

AMPLIACIÓN DE SERVICIOS E INSTALACIONES SOBRE LA PLATAFORMA AL-SIGM (SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MUNICIPAL) DE LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE A CORUÑA

MANUAL PROCEDIMIENTO: SOLICITUD SERVICIO AXUDA NO FOGAR (SAF)



Febrero 2018



ÍNDICE

1 Objetivo.....	4
1.1. Normativa aplicable.....	4
1.2. Documentación a aportar.....	4
1.3. Elementos de Tramitación.....	5
2 Procedimiento ‘Servicio Axuda no Fogar’	6
2.1. Datos específicos.....	6
2.1.1. Descripción SAF.....	6
2.1.2. Acceso SAF.....	7
2.1.3. Seguimiento SAF.....	8
2.1.4. Otras entidades.....	9
2.2. Estructura del procedimiento.....	9
3 Proceso de tramitación.....	12
3.1. Fase de Inicio.....	12
3.2. Fase de Instrucción.....	12
3.3. Fase de Terminación.....	13
3.4. Fase de Ejecución.....	14
3.5. Fase de Archivo.....	16
4 Tags de Plantillas.....	17

CONTROL DE VERSIONES Y DISTRIBUCIÓN

Nombre del documento:	DIPCO-MAN-Solicitud Servicio Axuda no Fogar.odt	Versión:	01.00
Codificación del documento:	Manual de usuario		
Elaborado por:	Indra	Fecha:	13/01/2017
Validado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	

	REGISTRO DE CAMBIOS	
Versión	Causa de la nueva versión	Fecha de aprobación
01.00	Creación del documento	11/01/2017
	Actualización versión TEdC V4.3.6	Enero 2019

LISTA DE DISTRIBUCIÓN (opcional)		
Nombre	Número de copia	Área/Centro/Ubicación

1 OBJETIVO

El objetivo del presente documento es describir desde el punto de vista funcional el procedimiento **“Solicitud Servicio Axuda no Fogar”** desarrollo específico para la Diputación de A Coruña y para su implantación en los Concellos de la provincia adscritos al proyecto.

1.1. Normativa aplicable

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

- Ordenanza reguladora do prezo público pola prestación do Servicio de Axuda a Domicilio do Concello de Teo.
- Ley 39/88 del 28 de diciembre, reguladora de las Haciendas Locales.
- Orden del 22 de enero de 2009, de Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar, por la que se regula el servicio de ayuda en el hogar.
- Ley 4/1993, del 14 de abril, de Servicios Sociales de Galicia.
- Cartera de servicios para personas dependientes, prevención de la dependencia y promoción de la autonomía personal. (Xunta de Galicia. Consellería de Traballo e Benestar)

1.2. Documentación a aportar

Requisitos para acceder al servicio:

- Acreditar residencia efectiva y continuada en la Comunidad Autónoma los dos años anteriores a la presentación.
- Empadronamiento en el municipio donde se preste el servicio.
- Informe de valoración médica, social y/o psicológica en el que se recomiende el acceso al servicio.

Documentación requerida para el acceso:

- Impreso oficial de solicitud.
- Certificado médico con el diagnóstico y con la posología del tratamiento farmacológico a suministrar, dietas específicas, etc.

- Documentos acreditativos de la personalidad, tarjeta sanitaria, seguro de decesos, datos bancarios, etc.
- Justificantes de ingresos/rentas.
- Informe psicológico, en su caso.
- Informe social del profesional de referencia de los servicios sociales comunitarios o de salud.

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 estos expedientes	PCD SOL_AXUDA_FOGAR
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	Inscripciones registrales, acreditaciones y comunicaciones
Código de Procedimiento	Código que identifica el procedimiento en el Catálogo	S002
Tramitación integrada con Decretos	Indica si está disponible la tramitación integrada con el correspondiente expediente de Decretos	Sí
Forma de inicio	Forma en que se inician los expedientes	A instancia de parte y de oficio
Efecto del Silencio Administrativo		
Recursos		
Plazo de Resolución		

2 PROCEDIMIENTO 'SERVICIO AXUDA NO FOGAR'

El procedimiento de Servicio de Ayuda en el hogar (en adelante, SAF), se modela con la finalidad de gestionar la demanda de esta prestación, que tiene por objeto prestar un conjunto de atenciones a las personas y/o familias, desde una perspectiva integral y normalizadora, para facilitar su autonomía personal y la permanencia en su entorno habitual.

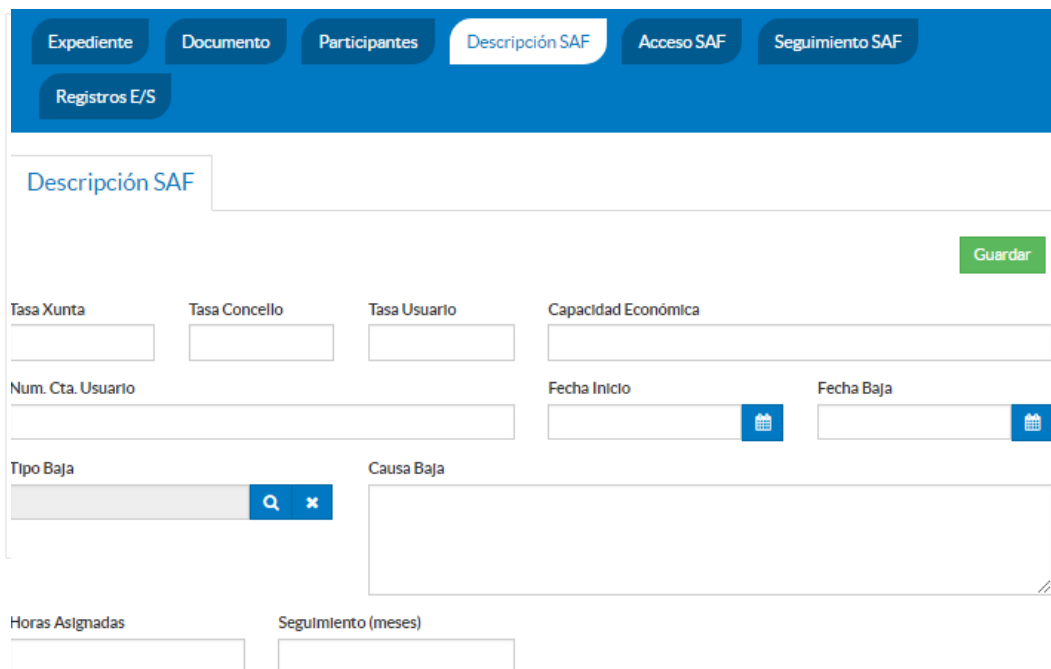
2.1. Datos específicos

Un expediente de SAF se puede iniciar a instancia de parte, tras la presentación por registro de la solicitud correspondiente. Este tipo de expedientes también se podrá iniciar de oficio, por parte de los servicios sociales del Concello, como un procedimiento de urgencia.

Para dar cabida a los datos más relevantes se han creado entidades específicas que se describen a continuación.

2.1.1. Descripción SAF

Esta entidad que se recogen los datos específicos del servicio de ayuda en el hogar.



El formulario de Descripción SAF presenta una barra superior con pestañas: Expediente, Documento, Participantes, Descripción SAF (seleccionada), Acceso SAF y Seguimiento SAF. Debajo de estas, hay un botón 'Registros E/S'. El título principal del formulario es 'Descripción SAF'. A la derecha del título hay un botón 'Guardar'. El formulario contiene los siguientes campos:

- Tasa Xunta: campo de texto.
- Tasa Concello: campo de texto.
- Tasa Usuario: campo de texto.
- Capacidad Económica: campo de texto.
- Num. Cta. Usuario: campo de texto.
- Fecha Inicio: campo de fecha con icono de calendario.
- Fecha Baja: campo de fecha con icono de calendario.
- Tipo Baja: campo de texto con iconos de búsqueda y cerrar.
- Causa Baja: campo de texto grande.
- Horas Asignadas: campo de texto.
- Seguimiento (meses): campo de texto.

Datos específicos Entidad Descripción SAF.

Significado de campos concretos

Campo	Valor
Tasa Xunta	Numérico
Tasa Concello	Numérico
Tasa Usuario	Numérico
Capacidad Económica	Numérico
N.º Cuenta usuario	Numérico de 26 caracteres
Fecha Inicio	Fecha
Fecha Baja	Fecha
Tipo Baja	Lista de valores: <ul style="list-style-type: none"> • Renuncia • Cambio PIA • Cambio proxecto de intervención • Traslado de residencia • Falecemento • Falta reiterada de pagamento • Desaparición das causas
Causa baja	Texto largo
Horas asignadas	Numérico
Seguimiento (meses)	Numérico

2.1.2. Acceso SAF

En esta entidad se registrarán los datos referidos a las condiciones que tiene el solicitante para acceder al servicio de ayuda en el hogar.

Expediente
Documento
Participantes
Descripción SAF
Acceso SAF
Seguimiento SAF
Registros E/S

Acceso SAF

Guardar

Tipo de Acceso

Estado SAF

Contenido Servicio

Observaciones Contenido Servicio

Valoración Autonomía Personal

Valoración Apoyo Social

Valoración Familia/Menores

Valoración Otros

Valoración Total

Grado Dependencia

Nivel Dependencia

Expte. SIUSS

Fecha Resolución SIUSS

Fecha Resolución PIA

Datos específicos Entidad Acceso SAF.

Significado de campos concretos

Campo	Valor
Tipo de acceso	Lista de valores: <ul style="list-style-type: none"> Libre concurrencia Dependencia
Estado SAF	Lista de valores: <ul style="list-style-type: none"> Temporal Indefinido
Contenido del servicio	Texto largo
Valoración autonomía personal	Texto largo
Valoración apoyo social	Texto largo
Valoración familia/ menores	Texto largo
Valoración otros	Texto largo
Valoración total	Texto largo
Grado dependencia	Texto
Nivel dependencia	Texto
Expte. SIUSS	Texto
Fecha resolución SIUSS	Fecha
Fecha resolución PIA	Fecha

2.1.3. Seguimiento SAF

En esta entidad se registrarán todos los datos referentes al seguimiento del servicio de ayuda en el hogar.

Expediente
Documento
Participantes
Descripción SAF
Acceso SAF
Seguimiento SAF

Registros E/S

Seguimiento SAF

Nuevo

Guardar

Fecha Seguimiento

Causa

Período

Contenido Cambios

Auxiliar

Observaciones

Datos específicos Entidad Seguimiento SAF

Significado de campos concretos

Campo	Valor
Fecha Seguimiento	Fecha
Causa	Texto largo
Período	Lista de valores: <ul style="list-style-type: none"> Bimensual Extraordinario ...
Contenido cambios	Texto largo
Observaciones	Texto largo
Auxiliar	Lista de valores: <ul style="list-style-type: none"> Aux 1 Aux 2 Aux 3 ...

2.1.4. Otras entidades

Se incluyen además en el expediente el resto de entidades de uso genérico en TEDEC (expediente, participantes, documento, registro E/S).

En concreto, se recomienda hacer uso de las entidades Expediente y Participantes.

- En la entidad expediente se recomienda cumplimentar, al menos, el campo “asunto” e “interesado principal”. Si el expediente se ha iniciado desde registro distribuido, el interesado principal se autocumplimentará.
- En la entidad Participantes, todas las personas físicas y jurídicas relacionadas con el expediente (tramitador, notificados, traslados...)

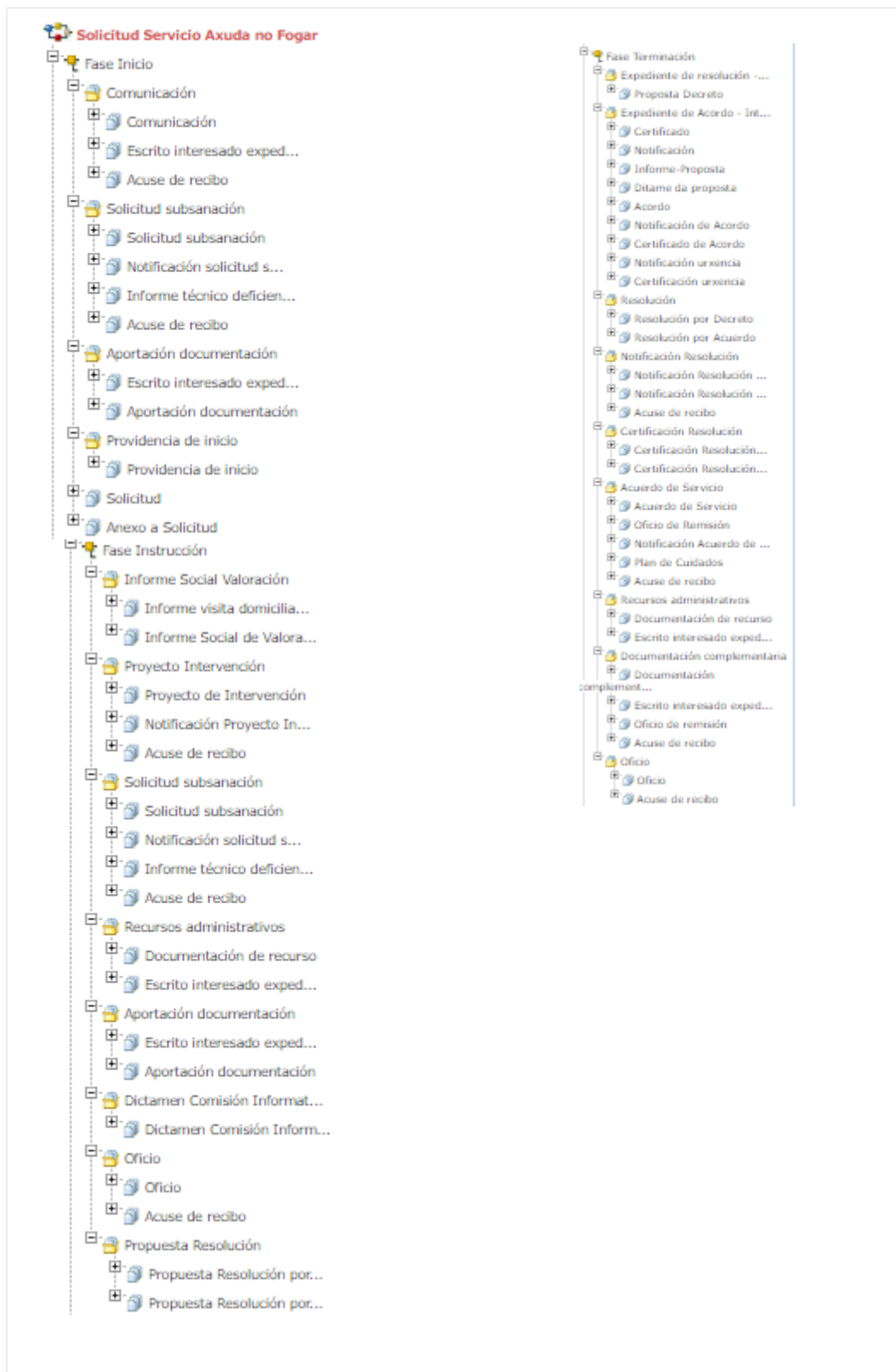
2.2. Estructura del procedimiento

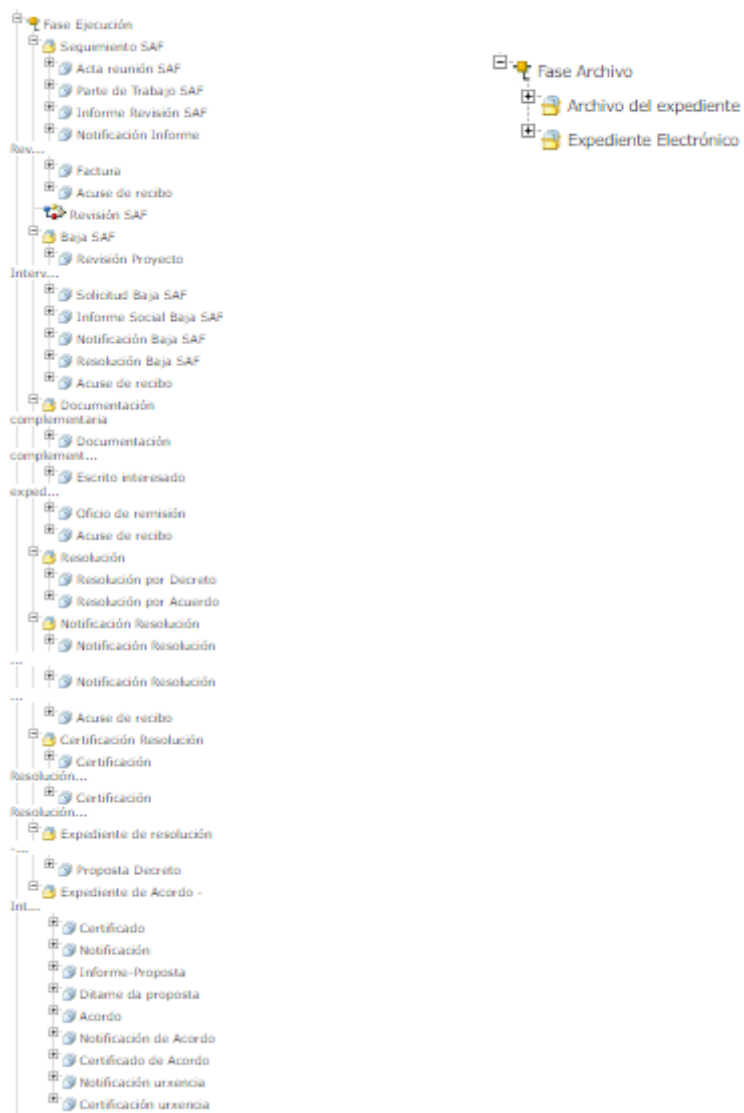
La tramitación de un expediente de ‘Solicitud de Servicio de Axuda no Fogar’ consta de las siguientes fases secuenciales:

- ✓ Fase de Inicio.
- ✓ Fase de Instrucción.
- ✓ Fase de Terminación.
- ✓ Fase Ejecución.
- ✓ Fase de Archivo.

En el siguiente gráfico se muestra el flujo de fases junto con sus trámites y documentos, que detallaremos a continuación.

Cabe destacar que en la fase de ejecución hay un trámite denominado “seguimiento SAF” que no es tal: al instanciarlo abre una serie de actividades (3) que hay que cumplimentar y por el orden en el que se presentan. Al terminar de cumplimentar las tres, podemos continuar con la tramitación habitual.





Fases y trámites/actividades del procedimiento 'Solicitud Servizo Axuda no Fogar'

3 PROCESO DE TRAMITACIÓN.

A continuación se describe un caso de uso genérico para el procedimiento de solicitud del servicio de ayuda en el hogar especificando los trámites y documentos a generar en cada caso.

Es necesario recalcar que, dados los tipos de datos recogidos en este expediente, el modo de tramitación puede variar mucho según el modo de tramitar de cada Concello. Por otra parte, si se considera necesario, podremos crear un grupo de tramitación específico al que solamente tenga acceso el personal de servicios sociales y restringido al resto de personal del Concello. Si queremos activar esa configuración deberemos solicitarlo al servicio de soporte.

3.1. Fase de Inicio

Dentro de la **Fase de inicio** comenzaremos recibiendo en nuestra bandeja de entrada de TEDEC la solicitud presentada por el usuario a través de registro distribuido, con la documentación digitalizada y firmada electrónicamente. A partir de este registro iniciaremos el expediente.

En caso necesario, y tras revisar la documentación presentada, abriremos el trámite de **Solicitud subsanación**. Para recibir la respuesta a la solicitud de subsanación abriremos el trámite de **Aportación Documentación**. Si recibimos esta aportación por registro distribuido, la anexaremos al expediente en el cual ya estamos trabajando.

El trámite de **Comunicación**, se utiliza para informar al interesado de que se ha dado inicio al expediente así como para recibir sus escritos al respecto.

Finalmente disponemos del trámite **Providencia de inicio** en la que se comunica administrativamente el inicio del expediente.

Finalizado este trámite se avanza a la **Fase de instrucción**.

3.2. Fase de Instrucción

En el inicio de la fase de instrucción será necesaria la emisión por parte de los técnicos de servicios sociales de un informe que valore la situación de las personas solicitantes, para lo cual se dispone del trámite de **Informe Social Valoración**, con la posibilidad de anexar el informe de valoración así como el documento de informe de visita domiciliaria.

En el trámite **Proyecto Intervención** y en el tipo de documento homónimo anexaremos el documento en el que se recoge el itinerario ad hoc para el usuario, así como la notificación del citado proyecto.

En caso de que se detecte una deficiencia en la documentación aportada se habilita de nuevo el uso de los trámites de **Solicitud Subsanación y Aportación de documentación**, en los mismos términos que los indicados en fase de inicio.

El usuario puede presentar un recurso administrativo en relación a la propuesta de resolución del servicio, para lo cual se habilita el trámite **Recursos Administrativos**.

En base a toda la documentación recabada en la instrucción del expediente se genera la **Propuesta de Resolución** en el trámite y tipo de documento homónimo. Si dicha propuesta ha de ser dictaminada en comisión informativa, se instanciará el trámite **Dictamen Comisión Informativa**, en el cual anexaremos el documento del dictamen. Si disponemos de la tramitación electrónica de órganos colegiados, relacionaremos el expediente de SAF con el de Gestión de Comisiones Informativas en el cual se haya dictaminado la propuesta.

Tendremos disponible el trámite **Oficio** para remitir comunicaciones de salida al interesado o a las entidades que corresponda, de ser necesario.

Finalizada la instrucción del expediente avanzamos fase y pasamos a la **Fase de Terminación**.

*Dentro del catálogo TEDEC existe un procedimiento específico de **Recursos Administrativos**. De disponer de él, se iniciará el expediente correspondiente y se relacionarán ambos. De no disponer de él, podrá solicitarse su activación a soporte.*

3.3. Fase de Terminación.

En la fase de terminación se resuelve el expediente, de modo que deberá emitirse la resolución, con sus correspondientes notificaciones y certificaciones, de ser el caso. Dependiendo de si esta resolución se realiza vía decreto o vía órgano colegiado, y de si en el Concello se dispone de la integración con decretos y actas, habrá dos posibilidades:

- Si el Concello *Sí dispone de la tramitación Integrada con Decretos* se mostrarán disponibles los trámites:

- **Expediente de resolución – Integración:** que permite generar el documento Decreto y sus notificaciones y certificados vinculados en el expediente relacionado de Tramitación de Decretos.
 - **Resolución por Acuerdo - Integración:** que permite anexar el documento de Acuerdo cuando las atribuciones estén delegadas en Xunta de Gobierno o en el Pleno, y sus correspondientes notificaciones y certificados.
 - Si el Concello NO dispone de la tramitación Integrada con Decretos se mostrarán disponibles los trámites:
 - **Resolución.**
 - **Notificación Resolución.**
 - **Certificación Resolución.**
- En este segundo caso, deberemos relacionar manualmente el expediente de SAF con el que corresponda (tramitación de decretos u órganos colegiados)

El usuario puede presentar un recurso administrativo en relación a la resolución, para lo cual se habilita el trámite **Recursos Administrativos**.

Se dispone del trámite **Acuerdo de Servicio**, en el cual se recogen distintos documentos, para recoger todas las posibilidades de comunicación del acuerdo: acuerdo de servicio, notificación de acuerdo de servicio, plan de cuidados, oficio de remisión y acuse de recibo.

Tendremos disponible el trámite **Oficio** para remitir comunicaciones de salida al interesado o a las entidades que corresponda, de ser necesario.

En esta fase del expediente se dispondrá del trámite **Documentación Complementaria**, que permite la incorporación al expediente de otro tipo de documentos que no tienen ubicación en el resto de trámites habilitados en el modelado del procedimiento. Se definen en él tres tipos de documentos de tipo: entrada, salida e interno.

3.4. Fase de Ejecución

En esta fase dispondremos en primer lugar del trámite **Seguimiento SAF**, que dispone de los documentos: Acta reunión SAF, Informe revisión SAF, Parte de trabajo SAF, Factura, acuse de recibo y notificación. En este trámite incluiremos toda la documentación relacionada con el proceso periódico de seguimiento del servicio.

En el caso de que el usuario cause baja por alguna de las razones previstas, se instanciará el trámite **Baja SAF**, con los documentos: Revisión proyecto intervención (si procede en función de la causa de baja), Solicitud baja SAF, Informe social baja SAF, Notificación, acuse de recibo y Resolución.

En esta fase existirán resoluciones relacionadas con el expediente, de modo que deberá emitirse la resolución, con sus correspondientes notificaciones y certificaciones, de ser el caso. Dependiendo de si esta resolución se realiza vía decreto o vía órgano colegiado, y

de si en el Concello se dispone de la integración con decretos y actas, habrá dos posibilidades:

- Si el Concello *SÍ dispone de la tramitación Integrada con Decretos* se mostrarán disponibles los trámites:
 - **Expediente de resolución – Integración:** que permite generar el documento Decreto y sus notificaciones y certificados vinculados en el expediente relacionado de Tramitación de Decretos.
 - **Resolución por Acuerdo - Integración:** que permite anexar el documento de Acuerdo cuando las atribuciones estén delegadas en Xunta de Gobierno o en el Pleno, y sus correspondientes notificaciones y certificados.
- Si el Concello *NO dispone de la tramitación Integrada con Decretos* se mostrarán disponibles los trámites:
 - **Resolución.**
 - **Notificación Resolución.**
 - **Certificación Resolución.**

En este segundo caso, deberemos relacionar manualmente el expediente de SAF con el que corresponda (tramitación de decretos u órganos colegiados)

En esta fase del expediente se dispondrá del trámite **Documentación Complementaria**, que permite la incorporación al expediente de otro tipo de documentos que no tienen ubicación en el resto de trámites habilitados en el modelado del procedimiento. Se definen en él tres tipos de documentos de tipo: entrada, salida e interno.

En la fase de ejecución se encuentran los trámites mencionados, pero también una subfase con unas características especiales de tramitación, denominada **Revisión SAF** y que está marcada con un icono diferente al resto:

 Revisión SAF

Se ejecutará cada actividad, que consta cada una de una serie de documentos. Iremos incorporando los documentos pertinentes, en el orden que establece y pulsando al finalizar cada una de ellas en “avanzar actividad”. Cuando avanzamos actividad en la última, salimos de **Revisión SAF** y volvemos al contexto habitual del procedimiento.

Revisión SAF

^ Nuevo Documento

Notificación
Revisión P.I.

Revisión Informe
Social

Revisión Proyecto
Intervención

Avanzar Actividad

^ Nuevo Documento

Notificación
Resolución Revisión
SAF

Resolución Revisión
SAF

Avanzar Actividad

^ Nuevo Documento

Notificación
Revisión A.S.

Oficio de Remisión

Revisión Acuerdo
de Servicio

Revisión Plan
Cuidados

Avanzar Actividad

3.5. Fase de Archivo

A esta fase se puede derivar en cualquier momento de la tramitación y se puede adjuntar en ella el documento 'Archivo del expediente'.

*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, y tener cubiertos los campos origen y estado de elaboración.*

4 TAGS DE PLANTILLAS

Se enumeran a continuación los tags que permiten la extracción de la información contenida en las entidades específicas de Solicitud Servicio Axuda no Fogar.

Campo	Tag
Descripción SAF	
Tasa Xunta	<ispactag entity='CONC_DESCRIPCION_SAF' property='TASAXUNTASAF'/>
Tasa Concello	<ispactag entity='CONC_DESCRIPCION_SAF' property='TASACONCELLOSAF'/>
Tasa Usuario	<ispactag entity='CONC_DESCRIPCION_SAF' property='TASAUSUARIOSAF'/>
Capacidad Económica	<ispactag entity='CONC_DESCRIPCION_SAF' property='CAPACIDADSAF'/>
Num. Cta. Usuario	<ispactag entity='CONC_DESCRIPCION_SAF' property='CUENTAUSUARIOSAF'/>
Fecha Inicio	<ispactag entity='CONC_DESCRIPCION_SAF' property='FECHAINICIOSAF'/>
Fecha Baja	<ispactag entity='CONC_DESCRIPCION_SAF' property='FECHABAJASAF'/>
Tipo Baja	<ispactag rule='PropertySubstituteRule' entity='CONC_DESCRIPCION_SAF' property='STIPOBAJASAF' codetable='CONC_VLDTBL_TIPOBAJA' code='VALOR' value='SUSTITUTO' />
Causa Baja	<ispactag entity='CONC_DESCRIPCION_SAF' property='CAUSABAJASAF'/>
Horas Asignadas	<ispactag entity='CONC_DESCRIPCION_SAF' property='HORASIGSAF'/>
Seguimiento (meses)	<ispactag entity='CONC_DESCRIPCION_SAF' property='SEGUIMIENTOSAF'/>
Acceso SAF	
Tipo de Acceso	<ispactag entity='CONC_ACCESOSAF' property='TIPOACCESOSAF'/>
Estado SAF	<ispactag rule='PropertySubstituteRule' entity='CONC_ACCESOSAF' property='ESTADOSAF' codetable='ESTADOSAF' code='VALOR' value='SUSTITUTO' />
Contenido Servicio	<ispactag rule='PropertySubstituteRule' entity='CONC_ACCESOSAF' property='CONTENIDOSERVICIOSAF' codetable='CONC_SERVICIOSAF' code='VALOR' value='SUSTITUTO' />
Observaciones Contenido Servicio	<ispactag entity='CONC_ACCESOSAF' property='OBSERVACIONCONTENIDOSAF'/>
Valoración Autonomía Personal	<ispactag entity='CONC_ACCESOSAF' property='AUTONOMIASAF'/>
Valoración Apoyo Social	<ispactag entity='CONC_ACCESOSAF' property='APOYOSOCIALSAF'/>
Valoración Familia/Menores	<ispactag entity='CONC_ACCESOSAF' property='FAMILIAMENORESSAF'/>
Valoración Otros	<ispactag entity='CONC_ACCESOSAF' property='OTROSSAF'/>
Valoración Total	<ispactag entity='CONC_ACCESOSAF' property='TOTALSAF'/>
Grado Dependencia	<ispactag entity='CONC_ACCESOSAF' property='GRADOSAF'/>
Nivel Dependencia	<ispactag entity='CONC_ACCESOSAF' property='NIVELSAF'/>
Expte. SIUSS	<ispactag entity='CONC_ACCESOSAF' property='SIUSSSAF'/>
Fecha Resolución SIUSS	<ispactag entity='CONC_ACCESOSAF' property='FECHASIUSSSAF'/>
Fecha Resolución PIA	<ispactag entity='CONC_ACCESOSAF' property='FECHAPIASAF'/>
Seguimiento SAF	
Fecha Seguimiento	<ispactag entity='CONC_SEGUIMIENTOSAF' property='FECHASEGUIMIENTOSAF'/>
Causa	<ispactag entity='CONC_SEGUIMIENTOSAF' property='CAUSASEGSAF'/>
Período	<ispactag rule='PropertySubstituteRule' entity='CONC_SEGUIMIENTOSAF' property='PERIODOSAF' codetable='PERIODOSAF' code='VALOR' value='SUSTITUTO' />
Contenido Cambios	<ispactag entity='CONC_SEGUIMIENTOSAF' property='CAMBIOSAF'/>
Observaciones	<ispactag entity='CONC_SEGUIMIENTOSAF' property='OBSERVACIONSAF'/>

Campo	Tag
Auxiliar	<ispactag rule='PropertySubstituteRule' entity='CONC_SEGUIMIENTOSAF' property='AUXILIAR' codetable='AUXILIARSAF' code='VALOR' value='SUSTITUTO'/>