

SERVICIO DE INFORMACIÓN y ACOGIDA (SIA)



OBJETIVO GENERAL: Acceso, información y valoración



CATEGORÍA ESPECÍFICA: Información.



POBLACIÓN A LA QUE SE DIRIGE: Población general.



Descripción

El Servicio de información y Acogida, en adelante, SIA, se configura como la puerta de entrada a los servicios sociales. Tendrá como tarea principal proporcionar información a la ciudadanía sobre el ámbito de los servicios sociales y sistemas afines.

- Proporcionar información sobre los recursos y prestaciones del sistema de servicios sociales y otros sistemas de protección social.
- Proporcionar citas a la ciudadanía procediendo al alta en la aplicación informática cuando sea necesario.
- Facilitar a la ciudadanía impresos de solicitud de servicios y prestaciones sociales, aclarar dudas sobre la documentación a aportar y ayudar a su cumplimentación, cuando las personas lo precisen y no dispongan de red de apoyo.



Requisitos

Ninguno.



Modalidades

Presencial, telefónica, telemática.



Finalidad

Ofrecer una acogida inicial e información a la ciudadanía. En todo caso, el SIA tendrá las siguientes competencias:

- Recepción y atención de las personas que acuden a los Centros de Servicios Sociales demandando información.
- Discriminación inicial del tipo de demanda que plantea la persona, determinando si es susceptible de ser atendida o no en el Centro de Servicios Sociales.
- Determinar la atención urgente, prioritaria u ordinaria en la atención a la ciudadanía, canalizando la demanda hacia las unidades de trabajo social.

Competencia

Municipal.

Forma de gestión

Directa.

Aportación de la persona usuaria

No.

Plazo de concesión

No aplica

Duración de la prestación o periodo máximo de concesión

Variable en función de la situación.

Criterios de atención

El SIA determina el tipo de atención a la ciudadanía, canalizando la demanda hacia las Unidades de Trabajo Social (UTS), en función de los siguientes supuestos:

1. Supuestos de atención urgente: atendido en el mismo día por la UTS
2. Supuestos de atención prioritaria: atendido en un máximo de cinco días hábiles por la UTS
3. Supuestos de atención ordinaria.

Supuestos de atención urgente:

Tendrán consideración de urgentes los supuestos recogidos en la prestación **“Servicio de información, valoración, orientación y asesoramiento” (010101)**.

Supuestos de atención prioritaria:

Tendrán la consideración de prioritarios aquellos supuestos no tipificados como urgentes, que, sin embargo, debido a situaciones personales, materiales o temporales requieren de una atención preferencial por su importancia relativa y el posible impacto que pueda tener a corto y medio plazo. (ver el apartado de supuestos de Atención prioritaria).

Supuestos de atención ordinaria:

Tendrán dicha consideración todos aquellos supuestos que no cumplan alguna de las exigencias de los supuestos urgentes o prioritarios.

Procedimiento de la prestación

El acceso a esta prestación se realiza a través de los mecanismos de cita habilitados por el Ayuntamiento de Madrid para todos sus Servicios:

- En el propio Centro de Servicios Sociales, de manera presencial, telefónica o correo electrónico.
- Por el sistema de Cita Previa de Línea Madrid a través de sus diferentes canales: (010, web madrid.es y Oficinas de atención a la ciudadanía (OAC).

Condicionada/garantizada

Garantizada.

Perfil de persona beneficiaria

Población general.

Utilización de dispositivos técnicos o tecnológicos

Equipos informáticos y telefonía. CIVIS (sistema de información de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid). InfoSIA (Sistema de Información de Servicios Sociales del Ayto. de Madrid, SOCIALMADRID)

Tipo de centro o recurso de atención

Centros de Servicios Sociales Generales

Derechos específicos

Recogidos en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

Obligaciones específicas

Recogidos en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

Supuestos de atención prioritaria

Relacionadas con la atención a la dependencia y/o atención a la Discapacidad: revisión del Programa Individual de Atención (PIA) de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia que supongan un cambio de la prestación/servicio o aquellas situaciones que el responsable del centro establezca como prioritario con relación a la dependencia.

Relacionadas con la protección familiar y el cuidado de la infancia: Comunicaciones sobre situaciones de menores en riesgo no recogidas como urgentes en el manual de protección de menores del Ayuntamiento de Madrid.

Relacionadas con la pérdida, mantenimiento de la vivienda o del alojamiento habitual:

- Lanzamientos sin fecha determinada en aquellos casos en los que no existan ignorados ocupantes.
- Notificaciones sobre condiciones de insalubridad.
- Avisos de corte de suministros previa consulta con responsable del centro para valoración de posible urgencia.

Relacionadas con situaciones de agravamiento sobrevenido en personas beneficiarias de servicios y que sea necesaria una valoración:

- personas que, previa comunicación de algún recurso (servicio de ayuda a domicilio, teleasistencia domicilio, centro de día, centros de salud...), presenten alguna situación que pueda conducir a una urgencia;
- Aquellas situaciones, que previa valoración del/a responsable del centro, puedan ser susceptibles de ser atendidas como prioritarias o urgentes.

Relacionadas con la cobertura de necesidades básicas y del riesgo de exclusión social:

- Emisión de Certificados de Ingreso Mínimo Vital que requieren de un plazo determinado, siempre que hayan sido solicitadas o notificadas por el Instituto Nacional de la Seguridad Social

- Familias sin ingresos, que presenten las siguientes características:
 - Suspensión o pérdida del Ingreso mínimo vital.
 - Suspensión o pérdida de la Renta Mínima de Inserción.
 - Suspensión o pérdida de Pensión no contributiva
 - Otras que han perdido los ingresos de forma inesperada
 - Todas aquellas situaciones que determine el responsable del centro.
- Expedición de informes / certificados / acreditaciones que precisan de un plazo determinado para el acceso a empleo, recurso educativo u otras de análoga finalidad.

Aquellas situaciones, que previa valoración del/a responsable del centro, puedan ser susceptibles de ser atendidas como prioritarias o urgentes.

Para la atención de los supuestos prioritarios, se tendrá en cuenta:

- Disposición adicional cuarta de la Ley 4/2017, de 9 de marzo, de Derechos y Garantías de las Personas en el Proceso de Morir.
- En los supuestos con "ignorados ocupantes", se deberá solicitar informe de la Policía Municipal.
- Enfermos de ELA, personas con discapacidad, mayores de 65 años y/o dependientes, así como solicitantes de servicios de apoyo domiciliario.

Normativa/ disposición de regulación o ejecución

Ley 12/2022, 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, así como la normativa del Ayuntamiento de Madrid

Ámbito territorial de atención

Ciudad de Madrid

Régimen de compatibilidad con otras prestaciones.

Compatible con el resto de prestaciones.

Estándares de Calidad.

Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid

Nivel de atención

Atención Social Primaria.

Financiación Autonómica/Local

Local

Información complementaria

Centros de Servicios Sociales Municipales - Ayuntamiento de Madrid

