



SERVICIO DE INFORMACIÓN, VALORACIÓN, ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO (SIVA)

Este servicio está recogido en la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía en su artículo 42.k como Prestación garantizada, representa el primer nivel de actuación del Sistema Público de Servicios Sociales y la puerta de entrada de los ciudadanos al mismo. Igualmente se conforma como el primer nivel de atención y puerta de entrada al Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia. Proporciona a la ciudadanía la posibilidad de obtener información y de acceder a los recursos sociales existentes en condiciones de igualdad y equidad. Se define como el medio que facilita al ciudadano y a la comunidad en general el conocimiento y acceso a los recursos sociales en una relación de ayuda profesional que garantice una respuesta adecuada a las necesidades reconocidas como propias del ámbito de actuación de los Servicios Sociales. Los objetivos que se pretenden conseguir son compensar el déficit de conocimientos sobre el Sistema Público de Servicios Sociales y otros sistemas, igualar las oportunidades de acceso a los bienes o recursos que pudieran corresponder y posibilitar su libre elección.

Incluye las siguientes actuaciones:

- 1.- Registro y toma de datos
- 2.- Información
- 3.- Valoración
- 4.- Orientación y asesoramiento
- 5.- Tramitación
- 6.- Derivación
- 7.- Información y concienciación

1.- Registro y toma de datos para la planificación. Mediante el registro y análisis de demandas sociales, el Sistema Público de Servicios Sociales podrá realizar una programación y adecuación de recursos a las necesidades existentes.

2.- Información. Conjunto de actividades profesionales con el fin de dar a conocer a los ciudadanos sus derechos, los recursos existentes, y los procedimientos o alternativas disponibles ante una situación de necesidad social determinada.

3.- Valoración. Actividad que tiene como objetivo evaluar una situación de necesidad social para realizar un diagnóstico que permita buscar vías de solución a los problemas planteados. Incluye, si es necesario, la emisión de informes sociales.



4.- Orientación y asesoramiento social. Actuación derivada de la función anterior que tiene por objeto prescribir a la persona que presenta la demanda, el recurso idóneo o el conjunto de medidas a adoptar con objeto de superar el problema detectado.

5.- Tramitación. Acción de dar curso a un expediente individual o familiar con objeto de acceder a un recurso o solicitar una prestación o servicio determinado. Incluye tanto la tramitación de recursos internos del sistema de Servicios Sociales, (pensiones asistenciales, no contributivas, rentas mínimas de inserción, etc.) como las gestiones necesarias para obtener otros recursos externos al Sistema de Servicios Sociales.

6.- Derivación y canalización. Acción de dirigir o encaminar, si es necesario, a los usuarios atendidos en los Servicios Sociales de Atención Primaria, hacia otros recursos o servicios dentro (canalización) o fuera del sistema (derivación).

7.- Información comunitaria y concienciación. Sensibilización y concienciación socialcomunitaria en torno a la inserción y a las medidas de lucha contra la exclusión social, la discriminación, planes contra el racismo o la xenofobia, lucha contra la droga, marginación.