

Expediente: PCO.001.2020.00362

MANUAL DE SOLICITUD DE SERVICIO DE CARÁCTER SOCIAL

MANUAL

16 de mayo de 2019



Concello
 **Di^xital**





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 SERVICIO DE CARÁCTER SOCIAL.....	5
2.1	Datos específicos.	5
2.2	Entidad 'Datos servicio social'	5
2.3	Estructura del procedimiento	7
3	PROCESO DE TRAMITACIÓN.....	7
3.1	Fase de instrucción.....	7
3.2	Fase de Archivo.....	9
4	TAG DE PLANTILLAS	10
4.1	Datos servicio social.....	10



Versión	Registro de cambios Causa de la nueva versión	Fecha
1.0	Creación del documento	16/05/2022



1 OBJETIVO

El objetivo del presente documento es describir desde el punto de vista funcional el procedimiento que da respuesta a la necesidad de tramitar la solicitud de cualquier servicio de carácter social no modelado en el restante de procedimientos en la plataforma TEDeC, así como los cambios que se puedan producir. Este procedimiento se ha definido y modelado 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
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales

1.2 DOCUMENTACIÓN A APORTAR.

En el caso de la tramitación de la solicitud del servicio, el interesado debe aportar la documentación relativa al servicio que solicite además de:

- Solicitud de servicio de carácter social

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 SERVICIO SOCIAL
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	S001
Tramitación integrada con Decretos	Indica si está disponible la tramitación integrada con el correspondiente expediente de Decretos	SI

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 SERVICIO DE CARÁCTER SOCIAL

El procedimiento permite dar respuesta a la necesidad de los ayuntamientos de disponer de un expediente en el cual tramitar sus solicitudes de servicio de carácter social, que no se encuentran modelados en la plataforma TEDeC.

2.1 DATOS ESPECÍFICOS.

El expediente de Solicitud de Servicio de Carácter Social se inicia a partir de la solicitud de la persona interesada, siendo la administración local responsable de los informes pertinentes y su tramitación, resolviendo realizando 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 ‘DATOS SERVICIO SOCIAL’

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



Expediente

Documentos

Participantes

Registros E/S

Publicaciones Oficiales

Datos Servicio Social

Datos Servicio Social

Guardar

Tipo de Servicio Solicitado

Particularidades del Servicio

Observaciones

Entidad Datos servicio social

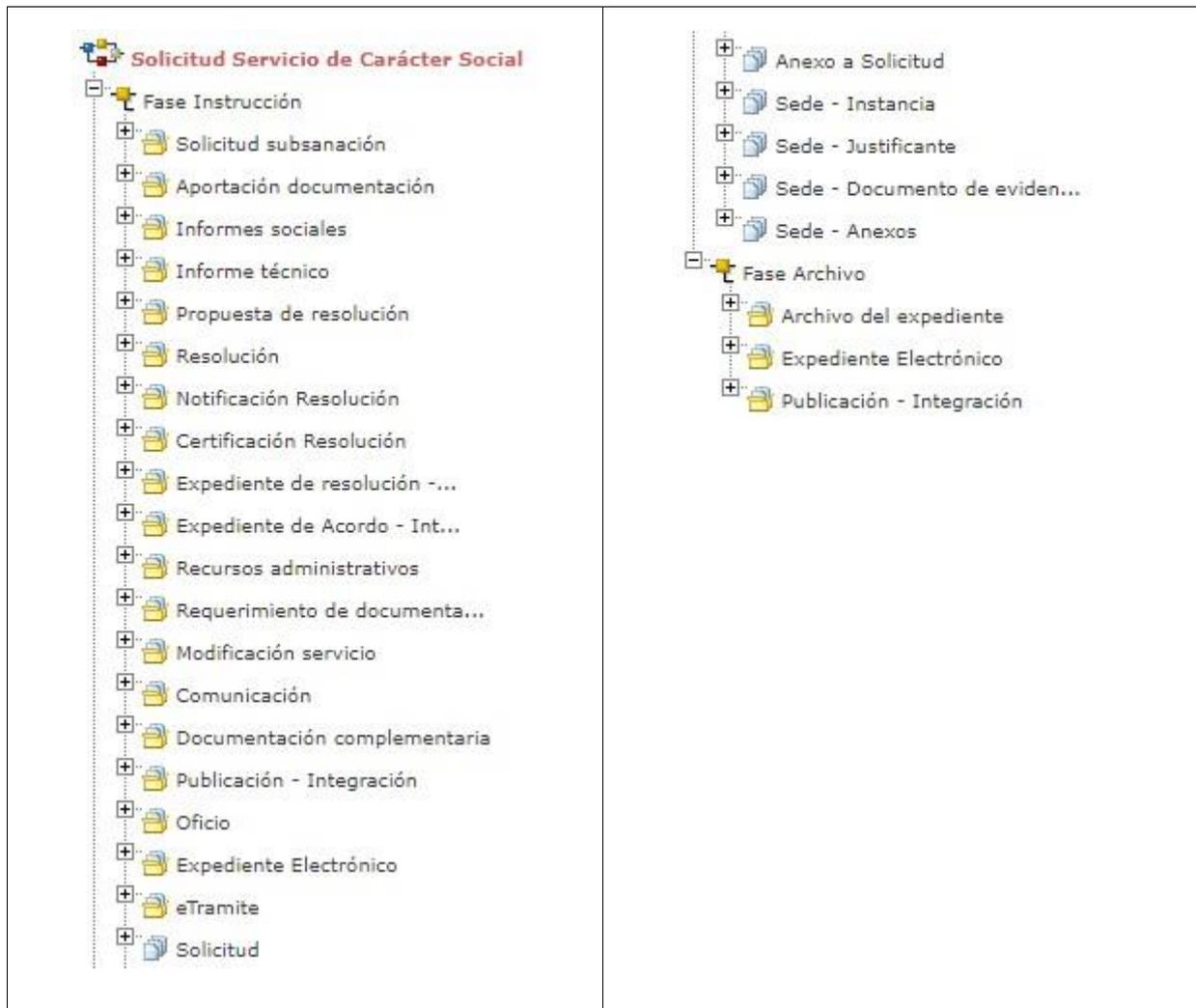
Campo	Significado
Tipo servicio solicitado	Ayudas alquiler Bono Social Bonotaxi Comedor en casa Familia numerosa Ingreso mínimo vital Pensión no contributiva Plaza en centro residencial Plaza en centro de día Prestación por hijos/as Reconocimiento grado discapacidad Tarjeta Bienvenida Termalismo y Turismo Social Otros
Particularidades del servicio	Texto largo
Observaciones	Texto largo

2.3 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:



Fases del procedimiento "Solicitud de Servicio de Carácter Social".

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. 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.

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.

Se dispone del trámite “**Informes sociales**” donde se anexarán los distintos informes sociales necesarios

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.

La resolución de aprobación de la solicitud podrá hacerse adjuntando la documentación de resoluciones o a través de los trámites resolución-integración o propuesta-integración.

- **Resolución:**

Acto administrativo en el que se emite la resolución.

Si el Concello dispone de la tramitación Integrada con Decretos/órganos colegiados se mostrarán disponibles los trámites:

- ✓ **Resolución - Integración:** que permite generar el documento Decreto y sus notificaciones y certificados vinculados en el expediente relacionado de Tramitación de Decretos.
- ✓ **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/órganos colegiados se mostrarán disponibles los trámites:

- ✓ **Resolución**
- ✓ **Notificación Resolución**
- ✓ **Certificación Resolución**

En este caso se iniciarán los expedientes de tramitación de decreto o de gestión de órganos colegiados que corresponda.

Dentro del trámite **Modificación servicio** podrán anexarse las comunicaciones enviadas sobre las modificaciones que puedan darse en el servicio.

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 DATOS SERVICIO SOCIAL

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

Campo	Significado
Tipo servicio solicitado	<ispactag entity='CONC_DATOS_SERV_SOC' property='TIPO_SERVICIO '/>
Particularidades del servicio	<ispactag entity=' CONC_DATOS_SERV_SOC ' property='PARTICULARIDADES_SERVICIO'/>
Observaciones	<ispactag entity=' CONC_DATOS_SERV_SOC ' property='OBSERVACIONES'/>