necesario, las actuaciones de información y asesoramiento del equipo de intervención social en el ámbito jurídico.

El servicio desarrollará las funciones descritas de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 38/2020, de 20 de marzo, de coordinación y financiación de la atención primaria de servicios sociales.

2.6.2. Prestaciones

- ✓ Este servicio proveerá, además, las siguientes prestaciones del catálogo:
- ✓ Información y asesoramiento jurídico a las personas usuarias.

- ✓ Información, asesoramiento y tramitación jurídica al equipo de atención primaria.
- ✓ Apoyo a la mediación judicial.
- ✓ Protección jurídica y social.
- ✓ Mediación familiar y comunitaria.

2.6.3. Tareas básicas a desarrollar

Atender las consultas de las personas, unidades familiares, asociaciones y colectivos, para lo cual tendrá establecido un horario de atención presencial y otro de atención telefónica.

Atender las consultas de los grupos profesionales del equipo de intervención social, de la unidad de igualdad, de la atención primaria específica o de otros departamentos del ayuntamiento, siempre que guarden relación con las funciones del servicio.

Acompañamiento a los actos jurídicos donde se requiera la presencialidad del equipo de atención primaria.

Participar en la elaboración de los planes personalizados de intervención social y asistir a las reuniones de la comisión de intervención social, cuando así lo requieran los profesionales del equipo de intervención social.

Redactar cuantos protocolos, ordenanzas, reglamentos, modelos de conciertos, convenios, contratos o cualquier otra documentación o informe que se le requiera relacionada con su función.

2.6.4. Programas estructurales

2.6.4.1. Programa de atención a nivel jurídico a la ciudadanía.

a. Definición:

Conjunto de actuaciones jurídicas destinadas a complementar la información y el asesoramiento prestados por el equipo de intervención social.

b. Objetivos:

Proporcionar información, orientación y asesoramiento en problemáticas familiares relacionadas con situaciones de conflicto civil, administrativo o penal, protección a la infancia, derechos sociolaborales, vivienda, extranjería, violencia de género, tramitación y solicitud de abogado de oficio, así como en todo aquello relacionado con los derechos de la ciudadanía en el acceso a los servicios públicos.

El programa no podrá realizar representación legal de las personas usuarias, ni la tramitación que del conflicto se derivase.

Colaborar, si es preciso, en el diseño del plan personalizado de intervención social, dando forma legal a sus propuestas. c. Forma de provisión: Público y obligatorio.

2.6.4.2. Programa asesoramiento y, acompañamiento jurídico a equipos profesionales de la atención primaria.

a. Definición:

Conjunto de actuaciones destinadas a prestar asesoramiento jurídico a las personas profesionales de los servicios sociales de atención primaria.

b. Objetivos:

Proporcionar asesoramiento en asuntos relacionados con la contratación de servicios o la firma de convenios de colaboración con otras entidades públicas o privadas en asuntos relacionados con los servicios sociales.

Realizar propuestas de redacción y definición, material informativo para las personas usuarias de ordenanzas y reglamentos.

Colaborar en la elaboración de normativa, planes y programas, en el seguimiento de estos, en su evaluación y en el asesoramiento jurídico al resto de profesionales del equipo de intervención social.

c. Forma de provisión:

Público y obligatorio.

d. Personal profesional:

Contará con los estudios de grado en derecho.

2.6.4.3. Programa de atención especializada a personas migrantes.

a. Definición:

El programa ofrece información, mediación, asesoramiento, orientación y atención especializada sobre los recursos disponibles para las personas migrantes, refugiadas y solicitantes de protección internacional.

b. Objetivos:

Favorecer la inclusión social y prevenir la exclusión de las personas usuarias del servicio.

Atender, en colaboración con el equipo de intervención social, a las personas migrantes y a todo extranjero en situación de necesidad social que se encuentre en la Comunitat Valenciana en cualquiera de las situaciones administrativas previstas en la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero sobre derechos y libertades de los extranjeros en España.

Colaborar con el servicio de asesoría técnica (unidad jurídica) de los equipos, el programa desarrollará actuaciones de información, y acompañamiento a otros programas necesarios para la incorporación e inclusión social de las personas usuarias. Incluye también el asesoramiento jurídico para la regularización administrativa en aquellos casos que lo necesiten.

Desarrollar de forma conjunta con el servicio de acción comunitaria, actuaciones de prevención y promoción de la convivencia, así como de prevención de los delitos de odio, sensibilización por el respeto a la diversidad, promoción de la igualdad de trato, potenciación y fomento de formas colaborativas entre la ciudadanía, etc.

c. Forma de provisión:

Público y opcional.

d. Tareas básicas:

Atender, informar y orientar sobre derechos y recursos existentes en el SPVSS o en otros sistemas de atención, asegurando la accesibilidad comunicativa idiomática.

Asesorar y ofrecer apoyo jurídico en materia de regularización administrativas y de solicitud de asilo, y ante cualquier necesidad derivada.

Acompañamiento a los recursos que requiera la persona usuaria, tanto en el propio SPVSS como con otros sistemas de protección social (salud, educación y cultura).

Prestar atención personalizada a las personas extranjeras menores de edad, LGTBI o que presenten otras situaciones particulares susceptibles de riesgo de discriminación, y a sus núcleos familiares.

Atender y prestar ayuda a las víctimas de discriminación y delitos de odio, acompañando incluso en el proceso de denuncia, en su caso. En colaboración con las oficinas para la asistencia a las víctimas del delito.

Recoger datos estadísticos respecto a las cuestiones que trabaja el programa y efectuar propuestas de actuación en los programas de acción comunitaria sobre el colectivo en su conjunto: proyectos de promoción de la igualdad de trato, la inclusión social o la interculturalidad, entre otros.

Promover proyectos de fomento de la interculturalidad.

Diagnóstico, orientando la primera intervención a las garantías jurídicas.

Desarrollar la correspondiente intervención directa y/o la derivación interna a otros servicios o programas de la Atención Primaria Básica.

Realizar el seguimiento.

Realizar los acompañamientos oportunos.

Efectuar el seguimiento de toda la intervención asegurando la eficacia de la misma.
Recopilar y analizar los datos derivados de sus intervenciones, detectando, tanto las necesidades del colectivo como el tipo de situaciones de discriminación que padece.

Elaboración de protocolos de atención específicos, materiales didácticos y formativos

Efectuar propuestas de coordinación de recursos como de actuaciones de promoción y defensa de los derechos del colectivo, a través de los programas de acción comunitaria.

e. Personal profesional:

El programa dispondrá de personal profesional del ámbito social de acuerdo con el artículo 64.3 de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, si bien deberá mantener una coordinación operativa eficaz con el personal adscrito al Servicio de Inclusión y en general con todo el Equipo de Intervención Social puesto que atienden funciones compartidas en la materia. En los casos en que, por su especial complejidad técnica, sea necesario, las personas podrán ser atendidas por el programa de información y atención especializada a personas migrantes, refugiadas y solicitantes de protección internacional, previa derivación de las personas profesionales del programa o del propio equipo intervención social.

Se dispondrá de al menos un programa por cada departamento de servicios sociales que prestará atención en cada una de sus zonas. La dotación de personal para cada departamento estará condicionada por la cantidad de población total del departamento, el porcentaje de personas extranjeras y la tasa AROPE relacionada con el riesgo de pobreza, la carencia material y la baja intensidad en el empleo.

2.6.5. Programas instrumentales

El Servicio de asesoría técnica específica podrá desarrollar otros programas especializados en aquellas en zonas en que converjan situaciones particulares que lo requieran.

2.6.5.1. Programa para la igualdad LGTBI.

a. Definición:

Programa de asesoramiento y apoyo a las personas LGTBI, sus familiares y personas allegadas. Ofrecerá información, orientación y asesoramiento integral, incluido el psicológico, legal, administrativo y social, a las personas usuarias y su entorno relacional, con independencia de su procedencia y situación administrativa, y en relación con las necesidades de soporte específicamente vinculadas a la condición de persona LGTBI, siguiendo los principios de proximidad y no segregación.

b. Objetivos:

Ofrecer información y orientación a las personas usuarias cuando se requiera una atención particular vinculada a su realidad, así como proporcionar atención adecuada a sus necesidades, incluyendo prestaciones especializadas para las personas trans. Propiciar el bienestar de las personas usuarias y de su entorno afectivo y relacional referido a la vivencia libre de su orientación sexual, identidad de género, elección del tipo de familia, etc.

Facilitar los procesos de autoaceptación y empoderamiento.

Incorporar la perspectiva LGTBI al conjunto del SPVSS, formando y orientando al conjunto de los profesionales.

c. Forma de provisión:

Opcional pudiéndose prestar de manera pública o por parte de entidades privadas.

d. Tareas básicas:

Ofrecer un itinerario individualizado de atención social, ateniéndose a sus necesidades personales; ello podrá incluir el acompañamiento a los recursos que requiera.

Asesorar, tanto a nivel individual como grupal, efectuando intervenciones individuales y constituyendo grupos de ayuda mutua (GAM). Se trabajará de forma especial con la infancia y la adolescencia, de forma conjunta con el servicio de prevención e intervención familiar, constituyendo, en su caso, grupos de soporte para adolescentes y para familias de personas LGTBI.

Dar soporte legal en temas relacionados con las cuestiones LGTBI (matrimonio, filiación, agresiones, etc.) en coordinación con el servicio de soporte jurídico.

Orientar en la dimensión laboral y educativa, especialmente para personas trans. Ello incluirá formación para la búsqueda de empleo y soporte a gestiones educativas. En el caso de personas migrantes el asesoramiento se referirá también a la regularización de su situación y de petición de asilo.

Atender y ayudar a víctimas de violencia en parejas formadas por personas del mismo sexo, protegiéndolas.

Atender y ayudar a las víctimas de discriminación y delitos de odio por LGTBI fobia, acompañando, incluso en el proceso de denuncia, en su caso, y dando atención psicológica y jurídica si es necesaria.

Elaboración de propuestas de actuación sobre el colectivo en su conjunto.

Recepción y escucha de la persona usuaria, facilitando información y asesoramiento especializado.

Intervención directa o derivación interna a otros servicios o programas de la APB (inclusión social, prevención e intervención con las familias, promoción de la

autonomía) con el adecuado acompañamiento especializado en el uso de los circuitos de atención normalizada.

Recopilación y análisis de los datos derivados de las intervenciones, detectando las necesidades del colectivo y analizando los factores sociales que las producen, así como identificando el tipo de situaciones de discriminación que padece, elaborando protocolos de atención específicos o materiales didácticos o formativos y efectuando las propuestas consiguientes tanto de coordinación de recursos como de actuación de promoción y defensa de los derechos del colectivo, a través de los programas de acción comunitaria.

Formación y orientación al conjunto de grupos profesionales del SPVSS en materia LGTBI.

e. Personal profesional:

El programa dispondrá de personal técnico específico y cualificado en la materia.

2.6.5.2. Programa de información y atención a personas migrantes, refugiadas y solicitantes de protección internacional.

a. Definición:

El programa atenderá a las personas migrantes, refugiadas y solicitantes de protección internacional que requieran información especializada sobre los recursos públicos y sociales existentes para sus necesidades, así como aquellas que sean derivadas por administraciones públicas o entidades del tercer sector para una atención especializada.

b. Objetivos:

Detectar las necesidades de la población migrante con relación a su inclusión y acceso a los servicios públicos, así como los factores sociales que producen esas necesidades.

Establecer conexiones con el resto de los servicios públicos para que tengan conciencia de la necesidad específica de atención que pueden tener en muchas ocasiones las personas migrantes.

Obtener datos sobre las situaciones de discriminación que sufren las personas migrantes en el acceso a los servicios públicos.

Ofrecer formación y asesoramiento jurídico especializado sobre los trámites administrativos relacionados con los procedimientos de nacionalidad, extranjería y asilo a las personas usuarias y a las personas profesionales de la atención primaria básica o de entidades del tercer sector encargadas de la atención a las personas usuarias.

Prestar labores de mediación intercultural especializada en aquellos casos que sean derivados desde los Programas de atención a personas migrantes de atención primaria básica y las entidades sociales que gestionan en la Comunidad Valenciana programas de atención a personas migrantes subvencionados o concertados por las diferentes administraciones públicas.

Llevar a cabo las traducciones especializadas, orales o escritas, que sean necesarias para la atención a las personas usuarias o a las personas profesionales.

Recoger de forma ordenada y sistematizada los datos de las atenciones realizadas, con fines estadísticos públicos y para la elaboración de informes y memorias.

Elaborar materiales didácticos o formativos en relación con la información básica y atención.

c. Forma de provisión:

Opcional pudiéndose prestar de manera pública o por parte de entidades privadas.

d. Personas usuarias:

Dirigido a las personas migrantes, refugiadas y solicitantes de protección internacional.

e. Personal profesional: Personal para el asesoramiento legal, mediación intercultural y traducciones especializadas y otras figuras de soporte técnico.

2.6.5.3. Programa de asesoramiento a las víctimas de situaciones discriminatorias y delitos de odio

a. Definición:

El programa dará respuesta a las personas que sufran situaciones de discriminación y orientarlas. Elaborará información especializada sobre migración y refugio, en aquellas situaciones que así lo requieran en las zonas básicas como refuerzo a los programas de Atención a Personas Migrantes y Para la Igualdad LGTBI, también ejercerá donde no haya este programa, a las personas concretas que acudan y que derivan los EIS de la zona.

b. Forma de provisión:

Opcional pudiéndose prestar de manera pública o por parte de entidades privadas.