

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 Tesauros para la Solicitud

- Ayuda a Domicilio, Comida a Domicilio y Teleasistencia (**SOLICITUD ÚNICA**) (79 tesauros)
 - Urgencia Social (19 tesauros)
 - Ingreso en Residencia (20 tesauros)
- Selector Sí/No (formato botón, para elegir la prestación)
 - Selector Sí/No (formato desplegable, para condiciones)
 - Selector |18N (para campos con opciones predeterminadas)
 - Texto y Numérico (reutilizados en documentos y CR)
 - Campos calculados para importes

5 Procedimientos

- Reglados y semiautomatizados
 - **Solicitud unificada para**
 - AYUDA A DOMICILIO
 - COMIDA A DOMICILIO
 - TELEASISTENCIA
 - **Solicitud propia**
 - AYUDAS DE URGENCIA SOCIAL
 - INGRESO EN RESIDENCIA

146 Tareas Regladas

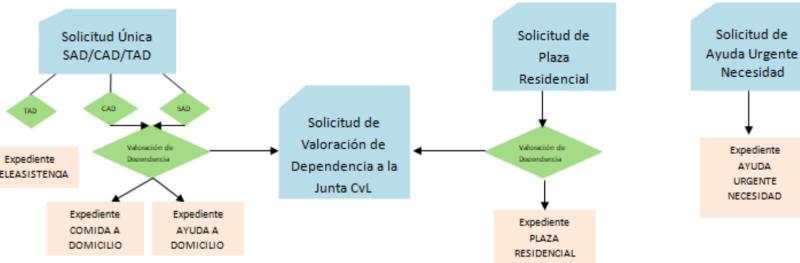
- Se configuran tareas regladas de diferentes tipos:
 - Documento (con y sin plantilla)
 - Formulario
 - Libre.

 - AYUDA A DOMICILIO (40 tareas)
 - COMIDA A DOMICILIO (21 tareas)
 - TELEASISTENCIA (22 tareas)
 - URGENCIA SOCIAL (32 tareas)
 - INGRESO EN RESIDENCIA (31 tareas)

62 Circuitos Resolución

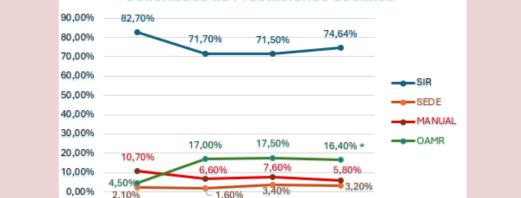
- Se configuran 62 Circuitos de resolución todos con plantilla predefinida, utilizando los diferentes campos capturados a lo largo del procedimiento
 - AYUDA A DOMICILIO (21 Resolución)
 - COMIDA A DOMICILIO (10 Resolución)
 - TELEASISTENCIA (11 Resolución)
 - URGENCIA SOCIAL (5 C Resolución)
 - INGRESO EN RESIDENCIA (15 Resolución)

FLUJOGRAMA



ANALISIS DE DATOS

Evolución del modo de presentación de las solicitudes de Prestaciones Sociales



*El 64,9% de las 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 rellenan en todas las solicitudes y que podían dar lugar a **errores**. **Solicitudes en papel** que obligaban a llenar 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 **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

