

Expediente: PCO.001.2020.00362

# MANUAL DE SOLICITUD DE TELEASISTENCIA

MANUAL

15 de junio de 2019





## ÍNDICE

1	OBJETIVO .....	4
1.1	Normativa aplicable. ....	4
1.2	Documentación a aportar.....	4
1.3	Elementos de Tramitación. ....	4
2	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE TELEASISTENCIA .....	5
2.1	Datos específicos. ....	5
2.2	Entidad 'Alta/Baja servicio'.....	5
2.3	Entidad 'Incidencias' .....	6
2.4	Estructura del procedimiento .....	6
3	PROCESO DE TRAMITACIÓN.....	7
3.1	Fase de INSTRUCCIÓN .....	7
3.2	Fase de Archivo.....	8
4	TAG DE PLANTILLAS .....	10
4.1	Alta/Baja servicio .....	10
4.2	Incidencias .....	10



Versión	Registro de cambios Causa de la nueva versión	Fecha
1.0	Creación del documento	01/07/2019



## 1 OBJETIVO

El objetivo del presente documento es describir desde el punto de vista funcional el procedimiento de que da respuesta a la necesidad de tramitar la solicitud de teleasistencia domiciliaria desde los ayuntamientos, así como los cambios que se puedan producir. como desarrollo específico para la Diputación de A Coruña y para su implantación en los ayuntamientos de la provincia adscritos al proyecto.

### 1.1 NORMATIVA APLICABLE.

La definición del modelado de este procedimiento está basada en la normativa legal vigente que se indica a continuación:

- Decreto 99/2012, del 16 de marzo, de servicios sociales comunitarios
- Ley 13/2008 de 3 de diciembre de los servicios sociales de Galicia.
- Ley 3/2011, de 30 de junio, de apoyo a la familia y a la convivencia de Galicia

### 1.2 DOCUMENTACIÓN A APORTAR.

Dicho procedimiento es iniciado de oficio por parte del ayuntamiento.

### 1.3 ELEMENTOS DE TRAMITACIÓN.

Elemento	Descripción	Valor
Grupo de permisos de tramitación	El grupo de tramitación sobre el que se asignarán permisos de tramitación para TELEASISTENCIA estos expedientes	PCD
Asunto Sede	Asunto con el que se identifican las solicitudes que se reciben a través de registro telemático	
Familia de Tramitación	Familia administrativa a la que pertenece el Procedimiento	Servicios sociales
Código de Procedimiento	Código que identifica el procedimiento en el Catálogo	S010
Tramitación integrada con Decretos	Indica si está disponible la tramitación integrada con el expediente de Decretos	No
Forma de inicio	Forma en que se inician los expedientes	A instancia de parte
Efecto del Silencio Administrativo		
Recursos		
Plazo de Resolución		No procede

## 2 PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE TELEASISTENCIA

El procedimiento permite dar respuesta a la necesidad de los ayuntamientos de disponer de un expediente en el cual tramitar sus solicitudes de teleasistencia..

### 2.1 DATOS ESPECÍFICOS.

El expediente de solicitud de teleasistencia se inicia a partir de la solicitud de la persona interesada, siendo la administración local responsable de los informes pertinentes y su remisión, recibiendo la resolución y el aviso de inicio de servicio e informando de las modificaciones que se puedan producir a lo largo de la vigencia de la prestación del servicio.

A partir de ese momento, y durante todo el proceso de tramitación de dicho expediente, se recogerá información del mismo que se almacenará como datos específicos de éste.

Durante la tramitación de este tipo de expediente es preciso que cierta información esté accesible “a primera vista” por parte del tramitador, sin que sea necesario acceder a los documentos para conocer los detalles de la tramitación. Para recoger esta información, que podrá ser utilizada tanto para la generación de documentos como para la realización de búsquedas, se ha definido en el modelado del procedimiento entidades que permiten incorporar estos datos.

### 2.2 ENTIDAD ‘ALTA/BAJA SERVICIO’

En el modelado se dispone la entidad ‘Alta/Baja servicio’ para consignar los datos básicos de forma de inicio y finalización.

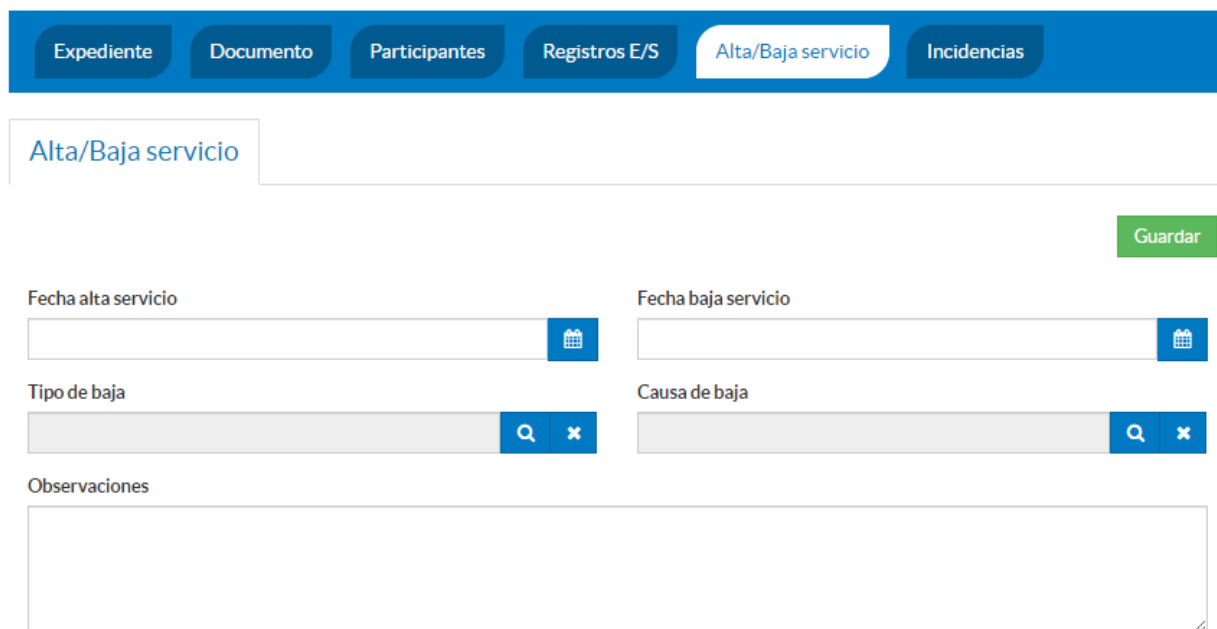


Figura 1 Entidad Alta/Baja Servicio

Campo	Significado
Fecha alta servicio	Fecha
Fecha baja servicio	Fecha



<b>Tipo de baja</b>	Temporal/permanente
<b>Causa de baja</b>	Hospitalización/Cambio de Domicilio/Defunción/Otros
<b>Observaciones</b>	Texto largo

### 2.3 ENTIDAD 'INCIDENCIAS'

En el modelado se dispone la entidad 'Incidentes' para consignar los datos de la unidad, utilizando las funciones "nuevo" y "guardar" cada vez que se da de alta un nuevo miembro.

Figura 2 Entidad Incidencias

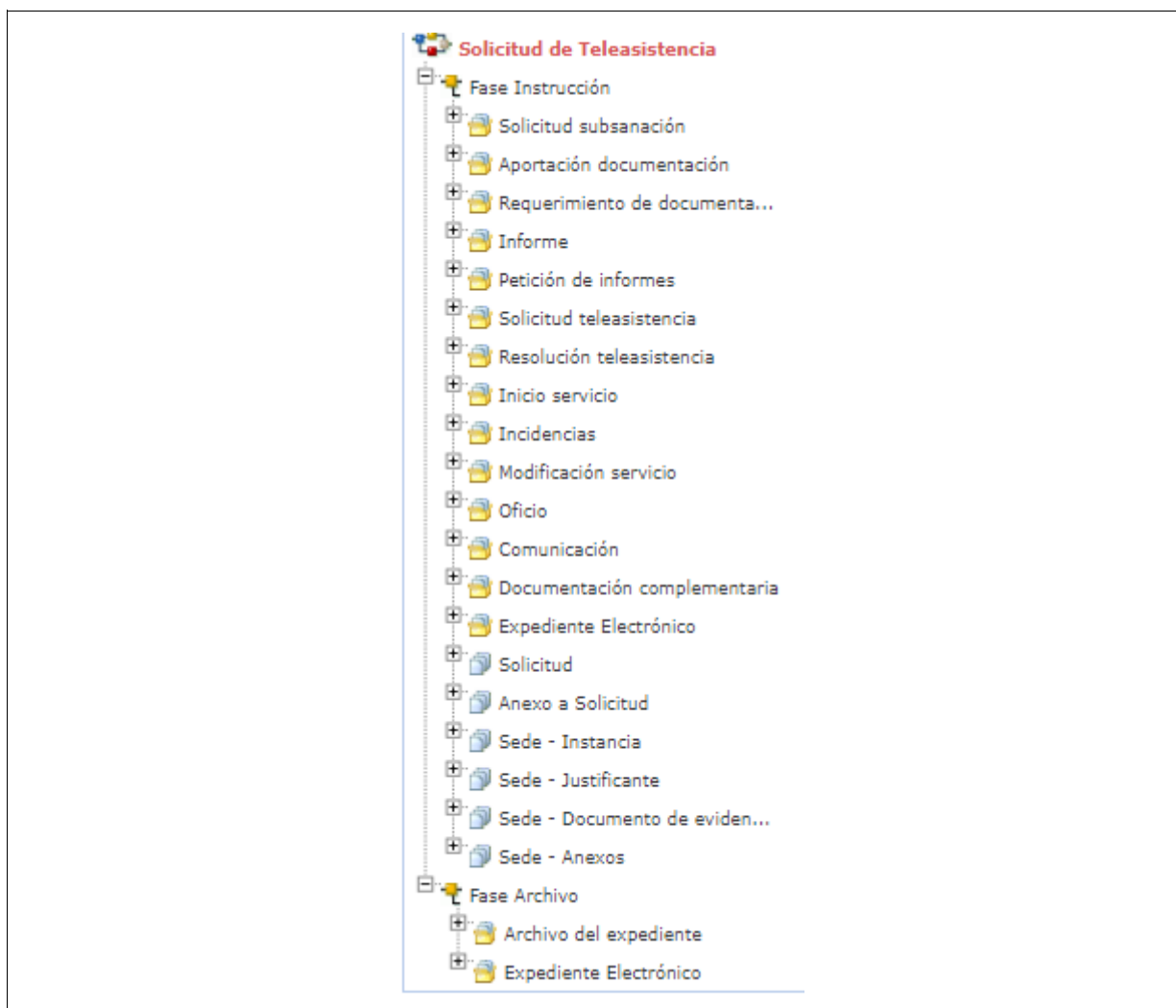
Campo	Significado
Fecha	Fecha
Descripción incidencia	Fecha

### 2.4 ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO

Los expedientes iniciados de este tipo siguen una misma estructura que se compone de las siguientes fases secuenciales:

- Fase de Instrucción.
- Fase de Archivo.

En el siguiente gráfico se muestra el flujo de fases y trámites definidos para este procedimiento:



**Figura 3 Fases del procedimiento “Programa de educación familiar”.**

### 3 PROCESO DE TRAMITACIÓN

A continuación, se describe el proceso de tramitación para los expedientes iniciados en base a este procedimiento especificando los trámites a realizar y los documentos que forman parte de ellos.

#### 3.1 FASE DE INSTRUCCIÓN

El expediente tiene su inicio a raíz de una solicitud. La trabajadora social descarga de Subtel los formularios con la solicitud y los diferentes informes que se deben aportar para realizar la tramitación.

En el caso de que se detecte alguna deficiencia documental en la solicitud podría requerirse al interesado que complete la documentación entregada para proceder a la instrucción del expediente. Para ello se hace uso del trámite Solicitud subsanación.

La documentación adicional aportada que entra por registro se recoge en el trámite Aportación documentación en el tipo de documento Escrito interesado expediente y en el documento Aportación documentación.

Dentro del trámite **Solicitud de teleasistencia** podrán anexarse tanto la solicitud como los informes pertinentes y el oficio que acompaña a la misma.

En el caso de que se requiera al concello documentación o alguna aclaración sobre lo enviado podrá incorporarse al trámite **Requerimiento de documentación** tanto el propio requerimiento como la documentación requerida que se envía y que complementa la solicitud.

En el trámite **Informe técnico** podrían incorporarse separadamente aquellos informes de carácter técnico que deban incorporarse. En el caso de que el tramitador del expediente no sea el responsable de la emisión de estos informes, delegará los trámites en el técnico correspondiente, quien incorporará sus informes y devolverá expediente, de modo que el tramitador pueda dar continuidad a la instrucción del mismo. El trámite **Petición de informes** se habilita para aquellos informes solicitados a y realizados por entidades ajenas al concello.

Una vez resuelta la concesión del servicio, ésta podrá incorporarse al trámite **Resolución teleasistencia**. La comunicación de que se va a iniciar el servicio y que se envía por parte de la empresa adjudicataria al concello podrá también anexarse en el trámite Inicio del servicio.

Las incidencias que puedan surgir a lo largo de la prestación del servicio podrán recogerse en la entidad creada a tal efecto, indicando fecha y descripción de la incidencia, con el objeto de llevar un registro de las mismas. No obstante, y para aquellos casos en los que exista la necesidad de generar un informe sobre determinada incidencia, podrá hacerse en el trámite **Incidencias**, en el tipo documental Informe incidencias.

Dentro del trámite **Modificación servicio** podrán anexarse las comunicaciones enviadas sobre las modificaciones que puedan darse en el servicio referidas por ejemplo a cambios de domicilio, hospitalizaciones, etc.

Estará igualmente disponible el trámite **Oficio** para incorporar y enviar todos aquellos oficios que sean precisos en la tramitación del expediente.

Por último, estará disponible el trámite **Documentación complementaria**, que está disponible para recoger aquella documentación que por sus características no se ajusta a los trámites anteriores. Los documentos que contiene este trámite son los siguientes:

- Documento "Documentación complementaria".
- Documento "Escrito interesado expediente".
- Documento "Oficio de remisión".
- Documento "Acuse de recibo".

Una vez finalizada la fase de instrucción, avanzamos fase y pasamos a la Fase de Archivo.

### 3.2 FASE DE ARCHIVO

A esta fase se puede derivar en cualquier momento de la tramitación y se genera en ella la **Resolución de Archivo del expediente**.

Es la fase durante la cual el expediente se encuentra en archivo de oficina, una vez emitida la resolución correspondiente. Los posibles trámites y documentos a realizar serán:

- **Archivo del expediente**

Necesario en caso de ordenarse el archivo del expediente por caducidad, renuncia o desistimiento del mismo. Incluye los siguientes documentos:

- Documento "Archivo del expediente": Documento mediante el cual se ordena el archivo del expediente, indicando las causas de dicha acción si fuese necesario.





*En todas las fases del expediente estará disponible el trámite **Expediente Electrónico**, desde el cual generar el XML del expediente. Para que un documento pueda incorporarse al expediente electrónico debe estar firmado electrónicamente.*

*Para la puesta en marcha de estos procesos, podrá ponerse en contacto con el servicio de soporte.*

## 4 TAG DE PLANTILLAS

Se enumeran a continuación los tags o etiquetas que permiten la extracción de la información contenida en las entidades específicas de los procedimientos.

### 4.1 ALTA/BAJA SERVICIO

Para esta entidad los datos a extraer las correspondientes etiquetas son:

Campo	Significado
Fecha alta servicio	<ispactag entity='CONC_ALTA_BAJA' property='FECHA_ALTA'/>
Fecha baja servicio	<ispactag entity='FECHA_BAJA' property='OBSERVACIONES'/>
Tipo de baja	<ispactag entity='TIPO_BAJA' property='OBSERVACIONES'/>
Causa de baja	<ispactag entity='CAUSA_BAJA' property='OBSERVACIONES'/>
Observaciones	<ispactag entity='CONC_ALTA_BAJA' property='OBSERVACIONES'/>

### 4.2 INCIDENCIAS

Para esta entidad los datos a extraer las correspondientes etiquetas son:

Campo	Significado
Fecha	<ispactag entity='CONC_INCIDENCIAS' property='FECHA_INCIDENCIA'/>
Descripción de la incidencia	<ispactag entity='CONC_INCIDENCIAS' property='DESCRIPCION_INCIDENCIA'<ispactag entity='CONC_INCIDENCIAS'/>