

SOLICITUD DE PRESTACIONES SOCIALES DESDE DOMICILIO, EN LA OAMR, CON FIRMA BIOMÉTRICA



M^a ESTRELLA FADRIQUE CHOUSA

INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

El **Servicio de Asuntos Sociales** atiende solicitudes de colectivos que, en muchos casos no tiene acceso ni conocimientos tecnológicos. Los demandantes de los servicios firmaban **las solicitudes en papel** en las visitas de los Trabajadores Sociales, y se presentaban en los registros de los ayuntamientos correspondientes o en Diputación, **retrasando en varios días el inicio de la tramitación de los expedientes además de duplicar mucha información**

¿Cómo agilizar la apertura de los expedientes?



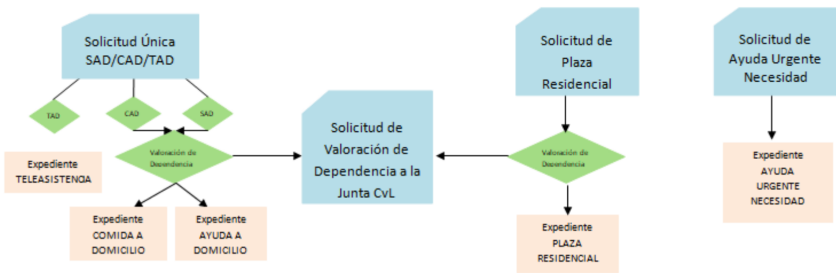
- Se unifican las solicitudes de **Ayuda a Domicilio (SAD)**, **Comida a Domicilio (CAD)** y **Teleasistencia (TAD)** en una **única solicitud**
- Se habilitan, en la Oficina de Asistencia en Materia de Registros, los trámites de Solicitud de Ayudas Sociales, que permiten **realizar la solicitud** de forma inmediata desde los domicilios, **por los mismos Trabajadores Sociales**, que realizan la visita, **mediante el uso de una Tablet y Firma Biométrica**.
- Paralelamente **se habilita** otro **tramite** que permite, mediante ventanilla única, realizar la **solicitud**, a la Gerencia de la Junta de Castilla y León, de la **Valoración de Dependencia**.

De esta manera se consigue la apertura en el mismo día de los expedientes, reduciendo el tiempo de espera para el inicio de las prestaciones solicitadas

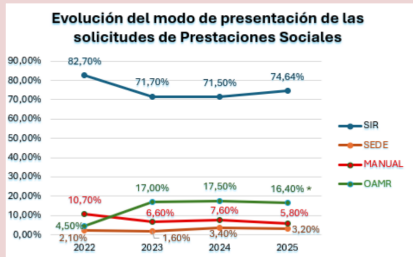
¿QUÉ RECURSOS SE UTILIZARON PARA SU CONFIGURACIÓN?

118 Tesoros para la Solicitud	5 Procedimientos	146 Tareas Regladas	62 Circuitos Resolución
<ul style="list-style-type: none">• Ayuda a Domicilio, Comida a Domicilio y Teleasistencia (SOLICITUD ÚNICA) (79 tesauros)• Urgencia Social (19 tesauros)• Ingreso en Residencia (20 tesauros)◦ Selector Si/No (formato botón, para elegir la prestación)◦ Selector Si/No (formato desplegable, para condiciones)◦ Selector 18N (para campos con opciones predeterminadas)◦ Texto y Numérico (reutilizados en documentos y CR)◦ Campos calculados para importes	<ul style="list-style-type: none">• Reglados y semiautomatizados<ul style="list-style-type: none">◦ Solicitud unificada para<ul style="list-style-type: none">▪ AYUDA A DOMICILIO▪ COMIDA A DOMICILIO▪ TELEASISTENCIA◦ Solicitud propia<ul style="list-style-type: none">▪ AYUDAS DE URGENCIA SOCIAL▪ INGRESO EN RESIDENCIA	<ul style="list-style-type: none">• Se configuran tareas regladas de diferentes tipos:<ul style="list-style-type: none">▪ Documento (con y sin plantilla)▪ Formulario▪ Libre.◦ AYUDA A DOMICILIO (40 tareas)◦ COMIDA A DOMICILIO (21 tareas)◦ TELEASISTENCIA (22 tareas)◦ URGENCIA SOCIAL (32 tareas)◦ INGRESO EN RESIDENCIA (31 tareas)	<ul style="list-style-type: none">• Se configuran 62 Circuitos de resolución todos con plantilla predefinida, utilizando los diferentes campos capturados a lo largo del procedimiento◦ AYUDA A DOMICILIO (21 CResolución)◦ COMIDA A DOMICILIO (10 CResolución)◦ TELEASISTENCIA (11 CResolución)◦ URGENCIA SOCIAL (5 CResolución)◦ INGRESO EN RESIDENCIA (15 CResolución)

FLUJOGRAMA



ANÁLISIS DE DATOS



*El 64,9% de la solicitudes presentadas en la OAMR son solicitudes unificadas SAD/CAD/TAD, el porcentaje real sería un 32% (Datos extraídos del módulo de Analiza)

INDICADORES DE RESULTADOS

Punto de partida (2022-2024)

Volumen de solicitudes	Se recibieron 56 solicitudes individuales en 2022 , 263 en 2023 y 320 en 2024, para cada prestación
Calidad en la tramitación	Tediosa , datos repetidos que se rellenaban en todas las solicitudes y que podían dar lugar a errores . Solicitudes en papel que obligaban a rellenar todos los datos, a los tramitadores, al abrir los expedientes.
Tiempo de tramitación	Tiempo medio de tramitación mayor a 28 días , en los procedimientos de Ayuda a Domicilio y Comida ; y de más de 16 para Teleasistencia

Resultados (2025)

309 solicitudes múltiples en el 2025 que podrían dar lugar a 900 expedientes
Más ágil y precisa , los datos se rellenan una sola vez. Se evitan errores y los datos capturados en la solicitud se utilizan en documentos y Circuitos de Resolución
En el 2025 se reduce el tiempo de tramitación a 20 días en los procedimientos de Ayuda a Domicilio y Comida y a menos de 10 en Teleasistencia

ESCANÉAME PARA MÁS INFORMACIÓN

