



Programa Acogida y Orientación social

1. Introducción

Es un programa dirigido a toda la población que pretende recibir las demandas de la ciudadanía, ofreciendo una primera respuesta a sus problemas mediante el acceso a las prestaciones de los diferentes sistemas de protección social y dándoles entrada, si fuera necesario, al resto de programas de atención primaria o especializada. Asimismo, tiene como objetivo apoyar el asociacionismo en los barrios para fomentar la participación vecinal y las redes de solidaridad de barrio, potenciando espacios de encuentro, redes sociales y voluntariado.

El Programa de Acogida y Orientación Social viene desarrollándose desde el origen de los servicios sociales en nuestra Comunidad.

El Ayuntamiento de Pamplona ha sido pionero en el desarrollo de los Servicios Sociales de base y a lo largo de los años ha completado la implantación de los mismos en todos los barrios de Pamplona.

La Comunidad Foral de Navarra ha sido pionera también en el estudio, la planificación y la regulación de los servicios sociales.

Este desarrollo se culmina con la garantía del acceso a las prestaciones del sistema de servicios sociales y la articulación de los Servicios Sociales de base, unidad básica del sistema, a través de cuatro Programas de Atención Primaria.

2. Definición y objetivos del programa

Definición del Programa

El programa de Acogida y Orientación Social viene definido por la Ley de Servicios Sociales 15/2006 de 14 de diciembre, como un Programa de Atención Primaria que, dirigido a toda la población, ofrecerá intervención social a las personas que presenten demandas ante los servicios sociales.

Objeto del Programa

El Decreto Foral 32/2013, De 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Foral de Servicios Sociales en materia de programas y financiación de los servicios sociales de base establece que el Programa de Acogida y Orientación Social tiene por objeto recibir las demandas de los ciudadanos 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

3. Organización – recursos del Programa

El Programa de Acogida y Orientación Social se desarrolla desde las doce Unidades de Barrio de Pamplona, que son los servicios en los que se desarrollan los cuatro Programas de Atención Primaria establecidos por la Ley Foral 15/2006 y la puerta de acceso al resto de Programas y Servicios sociales.

Además del personal administrativo adscrito a dichos servicios, el Programa cuenta con trabajadores y trabajadoras sociales que son los profesionales que actualmente atienden el mismo.

Unidad de Barrio	Personal adscrito al Programa de Acogida
Buztintxuri	2
Casco Viejo	2,5
Chantrea	3
Echavacoiz	2
Ensanche	2
Ermitagaña	1
Iturrama	1
Mendillorri	1
Milagrosa	3
Rochapea	4
San Jorge	2
San Juan	2
Total	25,5

4. Actuaciones/programas/servicios



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 el profesional y la 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 el profesional y la 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 los usuarios, 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.