



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Versión plantilla 1.4



Manual de usuario

Versión 1.0

10 de enero de 2024

< AD74A-Gestión completa del servicio de Teleasistencia >

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarte – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE) y su contenido es CONFIDENCIAL. Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.



La plantilla utilizada para generar este documento está licenciada bajo licencia

[ARINbide](#) by [EJIE](#) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 3.0 Unported License](#).

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
1.0	10/01/2025	Primera versión		
1.1				
1.2				
1.3				
1.4				
1.5				
1.6				

Contenido

1	Introducción	6
2	Registro solicitudes	8
2.1	Libro de Registro	8
2.2	Presencial de la Ciudadanía	8
2.3	Solicitudes de oficio	9
2.3.1	Solicitud de Baja	9
2.3.2	Solicitud de Revisión de Precio Público	11
2.3.3	Solicitud de Modificación de datos	12
2.3.4	Solicitud de Informe de Intervenciones	13
2.3.5	Notificación de Liquidación	14
3	Bandejas de entrada	16
3.1	Bandeja de entradas Papel 0 – Telemáticas/Presencial de la ciudadanía	16
3.1.1	Procesar	17
3.1.1.1	Papel 0	17
3.1.1.2	Telemáticas	23
3.1.1.3	Presencial de la ciudadanía	23
3.2	Bandeja de Informes	24
3.2.1	Flujo Trabajo de Informes Sociales	25
3.2.2	Flujo Trabajo de Informes de intervención	26
3.2.3	Flujo Trabajo de Informes de alto riesgo o suicidio	27
4	Avisos	28
4.1	Consulta de avisos enviados por la DSS y cómo procesar un aviso	28
4.2	Crear un aviso para la DSS. Avisos manuales y avisos automáticos.	29
4.2.1	Creación de avisos manuales	29
4.2.2	Creación automática de Avisos	30
4.3	Procesar un aviso	33
4.4	Ver / Editar Aviso	35
4.5	Eliminar	37
5	Beneficiarios	38
5.1	Detalle de beneficiario	38
5.1.1	Cabecera	41
5.1.2	Pestaña Datos Beneficiario	41
5.1.3	Pestaña Personas de contacto	41
5.1.4	Pestaña Prestación de Servicios	42
5.1.5	Pestaña Avisos	43
5.1.6	Pestaña Dispositivos	43
5.1.7	Pestaña Asociados	43

5.1.8	Pestaña Documentos	44
5.1.9	Pestaña Expedientes.....	44
5.1.10	Pestaña Cobros	45
5.1.11	Pestaña Pagos	46
5.1.12	Pestaña Notas	48
5.2	Cambio de cuenta de un beneficiario	48
6	Expedientes	50
6.1	Cuadro de Mando	50
6.1.1	Búsqueda de Expedientes.....	50
6.1.2	Detalle del Expediente.....	51
6.1.2.1	Cabecera	51
6.1.2.2	Pestaña Solicitud	52
6.1.2.3	Pestaña Prestación de servicio	56
6.1.2.4	Pestaña Documentos	57
6.1.2.5	Pestaña Tramitación.....	57
6.2	Histórico de Expedientes.....	59
7	Prestación del servicio	60
7.1	Parte de Emergencias.....	60
7.2	Intervenciones.....	60
7.3	Alarmas	61
7.4	Revalorizaciones.....	61
7.5	Protocolos	62
7.6	Dispositivos.....	62
8	Utilidades.....	63
8.1	Tablas maestras.....	63
8.1.1	IPREM	63
8.1.2	Ayuntamientos.....	63
8.1.3	Pisos tutelados	64
8.1.4	Tipo de intervención	64
8.1.5	Tipos de alarmas	65
8.1.6	Tipos de avisos.....	65
8.1.7	Tarifas de nivel de soporte	65
8.1.8	Niveles de soporte	66
8.2	Gestión de notificaciones postales.....	66
8.3	Gestión de Quejas/Reclamaciones.....	67
8.4	Gestión de usuarios	67
8.5	Errores Prestador.....	68
8.6	Errores.....	68
9	Gestión contable	69

9.1	Pagos.....	69
9.2	Ingresos	72
9.2.1	Copagos	72
9.2.1.1	Cargos mensuales.....	72
9.2.1.2	Seguimiento.....	75
9.2.1.3	Gestión de impagos.....	77
9.2.2	Ayuntamientos y pisos tutelados	84
9.2.3	Incidencias SIPCA	88
9.3	Gestión de cuentas erróneas	91
10	Listados	95
10.1	Informe mensual.....	95

1 Introducción



El Técnico/a de la Dirección de Servicios Sociales (DSS) podrá:

Realizar la **tramitación** (a través de PLATEA) de 6 procedimientos administrativos:

- Procedimiento administrativo de Alta: Con los trámites de apertura, estudio, requerimiento, desistimiento, resolución, notificación, cierre, y archivo.
- Procedimiento administrativo de Baja: Con los trámites de apertura, estudio, desistimiento, resolución, cierre, y archivo.
- Procedimiento administrativo de Modificación de datos: Con los trámites de apertura, estudio, requerimiento, comunicación, cierre, archivo.
- Procedimiento administrativo de Informe de Intervenciones: Con los trámites de apertura, estudio, notificación, cierre, archivo.
- Procedimiento administrativo de Revisión de Precio Público: Con los trámites de apertura, estudio, requerimiento, resolución, notificación, cierre, archivo.
- Procedimiento administrativo de Exoneración de pago: Con los trámites de apertura, estudio, requerimiento, resolución, notificación, cierre, archivo.

Gestionar entradas desde distintos Orígenes.

- Ayuntamientos conveniados.
- Zuzenean: Libro de registro G.V (Papel 0) o Presencial de la ciudadanía.
- Correos
- Internet: Toolkit de formularios.
- Funcionario Habilitado.

Recepción de las solicitudes, aportaciones, actualizaciones de datos, bajas e informes.

- Bandeja Papel 0
- Bandeja Telemática/presencial de la ciudadanía
- Bandeja de Informes (aportados y solicitados): Informe Social, Intervenciones, Riesgo Suicidio-Malos Tratos.

Gestionar expedientes y solicitudes por nivel de urgencia y fecha de entrada.

Integración con **Correos** (gestión de remesas postales): módulo de gestión de remesas postales integral y horizontal para todas las aplicaciones llamantes que lo requieran.

Gestión de **cobros**, gestión de cobros integral y horizontal para todas las aplicaciones llamantes que lo requieran.

Gestión de **facturas** al Prestador del Servicio. El sistema deberá realizar los cotejos, validaciones y comprobaciones necesarias y listar y contrastar los datos del Prestador del Servicio con los existentes en nuestro sistema.

Gestión del sistema de **avisos**: para sustituir el Mantis y que presente los avisos generados pendientes de procesar con información de quién originó el aviso, quién atendió, tipo de aviso.

Gestión de **cuentas erróneas**: para resolver aquellas cuentas calificadas como erróneas al fallar el proceso de pago.

Gestión de **beneficiarios**, el sistema gestionará información relacionada con el beneficiario/a como datos principales (contacto, perfil, datos bancarios, identificación sanitaria), datos de contactos asociados, prestación del servicio, avisos asociados, dispositivos, documentos, expedientes asociados, y cobros.

Uso de **históricos** para optimizar el acceso/uso al aplicativo.

Open Data: Obtener los ficheros a publicar en el Open Data de Gobierno en formato Excel y con el nivel de desglose requerido.

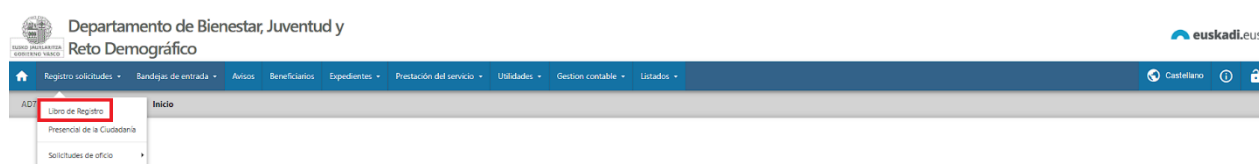
Gestión de **Quejas**. Es necesario automatizar las quejas del beneficiario para poder llevar el control por si son susceptibles de penalización. Deberán quedar registradas en el nuevo aplicativo todas las quejas que lleguen al Prestador del Servicio.

Cuadro de mando y estadísticas, funcionalidad para que la DSS pueda disponer de información para conocer la calidad del Servicio de Teleasistencia y la propia.

2 Registro solicitudes

Esta opción de menú permite registrar solicitudes de diferentes formas, a través del libro de registro, partiendo de solicitudes iniciadas por el ciudadano que se encuentran impresas y firmadas en papel (tienen número de presolicitud) y de oficio.

2.1 Libro de Registro



A través de esta opción de menú se accede a la aplicación de Libro de Registro de Vasco (y59) para registrar las solicitudes que llegan en papel y que finalmente acaban llegando a la bandeja de Papel 0 del aplicativo.



2.2 Presencial de la Ciudadanía

Esta funcionalidad permite al tramitador registrar una solicitud “Presencial de la Ciudadanía” iniciada por el ciudadano estando impresa y firmada en papel y que tiene un número de presolicitud.

Esta solicitud se presenta con el Toolkit de Formularios y tras finalizar este proceso, la solicitud queda a disposición del tramitador de la DSS en la “Bandeja de entradas Papel 0 – Telemáticas/Presencial de la ciudadanía.”.

Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico

AD74A-S, TECNICO LANJUA está en: Inicio > Bandeja de Entradas de Papel 0 - Telemáticas/Pres. ciudadanía

Bandeja de entradas Papel 0 - Telemáticas/Pres. ciudadanía

PROCESAR MOSTRAR/OCULTAR ACTUALIZAR LISTADO

Criterios de filtrado: Origen de la entrada = Presencial ciudadanía No

F. registro	Nº registro	Tipo entrada	Proc. administrativo	Expediente	Solicitante	Remite	Nº reg. orig.	F. reg. orig.
11/07/2024 10:42:35	202400000007232	Aportación de documentos ciudadana presencial	Solicitud de alta Telesistencia	TL 2024 000192	39927813C - LORENA LOPEZ LUNA			
07/05/2024 14:13:06	202400000004703	Aportación de documentos ciudadana presencial	Solicitud de alta Telesistencia	TL 2024 000147	41563254T - ASUNCIÓN CARRASCO CORDOBA			

PRIMERO ANTERIOR Página 1 de 1 SIGUIENTE ÚLTIMO

Mostrando 1 - 2 de 2

2.3 Solicitudes de oficio

Esta funcionalidad permite iniciar una solicitud de oficio de los tipos baja, modificación de datos de dirección, revisión de precio público, informe de intervenciones, o de notificación de liquidación.

El acceso a esta funcionalidad se realiza desde la opción de menú "Solicitudes de oficio" que cuelga de la opción del menú principal "Registro de solicitudes".

Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico

AD74A-S, TECNICO LANJUA está en: Inicio > Bandeja de Entradas de Papel 0 - Telemáticas/Pres. ciudadanía

GESTIÓN COMPLETA DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

Inicio

Libro de Registro

Presencial de la Ciudadanía

Solicitudes de oficio

Solicitud de Baja

Solicitud de Revisión de Precio Público

Solicitud de Modificación de datos

Solicitud de Informe de Intervenciones

Notificación de Liquidación

2.3.1 Solicitud de Baja

Solicitudes de oficio - Solicitud de Baja

Beneficiario

Tipo de identificador * DNI

Identificador *

Nombre *

Apellido 1 *

Apellido 2 *

Notificación

Idioma de las notificaciones * Castellano Euskera

Canal de notificación * Postal Telemática

Canal de aviso * SMS Email Ambos

Datos de la baja

Fecha de baja * 25/11/2024

Motivo de la baja *

Observaciones

Origen de la solicitud de oficio

—

Documentos

Tipo de documento

—

+ SELECCIONAR

Tipo de documento	Nombre del documento	Eliminar
Ningún dato disponible en esta tabla		
Mostrando 0 - 0 de 0		

TRANSMITAR

Para realizar un inicio de oficio de Baja se ha de seleccionar la opción de menú “Registro de solicitudes” submenú “Solicitudes de oficio” opción “Solicitud de baja”.

La información que visualiza es la de los datos del beneficiario, los de notificación, los propios de la solicitud de baja, el origen de la solicitud del inicio de oficio (Avisos, Email, Dirección) y los documentos asociados a la misma.

Para seleccionar la persona, es necesario seleccionar el tipo de identificador y el identificador, al activar la lupa se recuperarán los datos del beneficiario correspondientes al identificador introducido. Los datos del Nombre, Apellido1 y Apellido 2 no se podrán modificar, sin embargo, los datos relacionados con la notificación si podrán modificarse.

Si se elige notificación postal se deberá introducir la dirección postal.

Notificación

Idioma de las notificaciones *

☐ Castellano ☒ Euskera

Canal de notificación *

☒ Postal ☐ Telemática

Canal de aviso *

☐ SMS ☐ Email ☒ Ambos

Móvil *

635147147

Email *

email@gmail.com

Dirección de notificación de la persona interesada

Código postal *

Provincia *

Municipio *

Localidad *

Calle *

Portal *

Escalera *

Piso *

Letra *

Localidad alternativa *

Dirección alternativa *

Portal alternativo *

Al pinchar en el botón tramitar se muestra el siguiente mensaje de aviso en el que se indica, que se va a tramitar el inicio de oficio y que el expediente podrá visualizarse en el cuadro de mando (accesible desde la opción Expedientes del menú principal).

Iniciar oficio X

¿Desea tramitar el inicio de oficio? Una vez iniciado será redirigido al cuadro de mando

CANCELAR ACEPTAR

2.3.2 Solicitud de Revisión de Precio Público

Solicitudes de oficio - Solicitud de Revisión de Precio Público

Beneficiario

Tipo de identificador *

Identificador *

Nombre *

Apellido 1 *

Apellido 2 *

Notificación

Idioma de las notificaciones *

Canal de notificación *

Canal de aviso *

Datos del cónyuge

1º Apellido

2º Apellido

Nombre

Tipo de identificador *

Identificador

Observaciones

Origen de la solicitud de oficio

Documentos

Tipo de documento

Tipo de documento

Nombre del documento

Eliminar

Ningún dato disponible en esta tabla

Mostrando 0 - 0 de 0

Tramitar

Para realizar un inicio de oficio de Revisión de Precio Público se ha de seleccionar la opción de menú “Registro de solicitudes” submenú “Solicitudes de oficio” opción “Solicitud de Revisión de precio público”

La información que visualiza es la de los datos del beneficiario, los de notificación, los datos del cónyuge y su declaración, observaciones, el origen de la solicitud del inicio de oficio (Avisos, Email, Dirección) y los documentos asociados a la misma.

Para seleccionar la persona, es necesario seleccionar el tipo de identificador y el identificador, al activar la lupa se recuperarán los datos del beneficiario correspondientes al identificador introducido. Los datos del Nombre, Apellido1 y Apellido 2 no se podrán modificar, sin embargo, los datos relacionados con la notificación si podrán modificarse.

Si se elige notificación postal se deberá introducir la dirección postal.

Notificación

Idioma de las notificaciones *

Canal de notificación *

Canal de aviso *

Modo *

Castellano

Euskera

Postal

Telemática

SMS

Email

Ambos

635147147

Email *

email@gmail.com

Dirección de notificación de la persona interesada

Código postal *

Provincia *

Municipio *

Localidad *

Calle *

Portal *

Escalera

Piso

Letra

Localidad alternativa *

Dirección alternativa *

Portal alternativo

Al pinchar en el botón tramitar se muestra el siguiente mensaje de aviso en el que se indica, que se va a tramitar el inicio de oficio y que el expediente podrá visualizarse en el cuadro de mando (accesible desde la opción Expedientes del menú principal).

Manual de usuario
Versión 1.0

< AD74A-Gestión completa del servicio de Teleasistencia >

11 / 95

Iniciar oficio



¿Desea tramitar el inicio de oficio? Una vez iniciado será redirigido al cuadro de mando

CANCELAR

ACEPTAR

2.3.3 Solicitud de Modificación de datos

Departamento de Bienestar, Juventud y
Reto Demográfico

[Inicio](#) > [Solicitudes de oficio](#) > [Solicitudes de Modificación de datos](#)

AD74A-S, TECNICO LANUA está en: Inicio > Solicitudes de oficio > Solicitudes de Modificación de datos

Solicitudes de oficio - Solicitud de Modificación de datos

☒ Beneficiario

Tipo de identificador *

Identificador *

Nombre *

Apellido 1 *

Apellido 2 *

☒ Notificación

Idioma de las notificaciones *
☐ Castellano ☐ Euskera

Canal de notificación *
☐ Postal ☐ Telemática

Canal de aviso *
☐ SMS ☐ Email ☐ Ambos

☒ Nueva dirección

Código postal *

Provincia *

Municipio *

Localidad *

Calle *

Portal *

Escalera *

Piso *

Letra *

Localidad alternativa *

Dirección alternativa *

Portal alternativo *

Piso tutelado *
☐ Sí ☐ No

☒ Observaciones

☒ Origen de la solicitud de oficio

☒ Documentos

Tipo de documento *

Tipo de documento	Nombre del documento	Eliminar
Ningún dato disponible en esta tabla		
Mostrando 0 - 0 de 0		

15/04/2016

Para realizar un inicio de oficio de modificación de datos se ha de seleccionar la opción de menú “Registro de solicitudes” submenú “Solicitudes de oficio” opción “Solicitud de modificación de datos”.

La información que visualiza es la de los datos del beneficiario, los de notificación, la dirección nueva que se quiere asignar al beneficiario introducido, observaciones, el origen de la solicitud del inicio de oficio (Avisos, Email, Dirección) y los documentos asociados a la misma.

- Dentro de los datos de la nueva dirección hay un indicador para marcar si la dirección introducida es un piso tutelado o no. Si se marca que si lo es, será necesario identificar a que piso tutelado corresponde la dirección introducida.

Nueva dirección

Código postal *

Provincia *

Municipio *

48910

Bizkaia

Sestao

Localidad *

Calle *

Porta

Escalera

Piso

Letra

Sestao

Kalea/Calle Aizpuru

Núm: 1

Piso tutelado *

Piso tutelado ayuntamiento

Las direcciones coinciden

Sí

No

PISO TUTELADO - SESTAO - AIZPURI - 1.1 A

Para seleccionar la persona, es necesario seleccionar el tipo de identificador y el identificador, al activar la lupa se recuperarán los datos del beneficiario correspondientes al identificador introducido. Los datos del Nombre, Apellido1 y Apellido 2 no se podrán modificar, sin embargo, los datos relacionados con la notificación si podrán modificarse.

Si se elige notificación postal se deberá introducir la dirección postal.

Notificación

Idioma de las notificaciones *

Canal de notificación *

Canal de aviso *

Email *

Castellano

Euskera

Postal

Telemática

SMS

Email

Ambos

notificacion@correo.com

Dirección de notificación de la persona interesada

Código postal *

Provincia *

Municipio *

Localidad *

Calle *

Porta

Escalera

Piso

Letra

Localidad alternativa *

Dirección alternativa *

Porta alternativo

2.3.4 Solicitud de Informe de Intervenciones

Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico

euskadi.eus

Registro solicitudes

Bandejas de entrada

Avisos

Beneficiarios

Expedientes

Prestación del servicio

Utilidades

Gestión contable

Listados

AD74A-S, TECNICO LARUA está en: Inicio > Solicitudes de oficio > Solicitudes de Intervención

Solicitudes de oficio - Solicitud de Informe de Intervenciones

Beneficiario

Tipo de identificador *

Identificador *

Nombre *

Apellido 1 *

Apellido 2 *

DNI

Notificación

Idioma de las notificaciones *

Canal de notificación *

Canal de aviso *

Castellano

Euskera

Postal

Telemática

SMS

Email

Ambos

Observaciones

Motivo del informe

Origen de la solicitud de oficio

Documentos

Tipo de documento

+ SELECCIONAR

Tipo de documento	Nombre del documento	Eliminar
Ningún dato disponible en esta tabla		
Mostrando 0 - 0 de 0		

Para realizar un inicio de oficio de modificación de datos se ha de seleccionar la opción de menú “Registro de solicitudes” submenú “Solicitudes de oficio” opción “Solicitud de informe de intervenciones”.

La información que visualiza es la de los datos del beneficiario, los de notificación, observaciones, el motivo del informe, el origen de la solicitud del inicio de oficio (Avisos, Email, Dirección) y los documentos asociados al mismo.

Para seleccionar la persona, es necesario seleccionar el tipo de identificador y el identificador, al activar la lupa se recuperarán los datos del beneficiario correspondientes al identificador introducido. Los datos del Nombre, Apellido1 y Apellido 2 no se podrán modificar, sin embargo, los datos relacionados con la notificación si podrán modificarse.

Si se elige notificación postal se deberá introducir la dirección postal.

Notificación

Idioma de las notificaciones *
☐ Castellano ☒ Euskara

Canal de notificación *
☒ Postal ☐ Telemática

Canal de aviso *
☐ SMS ☒ Email ☐ Ambos

Email *
 notificacion@correo.com

Dirección de notificación de la persona interesada

Código postal * Provincia * Municipio *

Localidad * Calle * Portal * Escalera * Piso * Letra *

Localidad alternativa * Dirección alternativa * Portal alternativo *

2.3.5 Notificación de Liquidación

Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico

Registra solicitudes · Bandejas de entrada · Avisos · Beneficiarios · Expedientes · Prestación del servicio · Utilidades · Gestion contable · Listados

AD74A-S, TECNICO LANUA está en: Inicio · Solicitudes de oficio · Notificación de liquidación

Solicitudes de oficio - Notificación de Liquidación

Beneficiario

Tipo de identificador * Identificador * Nombre * Apellido 1 * Apellido 2 *

Notificación

Idioma de las notificaciones *
☐ Castellano ☐ Euskara

Canal de notificación *
☐ Postal ☐ Telemática

Canal de aviso *
☐ SMS ☐ Email ☐ Ambos

Datos de la Liquidación

⚠ Será necesario aportar el impreso de liquidación para poder anexoarlo en la notificación. Pulse el botón Imprimir para generar y descargar el impreso.

Referencia liquidación * Concepto * Importe * Fecha de emisión * Fecha límite de pago * IMPRIMIR

Observaciones

Origen de la solicitud de oficio

Dirección *

Documentos

Tipo de documento *

+ SUBCORNAR

Tipo de documento	Nombre del documento	Eliminar
Ningún dato disponible en esta tabla		

Para realizar un inicio de oficio de modificación de datos se ha de seleccionar la opción de menú “Registro de solicitudes” submenú “Solicitudes de oficio” opción “Notificación de liquidación”.

La información que visualiza es la de los datos del beneficiario, los de notificación, los datos de liquidación, observaciones, el motivo del informe, el origen de la solicitud del inicio de oficio y los documentos asociados al mismo.

Para poder tramitar este inicio de oficio es necesario aportar el impreso de liquidación, el botón imprimir genera el informe y de esta forma puede anexarse en el inicio de oficio.

Para seleccionar la persona, es necesario seleccionar el tipo de identificador y el identificador, al activar la lupa se recuperarán los datos del beneficiario correspondientes al identificador introducido. Los datos del Nombre, Apellido1 y Apellido 2 no se podrán modificar, sin embargo, los datos relacionados con la notificación si podrán modificarse.

Si se elige notificación postal se deberá introducir la dirección postal.

[E] Notificación

Idioma de las notificaciones *
☐ Castellano ☒ Euskera

Canal de notificación *
☒ Postal ☐ Telemática

Canal de aviso *
☐ SMS ☒ Email ☐ Ambos

Email *
 notificacion@comeo.com

[E] Dirección de notificación de la persona interesada

Código postal *
 --

Provincia *
 --

Municipio *
 --

Localidad *
 --

Calle *
 --

Portal *
 --

Escalera Piso Letra

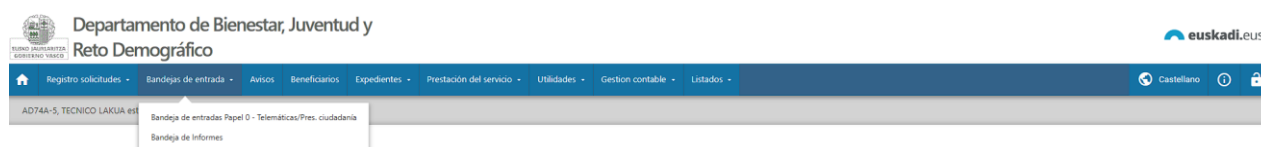
Localidad alternativa *

Dirección alternativa *

Portal alternativo

3 Bandejas de entrada

Desde este punto de menú se pueden visualizar las entradas pendientes de procesar. Se visualizan las solicitudes cuyo origen son Papel 0, Presencial de la ciudadanía y Telemáticas. Además, también se visualizan los informes sociales, de intervenciones y los de riesgo de suicidio y malos tratos que todavía no han completado el flujo de trabajo sobre los mismos.



3.1 Bandeja de entradas Papel 0 – Telemáticas/Presencial de la ciudadanía

El sistema dispone de un repositorio de las entradas electrónicas presentadas de origen de Papel 0, Telemáticas y Presencial de la ciudadanía que están pendientes de procesar por la persona tramitadora. Las entradas estarán accesibles desde la bandeja mientras estén pendientes de procesar.

Las solicitudes las procesa el sistema de forma automática y cualquier otro tipo de aportación a un expediente la tiene que procesar la persona tramitadora accediendo a la bandeja.

La persona conectada podrá realizar una nueva búsqueda y podrá procesar las diferentes entradas, y realizar una serie de acciones.

Las solicitudes recibidas que se muestran en la bandeja y llegan en tarea de "Pendiente de completar".

En el momento que el sistema recibe una entrada de documentación en un expediente y crea una entrada en la bandeja de entradas envía un mensaje por email al técnico asignado al expediente informando de la entrada recibida.

F. registro	Nº registro	Tipo entrada	Proc. administrativo	Expediente	Solicitante	Remitente	Nº reg. orig.	F. reg. orig.
28/11/2024 10:27:22	2024RTE00029905	Solicitud	Solicitud de alta Telesistencia	TL 2024 000380	39193791C - CAZO SEGUNDO JUANA			
28/11/2024 10:16:23	2024RTE00029904	Solicitud	Solicitud de alta Telesistencia	TL 2024 000329	39193791C - CAZO SEGUNDO JUANA			
28/11/2024 08:48:29	202400000011496	Solicitud	Baja			SUAREZ LARRIO, JOSE JUAN - 411702418		
28/11/2024 08:47:07	202400000011494	Solicitud	Modificación de datos de dirección			SUAREZ LARRIO, JOSE JUAN - 411702418		
28/11/2024 08:45:36	202400000011493	Solicitud	Solicitud de alta Telesistencia			SUAREZ LARRIO, JOSE JUAN - 411702418		
08/11/2024 09:51:03	202400000010558	Solicitud	Baja			LOPEZ VELASCO, LLUNA - 10000057W		
06/11/2024 17:41:29	202400000010485	Aportación de documentos	Solicitud de alta Telesistencia			LOPEZ VELASCO, LLUNA - 10000057W		
28/10/2024 09:08:33	202400000010151	Solicitud	Revisión de precio público			TORRES TORRES, MIGUEL ANGEL - 90147334F		
25/10/2024 08:48:25	202400000009978	Solicitud	Solicitud de alta Telesistencia			RUIZ VAZQUEZ, ANTONIO MANUEL - 73145979E		
21/10/2024 09:46:45	202400000009755	Desistimiento	Solicitud de alta Telesistencia			LOPEZ VELASCO, LLUNA - 10000057W		

3.1.1 Procesar

Esta funcionalidad, en función del perfil de acceso de la persona conectada permite procesar la entrada de acuerdo con el tipo de entrada recibido. El acceso se realiza al activar el botón “Procesar” sobre una entrada seleccionada en la lista de entradas.

En entradas con origen **Papel 0** será necesario identificar como se procesa y completar todos los datos de la solicitud/aportación.... recibida y una vez que se da por finalizada, el sistema llamará al servicio expuesto por PLATEA para crear la carpeta electrónica y realizar la apertura del expediente o la aportación a expediente que corresponda. El completar la solicitud se puede hacer en varias sesiones, para ello se dispondrá del botón ‘Guardar’.

Al procesar una entrada **Papel 0** se podrá rechazar si se comprueba que no es una entrada correspondiente al Departamento. El rechazo llegará al libro de registro.

En entradas con origen **Telemática** o **Presencial** de la ciudadanía recibidas como “Solicitud” no se podrá realizar ningún cambio excepto la tipificación de los documentos aportados excluyendo el de solicitud. Para otro tipo de entrada se podrá modificar el “Procesar como”, por ejemplo, una aportación se podrá procesar como subsanación.

En todas las entradas se puede tipificar la urgencia como “Dirección”, “Solicitud”. En solicitudes telemáticas y presenciales de la ciudadanía si viene el documento de urgencia se identificarán como urgentes por “Solicitud”.

El documento de solicitud es obligatorio para procesar una entrada como ‘Solicitud’.

3.1.1.1 Papel 0

La información que se muestra en la pantalla procesar para las entradas cuyo origen es **Papel 0** es la siguiente:

The screenshot shows a web application interface for processing an entry. The title bar reads "Procesar entrada: 20240000011493 / Solicitud - Solicitud de alta Telesistencia". The form is divided into several sections:

- Metadata:** Includes fields for "Fecha de registro:" (28/11/2024 08:45:36), "Nº de registro:" (20240000011493), "F. registro orig.:", and "Nº registro orig.:". Below these are "Tipo de entrada:" (Solicitud), "Procedimiento administrativo:" (Solicitud de alta Telesistencia), "Procesar como:" (Solicitud de Alta), "Remitente:" (SUAREZ LARRIO, JOSE JUAN - 41170241B), "Expediente:" (empty), and "Urgencia:" (dropdown menu).
- Resumen:** A single line showing "ALTA".
- Observaciones:** A section with a checkbox and a large text area for notes.
- Documentos aportados:** A section with a "TIPIFICAR DOCUMENTO" button and a table.

The table under "Documentos aportados" has two columns: "OID" and "Tipo de documento". It contains one row with the OID "09f4240181393c08" and the type "Solicitud". Below the table, it says "Mostrando 1 - 1 de 1".

At the bottom right of the form, there are four buttons: "CANCELAR", "X RECHAZAR", "GUARDAR", and "PROCESAR".

Para las entradas de Papel 0 es necesario completar información de la solicitud, los datos de la prestación de servicio y la documentación ya que las solicitudes no recogen toda la información necesaria para realizar la tramitación de esta.

3.1.1.1.1 Completar y Finalizar Solicitud con origen Papel 0

La información que ha de completarse en la solicitud es la que se muestra a continuación. Los datos son los mismos que se muestran en la pantalla de detalle del expediente: información de la consulta y verificación de información, los datos de la persona interesada, los datos de dependencia y discapacidad, los de la persona representante, los datos de notificación, los de la exención de pago (si correspondiera), los datos bancarios y las autorizaciones.

Papel0 - Solicitud de alta Teleasistencia

✓ FINALIZAR SOLICITUD

Origen solicitud:

Papel 0

Fecha de registro:

28/11/2024 08:45:36

Nº registro:

202400000011493

Solicitud

Prestación de servicio

Documentos

Fecha de registro

28/11/2024 08:45:36

Nº de registro

202400000011493

Fecha registro original

(dd/mm/aaaa hh:mm:ss)

Nº de registro original

Origen solicitud

Papel 0

Quén presenta la solicitud*

☐ Interesado
 ☐ Representante

☐ Urgencia

Consulta y verificación de información

Datos de la persona interesada

Datos de dependencia y discapacidad

Notificación

Solicitud de exención de pago

Datos bancarios

Autorizaciones

GUARDAR

El botón “Guardar” permite guardar los datos de la solicitud sin estar todos los campos obligatorios completados. El botón “Finalizar Solicitud” si realiza esta validación y no deja continuar.

Papel0 - Solicitud de alta Teleasistencia

✓ FINALIZAR SOLICITUD

Origen solicitud:

Papel 0

Fecha de registro:

28/11/2024 08:45:36

Nº registro:

202400000011493

Solicitud

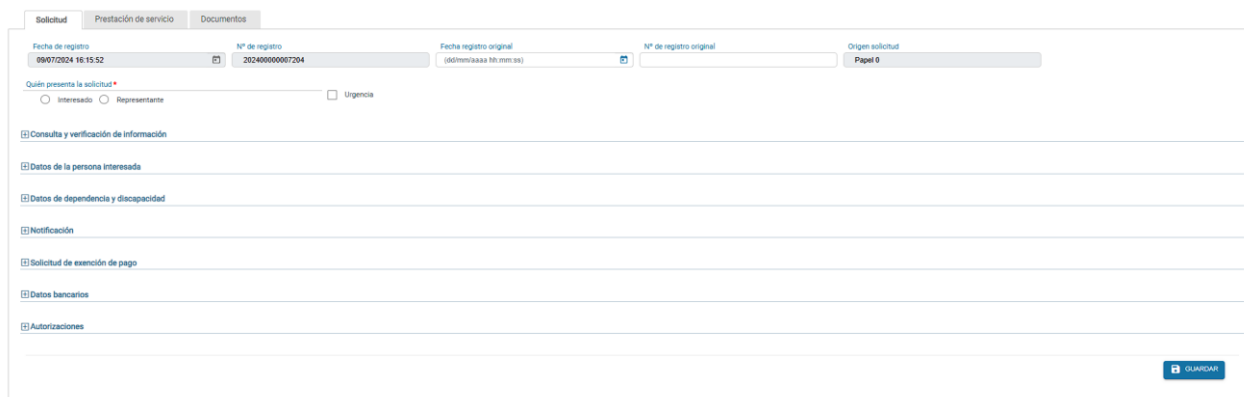
Prestación de servicio

Documentos

3.1.1.1.1.1 Pestaña Solicitud

Presenta la información destacada de la solicitud. Todos los campos son modificables mientras el expediente no haya alcanzado el estado “Finalizado” del trámite de “Resolución”.

La pestaña se divide en “secciones” que muestran información de la consulta y verificación de información, los datos de la persona interesada, los datos de dependencia y discapacidad, los de la persona representante, los datos de notificación, los de la exención de pago (si correspondiera), los datos bancarios y las autorizaciones.



En esta pestaña se muestran inicialmente los datos generales de la solicitud:

- Fecha de registro de la solicitud en el departamento.
- N.º de registro de la solicitud en departamento.
- Fecha de registro original, para las de Papel 0.
- Origen solicitud
- Origen de la solicitud de oficio
- Quién presenta la solicitud. “Interesado” o “Representante”.
- Urgencia, si es urgente se mostrará el motivo de la urgencia.



Desplegable “Consulta y verificación de información”

Este campo permite marcar si el solicitante se opone a que la Dirección de Servicios Sociales del Gobierno Vasco recabe la información de la administración competente.

☐ Consulta y verificación de información

☐ Me opongo a que la Dirección de Servicios Sociales del Gobierno Vasco recabe la información de la administración competente

Desplegable “Datos de la persona interesada”

En este apartado se recogen los datos de la persona interesada en el servicio de teleasistencia.

Mientras el expediente esté pendiente de completar aparecerá un botón para poder recibir los datos del interesado.



Para recibir los datos será necesario introducir la fecha de nacimiento y/o el apellido 1.

Datos de la persona interesada

Faltan datos para poder verificar la identidad. Son obligatorios el identificador y bien la fecha de nacimiento o el apellido 1

1º Apellido * 2º Apellido * Nombre * Sexo * ☐ Mujer ☐ Hombre

Tipo de identificador * Identificador * Fecha de nacimiento * Nº de la SS * Nº TIS *

DNI

RECIBIR DATOS

Dentro de los datos de la persona interesada, también se muestran los de la dirección y el perfil de esta. En la dirección hay un indicador para marcar si la dirección introducida es un piso tutelado o no. Si se marca que, si lo es, será necesario identificar a que piso tutelado corresponde la dirección introducida.

Dirección de la persona interesada

Código postal * Provincia * Municipio *

Localidad * Calle * Portal * Escalera * Piso * Letra *

Localidad alternativa * Dirección alternativa * Portal alternativo *

Piso tutelado * ☐ Si ☐ No

Teléfono * Segundo teléfono * Email *

VERIFICAR DATOS

Desplegable “Datos de dependencia y discapacidad”

Esta sección muestra el grado y nivel de dependencia, el baremo y la descripción de la discapacidad que posee el solicitante.

Datos de dependencia y discapacidad

No consta información para este titular

Dependencia

Fecha de invocación:

Grado de dependencia * Baremo * Descripción en caso de otros *

Existe certificado de discapacidad.

Discapacidad

Fecha de invocación:

Descripción discapacidad * ☐ Discapacidad física ☐ Discapacidad intelectual ☐ Discapacidad sensorial

Desplegable “Datos de la persona representante”

Esta sección estará visible si el expediente tiene representante asignado desde la solicitud y mostrará los datos del representante.

Datos de la persona representante

Tipo de persona * ☐ Jurídica ☒ Física

1º Apellido * 2º Apellido * Nombre * Sexo * ☒ Mujer ☐ Hombre

LOPEZ VELASCO LUNA

Tipo de identificador * Identificador *

DNI 10000057W

Desplegable “Notificación”

Son los datos referentes al canal de notificación.

Idioma de las notificaciones *

☒ Castellano
☐ Euskera

Canal de notificación *

☐ Postal
☒ Telemática

Canal de aviso *

☐ SMS
☒ Email
☐ Ambos

Email *

persona@email.es

Si se marca como canal de notificación “Postal” será necesario introducir los datos de la dirección de notificación.

Idioma de las notificaciones *

☒ Castellano
☐ Euskera

Canal de notificación *

☒ Postal
☐ Telemática

Canal de aviso *

☐ SMS
☒ Email
☐ Ambos

Email *

persona@email.es

Dirección de notificación de la persona interesada

Código postal *

Provincia *

Municipio *

Localidad *

Calle *

Portal

Escalera

Piso

Letra

Localidad alternativa *

Dirección alternativa *

Portal alternativo

Desplegable “Solicitud de exención de pago”

En este apartado se indica si el interesado ha solicitado exención de pago. Si lo ha solicitado se debe completar la información del cónyuge o pareja de hecho.

Solicitud de exención de pago

Solicita exención de pago *

☒ Sí
☐ No

Datos del cónyuge

1º Apellido

2º Apellido

Nombre

Tipo de identificador *

Identificador

☐ Declaro que mi cónyuge o pareja de hecho está informada y consiente que la Dirección de Servicios Sociales del Gobierno Vasco recabe de la administración tributaria correspondiente los datos de nivel de renta IRPF necesarios para determinar el reconocimiento de la exención de pago del precio solicitada

Desplegable “Datos bancarios”

Este apartado muestra los datos bancarios de la persona interesada.

Datos bancarios

Tipo identificador del titular *

Identificador del titular *

Nombre titular de la cuenta *

Apellido 1 titular de la cuenta *

Apellido 2 titular de la cuenta *

Nº de cuenta *

ES5620485399919162469462

Desplegable “Autorizaciones”

Este apartado muestra los datos referentes a la declaraciones y autorizaciones marcadas en la solicitud.

Autorizaciones

¿AUTORIZA a la Dirección de Servicios Sociales para realizar consultas, así como para solicitar datos e informes, al Servicio Vasco de Salud, o a otras entidades sanitarias y administraciones con competencia en materia de servicios sociales, que fuesen necesarios con relación a su situación sanitaria y social, con garantía de confidencialidad y a los exclusivos fines de acceso al servicio público de teleasistencia solicitada y de mantenimiento de dicho servicio?

☒ Sí
☐ No

¿AUTORIZA a la Dirección de Servicios Sociales a facilitar los datos reflejados en la solicitud, así como los que se deriven del procedimiento para la resolución de la solicitud y de cuantas actuaciones se desarrollen por el servicio de teleasistencia al Servicio Vasco de Salud o a otras entidades sanitarias, a la Dirección del Gobierno Vasco competente en materia de protección civil y emergencias y a administraciones con competencia en materia de servicios sociales a los exclusivos fines de prestación del servicio de teleasistencia solicitada?

☒ Sí
☐ No

3.1.1.1.1.2 Pestaña Prestación de servicio

Presenta la información registrada en el expediente que corresponde a la prestación del servicio, como son si existe instalación de teleasistencia en el domicilio, el idioma de preferencia de prestación del servicio, y la relación de personas de contacto. Todos los campos son modificables mientras el expediente no haya alcanzado el estado “Finalizado” del trámite de “Resolución”.

Al lado del literal “¿Existe instalación de Teleasistencia en su domicilio?” se muestra un mensaje informativo en el que se muestra si el solicitante tiene personas asociadas o no.

Solicitud
Prestación de servicio
Documentos
Tramitación

¿Existe instalación de Teleasistencia en su domicilio?

☒ Sí
☐ No

Existen asociados para este solicitante

Lengua de preferencia para la prestación del servicio

☐ Euskera
☒ Castellano

Personas de contacto

+ Añadir
Eliminar
Editar

Orden	Parentesco	Nombre	Apellido 1	Apellido 2	Posee llaves	Teléfono 1	Contacto para instalación
1		NUEVOCIUD	FICTICIO	ACTIVO	X	635147147	X

PRIMERO
ANTERIOR
Página 1 de 1
SIGUIENTE
ÚLTIMO

Mostrando 1 - 1 de 1

GUARDAR

3.1.1.1.1.3 Pestaña Documentos

Presenta todos los documentos cargados en el sistema que están asociados a la solicitud. Todos los campos son modificables mientras el expediente no haya alcanzado el estado “Finalizado” del trámite de “Resolución”.

Esta pestaña se divide en 3 tipos de documentos que pueden estar asociados al expediente: los aportados, los incluidos por consentimiento del solicitante y los que se han generado.

- **Documentos aportados:** Muestra la lista de los documentos aportados a la solicitud, excluyendo documentos generados en el sistema y documentos con consentimiento.
- **Documentos con consentimiento:** Muestra la lista de los documentos con consentimiento, excluyendo documentos generados en el sistema y documentos aportados. Los documentos que se encuentran en este apartado pueden actualizarse mediante el botón “Llamar al servicio de interoperabilidad”.

La información que se muestra en esta tabla es el Tipo de documento, el nombre, la fecha de registro, la fecha de invocación y el resultado de esta. Si se invoca de nuevo al servicio de interoperabilidad la fecha de invocación será actualizada.

- **Documentos generados:** Muestra la lista de los documentos generados en el expediente, excluyendo documentos aportados a la solicitud y documentos con consentimiento. La columna Firmas mostrará las firmas del documento generado.

Solicitud
Prestación de servicio
Documentos
Tramitación

Documentos aportados

TIPIFICAR DOCUMENTO

Tipo de documento	Nombre del documento	Estado	Fecha registro
Solicitud 12/12/2024 14:29			
Solicitud	Solicitud.html	Aportado	12/12/2024 14:29

PRIMERO
ANTERIOR
Página 1 de 1
SIGUIENTE
ÚLTIMO

Mostrando 1 - 1 de 1

Documentos con consentimiento

LLAMAR AL SERVICIO DE INTEROPERABILIDAD

Tipo de documento	Nombre del documento	Fecha registro	Fecha invocación	Resultado invocación
Solicitud 12/12/2024 14:29				
Consulta/Verificación de datos de identidad (Dirección General de la Policía - DGP)	certificado/traza.html	12/12/2024 14:29	12/12/2024 14:35	DNI NO expedido/asignado.
Datos de discapacidad (Diputaciones Forales Vascas)	certificado/traza.html	12/12/2024 14:29	12/12/2024 14:35	No existe el certificado de discapacidad.
Nivel y grado de dependencia (Instituto de Mayores y Servicios Sociales - IMSSERSO)	certificado/traza.html	12/12/2024 14:29	12/12/2024 14:35	No consta información para el titular.
Padrón Unidad Convivencial a fecha concreta (Ayuntamientos Vascos)	certificado/traza.html	12/12/2024 14:29	12/12/2024 14:35	Existen incidencias. Consultar certificado de traza.

PRIMERO
ANTERIOR
Página 1 de 1
SIGUIENTE
ÚLTIMO

Mostrando 1 - 4 de 4

Documentos generados

Tipo de documento	Nombre del documento	Estado	Fecha	Firmas
Ningún dato disponible en esta tabla				

PRIMERO ANTERIOR SIGUIENTE ÚLTIMO

Mostrando 0 - 0 de 0

3.1.1.2 Telemáticas

La información que se muestra en la pantalla procesar para las entradas cuyo origen es **Telemática** es la siguiente:

Procesar entrada: 2024RTE00026688 / Aportación de documentos - Solicitud de alta Telesistencia / TL_2024_000216

Fecha de registro:	18/10/2024 12:46:03	Nº de registro:	2024RTE00026688	Procedimiento administrativo:	Solicitud de alta Telesistencia	Tipo de entrada:	Aportación de documentos
Solicitante:	000000001 - JUAN SANCHEZ-SIMULA LEON	Expediente:	TL_2024_000216	Estado:	Pendiente de subsanación	Procesar como:	Aportación
						Urgencia:	---

Documentos aportados

TIPIFICAR DOCUMENTO

Tipo de documento	Nombre del documento
Solicitud	Dokumentuak aurkeztea.html

Mostrando 1 - 1 de 1

CANCELAR PROCESAR

Una vez se pinche en el botón procesar, se creará el expediente y se podrán ver los datos de este desde la búsqueda de expedientes del cuadro de mando.

3.1.1.3 Presencial de la ciudadanía

La información que se muestra en la pantalla procesar para las entradas cuyo origen es **Presencial de la ciudadanía** es la siguiente:

Procesar entrada: 20240000007252 / Aportación de documentos ciudadana presencial - Solicitud de alta Telesistencia / TL_2024_000192

Fecha de registro:	11/07/2024 10:42:35	Nº de registro:	20240000007252	Procedimiento administrativo:	Solicitud de alta Telesistencia	Tipo de entrada:	Aportación de documentos ciudadana presencial
Solicitante:	39927813C - LORENA LOPEZ LUNA	Expediente:	TL_2024_000192	Estado:	Pendiente de estudio	Procesar como:	Aportación
						Urgencia:	Solicitud

Documentos aportados

TIPIFICAR DOCUMENTO

Tipo de documento	Nombre del documento
Informe Social emitido por el servicio social de base	Informe Social emitido por el servicio social de base

Mostrando 1 - 1 de 1

CANCELAR
PROCESAR

Una vez se pinche en el botón procesar, se creará el expediente y se podrán ver los datos de este desde la búsqueda de expedientes del cuadro de mando.

3.2 Bandeja de Informes

Esta funcionalidad presenta la lista de informes sobre los que no se ha completado el flujo de trabajo. En el momento que el informe esté disponible en el beneficiario o expediente dejará de estar visible en la bandeja y solo se podrán visualizar desde el detalle del beneficiario.

Desde la bandeja se podrá realizar búsquedas por distintos criterios, acceder al detalle de la entrada y realizar diferentes acciones en función del perfil de la persona conectada y el tipo de informe.

Los informes que se pueden visualizar son los Informes sociales, de intervención y de alto riesgo o suicidio. Solo podrán verse los datos de los informes en modo consulta.

Bandeja de Informes

VER LISTADO

Mostrar/Ocultar

ACTUALIZAR LISTADO

INFORMES

Criterios de filtrado: Fecha inicio = 02/11/2024

Identificador

Nombre

Expediente

Tipo de informe

Estado

Fecha inicio

Fecha fin

Fecha envío Administración

Dirección

Solicitante

Mostrar ocultos

IMPRIMIR

FILTAR

Identificador	Nombre	Expediente	Dirección	Tipo Informe	Trab. Social	Estado	Fecha Inicio	Fecha Envío	Documento
06753079C	Emma Jones Roberts		Urbeguelu, -10, 4ºD 01013 Vitoria-Gasteiz	Informe social	SSB AD74A-2	ENVIADO A DSS	13/11/2024	13/11/2024 12:09:55	
06753079C	Emma Jones Roberts		Urbeguelu, -10, 4ºD 01013 Vitoria-Gasteiz	Informe de intervenciones	SSB AD74A-2	SOLICITADO	13/11/2024		
00005842T	Mary Young Turner	TL-I-2024-000113	Taldeak/Grupo Julio Arteche, -64, 48150 Izartza Poblado Julio Arteche	Informe de intervenciones		SOLICITADO PROVEEDOR	18/11/2024		
24362171L	TAMARA GIMENO GIMENEZ		Kalea/Calle Zapaterik, Num. 100, 1A 01001 Vitoria-Gasteiz	Informe de intervenciones	SSB AD74A-2	SOLICITADO	19/11/2024		
00081752S	Sophia Clarke Brown		Calle Landaburu, -20, 38 Dcha 48902 San Vicente de Barakaldo	Informe de intervenciones	SSB AD74A-2	SOLICITADO	19/11/2024		
00012766B	Madison Morris Jackson	TL-I-2023-000134	Enparantza/Plaza Florencia San Miguel, Num. 2, 2A 48902 San Vicente de Barakaldo	Informe de intervenciones		SOLICITADO PROVEEDOR	08/01/2025		

PRIMERO

ANTERIOR

Página 1 de 1

SIGUIENTE

ÚLTIMO

10

Mostrando 1 - 6 de 6

Los datos que se muestran en el listado son los siguientes:

- DNI y Nombre completo del beneficiario y su dirección.
- Expediente: número del expediente al que se hubiera asociado el informe emitido.
- Tipo de informe: Identificará el tipo de informe recibido (social, intervenciones o riesgo de suicidio y malos tratos).
- Trabajador social: Mostrará el nombre completo del trabajador social que emite el informe correspondiente.
- Estado: Mostrará el estado del informe (Iniciado o solicitado, pendiente de aportar, pendiente de enviar, etc.).
- Fecha de inicio: Mostrará la fecha de inicio de la solicitud de informe.
- Fecha de envío: Mostrará la fecha de envío del informe.
- Documento: Mostrará un icono donde se podrá descargar y abrir el informe que se hubiera asociado a la solicitud.

Las Observaciones se muestran en un icono que aparece delante del DNI del beneficiario.

Identificador	Nombre	Expediente	Dirección	Tipo Informe	Trab. Social	Estado	Fecha Inicio	Fecha Envío	Documento
24362171L	TAMARA GIMENO GIMENEZ		Kalea/Calle Zapaterik, Num. 100, 1A 01001 Vitoria-Gasteiz	Informe de intervenciones	SSB AD74A-2	SOLICITADO	19/11/2024		

3.2.1 Flujo Trabajo de Informes Sociales

La entrada de informe social la crea SSB desde la bandeja, bien porque una persona que ha acudido a SSB va a presentar una solicitud de alta o bien, porque ha sido requerido por la DSS al beneficiario/a del servicio.

Una vez iniciado lo podrán finalizar (el estado pasará a PENDIENTE DE APORTAR) para descargarlo y firmarlo fuera de la aplicación y una vez firmado se deberá aportar para enviar a la DSS (al aportar pasará a estado PENDIENTE DE ENVIAR). Hasta que no esté enviado se podrá eliminar. Una vez enviado pasará a estado ENVIADO A DSS.

En este estado estará visible para DSS. Si el informe social tiene identificado expediente se habrá generado un aviso para la DSS. En el momento que procese el aviso se aporta al expediente y el estado del informe pase a DISPONIBLE. Si no está ligado a expediente, en el momento que se presente la solicitud se aportará de forma automática al expediente y pasará a DISPONIBLE.

Detalle del informe: Informe social (ENVIADO A DSS) / 74568543J Isabel Lopez Querejeta

Identificador
74568543J
Nombre
Isabel
Apellido 1
Lopez
Apellido 2
Querejeta
Urgente

Tipo de informe
Informe social
Estado
Enviado a DSS
Fecha inicio
28/05/2024 00:00:00
Fecha envío Administración
28/05/2024 08:52:27

Expediente:

Datos del Trabajador/a Social

DNI Trabajador/a
AD74AU02
Trabajador/a
SSB AD74A-2
Ayuntamiento
Ayuntamiento de Abando
Unidad Base

Teléfono
666777888
Email

Situación convivencial y patrón de relaciones socio-familiares de la persona usuaria

A) Situación convivencial

☒ Vive sola
☐ Vive acompañada

B) Pasa sola gran parte de la

☒ Mañana
☐ Tarde
☐ Noche

C) Grado de relación con las personas de su entorno familiar

☒ Bueno
☐ Aceptable
☐ Malo
☐ Sin relación

D) ¿Ha fallecido algún familiar cercano en el último año?

☒ No
☐ Si

E) ¿Tiene encuentros y/o visitas de familiares?

☒ Todos los días
☐ Semanalmente
☐ Mensualmente
☐ Esporádicamente
☐ Nunca

F) ¿Tiene encuentros y/o visitas de amistades?

☒ Todos los días
☐ Semanalmente
☐ Mensualmente
☐ Esporádicamente
☐ Nunca

G) Frecuencia de salida a la calle

☒ Todos los días
☐ Semanalmente
☐ Mensualmente
☐ Esporádicamente
☐ Nunca

H) ¿Pasa periodos largos en el domicilio sin que nadie le visite?

☒ No
☐ Si

3.2.2 Flujo Trabajo de Informes de intervención

La entrada de informe en la bandeja la puede crear SSB desde la propia bandeja al solicitar el informe o la propia aplicación de forma automática cuando la DSS tramita una solicitud de informe de intervención. Las creadas desde la bandeja generan un aviso para DSS.

En el momento que la DSS procese el aviso, se modifica el estado SOLICITADO AL PRESTADOR y se genera un nuevo aviso para PS. Las entradas creadas de forma automática no generan aviso para DSS, modifican el estado y generan el aviso para PS de forma automática.

PS tendrá disponible la entrada en el momento que procese el aviso, el estado pasará a PENDIENTE DE APORTAR. Una vez que lo aporte quedará PENDIENTE DE ENVIAR. En el momento que decida enviarlo se generará un aviso para la DSS y la entrada pasará a estado ENVIADO A DSS. En el momento que DSS procese el aviso, el informe se aportará al expediente, si la solicitud ha llegado de ciudadano para poder continuar con la tramitación, o al beneficiario, si ha llegado desde SSB. La solicitud de informe pasará a estado DISPONIBLE.

La DSS podrá ver la situación de la solicitud en todo momento. No podrá ver el documento hasta que no esté ENVIADO A DSS.

SSB sólo conocerá la situación de las solicitudes realizadas desde la bandeja y que pertenecen a su municipio/s. Una vez solicitado al PS lo verá en estado 'En tramitación' y no tendrá acceso a los documentos aportados hasta que estén disponibles en el beneficiario. Recibirá un mail desde la aplicación cuando esté DISPONIBLE.

Detalle del Informe: Informe de Intervenciones (SOLICITADO PROVEEDOR) / 74753841T MAITE LOBATO CASTRO

Identificador *
74753841T

Nombre *
MAITE

Apellido 1 *
LOBATO

Apellido 2 *
CASTRO

☐ Urgente

Tipo de Informe *
Informe de intervenciones

Estado *
Solicitado proveedor

Fecha Inicio *
06/06/2024 00:00:00

Fecha envío Administración
(dd/mm/aaaa hh:mm:ss)

Dirección
Calle Arbolo, 10, 848291 Apatamonasterio

Expediente:

☐ Datos del Trabajador/a Social

DNI Trabajador/a
AD74AU02

Trabajador/a
SSB AD74A-2

Ayuntamiento
Ayuntamiento de Abando

Unidad Base

Teléfono

Email

☐ Observaciones

Observaciones
Pruebas solicitud informe

CANCELAR

3.2.3 Flujo Trabajo de Informes de alto riesgo o suicidio

La entrada en la bandeja la crea la propia aplicación de forma automática cuando tramita un cambio de nivel del beneficiario/a que pasa a alto riesgo (modificación desde detalle de beneficiario o actualización al procesar WS). En este momento se envía un mensaje a la DSS para informar del cambio de riesgo del beneficiario. El PS verá el informe como PENDIENTE DE APORTAR.

Una vez que lo aporte quedará PENDIENTE DE ENVIAR. En el momento que decida enviarlo se generará un aviso para la DSS y la entrada pasará a estado ENVIADO A DSS. En el momento que DSS procese el aviso, el informe se aportará al beneficiario y se enviará un mail de forma automática al SSB. El informe pasará a estado DISPONIBLE.

DSS podrá ver la situación del informe en el momento que esté 'Enviado a DSS'.

SSB recibirá un mail desde la aplicación cuando se incorpore el informe de alto riesgo al beneficiario. No verá el informe desde la bandeja.

4 Avisos

El acceso a esta funcionalidad se realiza desde la opción de menú principal de “Avisos”.

Esta funcionalidad presenta la lista de avisos que se han generado en el sistema. Por defecto se presentan los avisos pendientes de procesar. Permitirá crear un nuevo aviso, consultar/editar un aviso, procesar el aviso y eliminar un aviso no procesado.

El aviso se ha establecido como un medio de comunicación (entre DSS y PS y viceversa) para informar de un hecho que implicará una acción para el destinatario del aviso cuando lo procese.

Los avisos se pueden crear de forma automática por el sistema cuando procesa un evento determinado, por ejemplo, una solicitud de baja comunicada automáticamente o de forma manual desde la aplicación.

Al crear un aviso se identifica como origen la organización a la que pertenece la persona que origina el aviso (DSS, PS, SSB) y como destino la organización a la que va dirigido (PS, DSS). Cada organización podrá crear unos tipos/subtipos de avisos. En líneas generales no se desencadena ningún proceso en avisos con destino PS. Excepcionalmente, se crea un aviso con origen SSB y destino DSS cuando se produce una solicitud de informe de intervención desde la bandeja de informes.



4.1 Consulta de avisos enviados por la DSS y cómo procesar un aviso.

Desde el menú principal la opción “Avisos” se presenta la lista de avisos que se han generado en el sistema. Por defecto se presentan los avisos pendientes de procesar y cuyo destino es “DSS”. Además, se permite crear un nuevo aviso, consultar/editar un aviso, procesar el aviso y eliminar un aviso no procesado.

Tipo de aviso	Subtipo de aviso	Fecha aviso	Fecha proceso	Origen	Destinatario	Beneficiario	Usuario/a alta
Informe social	Enviado con expediente abierto	19/06/2024		PS	DSS	74753841T - MAITE LOBATO CASTRO	AD74A
Informe social	Enviado con expediente abierto	19/06/2024		PS	DSS	74753841T - MAITE LOBATO CASTRO	AD74A
Informe social	Enviado con expediente abierto	19/06/2024		PS	DSS	74753841T - MAITE LOBATO CASTRO	AD74A
Actualización	Baja	04/07/2024		PS	DSS	73549572T - MONTSERRAT HUERTA LUNA	AUTOMATICO
Actualización	Baja	04/07/2024		PS	DSS	73549572T - MONTSERRAT HUERTA LUNA	AUTOMATICO
Actualización	Baja	23/09/2024		PS	DSS	73549572T - MONTSERRAT HUERTA LUNA	PRESTADOR
Otros	Alto riesgo	25/09/2024		PS	DSS	73549572T - MONTSERRAT HUERTA LUNA	AD74A
Otros	Alto riesgo	01/10/2024		PS	DSS	73549572T - MONTSERRAT HUERTA LUNA	AD74A
Actualización	Baja	14/10/2024		PS	DSS	93409539C - IGNACIO ARAIGON CAMARA	AD74AUI06
Actualización	Baja	14/10/2024		PS	DSS	93409539C - IGNACIO ARAIGON CAMARA	AD74AUI06

4.2 Crear un aviso para la DSS. Avisos manuales y avisos automáticos.

Al crear un aviso se identifica como origen la organización a la que pertenece la persona que origina el aviso (DSS, PS, SSB) y como destino la organización a la que va dirigido (PS, DSS).

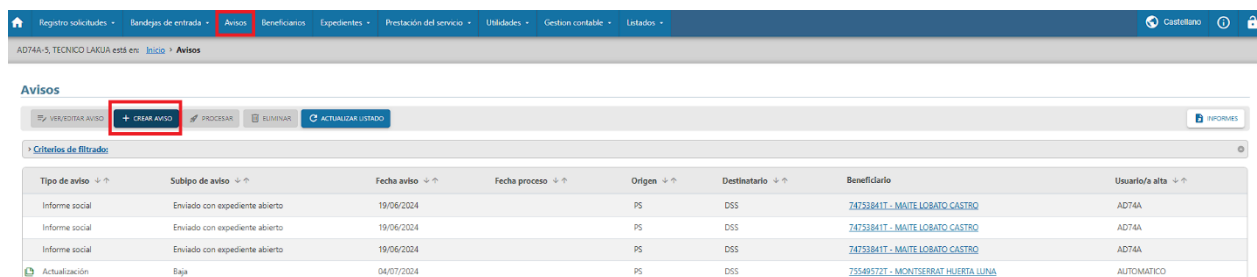
Cada organización podrá crear unos tipos/subtipos de avisos. Excepcionalmente se crea un aviso con origen SSB y destino DSS cuando se produce una solicitud de informe de intervención desde la bandeja de informes.

Los avisos **manuales** los podrá modificar o eliminar cualquier persona de la organización origen mientras no hayan sido procesados.

Los avisos se pueden crear de forma **automática** por el sistema cuando procesa un evento determinado, por ejemplo, una solicitud de baja comunicada por desde un aplicativo externo o de forma manual desde la aplicación.

4.2.1 Creación de avisos manuales

Estos avisos se crean desde el botón “Crear Aviso” que se encuentra en el listado de avisos.



Tipo de aviso	Subtipo de aviso	Fecha aviso	Fecha proceso	Origen	Destinatario	Beneficiario	Usuario/e alta
Informe social	Enviado con expediente abierto	19/06/2024		PS	DSS	74753841T - MAITE LOBATO CASTRO	AD74A
Informe social	Enviado con expediente abierto	19/06/2024		PS	DSS	74753841T - MAITE LOBATO CASTRO	AD74A
Informe social	Enviado con expediente abierto	19/06/2024		PS	DSS	74753841T - MAITE LOBATO CASTRO	AD74A
Actualización	Baja	04/07/2024		PS	DSS	75549572T - MONTSERRAT HUERTA LUNA	AUTOMATICO

La pantalla que se muestra para completar la información para crear el aviso es la siguiente:

Añadir aviso

Identificador beneficiario *

Q

Nombre del beneficiario *

Tipo de aviso *

Subtipo de aviso *

Fecha de alta *

10/01/2025

Origen *

DSS

Destino *

PS

☐ Urgente

Observaciones

Documentos adjuntos

Seleccionar *

Otros Documentos

+ SELECCIONAR

Tipo de documento	Nombre	Fecha Alta
Ningún dato disponible en esta tabla		
Mostrando 0 - 0 de 0		

CANCELAR

AÑADIR

En función del Tipo y subtipo de aviso los datos a completar son distintos.

Los **tipos de aviso** son: Actualización, Otros y Quejas y reclamaciones. Los **subtipos de aviso** son:

- Para el tipo “Actualización”, los subtipos son “Anular baja”, “Baja” y “Baja / alta”.
- Para el tipo “Otros”, los subtipos son “Corrección de errores” y “Otros”.
- Para el tipo “Quejas y reclamaciones”, los subtipos son “Otras quejas y reclamaciones”, “Sobre el servicio” y “Sobre la instalación”.

Las acciones son:

- **Añadir.** El sistema al activar esta acción actualiza la información introducida en base de datos creando el aviso. Al guardar el aviso la fecha de procesado y el usuario no tendrán valor. La fecha de alta será la fecha del sistema y el usuario de alta el usuario que ha creado el aviso.
- **Cancelar.** No actualiza ningún dato y devuelve el control a la interfaz desde la que se había llamado.

Los avisos manuales los podrá modificar o eliminar cualquier persona de la organización origen mientras no hayan sido procesados.

4.2.2 Creación automática de Avisos

Para el tipo “Informe social” y el subtipo “Enviado con expediente abierto”.

En el momento que el SSB complete los datos de un informe social asociado a un expediente y lo envíe a la DSS creará de forma automática y transparente para el usuario un aviso de tipo “Informe Social” y subtipo “Enviado con expediente abierto”. El beneficiario será el indicado desde el proceso llamante, el origen será “SSB”, el destino será “DSS”, la urgencia la marcada en el informe, la fecha de alta la fecha del sistema y el usuario de alta “AD74A”. La fecha procesado y usuario que ha procesado el aviso inicializado a nulo.

Los datos propios del aviso serán:

- **Expediente:** N.º de expediente al que está asociado el informe social en la Tabla de informes.
- **Datos de el/la trabajador/a social que ha realizado el informe:** Información asociada al informe en la tabla de informes relacionados con el/la trabajador/a social (Identificador, Nombre y apellidos, Ayuntamiento y Unidad de base, Teléfono y Email de la trabajadora social).

Para el tipo “Actualización” y el subtipo “Cambio de domicilio urgente”

El sistema en el momento que comunica a la prestadora del servicio de un cambio de domicilio urgente a través del WS creará de forma automática y transparente para el usuario un aviso de tipo “Actualización” y subtipo “Cambio de domicilio urgente”. El beneficiario será el indicado desde el proceso llamante, el origen será “DSS”, el destino será “PS”, el check de urgencia activo, la fecha de alta será la fecha del sistema y el usuario de alta “AD74A”. La fecha procesado y usuario que ha procesado el aviso inicializado a nulo.

Los datos propios del aviso serán los **datos de domicilio y los datos del Informe social**.

Para el tipo “Actualizaciones” y el subtipo “Baja”

El sistema en el momento que procesa la comunicación de solicitud de baja de la prestadora del servicio a través del WS creará de forma automática y transparente para el usuario un aviso de tipo “Actualización” y subtipo “Baja”. El beneficiario será el indicado en el WS, el origen será “PS”, el destino será “DSS”, el check de urgencia no activo, la fecha de alta será la fecha del sistema y el usuario de alta “AD74A”. La fecha procesado y usuario que ha procesado el aviso inicializado a nulo.

Los **datos propios del aviso de baja** serán los mismos que los indicados que en el tipo “Informe social” y el subtipo “Enviado con expediente abierto”, para el subtipo “Baja” y se recogerán del servicio disponible creado para esto.

Para el tipo “Otros” y el subtipo “Alto riesgo”

El sistema en el momento que se produce un cambio en el nivel de riesgo de suicidio o maltrato de un beneficiario/a y pasa a un nivel alto, creará de forma automática y transparente para el usuario un aviso de tipo “Otros” y subtipo “Alto riesgo”.

El beneficiario será el indicado desde el proceso en el que se actualiza, el origen será “PS”, el destino será “DSS”, el check de urgencia no activo, la fecha de alta será la fecha del sistema y el usuario de alta “AD74A”. La fecha procesado y usuario que ha procesado el aviso inicializados a nulo.

El nivel de riesgo se informa en los servicios de comunicación de valoración inicial o revalorización por parte del PS o lo modifica la persona con perfil administrador desde el Detalle del beneficiario.

Para el tipo “Quejas y reclamaciones” y los subtipos “Otras quejas y reclamaciones”, “Sobre el servicio”, y “Sobre la instalación”.

El sistema en el momento que procesa el servicio de Comunicación de quejas y reclamaciones expuesto por AD74A creará de forma automática y transparente para el usuario un aviso de tipo “Quejas y reclamaciones” y el subtipo que corresponda.

El beneficiario será el indicado en el WS, el origen será “PS”, el destino será “DSS”, el check de urgencia no activo, la fecha de alta será la fecha del sistema y el usuario de alta “AD74A”. La fecha procesado y usuario que ha procesado el aviso inicializado a nulo.

Los **datos propios de la queja** se recogen del WS y serán los mismos que los indicados que en el tipo “Informe social” y el subtipo “Enviado con expediente abierto” para este tipo y subtipo

Para el tipo “Informe de intervenciones” y el subtipo “Solicitud SSB”.

El sistema en el momento que una persona del servicio social de base solicita un informe de intervención desde la Bandeja de Informes creará de forma automática y transparente para el usuario un aviso de tipo “Informe de intervenciones” y subtipo “Solicitud SSB”.

El beneficiario será el indicado desde el proceso llamante, el origen será “SSB”, el destino será “DSS”, la prioridad será la que el usuario haya definido en la pantalla solicitante, la fecha de alta será la fecha del sistema y el usuario de alta “AD74A”. Las observaciones serán las incluidas al realizar la solicitud. El aviso llevará asociado el Id de informe. La fecha procesado y usuario que ha procesado el aviso inicializado a nulo.

Los datos propios del aviso serán los **datos de el/la trabajador/a social que ha realizado el informe**: Identificador, Nombre y apellidos, Ayuntamiento y Unidad de base, Teléfono y Email de la trabajadora social.

Para el tipo “Informe de intervenciones” y el subtipo “Solicitud DSS”.

Este aviso se puede generar desde dos escenarios:

1. El sistema en el momento que la DSS procesa de forma manual un aviso de tipo “Informe de intervenciones” y el subtipo “Solicitud SSB”, creará de forma automática y transparente para el usuario un aviso de tipo “Informe de intervenciones” y subtipo “Solicitud DSS” para que la prestadora del servicio aporte el informe. El nuevo aviso se generará con todos los datos del aviso que se procesa, el origen será “DSS”, el destino será “PS”, la fecha de alta será la fecha del sistema y el usuario de alta “AD74A”. El aviso llevará asociado el Id de informe. La fecha procesado y usuario que ha procesado el aviso inicializado a nulo.
2. El sistema en el momento que la DSS estudia un expediente de Solicitud de informe de intervención y acepta la solicitud del informe creará de forma automática y transparente para el usuario una entrada en la bandeja de informes y un aviso de tipo “Informe de intervenciones” y subtipo “Solicitud DSS” para que la prestadora del servicio aporte el informe. El nuevo aviso recogerá la información del expediente que se procesa, la urgencia será la marcada en el expediente, el origen será “DSS”, el destino será “PS”, la fecha de alta será la fecha del sistema, el usuario de alta “AD74A”. El aviso llevará asociado el Id de informe. La fecha procesado y usuario que ha procesado el aviso inicializado a nulo.

Para el tipo “Informe de intervenciones” y el subtipo “Enviado a DSS”.

El sistema en el momento que la empresa prestadora aporta el informe de intervención en la bandeja de informes y activa la acción “Enviar a DSS” creará de forma automática y transparente para el usuario un aviso de tipo “Informe de intervenciones” y subtipo “Enviado a DSS” para que la DSS acepte la aportación del documento al expediente o beneficiario.

El beneficiario será el beneficiario del informe, el origen será “PS”, el destino será “DSS”, la prioridad la marcada en el informe, la fecha de alta será la fecha del sistema, el usuario de alta “AD74A”. El aviso llevará asociado el Id de informe. La fecha procesado y usuario que ha procesado el aviso inicializado a nulo.

Para el tipo “Informe de riesgo de suicidio y malos tratos” y el subtipo “Enviado a DSS”.

El sistema en el momento que la empresa prestadora aporta el informe de Riesgo de suicidio y maltrato en la bandeja de informes y activa la acción “Enviar a DSS” creará de forma automática y transparente para el usuario un aviso de tipo “Informe de riesgo de suicidio y malos tratos” y subtipo “Enviado a DSS” para que la DSS acepte la aportación del documento al beneficiario.

El beneficiario será el beneficiario del informe, el origen será “PS”, el destino será “DSS”, la prioridad la marcada en el informe, la fecha de alta será la fecha del sistema, el usuario de alta “AD74A”. El aviso llevará asociado el Id de informe. La fecha procesado y usuario que ha procesado el aviso inicializado a nulo.

4.3 Procesar un aviso

Para procesar un aviso es necesario que la persona conectada pertenezca a la organización destino del aviso. Los procesos automáticos que se desencadenan al procesar un aviso dependerán del tipo/subtipo de aviso y del destino del aviso. En líneas generales, no se desencadena ningún proceso en avisos con destino PS.

La acción siempre estará visible y activada para el usuario Administrador. Para el usuario Técnico de la DSS y el usuario Técnico del PS, la acción solo estará visible y activada cuando el elemento de la lista seleccionado tenga como destino su organización.

Procesar aviso

Identificador beneficiario *

95409559Q

Nombre del beneficiario *

IGNACIO ARAGON CAMARA

Tipo de aviso *

Actualización

Subtipo de aviso *

Baja

Fecha de alta *

14/10/2024

Origen *

PS

Destino *

DSS

☒ Urgente

Baja

Motivo de la baja *

Fallecimiento

Canal de comunicación *

Llamada telefonica

Identificador de la llamada

123456789

Origen de la comunicación *

PS

Fecha de la baja *

14/10/2024

☒ Mantener instalación

Observaciones

Aviso - SLC

Documentos adjuntos

Tipo de documento	Nombre	Fecha Alta	
Otros Documentos	Aviso.pdf	14/10/2024	

Mostrando 1 - 1 de 1

CANCELAR

PROCESAR

- El Sistema presenta la ventana "Procesar aviso". Se incluirán todos los campos comunes y "Campos propios" generados al crear el aviso según el caso de uso "Crear aviso". Solo cambiarán los siguientes campos definidos a continuación:

- **Origen.** Mostrará el valor del campo "Origen", que en el caso de este actor siempre será "DSS". Cambio bloqueado para edición.
- **Destino.** Mostrará el valor del campo "Destino", que en el caso de este actor siempre será "PS". Cambio bloqueado para edición.

Acción PROCESAR

Las acciones que se desencadenan al procesar el aviso dependen del tipo y subtipo seleccionado

✓ Tipo “Actualización”.

- Subtipo “Baja anticipada”. Al procesar presentará el mensaje “El aviso se marcará como leído. Deberá anular la instalación en su sistema ¿Desea continuar?”.

Si se activa “Aceptar” se actualizará la fecha de proceso del aviso con la fecha del sistema. Si activa “Cancelar” no se realiza ninguna acción.

- Subtipo “Cambio de domicilio urgente”. Al procesar se presentará el mensaje “El aviso se marcará como leído. Deberá tramitar el cambio de instalación de forma urgente. ¿Desea continuar?”.

Si se activa “Aceptar” se actualizará la fecha de proceso del aviso con la fecha del sistema. Si se activa “Cancelar” no se realizará ninguna acción.

✓ Tipo “Dispositivos”.

- Subtipo “Averías”. Al procesar se presentará el mensaje “El aviso se marcará como leído. Deberá tramitar en su sistema la resolución de la avería. ¿Desea continuar?”. Si activa “Aceptar” actualizar la fecha de proceso del aviso con la fecha del sistema. Si activa “Cancelar” no se realizará ninguna acción.

- Subtipo “Nuevo dispositivo”. Al procesar se presentará el mensaje “El aviso se marcará como leído. Deberá tramitar la instalación del dispositivo solicitado. ¿Desea continuar?”. Si se activa “Aceptar” actualizará la fecha de proceso del aviso con la fecha del sistema. Si se activa “Cancelar” no se realiza ninguna acción.

- Subtipo “Otros”. Al procesar presenta el mensaje “El aviso se marcará como leído. Deberá tener en cuenta lo indicado en observaciones. ¿Desea continuar?”. Si activa “Aceptar” actualizar la fecha de proceso del aviso con la fecha del sistema. Si activa “Cancelar” no se realizará ninguna acción.

- Subtipo “Pérdida”. Al procesar presentará el mensaje “El aviso se marcará como leído. Deberá tramitar la gestión por la pérdida. ¿Desea continuar?”. Si activa “Aceptar” actualizar la fecha de proceso del aviso con la fecha del sistema. Si activa “Cancelar” no se realizará ninguna acción.

- Subtipo “Recogida de aparato”. Al procesar presentará el mensaje “El aviso se marcará como leído. Deberá tramitar la recogida de los dispositivos. ¿Desea continuar?”. Si activa “Aceptar” actualizar la fecha de proceso del aviso con la fecha del sistema. Si activa “Cancelar” no se realizará ninguna acción

- Subtipo “Sustitución”. Al procesar se presentará el mensaje “El aviso se marcará como leído. Deberá tramitar la sustitución del dispositivo solicitado. ¿Desea continuar?”. Si activa “Aceptar” actualizar la fecha de proceso del aviso con la fecha del sistema. Si activa “Cancelar” no se realizará ninguna acción

✓ Tipo “Informe de intervenciones”.

- Subtipo “Solicitud DSS”. Al procesar se presentará el mensaje “El aviso se marcará como leído. Deberá aportar el informe solicitado en la bandeja de informes. ¿Desea continuar?”. Si activa “Aceptar” se actualizará el estado del informe de intervención a “Pendiente de aportar en la bandeja de informes y se actualiza la fecha de proceso del aviso con la fecha del sistema. Si activa “Cancelar” no se realizará ninguna acción

✓ Tipo “Instalación”.

- Subtipo “Cambios de cita para la instalación”. Al procesar se presentará el mensaje “El aviso se marcará como leído. Deberá tener en cuenta el cambio de cita solicitado. ¿Desea continuar?”. Si activa “Aceptar” se actualiza la fecha de proceso del aviso con la fecha del sistema. Si activa “Cancelar” no se realizará ninguna acción

- Subtipo “Comentarios sobre la instalación”. Al procesar se presentará el mensaje “El aviso se marcará como leído. Deberá tener en cuenta lo incluido en las observaciones. ¿Desea continuar?”. Si activa “Aceptar” se actualiza la fecha de proceso del aviso con la fecha del sistema. Si activa “Cancelar” no se realizará ninguna acción.

- ✓ Tipo “Otros”.
 - Subtipo “Corrección de errores”. Al procesar se presentará el mensaje “El aviso se marcará como leído. Deberá realizar las modificaciones correspondientes en su sistema. ¿Desea continuar?”. Si activa “Aceptar” se actualizará la fecha de proceso del aviso con la fecha del sistema. Si activa “Cancelar” no se realizará ninguna acción.
 - Subtipo “No contactar con usuario”. Al procesar presenta el mensaje “El aviso se marcará como leído. Deberá tener en cuenta los comentarios realizados ¿Desea continuar?”. Si activa “Aceptar” se actualizará la fecha de proceso del aviso con la fecha del sistema. Si activa “Cancelar” no se realizará ninguna acción
- ✓ Tipo “Quejas y reclamaciones”.
 - Cualquier subtipo. “El aviso se marcará como leído. Deberá realizar las acciones necesarias para la resolución de la queja. ¿Desea continuar?”. Si activa “Aceptar” se actualizará la fecha de proceso del aviso con la fecha del sistema. Si activa “Cancelar” no se realizará ninguna acción.
- ✓ **Un tipo distinto a los anteriores** presentará el mensaje que este parametrizado para el Tipo/subtipo. Si activa “Aceptar” se actualiza la fecha de proceso del aviso con la fecha del sistema. Si activa “Cancelar” no se realiza ninguna acción

Acción CANCELAR

Siempre visible y activa. No actualiza ningún dato y devuelve el control a la interfaz desde la que se había llamado.

4.4 Ver / Editar Aviso

Esta funcionalidad presenta una ventana que permitirá a los diferentes actores ver y/o editar los avisos cuando sea necesario y corresponda por perfil.

Solo se permitirá acceder en modo edición cuando el aviso se encuentre en el estado “Pendiente de procesar”. Además, solo serán editables los avisos cuyo usuario de creación sea diferente a “AUTOMÁTICO” o “AD74A”, y solo si el actor que accede ha creado el aviso. En cualquier otro caso, solo se permitirá acceder en modo “Ver” (consulta) en cualquier estado del aviso y para cualquiera de los perfiles que acceden a la pantalla.

En función de la fecha de proceso la pantalla se comportará de una u otra forma.

Si el aviso no tiene fecha de proceso:

La ventana se cargará con la información completa del aviso (Datos comunes a todos los avisos, fecha de alta, fecha de proceso y datos propios del tipo/subtipo de aviso).

Se permitirá modificar las observaciones, la urgencia, los documentos y los datos propios del aviso. En avisos generados de forma automática no se podrán modificar los datos propios del aviso.

Acciones permitidas

- **Guardar.** Si todo es correcto presenta un mensaje indicando que la acción se ha realizado de forma correcta. Si se produce algún error avisa del error y no realiza ninguna acción.
- **Cancelar.** Acción siempre visible y activa. No actualiza ningún dato y devuelve el control a la interfaz desde la que se había llamado.

Editar aviso ✕

Identificador beneficiario *

70581646M

Nombre del beneficiario *

EDUARDO MOHAMED GALVAN

Tipo de aviso *

Actualización

Subtipo de aviso *

Anular baja

Fecha de alta *

27/08/2024

Fecha procesado

Origen *

DSS

Destino *

PS

☐ Urgente

[-] Anular baja

Canal de comunicación *

Llamada telefonica

Identificador de la llamada

633633633

Observaciones

prueba

[+] Documentos adjuntos

Seleccionar *

Otros Documentos

+ SELECCIONAR

Tipo de documento	Nombre	Fecha Alta
Ningún dato disponible en esta tabla		
Mostrando 0 - 0 de 0		

CANCELAR

GUARDAR

Si el aviso tiene fecha de proceso:

La ventana se cargará con la información completa del aviso (Datos comunes a todos los avisos, fecha de alta, fecha de proceso y datos propios del tipo/subtipo de aviso).

No permite modificar ningún dato, pero si permite descargar los documentos que se visualizan en la lista de documentos.

Acciones permitidas

- **CERRAR.** Acción siempre visible y activa. No actualiza ningún dato y devuelve el control a la interfaz desde la que se había llamado.

Consultar aviso ×

Identificador beneficiario *

Nombre del beneficiario *

01331311W

ASIER ZAPATA MARCOS

Tipo de aviso *

Subtipo de aviso *

Actualización

Baja

Fecha de alta *

Fecha procesado

Origen *

Destino *

02/10/2024

05/11/2024

PS

DSS

☐ Urgente

☒ Baja

Motivo de la baja *

Canal de comunicación *

Identificador de la llamada

Ingreso en residencia

Correo electronico

Origen de la comunicación *

Fecha de la baja *

☐ Mantener instalación

PS

02/10/2024

Observaciones

Aviso - Baja

Documentos adjuntos

Seleccionar *

Otros Documentos

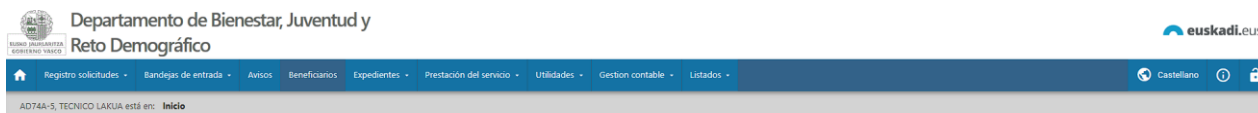
Tipo de documento	Nombre	Fecha Alta
Ningún dato disponible en esta tabla		
Mostrando 0 - 0 de 0		

CERRAR

4.5 Eliminar

La acción solo estará accesible cuando el aviso seleccionado fue creado por el mismo usuario activo en pantalla y el aviso se encuentra en el estado "Pendiente de procesar". Mostrará una pantalla de confirmación del borrado, y si el usuario confirma, será borrado el aviso y actualizada la lista en pantalla.

5 Beneficiarios



Esta funcionalidad presenta la lista de beneficiarios que cumplan los criterios introducidos por pantalla. Se accede desde el punto de menú “Beneficiarios”.

Beneficiarios

Editar

Criterios de filtrado: Provincia = Bizkaia, SI

Núm. Abonado	Identificador	Nombre y apellidos	Provincia	Municipio	Fecha alta beneficiario	Fecha instalación	Beneficiario activo	Nivel soporte	Fecha Baja
400016	02192773E	MARTINA ARIZA ROSALES	Bizkaia	Sestao	21/10/2024		✓		
400013	22864329W	JULIANA VALLS CAMPOS	Bizkaia	Barakaldo	21/10/2024		✓		
400011	58318879X	AGUSTINA SOTO CARDENAS	Bizkaia	Barakaldo	18/10/2024		✓		
400006	00697790Q	MARIA CASTRO PRIETO	Bizkaia	Barakaldo	17/10/2024		✓		
400001	9272876AD	JOSE DAVID APARICIO CHEN	Bizkaia	Sestao	01/10/2024		✓		
325829	14516762J	Michael Morton Brown	Bizkaia	Getxo	10/11/2023	14/11/2023	✓		
325742	14375794N	Liam Thomas Taylor	Bizkaia	Getxo	09/11/2023	13/11/2023	✓		
325713	14205583R	Barbara Tremblay Harrison	Bizkaia	Bilbao	08/11/2023	14/11/2023	✓		
325712	14846544K	Harry Watson Harrison	Bizkaia	Bilbao	08/11/2023	14/11/2023	✓		
325695	12672969S	Connor Lewis Hughes	Bizkaia	Bilbao	08/11/2023	10/11/2023	✓		

PRIMERO ANTERIOR Página 2 de 3608 SIGUIENTE ÚLTIMO 10 Mostrando 11 - 20 de 36.078

Los datos del beneficiario se pueden ver pinchando en el botón “EDITAR” teniendo seleccionado uno de los beneficiarios de la lista.

Inicialmente se muestra el listado de beneficiarios activos, pero se pueden realizar búsquedas por otros criterios:

Criterios de filtrado

Identificador: Num. Abonado: Nombre: 1º Apellido: 2º Apellido: Teléfono de servicio:

Fecha alta beneficiario desde: Fecha alta beneficiario hasta: Fecha instalación desde: Fecha instalación hasta: Fecha baja en servicio desde: Fecha baja en servicio hasta:

Provincia: Municipio: Tipo de beneficiario: Nivel soporte:

Beneficiario activo: ☒ Sí ☐ No ☐ Todos ☐ Alto riesgo ☐ Sin alta servicio ☐ Con intervención instalación terminal ☐ Con exención de pago

Cancelar Filtrar

5.1 Detalle de beneficiario

Desde esta pantalla se podrán ver los datos relacionados con el beneficiario, las personas de contacto, los datos de la prestación del servicio, los avisos, los dispositivos, las personas asociadas, los documentos, los expedientes y las notas.

Detalle de Beneficiario

22864325W - JULIANA VALLS CAMPOS
Dirección: Bidea/Camino Julio, Num: 5, 22 48902 San Vicente de Barakaldo (Barakaldo), Bizkaia
Última modificación: 21/10/2024 (AD74AU05)

F. solicitud alta: 23/09/2024
F. alta teleasistencia: 21/10/2024
F. inicio servicio:
F. primera visita:
F. baja:

Nivel soporte:
Tipo Beneficiario:
Exento pago: No
Nivel y grado dependencia:

ANULAR BAJA
HISTÓRICOS

Datos Beneficiario
Personas de contacto
Prestación de servicios
Avisos
Dispositivos
Asociados
Documentos
Expedientes
Notas

Abonado: 400013
Apellido 1: VALLS
Apellido 2: CAMPOS
Nombre: JULIANA
Fecha de nacimiento:

Tipo de beneficiario:
Tipo identificador: DNI
Identificador: 22864325W

Sexo:
Lengua persona beneficiaria:
Otro idioma:
Lengua de prestación de servicio:

Detalles de contacto
Perfil beneficiario
Detalles de dependencia y discapacidad
Detalles de identificación sanitaria
Detalles bancarios

No se pueden modificar datos de un beneficiario si hay expediente de alta, modificación o solicitud de revisión de precio público abiertos o el beneficiario está de baja.

El perfil 'Técnico de la DSS' podrá modificar todos los datos de la pestaña 'Datos Beneficiario' excepto Abonado, Tipo de beneficiario, Lengua persona beneficiaria, Tipo identificador, Identificador, Provincia y Municipio de la dirección. El cambio de dirección creará un registro en histórico. Cualquier cambio excepto el número de cuenta provocará envío de los datos al PS mediante un proceso automático. Para realizar el cambio de cuenta dispondrá de la misma utilidad que el PS. No podrá modificar datos de otras pestañas.

Si se realiza un cambio de dirección (calle, código postal, portal, piso o letra) la dirección modificada pasa a histórico. Lo mismo si se realiza un cambio de cuenta bancaria.

Si el beneficiario no está activo se puede **anular la baja** a través de un botón que aparece debajo de la cabecera.

Detalle de Beneficiario

00000000 - Richard Thomas Bennett
Dirección: AVDA SANCHE EL SABIO 15-7ºC, 20010 Donostia / San Sebastián (Donostia / San Sebastián), Gipuzkoa
Última modificación: 01/02/2022

F. solicitud alta:
F. alta teleasistencia: 23/04/2002
F. inicio servicio: 23/04/2002
F. primera visita:
F. baja: 23/04/2002
F. retirada inst.:

Nivel soporte: Moderado
Tipo Beneficiario:
Exento pago: No
Nivel y grado dependencia:

ANULAR BAJA
HISTÓRICOS

Datos Beneficiario
Personas de contacto
Prestación de servicios
Avisos
Dispositivos
Asociados
Documentos
Expedientes
Cobros
Pagos
Notas

Abonado: 2467
Apellido 1: Thomas
Apellido 2: Bennett
Nombre: Richard
Fecha de nacimiento: 07/09/1927

Una vez anulada la baja aparece una nota en la pestaña "Notas" del beneficiario, también se elimina la fecha de baja del beneficiario.

Detalle de Beneficiario

00000000 - Richard Thomas Bennett
Dirección: AVDA SANCHE EL SABIO 15-7ºC, 20010 Donostia / San Sebastián (Donostia / San Sebastián), Gipuzkoa
Última modificación: 01/02/2022

F. solicitud alta:
F. alta teleasistencia: 23/04/2002
F. inicio servicio: 23/04/2002
F. primera visita:
F. baja:

Nivel soporte: Moderado
Tipo Beneficiario:
Exento pago: No
Nivel y grado dependencia:

ANULAR BAJA
HISTÓRICOS

Datos Beneficiario
Personas de contacto
Prestación de servicios
Avisos
Dispositivos
Asociados
Documentos
Expedientes
Cobros
Pagos
Notas

+ AÑADIR
- ELIMINAR

CRITERIOS DE FILTRO:

Texto nota:
Fecha alta:
Autor de la nota:

Baja anulada el 10/1/2025 por AD74AU05
10/01/2025
AD74AU05

PRIMERO
ANTERIOR
Página 1 de 1
SIGUIENTE
ÚLTIMO

Mostrando 1 - 1 de 1

Manual de usuario
Versión 1.0

< AD74A-Gestión completa del servicio de Teleasistencia >

39 / 95

El resto de los datos (personas de contacto, prestación del servicio, dispositivos...) que se modifiquen en los sistemas del PS se comunicarán automáticamente con los procesos de intercambios.

Detalle de Beneficiario

22864325W - JULIANA VALLS CAMPOS Dirección: Eidea/Camino Julio, Num: 5, 22 48902 San Vicente de Euzkaldito (Barakaldo), Euzkadi Última modificación: 21/10/2024 (AD74AU05)

F. solicitud alta: 23/09/2024 F. alta teleasistencia: 21/10/2024 F. inicio servicio: F. primera visita: F. baja:

Nivel soporte: Tipo Beneficiario: Exento pago: No Nivel y grado dependencia:

[HISTÓRICO](#)

Datos Beneficiario Personas de contacto Prestación de servicios Avisos Dispositivos Asociados Documentos Expedientes Notas

Abonado: 400813 Apellido 1: VALLS Apellido 2: CAMPOS Nombre: JULIANA Fecha de nacimiento: [icon]

Tipo de beneficiario: Tipo identificador: DNI Identificador: 22864325W

Sexo: ☐ Mujer ☐ Hombre Lengua persona beneficiaria: ☐ Castellano ☐ Euzkera ☐ Otros Otro idioma: Lengua de prestación de servicio: ☐ Castellano ☐ Euzkera

[Datos de contacto](#)

[Perfil beneficiario](#)

[Datos de dependencia y discapacidad](#)

[Datos de identificación sanitaria](#)

[Datos bancarios](#)

El botón **histórico** permite ver los cambios que se han producido en datos relativos, al nivel de soporte, al grado de dependencia, a los cambios de dirección, de riesgo, maltrato y/o suicidio y de cuenta bancaria.

Históricos

☐ De Nivel de soporte

Nivel de soporte	Fecha de paso histórico	Usuario
Ningún dato disponible en esta tabla		
PRIMERO ANTERIOR SIGUIENTE ÚLTIMO 10 Mostrando 0 - 0 de 0		

☐ De Grado y Nivel de Dependencia

Fecha de Resolución	Grado y Nivel	Fecha de paso histórico	Usuario
Ningún dato disponible en esta tabla			
PRIMERO ANTERIOR SIGUIENTE ÚLTIMO 10 Mostrando 0 - 0 de 0			

☐ De modificaciones de datos de dirección

Provincia	Municipio	Localidad	Calle	Portal	Piso	Código postal	Fecha de paso histórico	Usuario
Ningún dato disponible en esta tabla								
PRIMERO ANTERIOR SIGUIENTE ÚLTIMO 10 Mostrando 0 - 0 de 0								

☐ De cambios de riesgo: Alto riesgo, maltrato y/o Suicidio

Alto riesgo	Nivel de riesgo de maltrato	Nivel de riesgo de suicidio	Fecha de paso histórico	Usuario
Ningún dato disponible en esta tabla				
PRIMERO ANTERIOR SIGUIENTE ÚLTIMO 10 Mostrando 0 - 0 de 0				

☐ De cambios de cuenta bancaria

Tipo de identificación	Número de identificación	Nombre titular de la cuenta	Cuenta bancaria	Fecha de paso histórico	Usuario	Documentos
DNI	59034087X	CARMEN LOPEZ ROJAS	ES6812345678061234567890	10/01/2025	AD74AU05	
PRIMERO ANTERIOR Página 1 de 1 SIGUIENTE ÚLTIMO 10 Mostrando 1 - 1 de 1						

CERRAR

5.1.1 Cabecera

Detalle de Beneficiario

87330073Q - John Lee Carter		Dirección: Kalea/Calle Endikoetxe, -3, 38 48015 Bilbao (Bilbao), Bizkaia		Última modificación: 23/05/2019 8	
F. solicitud alta: 28/05/2014	F. alta teleasistencia: 14/10/2014	F. inicio servicio: 16/10/2014	F. primera visita:	F. baja: 30/07/2020	F. retirada inst.:
Nivel soporte: Moderado	Tipo Beneficiario: Tipo A - un primer usuario con medalla		Exento pago: No	Nivel y grado dependencia:	

Muestra los datos del beneficiario y su dirección, la fecha en la que se solicitó el alta del beneficiario, la fecha de inicio del servicio, la fecha de la primera visita que realiza la trabajadora social de la empresa prestadora del servicio. También se muestra información relativa a la baja del beneficiario como la fecha en la que fue dado de baja y la fecha de retirada de la instalación (solo visible si el beneficiario está de baja). Se muestra también el nivel de soporte asociado al beneficiario, el tipo de beneficiario si está exento de pago o no y el grado y nivel de dependencia.

En el recuadro de la esquina superior derecha de la información de cabecera se muestra la fecha de la última actualización de los datos del beneficiario, así como el usuario que realizó la modificación.

5.1.2 Pestaña Datos Beneficiario

Esta pestaña muestra la información destacada del beneficiario.

Datos Beneficiario

Personas de contacto

Prestación de servicios

Avisos

Dispositivos

Asociados

Documentos

Expedientes

Notas

Abonado

400057

Apellido 1 *

ALCANTARA

Apellido 2

PLAZA

Nombre *

MARIA ESPERANZA

Fecha de nacimiento *

Tipo de beneficiario *

Tipo identificador *

DNI

Identificador *

80235348D

Sexo *

☐ Mujer
☐ Hombre

Lengua persona beneficiaria *

☐ Castellano
☐ Euskera
☐ Otros

Otro idioma

Lengua de prestación de servicio *

☐ Castellano
☐ Euskera

Datos de contacto

Teléfono de servicio *

620376500

Teléfono móvil

Email

Dirección

Código postal *

48910

Provincia *

Bizkaia

Municipio *

Sestao

Localidad *

Sestao

Calle *

Kalea/Calle Aizpuru

Portal

Num: 1

Escalera

Piso

1

Letra

A

Pisos subidos

☐ Si
☐ No

Perfil beneficiario

☒ Persona mayor de 75 años que vive sola.
☐ Persona mayor de 65 años en situación de dependencia reconocida (grado I, II, III).
☐ Persona mayor de 65 años en situación de riesgo de dependencia (al menos 23 puntos en la aplicación del Baremo de valoración). (Nota: deberá adjuntarse documentación acreditativa)
☐ Persona con discapacidad intelectual en situación de dependencia reconocida.
☐ Persona con discapacidad física en situación de dependencia reconocida.
☐ Persona con discapacidad sensorial en situación de dependencia reconocida.
☐ Personas que padezcan una enfermedad mental diagnosticada en situación de dependencia reconocida.
☐ Personas que estando en situación de riesgo de aislamiento social, se les detecte, por el servicio social de base, necesidades que puedan ser atendidas por el servicio de teleasistencia. (Nota: deberá adjuntarse informe del servicio social de base)

Datos de dependencia y discapacidad

Dependencia

Grado de dependencia

Baremo

0

Descripción en caso de otros

Discapacidad

Fecha de invocación:

Descripción discapacidad

☐ Discapacidad física
☐ Discapacidad intelectual
☐ Discapacidad sensorial

Datos de identificación sanitaria

Nº de la Seguridad Social

Nº TIS

Datos bancarios

Tipo identificador *

DNI

Identificador *

80235348D

Nombre titular de la cuenta *

MARIA ESPERANZA

Apellido 1 titular de la cuenta *

ALCANTARA

Apellido 2 titular de la cuenta

PLAZA

Nº de cuenta *

ES7720955064009120598379

EDITAR CUENTA

5.1.3 Pestaña Personas de contacto

Presenta la información personas de contacto asociadas al beneficiario.

Datos Beneficiario Personas de contacto **Prestación de servicios** Avisos Dispositivos Asociados Documentos Expedientes Notas

VERIFICAR

Orden	Parentesco	Nombre	Primer apellido	Segundo apellido	Sexo	Posee llaves	Teléfono	Contacto de instalación
1		MARIA	PEREZ	ROJO		No	655147147	No

PRIMERO ANTERIOR Página 1 de 1 SIGUIENTE ÚLTIMO 10 Mostrando 1 - 1 de 1

5.1.4 Pestaña Prestación de Servicios

Presenta la información destacada sobre la prestación del servicio las emergencias e intervenciones que se han realizado y las alarmas, además también se muestran las revalorizaciones asociadas al beneficiario y los protocolos de este.

Datos Beneficiario Personas de contacto **Prestación de servicios** Avisos Dispositivos Asociados Documentos Expedientes Notas

Datos de prestación del servicio

Nivel de soporte: Moderado Nivel de riesgo de suicidio: --- Nivel de riesgo de maltrato: --- Alto riesgo ▲

F. alta teleasistencia: 14/10/2014 F. inicio Servicio: 16/10/2014 F. baja teleasistencia: 30/07/2020 Motivo de la baja: --- F. retirada inst.: ---

Emergencias

Criterios de filtro:

Tipo de emergencia	Fecha de emergencia	Recursos movilizados
Otras	18/02/2019 09:31:19	

PRIMERO ANTERIOR Página 1 de 1 SIGUIENTE ÚLTIMO 10 Mostrando 1 - 1 de 1

Intervenciones

Criterios de filtro:

Tipo de intervención	Fecha de intervención	Pendiente	Baja
Mantenimientos	15/03/2018 20:52:32	No	No
Mantenimientos	18/08/2020 19:51:46	No	No
Bajas	20/08/2020 15:26:24	No	No
Instalación de dispositivos	16/10/2014 16:46:27	No	No
Instalación de dispositivos	16/10/2014 16:46:27	No	No

PRIMERO ANTERIOR Página 1 de 1 SIGUIENTE ÚLTIMO 10 Mostrando 1 - 5 de 5

Alarmas

Criterios de filtro:

Tipo de alarma	Tipo llamada	Subtipo llamada	Fecha de alarma	Sentido	Tipo de resolución	Identificador de la llamada	Con respuesta	Tiempo de respuesta	Duración
Llamadas	Comunicación de datos	Seguimiento persona usuaria	30/08/2018 12:08:19	Recibida			No	0:00	0:00
Llamadas	Seguimiento técnico	Funcionamiento Dispositivo	15/11/2018 14:31:38	Recibida			No	0:00	0:00
Llamadas	Comunicación de datos	Solicitud/ petición de información	01/12/2018 18:45:36	Recibida			No	0:00	0:00
Llamadas	Llamadas emitidas	Otros	13/06/2019 13:33:41	Emitida			No	0:00	0:00
Llamadas	Comunicación de datos	Pulsación No Deseada	09/05/2017 18:15:35	Recibida			No	0:00	0:00
Llamadas	Comunicación de datos	Comunicación de ausencia	18/09/2016 22:50:00	Recibida			No	0:00	0:00
Llamadas	Seguimiento técnico	Funcionamiento Equipo	15/03/2018 20:52:57	Recibida			No	0:00	0:00
Llamadas	Seguimiento técnico	Programación	15/03/2018 20:51:08	Recibida			No	0:00	0:00
Llamadas	Seguimiento técnico	Funcionamiento Equipo	15/07/2020 19:47:35	Recibida			No	0:00	0:00
Llamadas	Seguimiento técnico	Funcionamiento Dispositivo	15/06/2019 14:18:17	Recibida			No	0:00	0:00

PRIMERO ANTERIOR Página 1 de 16 SIGUIENTE ÚLTIMO 10 Mostrando 1 - 10 de 158

Revalorizaciones

INFORMES

Criterios de filtrado:

Tipo de valoración

Modo de valoración

Fecha de valoración

Fecha de paso a histórico

Nivel de soporte

Alto riesgo

Nivel de riesgo de maltrato

Nivel de riesgo de suicidio

Motivo de retraso de valoración

Contrato de actuación

Ningún dato disponible en esta tabla

PRIMERO

ANTERIOR

SIGUIENTE

ÚLTIMO

10

Mostrando 0 - 0 de 0

Protocolos

INFORMES

Criterios de filtrado:

Tipo de protocolo

Fecha entrada

Fecha salida

Ningún dato disponible en esta tabla

PRIMERO

ANTERIOR

SIGUIENTE

ÚLTIMO

10

Mostrando 0 - 0 de 0

5.1.5 Pestaña Avisos

Presenta la información de los avisos asociados al beneficiario.

Datos Beneficiario

Personas de contacto

Prestación de servicios

Avisos

Dispositivos

Asociados

Documentos

Expedientes

Notas

VER EDITAR AVISO

Tipo de aviso	Subtipo de aviso	Fecha aviso	Fecha proceso	Origen	Destinatario	Usuario/a alta
Informe de intervenciones	Solicitud DSS	06/06/2024		DSS	PS	AD74AU05
Informe de intervenciones	Solicitud SSB	06/06/2024	06/06/2024	SSB	DSS	AD74A
Informe social	Enviado con expediente abierto	19/06/2024		PS	DSS	AD74A
Informe social	Enviado con expediente abierto	19/06/2024		PS	DSS	AD74A
Informe de intervenciones	Solicitud SSB	09/08/2024	09/08/2024	SSB	DSS	AD74A
Informe de intervenciones	Solicitud DSS	09/08/2024		DSS	PS	AD74AU05
Informe de intervenciones	Solicitud SSB	09/08/2024	09/08/2024	SSB	DSS	AD74A
Informe de intervenciones	Solicitud DSS	09/08/2024	09/08/2024	DSS	PS	AD74AU05
Informe de intervenciones	Enviado a DSS	09/08/2024	19/11/2024	PS	DSS	AD74A

PRIMERO

ANTERIOR

Página 1 de 2

SIGUIENTE

ÚLTIMO

10

Mostrando 1 - 10 de 16

5.1.6 Pestaña Dispositivos

Presenta la información de los dispositivos asociados al beneficiario y los movimientos de estos.

Datos Beneficiario

Personas de contacto

Prestación de servicios

Avisos

Dispositivos

Asociados

Documentos

Expedientes

Notas

Terminal instalado

Tipo de terminal

Digital

☒ SI
 ☐ No

Dispositivos instalados

INFORMES

Criterios de filtrado:

Fecha de instalación

Tipo de dispositivo

16/10/2014

UCR

PRIMERO

ANTERIOR

Página 1 de 1

SIGUIENTE

ÚLTIMO

10

Mostrando 1 - 2 de 2

Movimientos de dispositivos y terminales

INFORMES

Criterios de filtrado:

PRIMERO

ANTERIOR

Página 1 de 1

SIGUIENTE

ÚLTIMO

10

Mostrando 1 - 3 de 3

5.1.7 Pestaña Asociados

Presenta la información personas asociadas al beneficiario.

Datos Beneficiario

Personas de contacto

Prestación de servicios

Avisos

Dispositivos

Asociados

Documentos

Expedientes

Notas

INFORMES

Identificador	Tipo de asociado	Nombre	Primer apellido	Segundo apellido	Sexo	Teléfono
02192773E	Beneficiario	MARTINA	ARIZA	ROSALES	Mujer	654054564

PRIMERO

ANTERIOR

Página 1 de 1

SIGUIENTE

ÚLTIMO

10

Mostrando 1 - 1 de 1

5.1.8 Pestaña Documentos

Presenta todos los documentos cargados en el sistema que están asociados al beneficiario. No se puede añadir ni eliminar los documentos.

Documentos aportados: Muestra la lista de los documentos aportados al beneficiario, excluyendo documentos obtenidos por la administración y documentos generados por otras entidades.

Documentos con consentimiento: Muestra la lista de los documentos obtenidos por consentimiento.

Documentos generados: Muestra la lista de los documentos generados asociados al beneficiario, excluyendo documentos aportados y documentos obtenidos por la administración.

Datos beneficiario

Personas de contacto

Prestación de servicios

Avisos

Dispositivos

Asociados

Documentos

Expedientes

Notas

Documentos aportados

Tipo de documento	Nombre del documento	Estado	Fecha registro
TL_2024_000363 - Solicitud de alta Teleasistencia			
Documentación acreditativa de la urgencia de que disponga la persona interesada	Urgencia.pdf	Aportado	02/12/2024 11:11
Solicitud	Solicitud.html	Aportado	02/12/2024 11:11
PRIMEROANTERIORPágina1de1SIGUIENTEÚLTIMO		10	Mostrando 1 - 2 de 2

Documentos con consentimiento

Tipo de documento	Tipo de solicitud	Nombre del documento	Fecha registro	Fecha invocación	Resultado invocación
TL_2024_000363 - Solicitud de alta Teleasistencia					
Consulta/Verificación de datos de identidad (Dirección General de la Policía - DGP)	Solicitud de alta Teleasistencia	certificadoTraza.html	02/12/2024 11:11	02/12/2024 11:13	DNI NO expedido/asignado.
Datos de discapacidad (Diputaciones Forales Vascas)	Solicitud de alta Teleasistencia	certificadoTraza.html	02/12/2024 11:11	02/12/2024 11:13	No existe el certificado de discapacidad.
Nivel y grado de dependencia (Instituto de Mayores y Servicios Sociales - IMSERSO)	Solicitud de alta Teleasistencia	certificadoTraza.html	02/12/2024 11:11	02/12/2024 11:13	No consta información para el titular.
Padrón Unidad Convivencial a fecha concreta (Ayuntamientos Vascos)	Solicitud de alta Teleasistencia	certificadoTraza.html	02/12/2024 11:11	02/12/2024 11:13	No se han encontrado Habitantes en el periodo consultado.
PRIMEROANTERIORPágina1de1SIGUIENTEÚLTIMO		10	Mostrando 1 - 4 de 4		

Documentos generados

Tipo de documento	Tipo de solicitud	Nombre del documento	Estado	Fecha	Firmas
Otros Documentos	Modificación de datos de dirección	Documento.pdf	Vigente	04/12/2024 14:13	0/0
Resolución	Solicitud de alta Teleasistencia	ResolucionConcesion.pdf	Vigente	04/12/2024 13:45	1/1
PRIMEROANTERIORPágina1de1SIGUIENTEÚLTIMO		10	Mostrando 1 - 2 de 2		

5.1.9 Pestaña Expedientes

Presenta la información de los expedientes asociados al beneficiario. Esta información no es modificable.

Datos Beneficiario		Personas de contacto		Prestación de servicios		Avisos		Dispositivos		Asociados		Documentos		Expedientes		Notas	
Expediente		Origen solicitud		Tipo Solicitud		Estado		Fecha recepción		Fecha de registro		Nº de registro					
TL_2024_000363		Telemática		Solicitud de alta Teleasistencia		Cerrado		02/12/2024		02/12/2024 11:11:52		2024RTE00030094					
TL_M_2024_000093		Inicio de oficio		Modificación de datos de dirección		Cerrado		04/12/2024		04/12/2024 14:13:04							
PRIMERO ANTERIOR SIGUIENTE ÚLTIMO																	
10																	
Mostrando 0 - 0 de 0																	

5.1.10 Pestaña Cobros

La gestión económica relacionada con un beneficiario, se muestra en sendas pestañas de la interfaz de detalle del mismo. La primera de ellas es la pestaña Cobros, reflejada en la siguiente imagen:

N° liquidación	Concepto	Fecha de emisión	Importe	Estado	Motivo anulación
20241310431	Teleasistencia noviembre 2024	26/12/2024	4,00 €	Pendiente de cobro	
20241290610	Teleasistencia. Copagos pendientes: Agosto 2022	04/12/2024	4,00 €	Pendiente de cobro	
00001202284	MIGRACION X87	08/11/2023	4,00 €	Cobro provisional	
00001138688	MIGRACION X87	09/10/2023	4,00 €	Cobro provisional	
00001075869	MIGRACION X87	04/09/2023	4,00 €	Cobro definitivo	
00001013201	MIGRACION X87	07/08/2023	4,00 €	Cobro definitivo	
00000950222	MIGRACION X87	10/07/2023	4,00 €	Cobro definitivo	
00000887571	MIGRACION X87	05/06/2023	4,00 €	Cobro definitivo	
00000830616	MIGRACION X87	08/05/2023	4,00 €	Cobro definitivo	
00000769462	MIGRACION X87	10/04/2023	4,00 €	Cobro definitivo	

Esta pestaña presenta la lista de liquidaciones emitidas para el beneficiario tratado. Inicialmente, se muestra la última liquidación emitida para cada mensualidad. Esto significa que si un cargo ha sido devuelto/anulado y se ha relanzado después, será la liquidación generada con el relanzamiento la que se mostrará en la lista. No obstante, el usuario podrá consultar todas las liquidaciones emitidas y no sólo la última (se explica más adelante, en el apartado criterios de filtrado).

Hay que tener en cuenta además, que si una o varias mensualidades se han tratado desde la gestión de impagos (ver punto 9.2.1.3), será la liquidación firme la que se muestre en la lista, por ser la última emitida para dichas mensualidades.

En la parte superior de la pestaña, se presentan los siguientes datos:

- Check de "No reintentar". Al marcar este check, se impide relanzar los cargos mensuales anulados del beneficiario. Si se marca o desmarca, es necesario pulsar el botón GUARDAR para registrar el cambio.
- Apartado de datos de exoneración. Sólo visible si se ha exonerado la deuda del beneficiario desde la gestión de impagos (ver punto 9.2.1.3). Se muestra la fecha en la que se realizó la exoneración y el motivo que se indicó. Sólo se permite editar este último, que además es un dato obligatorio. Se debe pulsar el botón GUARDAR para registrar el cambio.

Lista de liquidaciones emitidas, con las siguientes columnas:

- N° Liquidación. Enlace al detalle de la misma.
- Concepto. En las liquidaciones migradas del sistema anterior, el concepto es "MIGRACION X87". En el nuevo sistema, el concepto de los cargos mensuales es "Teleasistencia" seguido del mes y año al que corresponde el copago. Y en las liquidaciones emitidas desde la gestión de impagos, se indica "Teleasistencia. Copagos pendientes:", seguido del mes y año desde y mes y año hasta de las mensualidades no abonadas.

- Fecha emisión.
- Importe de la liquidación.
- Estado. Los valores posibles son:
 - o Pendiente de cobro. Es el estado inicial de una liquidación en el momento de su emisión.
 - o Cobro provisional. Para los cargos mensuales, el cobro provisional se registra cuando la entidad financiera realiza el cargo en la cuenta del deudor. Se considera provisional porque hay un plazo de tiempo (dos meses en principio) durante el cual el deudor podría devolver el recibo.

También se considera cobro provisional al realizado a través de la pasarela de pagos para las liquidaciones firmes, generadas desde la interfaz de gestión de impagos.
 - o Cobro definitivo. Es el cobro confirmado por SIPCA. En el caso de los cargos mensuales domiciliados, se comunica una vez cumplido el plazo de devolución y si éste no se ha producido.
 - o Anulada. Si el ciudadano devuelve el recibo del cargo mensual, la liquidación pasará a estado Anulada. Las liquidaciones firmes por el contrario, sólo llegan a este estado si son anuladas por el tramitador.
 - o Vía de apremio. Este estado se asigna solamente a las liquidaciones firmes, emitidas desde la gestión de impagos. Significa que ha finalizado el plazo de pago en periodo voluntario y la deuda se ha enviado a vía ejecutiva.
- Motivo anulación. Sólo si la liquidación está anulada.

El apartado de filtro permite la selección por los siguientes criterios:

- Fecha de emisión desde. Liquidaciones emitidas a partir de la fecha indicada.
- Fecha de emisión hasta. Liquidaciones emitidas hasta la fecha indicada.
- Estado. Lista desplegable de posibles estados de liquidación. Se han detallado en la columna correspondiente de la lista principal.
- Check para mostrar sólo la última liquidación de cada plazo o mensualidad. Por defecto marcado. Pero el usuario puede desmarcarlo para incluir en la lista todas las liquidaciones emitidas.

Botones de acciones del apartado criterios de filtrado:

- Limpiar. Borra el contenido de los datos del filtro y recarga la lista resultado.
- Filtrar. Ejecuta la búsqueda de las liquidaciones del beneficiario que cumplen las condiciones señaladas y actualiza la lista resultado.

5.1.11 Pestaña Pagos

El objetivo de esta consulta es mostrar la lista de plazos facturados por la empresa prestadora, en los que se ha incluido el coste del servicio realizado al beneficiario tratado.

Datos Beneficiario

Personas de contacto

Prestación de servicios

Avisos

Dispositivos

Asociados

Documentos

Expedientes

Cobros

Pagos

Notas

INFORMES

> Criterios de filtrado:

Año	Mes	Prestador del servicio	Nº Días	Tarifa	Importe
2023	Diciembre	Televida	1	0,5555 €	0,56 €
2023	Diciembre	Televida	30	0,30 €	9,00 €

PRIMERO

ANTERIOR

Página1de 1

SIGUIENTE

ÚLTIMO

10

Mostrando 1 - 2 de 2

Los plazos se ordenan descendientemente, es decir, de más reciente a más antiguo. Y para cada uno se indica:

- Año del mes facturado.
- Mes facturado.
- Prestadora del servicio. Si en un mismo mes se realiza un cambio de prestadora, la lista mostrará dos filas, cada una de ellas con una prestadora y sus datos de facturación.
- Número de días del mes que el beneficiario ha recibido el servicio.
- Tarifa diaria. Se muestra la tarifa asignada al nivel de soporte del beneficiario. Si éste último ha cambiado durante el mes facturado, se mostrarán varias filas, una para cada nivel con los días y la tarifa que aplica.
- Importe. Resultado de multiplicar la tarifa por el número de días en cada fila. Es la cantidad que la Administración paga a la prestadora por el servicio ofrecido al beneficiario tratado.

El apartado de filtro permite la selección de los plazos de pagos a la prestadora por los siguientes criterios:

Criterios de filtrado:

Año

Mes

Prestador

LIPIAR

FILTRAR

- Año de los plazos que se desea consultar. Lista desplegable que muestra los años en los que se han registrado plazos de pagos a la prestadora.
- Mes. Habilitado sólo si se ha indicado un año en el campo anterior. Lista desplegable con los meses del año. Limita la consulta a la mensualidad señalada.
- Prestador. Lista desplegable con las empresas prestadoras registradas en el sistema. Éste permite identificarlas con sus fechas de vigencia.

Botones de acciones del apartado criterios de filtrado:

- Limpiar. Borra el contenido de los datos del filtro y recarga la lista resultado.
- Filtrar. Ejecuta la búsqueda de los plazos de pago a la prestadora que cumplen las condiciones señaladas y actualiza la lista resultado.

El único botón disponible en esta pestaña , exporta a Excel los datos de la lista:

	A	B	C	D	E	F
1	Año	Mes	Prestador del servicio	Nº Días	Tarifa	Importe
2	2023	Diciembre	Televida	1	0,5555 €	0,56 €
3	2023	Diciembre	Televida	30	0,30 €	9,00 €

5.1.12 Pestaña Notas

Presenta la información de las notas asociadas al beneficiario, pueden crearse, modificarse y eliminarse.

5.2 Cambio de cuenta de un beneficiario

Se podrá modificar la cuenta bancaria cuando la persona beneficiaria lo haya comunicado a través de la medalla.

La modificación de la cuenta se realiza desde el botón “EDITAR CUENTA” que aparece en la pestaña ‘Datos Beneficiario’.

Para realizar el cambio hay que introducir los datos bancarios y el motivo del cambio. Además, se pueden adjuntar los archivos ligados a la petición recibida (id de llamada...).

Cambio de cuenta

Tipo identificador *

DNI

Identificador *

76453862E

Nombre titular de la cuenta *

Kyle

Apellido 1 titular de la cuenta *

Richardson

Apellido 2 titular de la cuenta

Johnson

Nº de cuenta *

E50920950225111007892656

Motivo cambio cuenta *

Documentos adjuntos

Seleccionar *

Otros Documentos

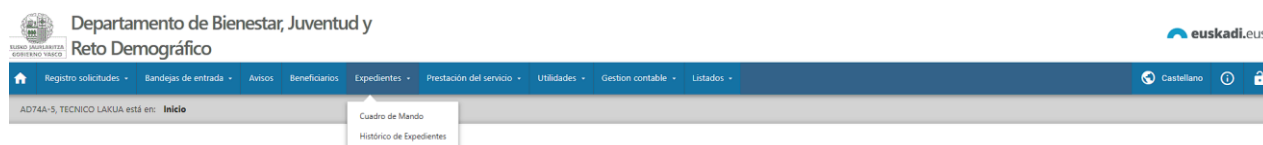
+ SELECCIONAR

Tipo de documento	Nombre	Fecha Alta
Ningún dato disponible en esta tabla		
Mostrando 0 - 0 de 0		

CANCELAR

GUARDAR

6 Expedientes



6.1 Cuadro de Mando

Al seleccionar esta opción de menú se presenta el cuadro de mando que muestra el número de expedientes existentes, teniendo en cuenta el estado de este y el procedimiento administrativo al que pertenece.

Para mostrar la información, no hace falta seleccionar ningún criterio de búsqueda, por defecto, se muestra toda la información. Desde esta pantalla se puede realizar filtro por el procedimiento administrativo y/o por técnico. A través del botón “BUSCAR EXPEDIENTES” pueden realizarse filtros por más criterios.

Al pinchar en alguno de los números aparece, en otra pantalla, el listado de expedientes que cumplan con el estado y el procedimiento administrativo.

Cuadro de Mando

Procedimiento administrativo: Procedimiento administrativo | Técnico: Técnico | ☒ Cargar automáticamente

[BUSCAR EXPEDIENTES](#)

Bandejas	Procedimientos Administrativos					
	Solicitud de alta Teleasistencia	Baja	Modificación de datos de dirección	Revisión de precio público	Informe de intervenciones	Notificación de liquidación
PENDIENTE DE COMPLETAR	29	5	8	5	4	0
PENDIENTE DE APERTURA	4	0	0	3	0	6
PENDIENTE DE ESTUDIO	97	46	32	31	19	0
PENDIENTE DE SUBSANACIÓN	21	0	8	4	2	0
PENDIENTE DE RESOLUCIÓN POR DESISTIMIENTO	5	3	1	0	0	0
PENDIENTE DE RESOLUCIÓN DE CONCESIÓN	5	5	0	5	0	0
PENDIENTE DE RESOLUCIÓN DE DENEGACIÓN	4	0	0	0	1	0
PENDIENTE DE NOTIFICAR LA RESOLUCIÓN DE CONCESIÓN	1	0	0	0	0	0
PENDIENTE DE NOTIFICAR LA RESOLUCIÓN DE DENEGACIÓN	0	0	0	0	0	7
PENDIENTE DE NOTIFICAR EL REQUERIMIENTO	5	0	0	0	0	0
PENDIENTE DE ACUSE DE RESOLUCIÓN DE CONCESIÓN	5	0	0	0	0	0
PENDIENTE DE ACUSE DE RESOLUCIÓN DE DENEGACIÓN	2	1	0	0	0	0
PENDIENTE DE ACUSE DE REQUERIMIENTO	2	0	0	0	0	0
PENDIENTE DE ACUSE DE DESISTIMIENTO	0	1	0	0	0	0
PENDIENTE DE REQUERIMIENTO DE SUBSANACIÓN	3	0	0	0	0	0
PENDIENTE DE APORTAR INFORME	0	0	0	0	57	0
PENDIENTE DE CERRAR	3	0	10	0	17	2
EN TRAMITACIÓN X87	4795	18715	0	13	0	0
PENDIENTE DE NOTIFICACIÓN TRAMITE DE AUDIENCIA	0	15	0	0	0	0
PENDIENTE DE ALEGACIONES	0	8	0	0	0	0
PENDIENTE DE RECURSO	3	0	0	0	0	0
PENDIENTE DE COMUNICAR	0	0	0	0	4	0
PENDIENTE DE ACUSE DE NOTIFICACIÓN DE LIQUIDACIÓN	0	0	0	0	0	12
Total	4964	18799	59	61	104	27

6.1.1 Búsqueda de Expedientes

Desde esta pantalla, se permite filtrar por diferentes datos, tanto del expediente como del solicitante. Seleccionando un expediente se puede acceder al detalle de este a través del botón “EDITAR”.

Expedientes

[Nº EDITAR](#) [Nº INFORMES](#)

Criterios de filtrado: Procedimiento adm.: Solicitud de alta Teleasistencia; Estado: Pendiente de estudio;

Datos de expediente

Urgente: ☐ No ☐ Si ☒ Todo

Origen: Procedimiento adm.: Nº expediente: Estado:

Nº registro: F. registro desde: F. registro hasta:

F. apertura desde: F. apertura hasta: F. resol. desde: F. resol. hasta:

F. último trámite desde: F. último trámite hasta: Técnico: Tipo de envío:

Datos de solicitante

[LIMPIAR](#) [FILTRAR](#)

Identificador	Nombre	Origen	Procedimiento adm.	Estado	F. registro ayu.	F. registro	Nº registro	Nº expediente
40786211N	SORAJA REQUENA TORO	Telemática	Solicitud de alta Teleasistencia	Pendiente de estudio		17/04/2024 17:34:29	2024RTE00009306	TL_2024_000134
87338822S	RAQUEL VILLAMOR PERAL	Telemática	Solicitud de alta Teleasistencia	Pendiente de estudio		27/05/2024 16:49:51	2024RTE00013968	TL_2024_000183
22489450H	JOSEP ALVAREZ PENA	Telemática	Solicitud de alta Teleasistencia	Pendiente de estudio		10/05/2024 09:10:31	2024RTE00012206	TL_2024_000160
05786158W	LUZ ILLUMINADA ABRIGO	Telemática	Solicitud de alta Teleasistencia	Pendiente de estudio		07/05/2024 15:28:30	2024RTE00011711	TL_2024_000153
54675684S	Cristina Alcalá Munillo	Papel 0	Solicitud de alta Teleasistencia	Pendiente de estudio	07/05/2024 09:01:19	07/05/2024 09:01:19	2024000000004678	TL_2024_000156
09172500P	JOSEP MALDONADO DURAN	Telemática	Solicitud de alta Teleasistencia	Pendiente de estudio		28/06/2024 10:55:16	2024RTE00016615	TL_2024_000227

6.1.2 Detalle del Expediente

Esta pantalla presenta el detalle del expediente seleccionado, se podrán ver los datos relacionados con la solicitud, la prestación del servicio, los documentos y la tramitación.

Esta funcionalidad, en función del perfil de acceso de la persona conectada, permite consultar/modificar la información de un expediente, consultar el detalle de un trámite, ejecutar los trámites que estén pendientes, eliminar un trámite, iniciar un nuevo trámite y escribir notas en el expediente.

Los expedientes cerrados sólo estarán accesibles en modo consulta.

Detalle de expediente

Expediente: TL_2024_000376 - *Pendiente de estudio*

Solicitante: 91400763M - ELIZABETH CUADRADO CUADRADO

Origen solicitud: Telemática **Tipo Solicitud:** Solicitud de alta Teleasistencia

Fecha recepción: 12/12/2024 **Fecha cierre:** **Tiempo instalación:** Si **Técnico:** AD74A-5, TECNICO LAKUA

Solicitud **Prestación de servicio** **Documentos** **Tramitación**

Fecha de registro: 12/12/2024 14:28:57 **Nº de registro:** 2024RTE00030791 **Origen solicitud:** Telemática **Origen de la solicitud de oficio:**

Quién presenta la solicitud: ☐ Interesado ☐ Representante ☐ Urgencia

Consultas y verificación de información

Datos de la persona interesada

Datos de dependencia y discapacidad

Datos de la persona representante

Notificación

Solicitud de exención de pago

Datos bancarios

Autorizaciones

[GUARDAR](#)

6.1.2.1 Cabecera

La información que se muestra en la cabecera no es modificable, es información general del expediente.

Expediente: TL_2024_000192 - Pendiente de estudio 			
Solicitante:	39927813C - LORENA LOPEZ LUNA	Origen solicitud:	Papel O
Fecha recepción:	29/05/2024	Tiene instalación:	No
Fecha cierre:		Técnico:	AD74A-4, ADMINISTRADOR
		Tipo Solicitud:	Solicitud de alta Teleasistencia

- **Expediente:** Número de expediente de negocio.
- **Estado del expediente:** Estado del expediente.
- **Urgencia:** Se pintará el icono de urgencia junto con el texto “Urgente” en aquellos expedientes que venga marcada la urgencia.
- **Solicitante:** Muestra DNI, nombre, y apellidos del solicitante.
- **Origen:** Muestra el origen de llegada del expediente.
- **Tipo de solicitud:** Muestra el procedimiento administrativo origen de la solicitud.
- **Fecha de recepción:** Muestra la fecha de recepción de la solicitud.
- **Fecha de cierre:** En el caso que el expediente estuviera cerrado, muestra la fecha de cierre.
- **Tiene instalación.** Muestra si el solicitante tiene la instalación necesaria para que funcione el servicio de teleasistencia
- **Mantener instalación:** Visible si el expediente es de solicitud de baja. Activo si el indicador de Mantener instalación en el beneficiario está a SI.
- **Técnico:** Muestra el usuario técnico asignado al expediente.

6.1.2.2 Pestaña Solicitud

Presenta la información destacada de la solicitud. Todos los campos son modificables mientras el expediente no haya alcanzado el estado “Finalizado” del trámite de “Resolución”.

La pestaña se divide en “secciones” que muestran información de la consulta y verificación de información, los datos de la persona interesada, los datos de dependencia y discapacidad, los de la persona representante, los datos de notificación, los de la exención de pago (si correspondiera), los datos bancarios y las autorizaciones.

Detalle de expediente

Expediente: TL_2024_000376 - Pendiente de estudio			
Solicitante:	91400763M - ELIZABETH CUADRADO CUADRADO	Origen solicitud:	Telemática
Fecha recepción:	12/12/2024	Tiene instalación:	SI
Fecha cierre:		Técnico:	AD74A-5, TECNICO LAKUA
		Tipo Solicitud:	Solicitud de alta Teleasistencia

Solicitud	Prestación de servicio	Documentos	Tramitación
-----------	------------------------	------------	-------------

Fecha de registro	Nº de registro	Origen solicitud	Origen de la solicitud de oficio
12/12/2024 14:29:57	2024RTE00030791	Telemática	

☐ Interesado
 ☒ Representante
 ☐ Urgencia

- ☐ Consulta y verificación de información
- ☐ Datos de la persona interesada
- ☐ Datos de dependencia y discapacidad
- ☐ Datos de la persona representante
- ☐ Notificación
- ☐ Solicitud de exención de pago
- ☐ Datos bancarios
- ☐ Autorizaciones



Los mensajes en azul que se muestran dentro de las secciones “Datos de la persona interesada”, “Dirección de la persona interesada” y “Datos de dependencia y discapacidad” se obtienen de las consultas de interoperabilidades que se realizan automáticamente al crear el expediente.

☐ Datos de dependencia y discapacidad

No consta información para este titular

Dependencia

Fecha de inactivación:

Grado de dependencia: Nivel: Descripción en caso de otros:

Existe certificado de discapacidad

Discapacidad

Fecha de inactivación:

Descripción discapacidad: ☐ Discapacidad física ☐ Discapacidad intelectual ☐ Discapacidad sensorial

En esta pestaña se muestran inicialmente los datos generales de la solicitud:

- Fecha de registro de la solicitud en el departamento.
- N.º de registro de la solicitud en departamento.
- Fecha de registro original, para las de Papel 0.
- Origen solicitud
- Origen de la solicitud de oficio
- Quién presenta la solicitud. “Interesado” o “Representante”.
- Urgencia, si es urgente se mostrará el motivo de la urgencia.

Fecha de registro: 11/12/2024 11:15:28

Nº de registro: 2024RTE00030639

Origen solicitud: Telemática

Origen de la solicitud de oficio:

Quién presenta la solicitud:

☐ Interesado ☒ Representante ☐ Urgencia

☐ Consulta y verificación de información

☐ Me opongo a que la Dirección de Servicios Sociales del Gobierno Vasco recabe la información de la administración competente

Desplegable “Consulta y verificación de información”

Este campo permite marcar si el solicitante se opone a que la Dirección de Servicios Sociales del Gobierno Vasco recabe la información de la administración competente.

☐ Consulta y verificación de información

☐ Me opongo a que la Dirección de Servicios Sociales del Gobierno Vasco recabe la información de la administración competente

Desplegable “Datos de la persona interesada”

En este apartado se recogen los datos de la persona interesada en el servicio de teleasistencia.

Mientras el expediente esté en estudio aparecerá un botón para poder cambiar la titularidad del interesado.

☐ Datos de la persona interesada

DNI Tit. no expedido/asignado

1º Apellido: AVILES 2º Apellido: HIDALGO Nombre: FELIX Sexo: ☐ Mujer ☒ Hombre

Tipo de identificador: DNI Identificador: 86250995Y Fecha de nacimiento: 10/05/2009 Nº de la SS: Nº TIS: **MODIFICAR TITULAR**

Desde esta pantalla se pueden cambiar los datos del titular, el botón “Recibir Datos” permite obtener los datos del DNI y Apellido introducido. También se puede cambiar los datos del representante del titular. Una

vez los datos del titular y el representante estén correctos se podrán guardar y continuar la tramitación con los nuevos datos.

Cambio titular ✕

Datos de la persona interesada

1º Apellido *
AVILES
2º Apellido
HIDALGO
Nombre *
FELIX
Sexo *
Hombre

Fecha de nacimiento *
10/05/2000
Tipo de identificador *
DNI
Identificador *
86250995Y
RECIBIR DATOS

Datos de la persona interesada interoperabilidad

1º Apellido
2º Apellido
Nombre
Sexo

Fecha de nacimiento *
Tipo de identificador
DNI
Identificador *

Datos representante actual

1º Apellido
LOPEZ
2º Apellido
VELASCO
Nombre
LUNA
Sexo
Mujer

Tipo de identificador
DNI
Identificador *
10000057W

☐ Cambiar Representante

CANCELAR GUARDAR DATOS INTEROPERABILIDAD

Dentro de los datos de la persona interesada, también se muestran los de la dirección y el perfil de esta.

En la dirección hay un indicador para marcar si la dirección introducida es un piso tutelado o no. Si se marca que, si lo es, será necesario identificar a que piso tutelado corresponde la dirección introducida.

☐ Dirección de la persona interesada

Servicio no disponible, por favor, inténtelo más tarde.

Código postal *
81001
Provincia *
Álava
Municipio *
Vitoria-Gasteiz

Localidad *
Vitoria-Gasteiz
Calle *
Kalea/Calle Zapateria
Piso *
Num. 100
Escalera
Piso
1
Letra
A

Piso tutelado *
SI No
Piso tutelado apartamento
Aide zaharra
Las direcciones coinciden

Teléfono
654054564
Segundo teléfono
Email

☐ Perfil de la persona interesada

☐ Persona mayor de 75 años que vive sola.
☐ Persona mayor de 65 años en situación de dependencia reconocida (grado I, II, III). (Nota: deberá adjuntarse documentación acreditativa)
☐ Persona mayor de 65 años en situación de riesgo de dependencia (al menos 23 puntos en la aplicación del Baremo de valoración)
☐ Persona con discapacidad intelectual en situación de dependencia reconocida.
☐ Persona con discapacidad física en situación de dependencia reconocida.
☐ Persona con discapacidad sensorial en situación de dependencia reconocida.
☐ Personas que padezcan una enfermedad mental diagnosticada en situación de dependencia reconocida. (Nota: deberá adjuntarse informe del servicio social de base)
☒ Personas que estando en situación de riesgo de aislamiento social, se les detecte, por el servicio social de base, necesidades que pueden ser atendidas por el servicio de teleasistencia.

Desplegable “Datos de dependencia y discapacidad”

Esta sección muestra el grado y nivel de dependencia, el baremo y la descripción de la discapacidad que posee el solicitante.

Datos de dependencia y discapacidad

No consta información para este titular

Dependencia

Fecha de invocación:

Grado de dependencia

Baremo

Descripción en caso de otros

Existe certificado de discapacidad.

Discapacidad

Fecha de invocación:

Descripción discapacidad

Discapacidad física

Discapacidad intelectual

Discapacidad sensorial

Desplegable “Datos de la persona representante”

Esta sección estará visible si el expediente tiene representante asignado desde la solicitud y mostrará los datos del representante.

Datos de la persona representante

Tipo de persona *

Jurídica

Física

1º Apellido *

2º Apellido *

Nombre *

Sexo

LOPEZ

VELASCO

LUNA

Mujer

Hombre

Tipo de identificador *

Identificador *

DNI

10000057W

Desplegable “Notificación”

Son los datos referentes al canal de notificación.

Notificación

Idioma de las notificaciones *

Canal de notificación *

Canal de aviso *

Email *

Castellano

Euskera

Postal

Telemática

SMS

Email

Ambos

persona@email.es

Idioma de las notificaciones *

Canal de notificación *

Canal de aviso *

Email *

Castellano

Euskera

Postal

Telemática

SMS

Email

Ambos

persona@email.es

Dirección de notificación de la persona interesada

Código postal *

Provincia *

Municipio *

Localidad *

Calle *

Portal *

Escalera

Piso

Letra

Localidad alternativa *

Dirección alternativa *

Portal alternativo

Desplegable “Solicitud de exención de pago”

En este apartado se indica si el interesado ha solicitado exención de pago. Si lo ha solicitado se debe completar la información del cónyuge o pareja de hecho.

Solicitud de exención de pago

Solicita exención de pago *

Sí

No

Datos del cónyuge

1º Apellido

2º Apellido

Nombre

Tipo de identificador *

Identificador

DNI

Declaro que mi cónyuge o pareja de hecho está informada y consiente que la Dirección de Servicios Sociales del Gobierno Vasco recabe de la administración tributaria correspondiente los datos de nivel de renta IRPF necesarios para determinar el reconocimiento de la exención de pago del precio solicitada

Manual de usuario
Versión 1.0

< AD74A-Gestión completa del servicio de Teleasistencia >

55 / 95

Desplegable “Datos bancarios”

Este apartado muestra los datos bancarios de la persona interesada.

Datos bancarios

Tipo identificador del titular *

DNI

Identificador del titular *

94244397B

Nombre titular de la cuenta *

Antton

Apellido 1 titular de la cuenta *

Gomez

Apellido 2 titular de la cuenta

Nº de cuenta *

ES862045399919162469482

Desplegable “Autorizaciones”

Este apartado muestra los datos referentes a la declaraciones y autorizaciones marcadas en la solicitud.

Autorizaciones

¿AUTORIZA a la Dirección de Servicios Sociales para realizar consultas, así como para solicitar datos e informes, al Servicio Vasco de Salud, o a otras entidades sanitarias y administraciones con competencia en materia de servicios sociales, que fueran necesarios con relación a su situación sanitaria y social, con garantía de confidencialidad y a los exclusivos fines de acceso al servicio público de teleasistencia solicitado y de mantenimiento de dicho servicio?

☒ Sí
 ☐ No

¿AUTORIZA a la Dirección de Servicios Sociales a facilitar los datos reflejados en la solicitud, así como los que se deriven del procedimiento para la resolución de la solicitud y de cuantas actuaciones se desarrollen por el servicio de teleasistencia al Servicio Vasco de Salud o a otras entidades sanitarias, a la Dirección del Gobierno Vasco competente en materia de protección civil y emergencias y a administraciones con competencia en materia de servicios sociales a los exclusivos fines de prestación del servicio de teleasistencia solicitado?

☒ Sí
 ☐ No

6.1.2.3 Pestaña Prestación de servicio

Presenta la información registrada en el expediente que corresponde a la prestación del servicio, como son si existe instalación de teleasistencia en el domicilio, el idioma de preferencia de prestación del servicio, y la relación de personas de contacto. Todos los campos son modificables mientras el expediente no haya alcanzado el estado “Finalizado” del trámite de “Resolución”.

Al lado del literal “¿Existe instalación de Teleasistencia en su domicilio?” se muestra un mensaje informativo en el que se muestra si el solicitante tiene personas asociadas o no.

Solicitud

Prestación de servicio

Documentos

Tramitación

¿Existe instalación de Teleasistencia en su domicilio?

☒ Sí
 ☐ No

Existen asociados para este solicitante

Lengua de preferencia para la prestación del servicio

☐ Euskera
 ☒ Castellano

Personas de contacto

+ AÑADIR

ELIMINAR

VERIFICAR

Orden	Parentesco	Nombre	Apellido 1	Apellido 2	Posee llaves	Teléfono 1	Contacto para instalación
1		NUEVOCIUD	FICTICIO	ACTIVO	X	635147147	X

PRIMERO

ANTERIOR

Página 1 de 1

SIGUIENTE

ÚLTIMO

Mostrando 1 - 1 de 1

GUARDAR

Manual de usuario
Versión 1.0

< AD74A-Gestión completa del servicio de Teleasistencia >

56 / 95

6.1.2.4 Pestaña Documentos

Presenta todos los documentos cargados en el sistema que están asociados a la solicitud. Todos los campos son modificables mientras el expediente no haya alcanzado el estado “Finalizado” del trámite de “Resolución”.

Esta pestaña se divide en 3 tipos de documentos que pueden estar asociados al expediente: los aportados, los incluidos por consentimiento del solicitante y los que se han generado.

- **Documentos aportados:** Muestra la lista de los documentos aportados a la solicitud, excluyendo documentos generados en el sistema y documentos con consentimiento.

- **Documentos con consentimiento:** Muestra la lista de los documentos con consentimiento, excluyendo documentos generados en el sistema y documentos aportados. Los documentos que se encuentran en este apartado pueden actualizarse mediante el botón “Llamar al servicio de interoperabilidad”.

La información que se muestra en esta tabla es el Tipo de documento, el nombre, la fecha de registro, la fecha de invocación y el resultado de esta. Si se invoca de nuevo al servicio de interoperabilidad la fecha de invocación será actualizada.

- **Documentos generados:** Muestra la lista de los documentos generados en el expediente, excluyendo documentos aportados a la solicitud y documentos con consentimiento. La columna Firmas mostrará las firmas del documento generado.

Solicitud
Prestación de servicio
Documentos
Tramitación

Documentos aportados

TIPIFICAR DOCUMENTO

Tipo de documento	Nombre del documento	Estado	Fecha registro
Solicitud	Solicitud.html	Aportado	12/12/2024 14:29

PRIMERO
ANTERIOR
Página 1 de 1
SIGUIENTE
ÚLTIMO

Documentos con consentimiento

LLAMAR AL SERVICIO DE INTEROPERABILIDAD

Tipo de documento	Nombre del documento	Fecha registro	Fecha invocación	Resultado invocación
Consulta/Verificación de datos de identidad (Dirección General de la Policía - DGP)	certificado/traza.html	12/12/2024 14:29	12/12/2024 14:35	DNI NO expedido/asignado.
Datos de discapacidad (Diputaciones Forales Vascas)	certificado/traza.html	12/12/2024 14:29	12/12/2024 14:35	No existe el certificado de discapacidad.
Nivel y grado de dependencia (Instituto de Mayores y Servicios Sociales - IMSERSO)	certificado/traza.html	12/12/2024 14:29	12/12/2024 14:35	No consta información para el titular.
Padrón Unidad Convivencial a fecha concreta (Ayuntamientos Vascos)	certificado/traza.html	12/12/2024 14:29	12/12/2024 14:35	Existen incidencias. Consultar certificado de traza.

PRIMERO
ANTERIOR
Página 1 de 1
SIGUIENTE
ÚLTIMO

Documentos generados

Tipo de documento	Nombre del documento	Estado	Fecha	Firmas
Ningún dato disponible en esta tabla				

PRIMERO
ANTERIOR
SIGUIENTE
ÚLTIMO

6.1.2.5 Pestaña Tramitación

En esta pestaña se muestra la lista de trámites procesados o en proceso del expediente. Se visualizan por defecto con la fecha de inicio en orden ascendente. La información que se muestra es el nombre descriptivo del trámite, la fecha de inicio y fin de la ejecución de este, el estado, y el nombre del tramitador asignado como tramitador del trámite.

Solicitud				
Prestación de servicio				
Documentos				
Tramitación				
VERIFICAR APORTAR DOCUMENTACIÓN ESTUDIO DE DOCUMENTACIÓN PAGAR A DESISTIMIENTO RESOLUCIÓN DE DESISTIMIENTO RECURSO DE DESISTIMIENTO ASIGNAR TÉCNICO APORTAR INFORME SOCIAL				
Trámite	F. Inicio	F. Fin	Estado	Técnico
Recepción de la solicitud y apertura del expediente	12/12/2024 14:35:02	12/12/2024 14:35:35	Finalizado	Automático
Apertura de plazo de desistimiento	12/12/2024 14:35:36	12/12/2024 14:35:38	Finalizado	Automático
Estudio de documentación	12/12/2024 14:35:46		Iniciado	AD74A-S, TÉCNICO LAKUA
PRIMER ANTER Página 1 de 1 SIGUENTE ÚLTIMO				
Mostrando 1 - 3 de 3				

Botón Ver/Editar

Se habilitará únicamente cuando esté seleccionado el trámite “Estudio de Documentación”. El tramitador podrá informar de la situación final del estudio.

Botón Aportar Documentación

Permite aportar documentos de diferentes tipos al expediente.

Aportar documentación

Tipo de Documento
Firma de la persona solicitante

+ SELECCIONAR

CANCELAR
ACEPTAR

Botón Asignar Técnico

En el momento que se realiza la apertura del expediente de solicitud de ayuda se asigna cómo técnico del expediente el técnico asignado a la línea en XLNETS, si hay más de una persona asignada cogerá la primera.

Desde la aplicación, las personas con perfil administrador o técnico podrán modificar el técnico asignado activando la acción ‘Asignar Técnico’ que se encuentra disponible en el ‘Detalle del expediente’ pestaña ‘Tramitación’.

Detalle de expediente

Expediente: TL_2024_000367 - Pendiente de estudio

Solicitante: 0318277X - SUBORD CASTRO SOSASOZA

Fecha recepción: 03/12/2024

Fecha cierre:

Time instalación: No

Origen solicitud: Telefónica

Técnico: AD74A-S, ADMINISTRADOR

Tipo Solicitud: Solicitud de alta Teleasistencia

Solicitud

Prestación de servicio

Documentos

Tramitación

VERIFICAR

APORTAR DOCUMENTACIÓN

ESTUDIO DE DOCUMENTACIÓN

PAGAR A DESISTIMIENTO

RESOLUCIÓN DE DESISTIMIENTO

RECURSO DE DESISTIMIENTO

ASIGNAR TÉCNICO

APORTAR INFORME SOCIAL

Trámite	F. Inicio	F. Fin	Estado	Técnico
Recepción de la solicitud y apertura del expediente	03/12/2024 13:57:54	03/12/2024 13:57:57	Finalizado	Automático
Apertura de plazo de desistimiento	03/12/2024 13:57:59	03/12/2024 13:58:00	Finalizado	Automático
Estudio de documentación	03/12/2024 13:58:09		Iniciado	AD74A-S, TÉCNICO LAKUA

PRIMER

ANTER

Página 1 de 1

SIGUENTE

ÚLTIMO

Mostrando 1 - 3 de 3

Al seleccionar el técnico y confirmar la acción, el sistema modificará el técnico asignado al expediente. El nuevo técnico podrá ejecutar los trámites pendientes porque el sistema los reasignará directamente al ejecutar.

Botón Recurso de Desistimiento

El botón estará visible solo cuando el último trámite sin finalizar se encuentre en el estado de “Resolución de recurso sobre resolución desistimiento” y el estado del expediente se encuentre en “Iniciado”. El proceso, mediante una acción “Ejecutar” sugerirá el fin de la tarea de recurso de desistimiento.

Botón Resolución sin Alegaciones

Botón Pasar a Desistimiento

Botón Estudio de Documentación

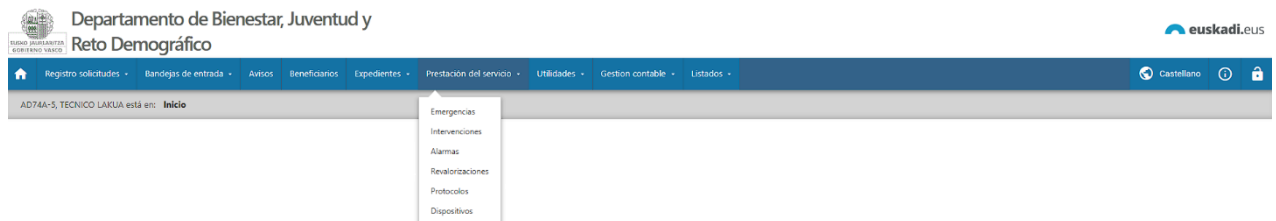
Botón Aportar Informe Social

6.2 Histórico de Expedientes

Esta pantalla muestra los expedientes que se obtienen de los filtros seleccionados independientemente del tiempo que tengan.

7 Prestación del servicio

Esta funcionalidad presenta la información relacionada con las emergencias generadas durante la prestación del servicio.



7.1 Parte de Emergencias

Esta funcionalidad presenta la información relacionada con las emergencias generadas durante la prestación del servicio.

Al acceder a la pantalla por defecto se presentarán los partes de emergencia del año en curso.

La información que se visualiza en la lista de emergencias es: Número de documento beneficiario, Nombre y apellidos, Tipo de emergencia, Fecha de la emergencia, Recursos movilizados, la provincia y el municipio.

Parte de emergencias

[INFORMES](#)

[Criterios de filtrado:](#)

Identificador	Nombre	Tipo de emergencia	Fecha de emergencia	Recursos movilizados	Provincia	Municipio
00009400Q	Michael Cooper Hill	Emergencia Sanitaria	29/11/2024 17:37:21		Gipuzkoa	Donostia / San Sebastián
00009400Q	Michael Cooper Hill	Emergencia Sanitaria	29/11/2024 17:37:21		Gipuzkoa	Donostia / San Sebastián
00009400Q	Michael Cooper Hill	Emergencia Sanitaria	29/11/2024 17:37:21		Gipuzkoa	Donostia / San Sebastián
00009400Q	Michael Cooper Hill	Emergencia Sanitaria	29/11/2024 17:37:21		Gipuzkoa	Donostia / San Sebastián
00009400Q	Michael Cooper Hill	Emergencia Sanitaria	29/11/2024 17:37:21		Gipuzkoa	Donostia / San Sebastián
00009400Q	Michael Cooper Hill	Emergencia Sanitaria	29/11/2024 17:37:21		Gipuzkoa	Donostia / San Sebastián
00009400Q	Michael Cooper Hill	Emergencia Sanitaria	29/11/2024 17:37:21		Gipuzkoa	Donostia / San Sebastián
01048541V	Barbara Ward Thompson	Emergencia Sanitaria	29/11/2024 08:49:51		Álava	Vitoria-Gasteiz
01048541V	Barbara Ward Thompson	Emergencia Sanitaria	29/11/2024 08:49:51		Álava	Vitoria-Gasteiz
01048541V	Barbara Ward Thompson	Emergencia Sanitaria	29/11/2024 08:49:51		Álava	Vitoria-Gasteiz

PRIMERO

ANTERIOR

Página 1 de 95

SIGUIENTE

ÚLTIMO

10

Mostrando 1 - 10 de 942

7.2 Intervenciones

Esta funcionalidad presenta la información relacionada con las intervenciones generadas durante la prestación del servicio.

Intervenciones

INFORMES

Criterios de filtrado:

Identificador	Nombre	Tipo de intervención	Fecha de intervención	Pendiente	Baja	Provincia	Municipio
05583618T	Harry Lee Robinson	Instalación de alta	30/11/2024 20:25:57	☐	No	Álava	Vitoria-Gasteiz
05583618T	Harry Lee Robinson	Instalación de alta	30/11/2024 20:25:57	☐	No	Álava	Vitoria-Gasteiz
10761306C	Margaret Edwards Bennett	Instalación de alta	30/11/2024 16:55:08	☐	No	Gipuzkoa	Donostia / San Sebastián
10761306C	Margaret Edwards Bennett	Instalación de alta	30/11/2024 16:55:08	☐	No	Gipuzkoa	Donostia / San Sebastián
11573122M	Ethan Ward Brown	Instalación de alta	30/11/2024 10:44:23	☐	No	Bizkaia	Gernika-Lumo
11573122M	Ethan Ward Brown	Instalación de alta	30/11/2024 10:44:23	☐	No	Bizkaia	Gernika-Lumo
12512832G	Emma Morton Allen	Instalación de alta	30/11/2024 13:56:23	☐	No	Bizkaia	Bilbao
12512832G	Emma Morton Allen	Instalación de alta	30/11/2024 13:56:23	☐	No	Bizkaia	Bilbao
12646548K	Linda Young Harris	Instalación de alta	30/11/2024 09:31:43	☐	No	Bizkaia	Zalla
12646548K	Linda Young Harris	Instalación de alta	30/11/2024 09:31:43	☐	No	Bizkaia	Zalla

PRIMERO ANTERIOR Página 1 de 16 SIGUIENTE ÚLTIMO 10 Mostrando 1 - 10 de 157

7.3 Alarmas

Esta funcionalidad presenta la información relacionada con las alarmas generadas durante la prestación del servicio.

Alarmas

INFORMES

Criterios de filtrado: Tipo de alarma = Dispositivos funcionales; Fecha alarma desde = 09/01/2024; Provincia = Gipuzkoa; Municipio = Errenteria;

Identificador	Nombre	Tipo de alarma	Tipo llamada	Subtipo llamada	Fecha de alarma	Sentido	Tipo de resolución	Identificador de la llamada	Con respuesta	Tiempo de respuesta	Duración	Provincia	Municipio
00100868J	Sophia Cooper Robinson	Dispositivos funcionales			30/11/2024 10:44:57	Recibida			☐	0:00	0:00	Gipuzkoa	Errenteria
00100868J	Sophia Cooper Robinson	Dispositivos funcionales			30/11/2024 10:44:57	Recibida			☐	0:00	0:00	Gipuzkoa	Errenteria
00100868J	Sophia Cooper Robinson	Dispositivos funcionales			30/11/2024 10:44:57	Recibida			☐	0:00	0:00	Gipuzkoa	Errenteria
06889142K	Mary Smith Turner	Dispositivos funcionales			30/11/2024 18:57:11	Recibida			☐	0:00	0:00	Gipuzkoa	Errenteria
06889142K	Mary Smith Turner	Dispositivos funcionales			30/11/2024 18:57:11	Recibida			☐	0:00	0:00	Gipuzkoa	Errenteria
06894625F	Mary Moore Turner	Dispositivos funcionales			30/11/2024 18:10:49	Recibida			☐	0:00	0:00	Gipuzkoa	Errenteria
06894625F	Mary Moore Turner	Dispositivos funcionales			30/11/2024 18:12:07	Recibida			☐	0:00	0:00	Gipuzkoa	Errenteria
06894625F	Mary Moore Turner	Dispositivos funcionales			30/11/2024 18:12:07	Recibida			☐	0:00	0:00	Gipuzkoa	Errenteria
06894625F	Mary Moore Turner	Dispositivos funcionales			30/11/2024 18:10:49	Recibida			☐	0:00	0:00	Gipuzkoa	Errenteria
06919841S	Ethan Williams Allen	Dispositivos funcionales			30/11/2024 11:04:15	Recibida			☐	0:00	0:00	Gipuzkoa	Errenteria

PRIMERO ANTERIOR Página 1 de 19 SIGUIENTE ÚLTIMO 10 Mostrando 1 - 10 de 188

7.4 Revalorizaciones

Esta funcionalidad presenta la información relacionada con las revalorizaciones ejecutadas a beneficiarios durante la prestación del servicio.

Revalorizaciones

Revalorizaciones												
INFORMES												
Criterios de filtrado												
Identificador	Nombre	Tipo de valoración	Modo de valoración	Fecha de valoración	Nivel de soporte	Alto riesgo	Nivel de riesgo de maltrato	Nivel de riesgo de suicidio	Motivo de retraso de valoración	Contrato de actuación	Provincia	Municipio
15105438G	Liam Patel Bennett	Cambio domicilio	Telefónica	18/11/2024 12:45:02	Moderado		Nivel 1 (indicadores insuficientes)				Gipuzkoa	Orio
75549572T	MONTSERRAT HUERTA LUNA	Periódica	Telefónica especializada	23/09/2024 00:00:00	Moderado		Nivel 1 (indicadores insuficientes)		localizable por teléfono.		Álava	Vitoria-Gasteiz
75549572T	MONTSERRAT HUERTA LUNA	Periódica	Telefónica especializada	23/09/2024 00:00:00	Moderado		Nivel 1 (indicadores insuficientes)		localizable por teléfono.		Álava	Vitoria-Gasteiz
75549572T	MONTSERRAT HUERTA LUNA	Periódica	Telefónica especializada	17/04/2024 00:00:00	Moderado		Nivel 1 (indicadores insuficientes)				Álava	Vitoria-Gasteiz
75549572T	MONTSERRAT HUERTA LUNA	Periódica	Telefónica especializada	19/11/2024 13:42:00	Moderado		Nivel 1 (indicadores insuficientes)		localizable por teléfono.		Álava	Vitoria-Gasteiz
75549572T	MONTSERRAT HUERTA LUNA	Periódica	Telefónica especializada	23/09/2024 00:00:00	Moderado		Nivel 1 (indicadores insuficientes)		localizable por teléfono.		Álava	Vitoria-Gasteiz
75549572T	MONTSERRAT HUERTA LUNA	Periódica	Telefónica especializada	23/09/2024 00:00:00	Moderado		Nivel 1 (indicadores insuficientes)		localizable por teléfono.		Álava	Vitoria-Gasteiz
75549572T	MONTSERRAT HUERTA LUNA	Periódica	Telefónica especializada	23/09/2024 00:00:00	Moderado		Nivel 1 (indicadores insuficientes)		localizable por teléfono.		Álava	Vitoria-Gasteiz
75549572T	MONTSERRAT HUERTA LUNA	Periódica	Telefónica especializada	23/09/2024 00:00:00	Moderado		Nivel 1 (indicadores insuficientes)		localizable por teléfono.		Álava	Vitoria-Gasteiz
75549572T	MONTSERRAT HUERTA LUNA	Periódica	Telefónica especializada	23/09/2024 00:00:00	Moderado		Nivel 1 (indicadores insuficientes)		localizable por teléfono.		Álava	Vitoria-Gasteiz
75549572T	MONTSERRAT HUERTA LUNA	Periódica	Telefónica especializada	23/09/2024 00:00:00	Moderado		Nivel 1 (indicadores insuficientes)		localizable por teléfono.		Álava	Vitoria-Gasteiz
75549572T	MONTSERRAT HUERTA LUNA	Periódica	Telefónica especializada	23/09/2024 00:00:00	Moderado		Nivel 1 (indicadores insuficientes)		localizable por teléfono.		Álava	Vitoria-Gasteiz
PRIMERO ANTERIOR Página 1 de 6 SIGUIENTE ÚLTIMO 10 Mostrando 1 - 10 de 51												

7.5 Protocolos

Esta funcionalidad presenta la información relacionada con los protocolos de la prestación del servicio.

Protocolos

Protocolos						
INFORMES						
Criterios de filtrado						
Identificador	Nombre	Tipo de protocolo	Fecha entrada	Fecha salida	Provincia	Municipio
75549572T	MONTSERRAT HUERTA LUNA	Seg. E; Cognitivo	04/07/2024 00:00:00	14/07/2024 00:00:00	Álava	Vitoria-Gasteiz
75549572T	MONTSERRAT HUERTA LUNA	Seg. E; Cognitivo	04/07/2024 00:00:00	14/07/2024 00:00:00	Álava	Vitoria-Gasteiz
75549572T	MONTSERRAT HUERTA LUNA	Seg. E; Cognitivo	04/07/2024 00:00:00	14/07/2024 00:00:00	Álava	Vitoria-Gasteiz
75549572T	MONTSERRAT HUERTA LUNA	Seg. E; Cognitivo	04/07/2024 00:00:00	14/07/2024 00:00:00	Álava	Vitoria-Gasteiz
75549572T	MONTSERRAT HUERTA LUNA	Seg. E; Cognitivo	04/07/2024 00:00:00	14/07/2024 00:00:00	Álava	Vitoria-Gasteiz
75549572T	MONTSERRAT HUERTA LUNA	Seg. E; Cognitivo	04/07/2024 00:00:00	14/07/2024 00:00:00	Álava	Vitoria-Gasteiz
75549572T	MONTSERRAT HUERTA LUNA	Seg. E; Cognitivo	04/07/2024 00:00:00	14/07/2024 00:00:00	Álava	Vitoria-Gasteiz
75549572T	MONTSERRAT HUERTA LUNA	Seg. E; Cognitivo	04/07/2024 00:00:00	14/07/2024 00:00:00	Álava	Vitoria-Gasteiz
75549572T	MONTSERRAT HUERTA LUNA	Seg. E; Cognitivo	04/07/2024 00:00:00	14/07/2024 00:00:00	Álava	Vitoria-Gasteiz
75549572T	MONTSERRAT HUERTA LUNA	Seg. E; Cognitivo	04/07/2024 00:00:00	14/07/2024 00:00:00	Álava	Vitoria-Gasteiz
PRIMERO ANTERIOR Página 1 de 2 SIGUIENTE ÚLTIMO 10 Mostrando 1 - 10 de 16						

7.6 Dispositivos

Esta funcionalidad presenta la información relacionada con los movimientos de dispositivos ejecutados a beneficiarios durante la prestación del servicio.

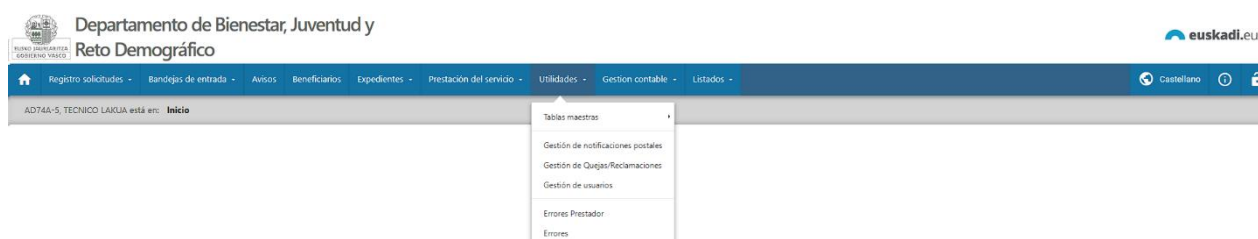
Dispositivos

Dispositivos					
INFORMES					
Criterios de filtrado					
Identificador	Nombre	Fecha de instalación	Tipo de dispositivo	Provincia	Municipio
14766954K	Margaret Williams Harris	01/09/2024	Detector CO	Bizkaia	Abadiño
14915600P	Connor Wilson Singh	16/04/2024	Detector ocupación cama/sillón	Bizkaia	Zamudio
95195847C	AITANA CARRION DOMINGO	25/05/2024	Detector CO	Álava	Vitoria-Gasteiz
PRIMERO ANTERIOR Página 1 de 1 SIGUIENTE ÚLTIMO 10 Mostrando 1 - 7 de 7					

8 Utilidades

Desde este punto de menú se podrá acceder a diferentes utilidades necesarias para el buen comportamiento de la aplicación.

- Gestión de los datos maestros
- Gestión de las notificaciones postales
- Gestión de quejas y reclamaciones
- La gestión de usuarios que utilizan la aplicación
- Visualización de errores que se han producido en los procesos de la aplicación.



8.1 Tablas maestras

8.1.1 IPREM

Esta funcionalidad presenta un mantenimiento estándar donde se pueden crear/modificar/eliminar valores de IPREM anuales.

The screenshot shows the IPREM management interface. It includes a header with navigation links and a table of annual values. The table has two columns: 'Año' (Year) and 'Importe' (Amount). The data is as follows:

Año	Importe
1990	20,00 €
1991	33,00 €
1992	250,00 €
1993	15,00 €
1994	999,52 €
1996	1.111,00 €
1997	3.000,00 €
1998	5,00 €
1999	100,00 €
2000	102,00 €

At the bottom of the table, there is a pagination control showing 'Página 1 de 3' and a 'Mostrando 1 - 10 de 28' indicator.

8.1.2 Ayuntamientos

Esta funcionalidad presenta un mantenimiento de tipo estándar donde se pueden crear/modificar/eliminar ayuntamientos.

Ayuntamientos

[+ AÑADIR](#)
[EDITAR](#)
[DAR BAJA](#)
[INFORMES](#)

Criterios de filtrado: Provincia = Bizkaia; Municipio = Plentzia;

CIF
 Código DIR3
 Denominación
 Provincia
 Municipio

[LIMPIAR](#)
[FILTRAR](#)

Código DIR3	CIF	Denominación	Mancomunidad	Provincia	Municipio	Número de cuenta	Periodicidad	Contacto	Teléfono	Email	Fecha de baja
L01480773	P4809000E	Ayuntamiento de Plentzia		Bizkaia	Plentzia					castorkia.plentzia@bizkaia.org	

[PRIMERO](#)
[ANTERIOR](#)
Página 1 de 1
[SIGUIENTE](#)
[ÚLTIMO](#)

10 ▼
 Mostrando 1 - 1 de 1

8.1.3 Pisos tutelados

Esta funcionalidad presenta un mantenimiento estándar donde se pueden crear/modificar/eliminar valores de tipos de instalación.

Pisos Tutelados

[+ AÑADIR](#)
[EDITAR](#)
[DAR BAJA](#)
[INFORMES](#)

Criterios de filtrado:

Denominación	Provincia	Municipio	Ayuntamiento	Dirección	Fecha de baja	Cif ayuntamiento
AAAAAA	Gipuzkoa	Aduna	Ayuntamiento de Aitzo	Bidea/Camino Belkoain, Num: 5, 92 48910 Aduna	24/10/2024	P20008001
ABADIÑO - GAZTE - 1 - PISO TUTELADO	Bizkaia	Abadiño	Ayuntamiento de Abadiño	Auzoa/Barrio Gaztelua, Num: 1, 48910 Gaztelua Diseminado		P4800100B
ABADIÑO - GAZTELU - 0A - PISO TUTELADO	Bizkaia	Abadiño	Ayuntamiento de Abadiño	Auzoa/Barrio Gaztelua, Num: 0-A Bloque: A, 1A 48220 Gaztelua Diseminado		P4800100B
ARITZAGA 15 1A	Gipuzkoa	Orio	Ayuntamiento de Orio	Kalea/Calle Aritzaga, Num: 15, 1A 20810 Orio		P2006600G
ARITZAGA 15-3º IZ	Gipuzkoa	Orio	Ayuntamiento de Orio	Kalea/Calle Aritzaga, Num: 5, 3ºIZ 20810 Orio		P2006600G
ARRASATE 51 - 2º PTA 01	Gipuzkoa	Donostia / San Sebastián	Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián	Kalea/Calle Arrasate, Num: 19, 2º01 20005 Donostia / San Sebastián		P2007400A
ARRASATE 51 - 2º PTA 01	Gipuzkoa	Donostia / San Sebastián	Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián	Kalea/Calle Arrasate, Num: 0, 2º01 20005 Donostia / San Sebastián		P2007400A
ARRASATE 51 - 2º PTA 02	Gipuzkoa	Donostia / San Sebastián	Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián	Kalea/Calle Arrasate, Num: 0, 2º02 20005 Donostia / San Sebastián		P2007400A
ARRASATE 51 - 3º PTA 32	Gipuzkoa	Donostia / San Sebastián	Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián	Kalea/Calle Arrasate, Num: 0, 3º32 20005 Donostia / San Sebastián		P2007400A
ARRASATE 51 1º PUERTA 15	Gipuzkoa	Donostia / San Sebastián	Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián	Kalea/Calle Arrasate, Num: 0, 115 20005		P2007400A

[PRIMERO](#)
[ANTERIOR](#)
Página 1 de 12
[SIGUIENTE](#)
[ÚLTIMO](#)

10 ▼
 Mostrando 1 - 10 de 116

8.1.4 Tipo de intervención

Esta funcionalidad presenta un mantenimiento estándar donde se pueden crear/modificar/eliminar valores de tipos de intervención.

Tipos de intervención

[+ AÑADIR](#)
[EDITAR](#)
[ELIMINAR](#)

Criterios de filtrado:

Descripción en castellano	Descripción en euskera
Averías	Matxurak
Bajas	Bajak
Cambios de domicilio	Helbide-aldaketak
Instalación de alta	Alta emateko instalazioa
Instalación de dispositivos	Gailuak instalatzea
Mantenimientos	Mantentze-lanak
Renovación de equipos	Ekipoak berritzea
TIPO INTERVENCIÓN UNO	EU - TIPO INTERVENCIÓN UNO
Visita	Bisita
Visitas de Seguimiento	Segimendu-bisitak

[PRIMERO](#)
[ANTERIOR](#)
Página 1 de 2
[SIGUIENTE](#)
[ÚLTIMO](#)

10 ▼
 Mostrando 1 - 10 de 13

8.1.5 Tipos de alarmas

Esta funcionalidad presenta un mantenimiento estándar donde se pueden crear/modificar/eliminar valores de tipos de alarmas.

Tipos de alarma

+ AÑADIR EDITAR ELIMINAR	
> Criterios de filtrado:	
Descripción en castellano ↓ ↑	Descripción en euskera ↓ ↑
Dispositivos funcionales	Gailu funtzionalak
Dispositivos seguridad	Segurtasun-gailuak
Llamadas	Jasotako
Otros	Beste batzuk
PRIMERO ANTERIOR Página 1 de 1 SIGUIENTE ÚLTIMO 10 ▼ Mostrando 1 - 4 de 4	

8.1.6 Tipos de avisos

Esta funcionalidad presenta un mantenimiento donde se pueden crear/modificar/eliminar tipos de avisos, y hacer lo mismo con los subtipos de aviso asociados a cada maestro.

Tipos de aviso

+ AÑADIR EDITAR			
ID ↓ ↑	Tipo de aviso en castellano ↓ ↑	Tipo de aviso en euskera ↓ ↑	Fecha de baja ↓ ↑
1	Actualización	Aktualizazio	
2	Dispositivos	Gailuak	
3	Informe de intervenciones	Esku-hartzeen txostena	
4	Informe social	Txosten sozial	
5	Informe suicidio y malos tratos	Suizidio-txostena eta tratu txarrak	
6	Instalación	Instalazio	
7	Quejas y reclamaciones	Kexak eta erreklamazioak	
8	Otros	Gainera	
PRIMERO ANTERIOR Página 1 de 1 SIGUIENTE ÚLTIMO 10 ▼ Mostrando 1 - 8 de 8			

Subtipos de aviso

+ AÑADIR EDITAR			
> Criterios de filtrado: subtipoAviso.tipoaviso = 3;			
ID ↓ ↑	Subtipo de aviso en castellano ↓ ↑	Subtipo de aviso en euskera ↓ ↑	Fecha de baja ↓ ↑
13	Enviado a DSS	DSSra bidalia	
14	Solicitud SSB	Eskaera SSB	
15	Solicitud DSS	Eskaera DSS	
PRIMERO ANTERIOR Página 1 de 1 SIGUIENTE ÚLTIMO 10 ▼ Mostrando 1 - 3 de 3			

8.1.7 Tarifas de nivel de soporte

Esta funcionalidad presenta un mantenimiento estándar donde se pueden crear/modificar/eliminar valores de las tarifas de los diferentes niveles de soporte definidos.

Tarifas por nivel de soporte

+ AÑADIR EDITAR ELIMINAR				
Criterios de filtrado:				
ID	Fecha de vigencia desde	Fecha de vigencia hasta	Nivel de soporte	Tarifa
1	01/10/2015	31/10/2020	Moderado	0.15
2	01/10/2015	31/10/2020	Alto	0.25
3	01/10/2015	31/10/2020	Intenso	0.35
9	01/11/2020	10/11/2023	Moderado	0.2
11	01/11/2020	10/11/2023	Alto	0.3
13	01/11/2020	10/11/2023	Intenso	0.4
12	11/11/2023	20/12/2023	Alto	0.4
14	11/11/2023	20/12/2023	Intenso	0.5
10	11/11/2023	20/12/2023	Moderado	0.3
17	21/12/2023		Intenso	0.7777

PRIMERO ANTERIOR Página 1 de 2 SIGUIENTE ÚLTIMO 10 Mostrando 1 - 10 de 12

8.1.8 Niveles de soporte

Esta funcionalidad presenta un mantenimiento estándar donde se pueden crear/modificar/eliminar valores de los niveles de soporte.

Niveles de soporte

+ AÑADIR EDITAR ELIMINAR	
Criterios de filtrado:	
Descripción en castellano	Descripción en euskera
Alto	Handia
Intenso	Bizia
Moderado	Moderatua

PRIMERO ANTERIOR Página 1 de 1 SIGUIENTE ÚLTIMO 10 Mostrando 1 - 3 de 3

8.2 Gestión de notificaciones postales

Esta funcionalidad presenta la lista de notificaciones/comunicaciones que pueden ser gestionadas a través de las remesas postales y que cumplan los criterios introducidos por pantalla.

Notificaciones y comunicaciones postales

DESCARGAR DOCUMENTO

DESCARGAR ADJUNTO-REMITO

DESCARGAR SCHEM

LISTADO CORRESPONDENCIA

DESCARGAR PDF

VOLVER A NOTIFICAR

REFRESCAR SITUACIÓN

Criterios de filtrado:

Comunicación:

Notificación

Comunicación

Expediente

Nº identificación

Nombre

Primer apellido

Segundo apellido

Trámite

F. Registro Desde

F. Registro Hasta

F. Situación Desde

F. Situación Hasta

8.3 Gestión de Quejas/Reclamaciones

Esta funcionalidad presenta un mantenimiento para crear/modificar/eliminar quejas.

Este mantenimiento se puede alimentar de dos formas: La creación manual de quejas, y la importación de quejas enviadas por el Prestador del Servicio cuando la DSS, al procesar el aviso de queja, decida pasarla a gestión (de forma manual en el aviso).

La información que se visualiza en la lista principal de ayuntamientos es: Identificador, nombre y apellidos, fecha de la queja/reclamación y motivo de la misma, estado y tiempo de resolución y observaciones.

El acceso a esta funcionalidad se realiza desde la opción de menú principal de “Utilidades”, dentro de la opción “Gestión de quejas/reclamaciones”.

Gestión de quejas

+ AÑADIR EDITAR ELIMINAR INFORMES

Criterios de filtrado:

Identificador	Nombre y apellidos	Fecha queja/reclamación	Motivo queja/reclamación	Procedente	Estado	Tiempo de resolución	Observaciones
787070468	GONZALO LOPEZ LOPEZ	09/01/2025	Error en prestación del servicio	No es procedente	Resuelta	4	Queja motivada por la prestación del servicio
91400763M	ELIZABETH CUADRADO CUADRADO	07/01/2025	Error en prestación del servicio	Procedente	Pendiente de resolver	0	Observaciones de la queja de 91400763M
74753841T	MAITE LOBATO CASTRO	25/11/2024	Otros	Procedente	Pendiente de resolver	0	Queja motivada por la prestación del servicio
00081757S	Sophia Clarke Brown	25/11/2024	Tecnología defectuosa	No es procedente	Resuelta	1	Queja motivada por la tecnología defectuosa.
00081757S	Sophia Clarke Brown	25/11/2024	Tecnología defectuosa	No es procedente	Resuelta	1	Queja de Sophia motivada por la tecnología defectuosa.

8.4 Gestión de usuarios

Esta funcionalidad presenta un mantenimiento de tipo donde se pueden crear/modificar/eliminar usuarios, y después asociar el ayuntamiento a cada usuario. Cada usuario puede tener más de un ayuntamiento.

Gestión de usuarios

Usuarios

+ AÑADIR EDITAR DAR BAJA DESHACER BAJA INFORMES

Criterios de filtrado: Nombre « Ainhoa; No:

Identificador	Nombre	Apellidos	Usuario XLNets	Email	Teléfono	Fecha de baja
44557292	Ainhoa	Escudero Odriozola	44557292	Ainhoa_Escudero@donostia.eus	943321688	
78997937	Ainhoa	Markina Ibarretxe	78997937	amarkina@lea-entibai.org	946169027	
30653589	Ainhoa	Uriarte Goli	30653589	auriarte@scarutz.eus	943005111	
30650800	Ainhoa	Marañón Llona	30650800	Ugao-miraballes.gizarte@bikaia.org	946322154	

PRIMERO ANTERIOR Página 1 de 1 SIGUIENTE ÚLTIMO 10 Mostrando 1 - 4 de 4

Ayuntamientos

+ AÑADIR EDITAR ELIMINAR INFORMES

Criterios de filtrado: Usuario « 240:

Código DIR3	Mancomunidad	Ayuntamiento	Provincia	Municipio	Unidades Base
L01480307		Ayuntamiento de Etxebarria	Bizkaia	Etxebarria	• ETXEBARRIA
L01489145		Ayuntamiento de Aratzu	Bizkaia	Aratzu	
L01480900		Ayuntamiento de Markina-Xemein	Bizkaia	Markina-Xemein	• MARKINA-XEMEIN
L01489158		Ayuntamiento de Zizorta-Bolibar	Bizkaia	Zizorta-Bolibar	• ZIZORTA-BOIBAR

PRIMERO ANTERIOR Página 1 de 1 SIGUIENTE ÚLTIMO 10 Mostrando 1 - 4 de 4

8.5 Errores Prestador

Esta funcionalidad presenta la lista de errores generados en el sistema que cumplan los criterios introducidos por pantalla.

Erores Prestador

» RETORNO

Criterios de filtro:

Fecha de recepción desde	Fecha de recepción hasta	Sentido de la comunicación ☐ Desde PS ☒ Desde AD74A ☐ Todos	Tipo de mensaje

LIMPIAR FILTRAR

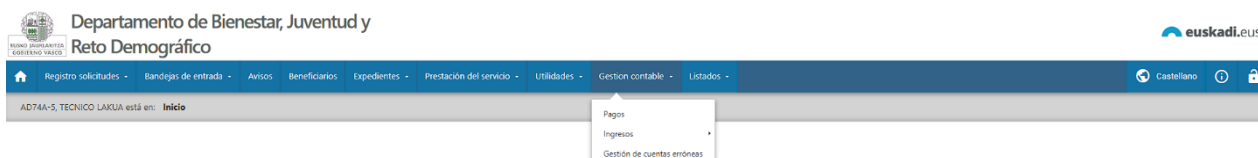
ID	Mensaje de error	Fecha de recepción	Mensaje	Sentido de la comunicación	Tipo de mensaje
198	java.lang.NullPointerException at com.ejia.ad74a.ws.server.televista.service.ValidacionesPrestador.validarProcesosPrestacion(ValidacionesPrestador.java:936) at com.ejia.ad74a.ws.server.televista.service.ProcesosPrestador.procesosPrestacion(ProcesosPrestador.java:578) at com.ejia.ad74a.ws.server.televista.service.ProcesosPrestador.procesosComunicacion(ProcesosPrestador.java:190) at com.ejia.ad74a.ws.server.televista.service.ProcesosPrestador.\$\$FastClassBySpring\$\$CGLIB\$\$12140c2e.invoke() at org.springframework.cglib.proxy.MethodProxy.invoke(MethodProxy.java:204) at org.springframework.aop.framework.CglibAopProxy\$CglibMethodInvocation.invokeJoinpoint(CglibAopProxy.java:739) at org.springframework.aop.framework.ReflectiveMethodInvocation.proceed(ReflectiveMethodInvocation.java:187)	13/11/2024	📧	PS => AD74A	PRESTACION
199	java.lang.NullPointerException at com.ejia.ad74a.ws.server.televista.service.ValidacionesPrestador.validarProcesosPrestacion(ValidacionesPrestador.java:936) at com.ejia.ad74a.ws.server.televista.service.ProcesosPrestador.procesosPrestacion(ProcesosPrestador.java:578) at com.ejia.ad74a.ws.server.televista.service.ProcesosPrestador.procesosComunicacion(ProcesosPrestador.java:190) at com.ejia.ad74a.ws.server.televista.service.ProcesosPrestador.\$\$FastClassBySpring\$\$CGLIB\$\$12140c2e.invoke() at org.springframework.cglib.proxy.MethodProxy.invoke(MethodProxy.java:204) at org.springframework.aop.framework.CglibAopProxy\$CglibMethodInvocation.invokeJoinpoint(CglibAopProxy.java:739) at org.springframework.aop.framework.ReflectiveMethodInvocation.proceed(ReflectiveMethodInvocation.java:187)	13/11/2024	📧	PS => AD74A	PRESTACION
200	Error al validar la petición java.lang.NullPointerException	14/11/2024	📧	PS => AD74A	PRESTACION

8.6 Errores

Esta funcionalidad presenta la lista de errores generados en el sistema que cumplan los criterios introducidos por pantalla.

Id de error		Mensaje de error		Tipo de Mensaje		Fecha de recepción		Procedimiento		Mensaje	
Id de error		Mensaje de error		Tipo de Mensaje		Fecha de recepción		Procedimiento		Mensaje	
895		El expediente no existe al recibir la request de un inicio de folio		R02_REQUEST		19/12/2024 15:43:13		0087005			
894		ERROR creando documento Resolucion		R02_TASK		19/12/2024 12:31:35		0087006			
892		org.springframework.jdbc.BadSqlGrammarException: PreparedStatementCallback: bad SQL grammar [SELECT t1.ID_NOTIF_POSTAL_88 IDNOTIFPOSTAL88,t1.TIPO_NOT_88 TIPONOT88,t1.ID_TAREA_TRAM_88 IDTAREATRAM88,t1.ID_ENVIO_POSTAL_88 IDENVIOPOSTAL88,t1.ID_COLECCION_POSTAL_88 IDCOLECCIONPOSTAL88,t1.POSTAL_INBOX_ID_88 POSTALINBOXID88,t1.COD_SITUACION_POSTAL_88 CODSITUACIONPOSTAL88,t1.FECHA_SITUACION_88 FECHASITUACION88,t1.FINALIZADA_88 FINALIZADA88,t1.SITUACION_POSTAL_ES_88 SITUACIONPOSTALE88,t1.SITUACION_POSTAL_EU_88 SITUACIONPOSTALEU88,t1.METRAMITAR_88 METRAMITAR88,t1.F_REGISTRO_11 FREGISTRO11,t12.NUM_REGISTRO_11 NUMREGISTRO11,t12.ID_NOTIFICACION_11 IDNOTIFICACION11,t12.TRACKID_11 T12TRACKID11,t13.ID_TRAMITE_EXP_10 IDITRAMITEEXP10,t14.ID_EXPEDIENTE_00 IDSPEDEDIENTE00,t14.FOLDER_ID_00 FOLDERID00]		R02_TASK		16/12/2024 10:47:24		0087002			
891		No se puede recuperar la tarea -R02H48D408923C6362490310EC73EF9FEDCB951C04		R02_TASK		16/12/2024 09:47:53		0087002			
890		org.springframework.remoting.jaxws.JaxWsSoapFaultException: Client received SOAP Fault from server: No posee permisos para este servicio Please see the server log to find more detail regarding exact cause of the failure.; nested exception is javax.xml.ws.soap.SOAPFaultException: Client received SOAP Fault from server: No posee permisos para este servicio Please see the server log to find more detail regarding exact cause of the failure. at org.springframework.remoting.jaxws.JaxWsPortClientInterceptor.doInvoke(JaxWsPortClientInterceptor.java:537) at org.springframework.remoting.jaxws.JaxWsPortClientInterceptor.invoke(JaxWsPortClientInterceptor.java:541) at org.springframework.aop.framework.reflectiveMethodInvocation.invokeReflectiveMethodOnInvocation(Ja		R02_TASK		13/12/2024 13:00:23		0087002			

9 Gestión contable



En este apartado se explican las operatorias relativas a gastos e ingresos derivados del servicio de Teleasistencia.

9.1 Pagos

La empresa Prestadora del Servicio (PS) factura mensualmente al Departamento el servicio de Teleasistencia realizado.

El aplicativo AD74A, permite al Departamento calcular la cantidad correspondiente a cada mensualidad y poder así contrastarla con la facturada por la PS. Para ello será necesario configurar en el sistema quién presta el servicio en el periodo facturado y qué tarifa corresponde pagar, en función del nivel de soporte de cada beneficiario.

El usuario podrá añadir y calcular una nueva mensualidad, recalcular un plazo existente e incluso consultar el detalle de datos de cualquier plazo. Estas funcionalidades las encontrará en la primera de las opciones de menú del apartado “Gestión contable”:



La pantalla de “Pagos” presenta en orden descendente (de más reciente a más antiguo) los datos de cada mensualidad calculada:



Las columnas indican:

- Año. El de la mensualidad correspondiente.
- Mes. El de la mensualidad correspondiente.
- Prestador. Empresa encargada del dar el servicio de Teleasistencia. Si se produce un cambio de prestadora por ejemplo el día 10 de un determinado mes, el sistema calculará en dos filas diferentes el importe que corresponde facturar a cada una. Es decir, en ese caso tendremos una

fila para la prestadora saliente por los días 1 a 9 de la mensualidad y otra fila para la prestadora entrante por los días de servicio realizados entre el 10 y el último día del mes.

- Número de beneficiarios. Es el número total de beneficiarios activos en algún momento de la mensualidad tratada.
- Número de días. Número total de días de servicio realizado. No será el número de días del mes sino el total acumulado de días de servicio a todos los beneficiarios, a cada uno los que corresponda.
- Importe unitario. Es la tarifa de servicio aplicada. Se muestra si hay una única tarifa para todos los niveles de soporte definidos. Estos son 3 en principio: moderado, alto e intenso. La tarifa del servicio prestado puede ser la misma para todos o una diferente para cada uno. Incluso, se puede realizar un cambio de tarifas en cualquier momento de la mensualidad. Por lo tanto, esta columna únicamente mostrará un valor o tarifa si es única para todos los niveles de soporte y se aplica durante todo el mes facturado. En caso contrario, presentará el valor "Varios" y el usuario podrá consultar las tarifas aplicadas desde la opción "Ver detalle" (se explica más adelante).
- Importe total. Es el importe total que se debe abonar a la Prestadora. Se calcula en función del número de días de servicio a todos los beneficiarios y de la tarifa correspondiente en cada caso.

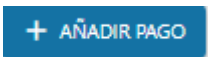
El apartado filtro, permite la búsqueda por los siguientes criterios de selección:

- Año. Para mostrar sólo las mensualidades de un año determinado. La lista desplegable presenta únicamente los años con mensualidades calculadas.
- Mes. Habilitado solamente si se ha seleccionado un año en la lista anterior. Permite limitar la búsqueda a un mes concreto.
- Prestador. La lista presenta las empresas prestadoras registradas en el sistema y permite consultar únicamente los plazos facturados a una de ellas.

Botones de acciones del apartado criterios de filtrado:

- Limpiar. Borra el contenido de los tres datos del filtro y recarga la lista resultado.
- Filtrar. Ejecuta la búsqueda de las mensualidades que cumplen las condiciones señaladas y actualiza la lista resultado.

La botonera de acciones permite:

-  Esta opción abre una ventana de diálogo para que el usuario indique el año y el mes de la mensualidad que desea crear. Por defecto, el sistema calcula automáticamente la que corresponde (la siguiente a la última registrada).

El botón CANCELAR cierra la ventana sin crear la mensualidad.

El botón ACEPTAR crea un nuevo plazo de facturación para la mensualidad señalada y realiza los cálculos que se detallan más adelante, en la opción de recálculo de la pantalla detalle.

VER DETALLE

Accede a una ventana en la que se detalla la información del plazo seleccionado:

Detalle del pago: 2023-Diciembre-Televida

☐ Tarifas diarias y totales por territorio

Perfil	Tarifa diaria	
	Del 01 al 20	Del 21 al 31
Moderado	0,3000 €	0,5555 €
Alto	0,4000 €	0,6666 €
Intenso	0,5000 €	0,7777 €

Territorio	Nº Beneficiarios	Nº Días	Importe Total
Álava	8.478	262.818	81.011,53 €
Gipuzkoa	22.834	707.854	218.190,29 €
Bizkaia	36.031	1.116.961	344.294,22 €
TOTAL	67.343	2.087.633	643.496,04 €

CANCELAR

BENEFICIARIOS

RECALCULAR

El cuadro de la izquierda refleja las tarifas aplicadas, en función de su fecha de vigencia. En el ejemplo, se aplica una tarifa diferente para cada nivel de soporte. Esa tarifa, además, cambia a partir del día 21 del mes tratado. Si no hubiera cambio de tarifa, únicamente se mostraría una columna con dicha tarifa desde el primer hasta el último día del mes. Esta información se configura en el sistema.

El cuadro de la derecha, muestra las cantidades calculadas para cada territorio. Como en la lista principal, se indica el número de beneficiarios, el número de días y el importe total. Las cifras de la fila inferior reflejan el total y coinciden con los de la lista principal.

- El botón CANCELAR cierra la ventana.
- El botón BENEFICIARIOS genera un informe Excel con la lista de beneficiarios que se han incluido en los cálculos del plazo. Serán los beneficiarios que han estado activos en algún momento de la mensualidad:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
	Identificador	Nombre	Apellido 1	Apellido 2	Territorio	Fecha de instalación	Fecha de baja	Nivel de soporte	Nº días facturados	Tarifa aplicada	Importe
1	00433954J	Megan	Thomas	Turner	Álava	03/07/2017	09/12/2023	Intenso	8	0,40 €	3,20 €
2	08426923E	Emmax	Williams	Thompson	Bizkaia	30/03/2022	21/12/2023	Alto	20	0,30 €	6,00 €
3	12248885M	Michael	Green	Hall	Bizkaia	01/08/2013		Alto	31	0,30 €	9,30 €
4	14410935D	Oliver	Lewis	Baker	Bizkaia	03/08/2019	10/12/2023	Moderado	9	0,20 €	1,80 €
5	14741214P	John	Young	Davis	Bizkaia	30/06/2016		Moderado	31	0,20 €	6,20 €
6	15130935V	Megan	Green	Clark	Gipuzkoa	13/04/2022	08/12/2023	Moderado	7	0,20 €	1,40 €
7	15196283E	Mary	King	Baker	Gipuzkoa	03/11/2017		Moderado	31	0,20 €	6,20 €
8	16240033D	Michael	Morton	Singh	Álava	26/04/2019		Moderado	31	0,20 €	6,20 €
9	22729865T	Michael	Lewis	Walker	Bizkaia	03/01/2020	25/12/2023	Intenso	24	0,423 €	10,15 €

El informe refleja los datos de cada beneficiario, incluidas las fechas de inicio del servicio y baja del mismo (esta última será la fecha de comunicación de la baja a la prestadora). Incluye además el territorio, el perfil del beneficiario, los días del mes que ha estado activo, la tarifa aplicada y el importe correspondiente.

Si un beneficiario aplica dos tarifas por cambio de nivel de soporte, se incluirá dos veces en el informe. Una por cada nivel, con los días y tarifa que corresponda en cada caso.

El informe se ordena ascendentemente por el identificador del beneficiario.

- El botón RECALCULAR se muestra únicamente si el plazo seleccionado es el último. Los anteriores se pueden consultar pero no se recalculan. El último sin embargo sí se puede recalcular o rehacer. Esta acción puede ser necesaria si se detecta algún error en los datos que tiene impacto en los cálculos (por ejemplo una fecha de baja errónea).

Lo primero que hace el sistema es comprobar si durante la mensualidad tratada han prestado servicio una o más empresas. Lo normal es que sea una única prestadora, pero podría coincidir un cambio de contrato a lo largo del mes. Se añadirán tantos plazos o filas como prestadores, ya que cada uno facturará los días que le correspondan.

Después, para cada plazo, se recopilan los beneficiarios que han estado activos, todos o sólo parte de los días del mes calculado. Para ello se tienen en cuenta la fecha de inicio del servicio y la fecha de comunicación de la baja a la prestadora. Y para cada beneficiario, se recupera el nivel o niveles de soporte que ha realizado la prestadora en dicho periodo, considerando que cada nivel tiene asignada una tarifa y que esta se aplica el número de días que corresponde.



- Este botón permite exportar a Excel la información de la lista principal. El orden y las columnas son las mismas que se han detallado anteriormente para dicha lista:

	A	B	C	D	E	F	G
1	Año	Mes	Prestador	Número de beneficiarios	Número de días	Importe unitario	Importe total
2	2023	Diciembre	Televida	67.343	2.087.633	Varios	643.496,04 €
3	2023	Noviembre	Televida	18	410	Varios	125,83 €
4	2023	Octubre	Televida	9	192	Varios	50,45 €

9.2 Ingresos

9.2.1 Copagos

9.2.1.1 Cargos mensuales

Los cargos por copago del servicio de Teleasistencia, se generan automáticamente. Se encarga de ello un proceso que ha sido programado para su ejecución los primeros días de cada mes. Cada territorio en un día diferente, para no colapsar los recursos de SIPCA porque el volumen de datos es muy grande.

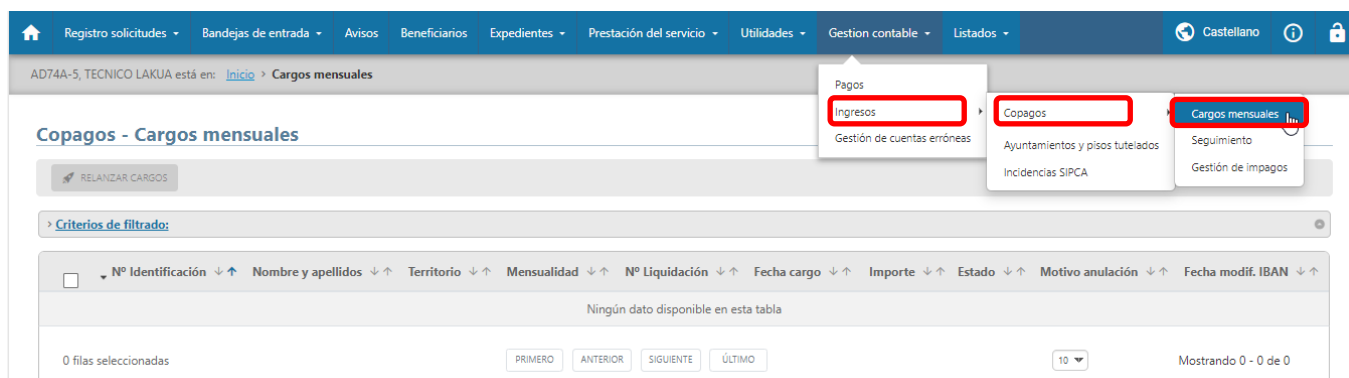
Este proceso recopila los beneficiarios que han estado activos en algún momento de la mensualidad tratada y que no residen en un piso tutelado por un ayuntamiento. A diferencia de los pagos a la prestadora, en este caso se tiene en cuenta la fecha de baja real, no la de comunicación a la PS.

El precio público que se cobra a un beneficiario del servicio de Teleasistencia, es en principio de 4€. Pero este dato se configura en el sistema con su correspondiente plazo de vigencia, por si hubiera un cambio en el futuro.

No obstante, algunos beneficiarios podrían estar exentos del pago y otros podrían tener asignado un precio particular, menor que el público. También en estos casos se registra la información con las fechas desde y hasta que aplica cada excepción.

El proceso que genera los cargos mensuales tiene en cuenta todas estas variables para calcular el importe que corresponde cobrar a cada beneficiario en la mensualidad tratada. Estos cargos se domicilian al titular de la cuenta asignada.

Para poder auditar los cargos emitidos, AD74A proporciona la siguiente interfaz gráfica, a la que se accede desde la opción de menú señalada:



El acceso se realiza con una lista vacía, para obligar a introducir algún criterio de filtrado. Se hace de esta manera para evitar tiempos elevados de espera, ya que el volumen de datos es demasiado grande.

La lista resultado presenta las siguientes columnas:

- Check de selección. Permite la multiselección de filas para relanzar copagos de forma masiva. Se puede seleccionar de uno en uno o pulsando el check de la fila cabecera para seleccionar todos a la vez. Esta última opción selecciona en principio los elementos de la página activa, pero el sistema pregunta si se desea seleccionar todos los restantes.
- Nº Identificación. Es el identificador del beneficiario (DNI/NIE). Presenta un enlace al detalle del mismo.
- Nombre y apellidos del beneficiario.
- Territorio de la dirección del beneficiario.
- Mensualidad. Año y mes al que corresponde el cargo.
- Nº Liquidación. Referencia de liquidación emitida. Será la última liquidación emitida para ese beneficiario y mensualidad. Si existen varias, las anteriores estarán anuladas.

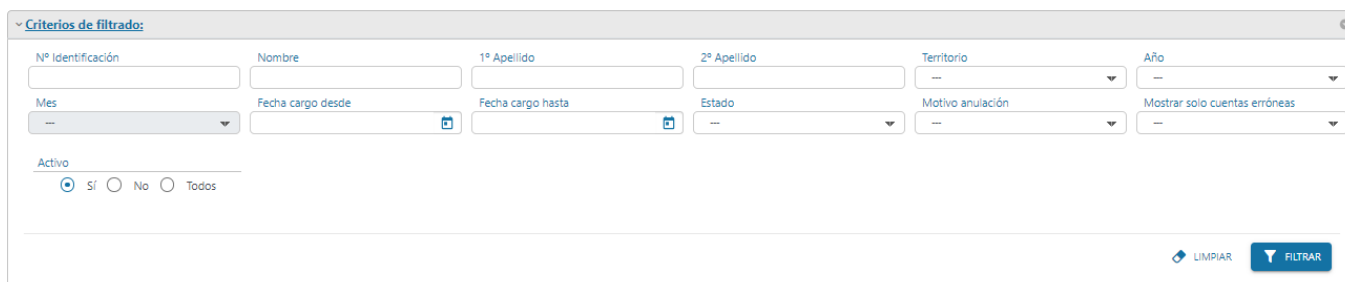
Presenta un enlace al detalle de la liquidación, en el módulo gestor de ingresos (ver manual de usuario de AE01B para más información).

- Fecha cargo en cuenta del adeudo. Vacía si la liquidación es firme y se generó desde la interfaz de gestión de impagos. En ese caso no se domicilian.
- Importe de la liquidación.
- Estado de la liquidación. Los cargos mensuales se domicilian y, en ese caso, los estados por los que puede pasar una liquidación son los siguientes:
 - Pendiente de cobro. Es el estado inicial de una liquidación en el momento de su emisión.
 - Cobro provisional. Cuando la entidad financiera realiza el cargo en la cuenta del deudor, el estado de la liquidación pasa a ser cobro provisional. Se considera provisional porque hay un plazo de tiempo (dos meses en principio) durante el cual, el deudor podría devolver el recibo.
 - Cobro definitivo. Es el cobro confirmado por SIPCA una vez cumplido el plazo de devolución del recibo y si éste no se ha producido.
 - Anulada. Si el ciudadano devuelve el recibo, la liquidación pasará a estado Anulada.
 - Vía de apremio. Este estado se asigna solamente a las liquidaciones firmes, emitidas desde la gestión de impagos (ver punto 9.2.1.3). Significa que ha finalizado el plazo de pago en periodo voluntario y la deuda se ha enviado a vía ejecutiva.

- Motivo anulación. Indica el motivo en caso de anulación del cobro provisional (saldo insuficiente, cuenta bloqueada, etc.).
- Fecha modif. IBAN. Sólo si se anuló el cobro provisional y fue por un motivo considerado cuenta errónea, el sistema comprobará si la cuenta del beneficiario se ha actualizado con posterioridad a la fecha de emisión de la liquidación. Si es así, se mostrará la fecha de actualización. En caso contrario, se presentará este dato vacío.

Por defecto, la lista se ordena descendientemente por la mensualidad, de más reciente a más antiguo. El segundo nivel de ordenación es el identificador del beneficiario.

El apartado de filtro permite indicar estas condiciones de selección:



El formulario de criterios de filtrado incluye los siguientes campos:

- Nº Identificación
- Nombre
- 1º Apellido
- 2º Apellido
- Territorio
- Año
- Mes
- Fecha cargo desde
- Fecha cargo hasta
- Estado
- Motivo anulación
- Mostrar solo cuentas erróneas
- Activo (radio buttons: Sí, No, Todos)
- Botones: LIMPIAR, FILTRAR

- Nº identificación. Se puede indicar el DNI/NIE del beneficiario cuyos cargos se desea consultar.
- Nombre del beneficiario.
- Primer y segundo apellidos del beneficiario.
- Territorio. Lista de selección de uno de los tres territorios.
- Año del cargo. Lista de selección que presenta los años con cargos emitidos.
- Mes del cargo. Lista de meses del año. Permite consultar los cargos de un mes concreto. Habilitado únicamente si se indica un año en el campo anterior.
- Fecha de cargo, desde y hasta. Permite limitar la búsqueda de los copagos cuyo cargo en cuenta se ha realizado entre las fechas indicadas. El usuario podrá indicar una de las fechas, ambas o ninguna.
- Estado. Lista de posibles estados de una liquidación (se han detallado en las columnas de la lista resultado).
- Motivo anulación. Lista desplegable con los motivos de anulación del cobro provisional durante el plazo de devolución.
- Mostrar sólo cuentas erróneas. Este criterio permite mostrar sólo los cargos que han sido anulados por un motivo considerado cuenta errónea. Esta última consideración se configura en el sistema. Por ejemplo, una anulación por cuenta bloqueada, sí sería un caso de cuenta errónea. Si por el contrario, el motivo de anulación fuera saldo insuficiente, no podemos considerarlo cuenta errónea.

Las posibles opciones de la lista desplegable son:

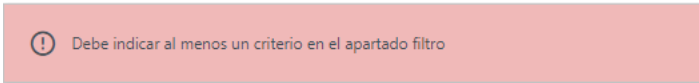
- Vacío. La lista presenta los cargos sin distinguir si se anularon por un motivo considerado cuenta errónea o no.
- Actualizadas. Presenta los cargos que se anularon por un motivo considerado cuenta errónea y donde además, el IBAN del beneficiario ha sido modificado después de la emisión del cargo.
- Pendientes de actualizar. Presenta los cargos que se anularon por un motivo considerado cuenta errónea y donde además, el IBAN del beneficiario no se ha actualizado después de la emisión del cargo.

- Todas. Presenta los cargos que se anularon por un motivo considerado cuenta errónea, independientemente de si el IBAN del beneficiario se ha actualizado o no.

Botones de acciones del apartado criterios de filtrado:

- Limpiar. Borra el contenido de todos los campos del filtro, pero no recarga la lista resultado.
- Filtrar. Ejecuta la búsqueda de los cargos que cumplen las condiciones señaladas y actualiza la lista resultado.

Para evitar búsquedas que se alarguen demasiado en el tiempo, es obligatorio introducir alguno de los criterios del filtro. El sistema muestra un mensaje que así lo indica en caso de pulsar el botón Filtrar sin establecer ninguno de los criterios.



Debe indicar al menos un criterio en el apartado filtro

La botonera de acciones permite:

- . Este botón se activa únicamente si se han seleccionado filas con estado Anulada. No se permite relanzar cargos que se encuentren en otros estados.

El check de la primera columna de la lista, permite seleccionar las filas cuyos cargos se quiere relanzar.

El botón lanza un proceso que emite una nueva liquidación para cada uno de los cargos seleccionados. El importe de cada liquidación se calcula de la misma manera que en los cargos iniciales. Es decir:

- Se cobra el servicio desde el día 1 del mes calculado, excepto si la fecha de inicio o alta se ha realizado en otra fecha dentro del mes tratado. En este último caso, se cobra únicamente el servicio realizado los días que ha estado activo.
- También se tiene en cuenta la fecha de baja, para no cobrar los días posteriores (tampoco se cobra el día que se da de baja).
- No se cobra los días del mes que ha residido en un piso tutelado. Si reside en un piso tutelado todo el mes, no se emite liquidación.
- Tampoco se cobra los días del mes que ha estado exento de pago. Si está exento todo el mes, no se emite liquidación.
- Se cobra el precio público que aplica ese mes, excepto si tiene asignado un precio particular. Además, se tiene en cuenta si durante el mes tratado se ha realizado una actualización del precio, para calcular el importe que corresponde según los días que aplica cada precio.

Si un beneficiario tiene asignado precio 0 durante todo el mes, no se emite liquidación.

Las liquidaciones emitidas se domicilian en la cuenta que el beneficiario tenga vigente en ese momento.

9.2.1.2 Seguimiento

La interfaz de seguimiento de los copagos mensuales, ofrece al usuario información global de los cargos emitidos en cada mensualidad.

La siguiente imagen refleja el menú de acceso a la pantalla de seguimiento de copagos:

AD74A-5, TECNICO LAKUA está en: [Inicio](#) > **Seguimiento**

Seguimiento

> **Criterios de filtrado:** Año = 2023; Año Hasta = 2023; Mes Hasta = Octubre;

Año	Mes	Territorio	Nº Beneficiarios	Importe total
2023	Octubre	Álava	7809	30.914,86 €
2023	Octubre	Gipuzkoa	22.207	86.740,36 €
2023	Octubre	Bizkaia	34.350	135.084,11 €
2023	Septiembre	Álava	7730	30.387,46 €
2023	Septiembre	Gipuzkoa	22.033	86.075,90 €
2023	Septiembre	Bizkaia	33.940	133.299,23 €
2023	Agosto	Álava	7633	30.057,69 €
2023	Agosto	Gipuzkoa	21.849	85.641,98 €
2023	Agosto	Bizkaia	33.415	131.963,29 €

La lista presenta un resumen de cifras por cada territorio histórico, ordenada por mensualidad (de más reciente a más antiguo) y territorio:

- Año de la mensualidad.
- Mes correspondiente.
- Territorio histórico.
- Nº total de beneficiarios a los que se ha emitido el cargo correspondiente en ese territorio y mensualidad.
- Importe total. Sumatorio de los cargos de ese territorio y mensualidad.

El apartado criterios de filtrado permite la selección de los siguientes datos:

> **Criterios de filtrado:**

Año: Mes: Año Hasta: Mes Hasta: Territorio:

- Año desde el que se desea hacer el seguimiento.
- Mes desde el que se desea hacer el seguimiento. Habilitado sólo si se ha indicado Año desde.
- Año hasta el que se desea hacer el seguimiento.
- Mes hasta el que se desea hacer el seguimiento. Habilitado sólo si se ha indicado Año hasta.
- Territorio del que se desea hacer el seguimiento.

Los botones de este apartado permiten:

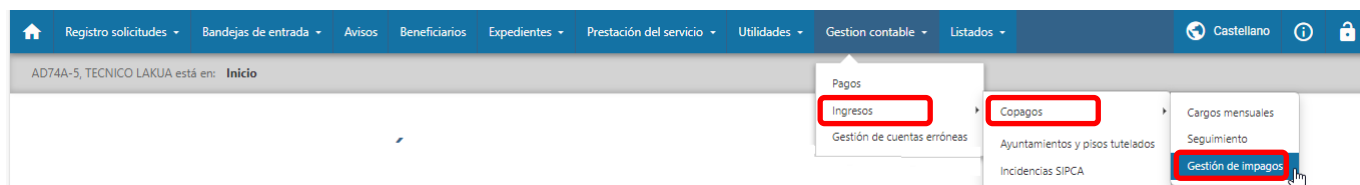
- Limpiar. Borra el contenido de todos los campos del filtro y recarga la lista resultado.
- Filtrar. Ejecuta la búsqueda de los cargos mensuales que cumplen las condiciones señaladas y actualiza la lista resultado.

La pantalla no incluye botones de acciones. Se trata exclusivamente de una interfaz de consulta.

9.2.1.3 Gestión de impagos

Esta consulta muestra la lista de beneficiarios que tienen deuda pendiente con la Administración. Es decir, aquellos a los que se ha emitido los cargos mensuales correspondientes y, uno o más de uno de ellos, se ha anulado. Esta anulación se ha podido producir por diferentes motivos: saldo insuficiente, IBAN no válido, cuenta cancelada, etc.

El acceso se realiza desde la opción de menú que muestra la siguiente imagen:



La lista presenta las siguientes columnas:

- Nº Identificación del beneficiario. Incluye enlace al detalle del mismo, donde podrá consultar todas las liquidaciones emitidas y el estado de cada una. Ver punto 5.1.10 para más información.
- Nombre y apellidos del beneficiario.
- Territorio de la dirección del beneficiario.
- Fecha de instalación o inicio del servicio. Es la fecha en la que comienza la obligación de copago del servicio de Teleasistencia, salvo exenciones.
- Fecha de baja. Vacía si el beneficiario sigue activo. Marca la fecha de finalización de la obligación del copago.
- Nº de meses pendientes de pago. Es el número de mensualidades cuya liquidación asociada (la última emitida) está anulada.
- Deuda. Es el sumatorio de importe pendiente de pago en las mensualidades de la columna anterior.

Gestión de impagos

EMITIR LIQUIDACIÓN

EXONERACIÓN

INFORMES

Criterios de filtrado:

Nº Identificación	Nombre	Territorio	Fecha de instalación	Fecha de baja	Nº meses pendiente de pago	Deuda
00115372G	Harry Green Allen	Bizkaia	30/10/2013		1	4,00 €
00328785T	Barbara Thomas White	Bizkaia	07/02/2022		1	1,33 €
00520097K	Connor Smith Murphy	Gipuzkoa	17/09/2023		1	1,86 €
00773647L	George Lee Harrison	Gipuzkoa	07/01/2015		1	4,00 €
00778796Q	Ethan Ward Allen	Álava	21/11/2013		6	24,00 €
01238224L	Sophia King Hughes	Bizkaia	22/04/2021		1	4,00 €
02098054V	George Walsh Robinson	Gipuzkoa	19/04/2023		3	12,00 €
02156440V	Liam King Harrison	Bizkaia	16/08/2016		1	4,00 €
03975940E	Linda Wright Murphy	Bizkaia	09/08/2019		2	8,00 €
04071278W	Jack James Johnson	Bizkaia	06/11/2019		1	4,00 €

PRIMERO

ANTERIOR

Página 1 de 196

SIGUIENTE

ÚLTIMO

10

Mostrando 1 - 10 de 1.954

El apartado criterios de filtrado permite limitar el resultado de la consulta:

Criterios de filtrado:

Nº identificación: Nombre: Apellido 1: Apellido 2: Territorio:

Fecha de instalación desde: Fecha de instalación hasta:

Activo: ☒ Sí ☐ No ☐ Todos

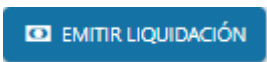
[LIMPIAR](#) [FILTRAR](#)

- Nº identificación. Para auditar los impagos de un beneficiario concreto.
- Nombre. Se puede indicar parte o todo el nombre. El sistema devolverá los beneficiarios cuyo nombre contenga los caracteres indicados, en cualquier posición del mismo.
- Apellido 1. Lo indicado para el nombre.
- Apellido 2. Lo indicado para el nombre.
- Territorio. Lista desplegable para seleccionar uno de los tres territorios históricos.
- Fecha de instalación desde. Incluirá sólo los beneficiarios cuyo servicio se inició a partir de esta fecha.
- Fecha de instalación hasta. Incluirá sólo los beneficiarios cuyo servicio se inició antes o en esta fecha.
- Activos. Opciones:
 - o Sí. Sólo aquellos beneficiarios que no se han dado de baja en el servicio.
 - o No. Sólo aquellos beneficiarios que se han dado de baja en el servicio.
 - o Todos. Muestra los beneficiarios con impagos, independientemente de si están o no dados de baja en el servicio.

Los botones de este apartado permiten:

- Limpiar. Borra el contenido de todos los campos del filtro y recarga la lista resultado.
- Filtrar. Ejecuta la búsqueda de los beneficiarios con impagos que cumplen las condiciones señaladas y actualiza la lista resultado.

Botones de acciones sobre la lista principal:

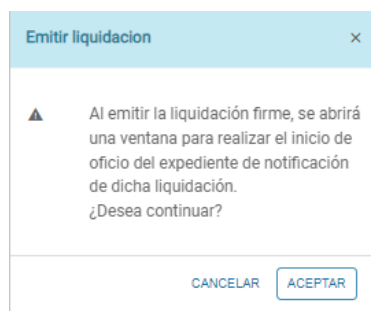
- . Este botón se activa únicamente si se ha seleccionado una fila de la lista de impagos.

El objetivo es emitir una liquidación por el total de la deuda pendiente, con un nuevo plazo de pago en periodo voluntario. Este plazo, en principio, es de 30 días pero podrá configurarse en el sistema un plazo diferente.

Al contrario que los cargos emitidos mensualmente, la liquidación generada desde la interfaz de impagos no se domiciliará. Se emitirá la carta de pago correspondiente con código de barras y QR, lo que permitirá al beneficiario proceder al pago online (a través de la pasarela de pagos de la Administración) o acudir a cualquiera de las entidades financieras colaboradoras y señaladas expresamente en el impreso de liquidación.

La nueva liquidación será de carácter firme, por lo que el Departamento podrá enviar la deuda a vía ejecutiva en caso de impago. Dado el carácter de la misma, será necesario notificarla al beneficiario y registrar el acuse de recibo correspondiente.

El sistema solicita en primer lugar confirmación al usuario, con el siguiente mensaje:



El botón CANCELAR cierra la ventana sin emitir la liquidación y devuelve el control a la pantalla de pagos.

El botón ACEPTAR emite la liquidación y, a continuación, abre el formulario de inicio de oficio de un nuevo expediente de notificación de la liquidación emitida.

El usuario deberá revisar la información que el sistema cargará por defecto en el formulario de notificación. Este contendrá información del beneficiario, como titular del expediente que es. Además, datos propios de la notificación, heredados del último expediente tramitado para ese beneficiario.

Es importante generar la carta de pago y aportarla al expediente. Dispone para ello del botón IMPRIMIR y del apartado de documentación para anexarlo. El propio formulario resalta un mensaje que así lo indica:

Registro solicitudes
Bandejas de entrada
Avisos
Beneficiarios
Expedientes
Prestación del servicio
Utilidades
Gestión contable
Listados
Castellano

AD74A-5, TECNICO LAKUA está en: Inicio > Solicitudes de oficio > Notificación de liquidación

Solicitudes de oficio - Notificación de Liquidación

Beneficiario

Tipo de identificador *
Identificador *
Nombre *
Apellido 1 *
Apellido 2 *

DNI
005959585H
Michael
Thomas
Robinson

Notificación

Idioma de las notificaciones *
Canal de notificación *
Canal de aviso *
Movil *

Castellano
Euskera
Postal
Telemática
SMS
Email
Ambos
666555478

Datos de la Liquidación

Será necesario aportar el impreso de liquidación para poder anexarlo en la notificación. Pulse el botón Imprimir para generar y descargar el impreso.

Referencia liquidación *

Concepto

Importe

Fecha de emisión

Fecha límite de pago

IMPRIMIR

20241332708
Teleasistencia. Copagos pendientes: Abril 2022 a Octubre 2023
100,00 €
04/01/2025
03/02/2025

Observaciones

Origen de la solicitud de oficio

Dirección

Documentos

Tipo de documento

+ SELECCIONAR

Tipo de documento	Nombre del documento	Eliminar
Ningún dato disponible en esta tabla		
Mostrando 0 - 0 de 0		

TRAMITAR

En el ejemplo de la imagen la notificación es telemática y el aviso de la misma se va a realizar vía SMS. En ese caso, el dato que debe completarse obligatoriamente es el número de teléfono móvil.

Pero si el canal de la notificación es postal, la información que corresponde señalar en ese apartado, es la que se muestra en la siguiente imagen:

Notificación

Idioma de las notificaciones * ☒ Castellano ☐ Euskera Canal de notificación * ☒ Postal ☐ Telemática Canal de aviso * ☐ SMS ☒ Email ☐ Ambos Email * prueba@prueba.com

Dirección de notificación de la persona interesada

Código postal * 01013 Provincia * Álava Municipio * Vitoria-Gasteiz

Localidad * Vitoria-Gasteiz Calle * Kalea/Calle Cuadrilla de Zuia Portal * Num: 12 Escalera * Piso * 3 Letra * C

En esta además, se ha modificado el canal de aviso. Si éste es Email, el dato que se solicita es la dirección de correo electrónico.

Al pulsar el botón IMPRIMIR, se abrirá en vista previa el impreso de liquidación:

EUSKO JAURLARITZA **GOBIERNO VASCO**

UNIKATU, GAZTERIA ETA BIKHUA
DENGO GARAIAREN SAILA
Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarteak
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

DEPARTAMENTO DE BIENESTAR, FAMILIA Y
EFIGE DEMOGRÁFICO
Administración de Cultura Vasca
Dirección de Servicios Sociales

QR kodea mugikorraren bidez ordaintzeko
Código QR para pago por móvil

GIZARTE ZERBITZUAK: TELELAGUNTZA
SERVICIOS SOCIALES: TELEASISTENCIA

Ematen duen Erakundea **EUSKO JAURLARITZA - GOBIERNO VASCO** Likidazio Zkia. **20241332708**
Órgano que lo expide **EUSKO JAURLARITZA - GOBIERNO VASCO** Nº Liquidación

Izena edo Baltzu-izena **Thomas Robinson, Michael** NAN edo IFZ **00559585H**
Nombre o Razon Social DNI o CIF

Helbidea **Irala B1-1zd**
Dirección

Lurraldea **Provincia** Udalerria **Municipio** PK **48012**
CP

BORONDATEZKO ORDAINKETA EGITEKO EPEA PERIODO DE PAGO VOLUNTARIO
a.- Dokumentu honekin batera doan likidazioaren jakinarazpena hilaen 1etik 15era bitartean jasotzen bada: jakinarazpen-egunetik hurrengo hilaen 20ra arte edo hurrengo egun baliokidunera arte. a.- La notificación de la liquidación que acompaña al presente documento recibida entre los días 1 y 15 de cada mes: desde la fecha de notificación hasta el día 20 del mes siguiente o el inmediato posterior.
b.- Dokumentu honekin batera doan likidazioaren jakinarazpena hilaen 1etik 15era bitartean jasotzen bada: jakinarazpen-egunetik hurrengo bigarren hilaen 5era arte edo hurrengo egun baliokidunera arte. b.- La notificación de la liquidación que acompaña al presente documento recibida entre los días 16 y último de cada mes: desde la fecha de notificación hasta el día 5 del segundo mes posterior o el inmediato siguiente.
Ohartarazten dizugu borondatezko epean ordaintzeko epea amaitzerakoan ordainketa egin ez bada, ordainarazpenari ekingo diogula. Se le apercibe de que vencido el plazo de ingreso en período voluntario indicado sin haberse producido éste, se procederá a la exacción por la vía ejecutiva.

Gaia **Zenbatekoa (€)**
Concepto Importe (€)
Gizarte-izaerako zerbitzua: telelaguntza / Servicio de carácter social: teleasistencia EUR ****100,00

Expedientea **179741** **Ordaintzeko epea** **03/02/25**
Expediente Fecha límite de pago

Gaia **Teleasistencia. Copagos pendientes: Abril 2022 a Octubre 2023**
Concepto

Ordainketa - Gutuna **Bilketa-prozedura Kodea - BPK** **9050794**
Carta de Pago Código Procedimiento Recaudatorio - CPR

Erakunde Igoilea **Erreferentzia** **Identifikazioa** **Zenbatekoa**
Entidad Emisora Referencia Identificación Importe
04833001-570 2024133270861 030225 EUR ****100,00

(Sinadura / Firma)

...e(n, 2025(e)ko urtarrilaren 4(e)a(n). En ... a 4 de enero de 2025.

Banketxearen sendepen mekanikarako tartea
Espacio para validación mecánica bancaria

GIZARTE ZERBITZUAK: TELELAGUNTZA
SERVICIOS SOCIALES: TELEASISTENCIA

Ematen duen Erakundea **EUSKO JAURLARITZA - GOBIERNO VASCO** Likidazio Zkia. **20241332708**
Órgano que lo expide **EUSKO JAURLARITZA - GOBIERNO VASCO** Nº Liquidación

Ordainketa - Gutuna **Bilketa-prozedura Kodea - BPK** **9050794**
Carta de Pago Código Procedimiento Recaudatorio - CPR

Erakunde Igoilea **Erreferentzia** **Identifikazioa** **Zenbatekoa**
Entidad Emisora Referencia Identificación Importe
04833001-570 2024133270861 030225 EUR ****100,00

Ordainketa egiteko Finantza-erakundeak / Entidades Financieras colaboradoras
Vital Kutxa Caja Laboral/Euskadiko Kutxa (3035)
Entidad Financiera Simulación Garantías Bilbao Bizkaia Kutxa (2095)
Ordainketa Internet-en bidez / Pago en Internet: <http://euskadi.eus/ineordainketa> <http://euskadi.eus/inepagoa>

Kilapen honen ordainketa baliatutako mekanikaren bidez egiztatzen da, edota El pago de esta liquidación se acredita mediante validación mecánica o justificante del ingreso de la Entidad Financiera colaboradora.

Donostia - San Sebastián, 1 - 01010 VITORIA-GASTEIZ - TEF. 945016362/945016364 - e-mail telelaguntza@euskadi.eus

El usuario debe descargar el archivo pdf del impreso de liquidación y guardarlo en una unidad de disco para poder aportarlo al expediente que se inicia. Para ello, en el apartado de documentación, deberá seleccionar en primer lugar el tipo de documento "Liquidación". A continuación, pulsar el botón SELECCIONAR y marcar el pdf descargado. Por último, pulsar el botón APORTAR:

Documentos

Tipo de documento
Liquidación

+ SELECCIONAR

Liq20241332708.pdf (564,08 KB)

↑ APORTAR **✕ CANCELAR**

El impreso se añadirá a la lista de documentos del expediente:

Tipo de documento	Nombre del documento	Eliminar
Liquidación	Liq20241332708.pdf	
Mostrando 1 - 1 de 1		

⚙️ TRAMITAR

El botón **⚙️ TRAMITAR** creará el expediente de notificación, pero antes pedirá confirmación al usuario con el siguiente mensaje:

Iniciar oficio ✕

¿Desea tramitar el inicio de oficio? Una vez iniciado será redirigido al cuadro de mando

CANCELAR **ACEPTAR**

Al pulsar el botón ACEPTAR, además de crear el expediente, el sistema enlazará con el cuadro de mando. El usuario deberá refrescar el contenido de este las veces que sea necesario hasta que se haya realizado la apertura del expediente y se muestre en el bloque de expedientes pendientes de notificación de liquidación.

Cuadro de Mando

Procedimiento administrativo

Técnico

☒ Cargar automáticamente

🔍 BUSCAR EXPEDIENTES

Bandejas	Procedimientos Administrativos					
	Solicitud de alta Telesistencia	Baja	Modificación de datos de dirección	Revisión de precio público	Informe de intervenciones	Notificación de liquidación
PENDIENTE DE COMPLETAR	28	6	9	5	4	0
PENDIENTE DE APERTURA	4	0	0	3	0	6
PENDIENTE DE ESTUDIO	103	52	31	33	22	0
PENDIENTE DE SUBSANACIÓN	22	0	8	4	5	0
...						
PENDIENTE DE RECURSO	3	0	0	0	0	0
PENDIENTE DE COMUNICAR	0	0	0	0	4	0
PENDIENTE DE ACUSE DE NOTIFICACIÓN DE LIQUIDACIÓN	0	0	0	0	0	6
PENDIENTE DE NOTIFICAR LA LIQUIDACIÓN	0	0	0	0	0	1
Total	4991	18806	59	63	112	20

Al pulsar en el número de la columna correspondiente, se presentará la lista de expedientes del tipo notificación de liquidación, desde la que se podrá acceder al detalle de cada uno.

Expedientes

EDITAR

INFORMES

Criterios de filtrado:

Identificador	Nombre	Origen	Procedimiento adm.	Estado	F. registro ayu.	F. registro	Nº registro	Nº expediente
02446395T	Joseph Edwards Thompson	Inicio de oficio	Notificación de liquidación	Pendiente de notificar la liquidación		09/12/2024 12:04:26		TL_N_2024_000044

PRIMERO

ANTERIOR

Página1de1

SIGUIENTE

ÚLTIMO

10

Mostrando 1 - 1 de 1

El expediente, incluye 3 pestañas: Solicitud, Documentos y Tramitación. Como puede verse en la siguiente imagen, de manera automática se realiza la apertura del expediente y la aportación de la carta que, junto con el impreso de liquidación, se notifican al beneficiario.

Detalle de expediente

Expediente: TL_N_2024_000044 - Pendiente de notificar la liquidación

Solicitante: 02446395T - Joseph Edwards Thompson

Origen solicitud: Inicio de oficio

Tipo Solicitud: Notificación de liquidación

Fecha recepción: 09/12/2024

Fecha cierre:

Técnico: AD74A-5, TECNICO LAKUA

Solicitud

Documentos

Tramitación

Trámite	F. Inicio	F. Fin	Estado	Técnico
Recepción de la solicitud y apertura del expediente	09/12/2024 12:04:30	09/12/2024 12:04:37	Finalizado	Automático
Aportación de carta de liquidación	09/12/2024 12:04:39	09/12/2024 12:05:10	Finalizado	Automático

PRIMERO ANTERIOR Página 1 de 1 SIGUIENTE ÚLTIMO 10 Mostrando 1 - 2 de 2

En la parte inferior de la pestaña Documentos, se muestran los documentos generados:

Documentos generados				
Tipo de documento	Nombre del documento	Estado	Fecha	Firmas
Carta de pago	CartaPago.pdf	Vigente	09/12/2024 12:05	1/1
Liquidación	miLiquid2024.pdf	Vigente	09/12/2024 12:04	0/0
PRIMERO ANTERIOR Página 1 de 1 SIGUIENTE ÚLTIMO 10 Mostrando 1 - 2 de 2				

La carta que acompaña a la liquidación, tiene como objetivo informar al beneficiario del motivo de la misma. Incluye para ello la lista de mensualidades que no se han pagado:

EUSKO JAURLARITZA  **GOBIERNO VASCO**

ONGIZATE, GAZTERIA ETA ERRONKA
DEMOGRAFIKOAAREN SAILA
Ongizate Sailburuordetza
Bizitzia Beterako Laguntzen Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE BIENESTAR,
JUVENTUD Y RETO DEMOGRÁFICO
Viceconsejería de Bienestar
Dirección de Apoyos para la Vida Plena

Joseph Edwards Thompson

Usted es usuario del servicio público de teleasistencia desde el 11/04/2018, fecha en la que le instalamos el servicio en su domicilio.

La orden de 30 de junio de 2011, de la consejera de Empleo y Asuntos Sociales, fija la cuantía del precio público del servicio público de la teleasistencia en 4 euros mensuales.

Esta cuantía se cobra mensualmente en el siguiente número de cuenta:

ES1120950063499002653796

En su caso, nos ha sido imposible cobrarle las cuantías que hacen referencia a los siguientes meses:

Abril 2022
Mayo 2022
Junio 2022
Julio 2022
Agosto 2022
Septiembre 2022

Con el fin de poder regularizar los pagos le adjuntamos una carta de pago. Puede presentar la misma en su entidad bancaria para proceder al pago correspondiente.

Teniendo en cuenta que una de las obligaciones de los usuarios del servicio público de teleasistencia es abonar el precio público, le informamos que, en caso de no proceder a la regularización de los pagos, la deuda pasará a gestionarse por vía ejecutiva y se le dará de baja en el servicio.

En Vitoria-Gasteiz a fecha de la firma electrónica.

MARIAN OLABARRIETA IBARRONDO
BIZITZA BETERAKO LAGUNTZEN ZUZENDARITZA/
DIRECTORA DE APOYOS PARA LA VIDA PLENA

Donostia - San Sebastián, 1 - 01010 VITORIA-GASTEIZ
 tfno. 945016362/945016364
 e-mail. telelaguntza@euskadi.eus



Dokumentu honen benetakotasuna K0140-0000P-VPNK lokalizatzalearen bidez egiaztatzen da.

Se puede contrastar la autenticidad de este documento mediante el localizador K0140-0000P-VPNK en la Sede electrónica: <https://develop.euskadi.eus/contrastador>

- **EXONERACIÓN**. Este botón, al igual que el anterior, también se activa exclusivamente si se ha seleccionado una fila de la lista.

El único dato que deberá completar el usuario es el motivo de la exoneración. Es un campo de texto en el que podrá indicar las observaciones que considere:

Exoneración
×

Motivo exoneración *

CANCELAR
GUARDAR

El botón CANCELAR cerrará la ventana y cancelará el proceso de exoneración.

El botón GUARDAR validará en primer lugar si se ha indicado un motivo. Si no es así, no permitirá continuar y mostrará el mensaje de error correspondiente. En caso contrario, registrará la exoneración de la deuda pendiente y el beneficiario ya no se mostrará en la lista de impagos.

La exoneración se reflejará en el detalle del beneficiario, concretamente en la pestaña Cobros del mismo. La fecha en la que se ha realizado la exoneración no se puede modificar, pero el motivo sí es editable, aunque no podrá dejarse vacío.

Pulsar el botón  para registrar los cambios.

Datos Beneficiario Personas de contacto Prestación de servicios Avisos Dispositivos Asociados Documentos Expedientes **Cobros** Pagos Notas

> Criterios de filtrado:

☐ No reintentar

Exoneración

Fecha: 04/01/2025 Motivo: Fallecimiento



Nº liquidación ↓ ↑	Concepto ↓ ↑	Fecha de emisión ↓ ↑	Importe ↓ ↑	Estado ↓ ↑	Motivo anulación ↓ ↑
20241310431	Teleasistencia noviembre 2024	26/12/2024	4,00 €	Pendiente de cobro	
20241290610	Teleasistencia. Copagos pendientes: Agosto 2022	04/12/2024	4,00 €	Pendiente de cobro	
00001202284	MIGRACION X87	08/11/2023	4,00 €	Cobro provisional	
00001138688	MIGRACION X87	09/10/2023	4,00 €	Cobro provisional	
00001075869	MIGRACION X87	04/09/2023	4,00 €	Cobro definitivo	
00001013201	MIGRACION X87	07/08/2023	4,00 €	Cobro definitivo	
00000950222	MIGRACION X87	10/07/2023	4,00 €	Cobro definitivo	
00000887571	MIGRACION X87	05/06/2023	4,00 €	Cobro definitivo	
00000830616	MIGRACION X87	08/05/2023	4,00 €	Cobro definitivo	
00000769462	MIGRACION X87	10/04/2023	4,00 €	Cobro definitivo	

PRIMERO ANTERIOR Página 1 de 3 SIGUIENTE ÚLTIMO 10 ▼ Mostrando 1 - 10 de 21

9.2.2 Ayuntamientos y pisos tutelados

Un proceso automático se encarga de generar, para cada ayuntamiento, la liquidación del ingreso que corresponde cobrar por el servicio de Teleasistencia y el informe de los pisos tutelados que se facturan. Esto se hace con la periodicidad que se haya configurado en el sistema (en principio 6 meses).

La interfaz aquí descrita, permite al usuario auditar los plazos facturados a los ayuntamientos y regenerar el informe mencionado y/o la liquidación emitida.

El acceso a la misma se realiza desde el menú Gestión contable, Ingresos, Ayuntamientos y pisos tutelados:

AD74A-5, TECNICO LAKUA está en: Inicio

Facturación ayuntamientos

Facturación | Emitir liquidación | Informe de pisos tutelados

Criterios de filtrado: Provincia = Álava

Ayuntamiento	Municipio	Territorio	Periodo facturado	Fecha de emisión	Importe	Nº Liquidación	Estado	Domiciliado	Informes
P0100200E - Ayuntamiento de Amurrio	Amurrio	Araba/Álava	Enero 2023 - Junio 2023	15/07/2023	96,00 €				
P0106100A - Ayuntamiento de Campezo/Kanpezu	Campezo/Kanpezu	Araba/Álava	Enero 2023 - Junio 2023	15/07/2023	192,00 €				
XXXXX1 - Ayuntamiento de pruebas 1	Lantarón	Araba/Álava	Abril 2024 - Julio 2024	08/01/2025	19,73 €	20250007777	Pendiente de cobro	☒	
XXXXX2 - Ayuntamiento de pruebas 2	Lantarón	Araba/Álava	Abril 2024 - Junio 2024	08/01/2025	19,50 €				
P0106300G - Ayuntamiento de Valdegovía/Gaubea	Valdegovía/Gaubea	Araba/Álava	Enero 2023 - Junio 2023	15/07/2023	72,00 €				
P0106800F - Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz	Vitoria-Gasteiz	Araba/Álava	Enero 2024 - Junio 2024	08/01/2025	80,03 €	20250007776	Pendiente de cobro	☐	

PRIMERO | ANTERIOR | Página 1 de 1 | SIGUIENTE | ÚLTIMO

10 | Mostrando 1 - 6 de 6

La lista presenta el último plazo facturado a cada ayuntamiento. Y para cada uno de ellos se indica:

- Ayuntamiento. CIF y denominación del ayuntamiento.
- Municipio.
- Territorio.
- Periodo facturado. Mes y año desde y mes y año hasta. Son los meses facturados.
- Fecha de emisión. Fecha en la que se ha generado el informe Excel de pisos tutelados y, si corresponde, la liquidación.
- Importe total que se factura. Se calcula teniendo en cuenta las mismas variables que en los cargos mensuales de los beneficiarios. Es decir, se cobran sólo los días que ha estado activo en el servicio de Teleasistencia y en el propio piso tutelado. Se aplica el precio particular si tiene uno asignado y si no, el precio público. Todo ello en función de las fechas registradas en el sistema para cobrar como corresponda en el periodo facturado.

Es el importe total de todos los beneficiarios de todos los pisos tutelados de ese ayuntamiento.

- Nº liquidación. Enlace al detalle de la liquidación en el módulo gestor de ingresos.

Vacío si es un plazo migrado del sistema de gestión anterior (X87), en el que no se emitían liquidaciones de este tipo. O si el ayuntamiento ha seleccionado otra forma de pago en el nuevo sistema.

El mantenimiento de datos de cada ayuntamiento, permite configurar la forma de pago que éste haya seleccionado. Las opciones son estas:

- Liquidación con código de barras. El sistema genera una liquidación por el importe total calculado. El ayuntamiento podrá realizar el pago online a través de la pasarela de pagos de la Administración o acudir a cualquiera de las entidades financieras colaboradoras para efectuar el pago en ventanilla. Las entidades se especifican en el propio impreso de liquidación.
- Liquidación domiciliada. También en este caso se genera una liquidación por el importe total calculado pero, a diferencia de la anterior, esta liquidación está domiciliada. Será

obligatorio, si un ayuntamiento selecciona esta forma de pago, que indique el IBAN en el que se cargará el adeudo.

- Sin liquidación. Si el ayuntamiento utiliza otros medios para realizar el pago, no se emitirá liquidación. El informe Excel de pisos tutelados se generará en cualquier caso.
- Estado de la liquidación. Sólo si se ha emitido liquidación. Puede ser:
 - Pendiente de cobro. Permanece en este estado desde que se emite hasta que se cobre o se anule.
 - Anulada. Si se cumple la fecha límite de pago de la liquidación y ésta no se ha pagado, el sistema la anulará automáticamente.
 - Cobro provisional. Si la liquidación está domiciliada, al cargarse el adeudo en cuenta, se actualizará el estado a cobro provisional. El deudor tiene un plazo (2 meses en principio) para devolver el recibo. Si lo hace, el sistema anulará el cobro y la liquidación.
 - Cobro definitivo. Si la liquidación está domiciliada y transcurre el plazo de devolución del recibo sin que éste se produzca, se actualizará el estado a cobro definitivo.

Si la liquidación no está domiciliada, el cobro puede ser provisional si se realiza a través de la pasarela de pagos. En cualquier caso, el cobro definitivo será el que SIPCA comunique al sufijo.
- Domiciliado. Check marcado si la liquidación emitida está domiciliada.
- Informe. Icono de acceso al informe Excel de pisos tutelados.

El apartado filtro, permite la búsqueda por los siguientes criterios de selección:

- CIF. Permite la búsqueda de un ayuntamiento concreto por el CIF del mismo.
- Provincia. Lista desplegable que permite seleccionar uno de los tres territorios de la CAV.
- Municipio. Lista desplegable que permite seleccionar un municipio de la provincia seleccionada en el campo anterior. Habilitado únicamente si se ha seleccionado una provincia.

Botones de acciones del apartado criterios de filtrado:

- Limpiar. Borra el contenido de los tres datos del filtro y recarga la lista resultado.
- Filtrar. Ejecuta la búsqueda de los plazos que cumplen las condiciones señaladas y actualiza la lista resultado.

La botonera de acciones de la lista principal permite (se debe seleccionar previamente una fila de la lista):

-  **FACTURACIÓN** Esta opción presenta en una ventana todos los plazos facturados para el ayuntamiento de la fila seleccionada. Los plazos se ordenan de más reciente a más antiguo, para visualizar en primer lugar el último plazo facturado.

Facturación							
EMITIR LIQUIDACION		INFORME DE PISOS TUTELADOS		INFORMES			
Periodo facturado desde ↓ ↑	Periodo facturado hasta ↓ ↑	Fecha de emisión ↓ ↑	Importe ↓ ↑	Nº Liquidación ↓ ↑	Estado ↓ ↑	Domiciliado ↓ ↑	Informes
Abril 2024	Julio 2024	08/01/2025	19,73 €	20250007777	Pendiente de cobro	☒	
Enero 2024	Marzo 2024	20/06/2024	42,50 €	20241290213	Cobro definitivo	☐	
Mostrando 1 - 2 de 2							
CANCELAR							

Las columnas de la lista indican:

- Periodo facturado desde. Primera mensualidad del periodo (mes y año).
- Periodo facturado hasta. Última mensualidad del periodo (mes y año).
- Fecha de emisión o generación del informe Excel y de la liquidación si corresponde.
- Importe.
- Nº Liquidación (si se emitió). Enlace al detalle de la liquidación en el módulo gestor de ingresos.
- Estado de la liquidación. Uno de los estados señalados en la misma columna de la lista principal.
- Check indicador de liquidación domiciliada.
- Informe. Enlace al informe Excel de pisos tutelados.

Los botones **EMITIR LIQUIDACION** e **INFORME DE PISOS TUTELADOS** realizan las mismas acciones que sus homónimos de la lista principal. Estos se explican más adelante.

El botón **INFORMES** exporta a Excel al información de la lista:

	A	B	C	D	E	F	G
1	Periodo facturado desde	Periodo facturado hasta	Fecha emisión	Importe facturado	Número liquidación	Estado	Domiciliado
2	Abril 2024	Julio 2024	2025-01-08	19,73 €	20250007777	Pendiente de cobro	Sí
3	Enero 2024	Marzo 2024	2024-06-20	42,50 €	20241290213	Cobro definitivo	No



- Este botón se habilita únicamente si la liquidación de la fila seleccionada está anulada. El objetivo es emitir una nueva liquidación, con su correspondiente plazo de pago en periodo voluntario.

El proceso podría no ser inmediato, por lo que se aconseja refrescar la lista las veces que sea necesario, hasta que esta refleje la referencia de la nueva liquidación.

INFORME DE PISOS TUTELADOS

El botón se habilita al seleccionar una fila de la lista. Recalcula y regenera el informe de pisos tutelados. La referencia del recibo seguirá siendo la que se le asignó en el proceso de generación automática y que se compone de la siguiente manera (Ejemplo TLA_01005_2023_02):

TLA	Tres letras fijas que significan Teleasistencia
01005	Código postal del ayuntamiento
2023	Ejercicio del plazo facturado
02	Nº correlativo por ayuntamiento y año

El informe muestra la lista de pisos tutelados de ese ayuntamiento y los beneficiarios de cada uno, indicando el importe que se factura en función de los meses y días que aplica y del precio particular o público que tenga asignado.

EUSKO JAURLARITZA		GOBIERNO VASCO		AYUNTAMIENTO DE VITORIA-		
ORGIZATE, GAZTERIA ETA ERRONKA DEMOGRAFIKOAEN SAILA		DEPARTAMENTO DE BIENESTAR, JUVENTUD Y RETO DEMOGRÁFICO				
GOBIERNO VASCO Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico. Dirección de Servicios Sociales C/ Donostia-San Sebastián, 1, 01010-Vitoria-Gasteiz S4833001C				Plaza de España, 1 01005 Vitoria-Gasteiz Araba/Álava CIF: P0106800F		
Kontaktuaren Telefonoa/Teléfono de Contato: 900 851 600						
Jasotako data/ Fecha Recibo:	08-01-2025	Denboraldia/ Periodo:	01/2024 a 06/2024	Ordainagiri/ Recibo:	TLA_01005_2024_01	
AZALPENA / DESCRIPCIÓN:						
EUSKO JAURLARITZAREN TELELAGUNTZA ZERBITZU PUBLIKOA SERVICIO PÚBLICO DE TELEASISTENCIA DEL GOBIERNO VASCO						
Helbidea / Dirección: Alde zaharra						
Egoiliar / Residentes	NAN/DNI	Fakturatzeko aldia/ Periodo a facturar:	Hilabeak/ Meses	Egunak / Días	Prezio/ Copago	Guztira/ Total
1 LIAM YOUNG BAKER	15079372C	12/05/2024 a 26/05/2024		15	4,00	1,94
2 JESSICA TREMBLAY ROBINSON	15158033K	01/01/2024 a 29/03/2024	2	29	4,00	11,74
3 JAKE JAMES HUGHES	12256584E	01/01/2024 a 10/05/2024	4	10	3,033	13,11
		11/05/2024 a 30/06/2024	1	21	4,00	6,71
Helbidea / Dirección: Alde zaharra 2						
Egoiliar / Residentes	NAN/DNI	Fakturatzeko aldia/ Periodo a facturar:	Hilabeak/ Meses	Egunak / Días	Prezio/ Copago	Guztira/ Total
1 JOSEPH YOUNG DAVIS	07578191J	01/01/2024 a 30/06/2024	6		4,00	24,00
2 KYLE RICHARDSON HILL	34102220M	01/01/2024 a 19/06/2024	5	19	4,00	22,53
Ordaindu beharreko zenbatekoa, guztira/ Cantidad total a ingresar:					80,03	
Azalpena/ Concepto: Vitoria-Gasteizko Udala Telaguntza 2024						

9.2.3 Incidencias SIPCA

Todas las liquidaciones emitidas, tanto las derivadas de los cargos mensuales a los beneficiarios, como las generadas desde la gestión de impagos o las emitidas para los ayuntamientos con pisos tutelados, deben remitirse a SIPCA para la contabilización del ingreso.

También se comunican a SIPCA las operaciones realizadas con esas liquidaciones: anulaciones, devoluciones de ingreso y paso a vía de apremio.

Por su lado, SIPCA remite errores detectados en los envíos desde el sufijo y, además, otras operaciones asociadas a las liquidaciones emitidas: cobros, anulaciones, devoluciones, aprobaciones o rechazos, etc.

Este intercambio de información se realiza en proceso nocturno y de manera automática. El objetivo de esta consulta es mostrar las incidencias detectadas en el mismo, tanto en un sentido como en otro (hacia y desde SIPCA).

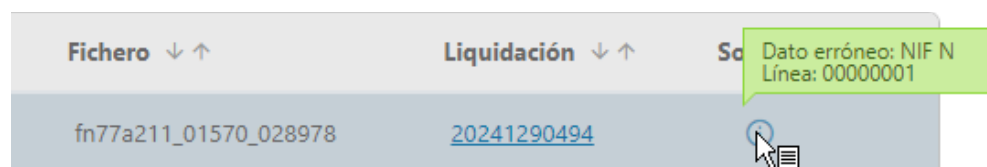
La siguiente imagen muestra el acceso a esta consulta desde el menú de gestión contable:



Abre en una nueva pestaña el módulo horizontal gestor de ingresos del Departamento. Y presenta exclusivamente la lista de incidencias asociadas a la aplicación de Teleasistencia, con los siguientes datos:

Incidencias SIPCA				
AD74A-5, TECNICO LAKUA está en: Inicio > Incidencias SIPCA				
> Criterios de filtrado: Aplicación gestora = AD74A - Teleasistencia; Fecha de error (desde) = 08/01/2025; Mostrar incidencias = Pendientes de solucionar;				
☐	Fecha de error	Descripción	Fichero	Liquidación
☐	08/01/2025	Tiene que existir	fn77a211_01570_028978	20241290494
☐	08/01/2025	Se ha recibido el rechazo de la operación	fn77a211_01570_028978	20241290496
☐	08/01/2025	Revisar el fichero devuelto por SIPCA.	csb19_2_01570_00505	
☐	08/01/2025	No se ha encontrado partida presupuestaria		20250007776
0 filas seleccionadas PRIMERO ANTERIOR Página 1 de 1 SIGUIENTE ÚLTIMO 10 Mostrando 1 - 4 de 4				

- Check de selección. Habilitada la multiselección para permitir solucionar incidencias de forma masiva.
- Fecha en la que se ha registrado la incidencia.
- Breve descripción de la misma.
- Fichero. Sólo si el error se ha detectado en un fichero concreto.
- Liquidación. Sólo si el error está asociado a una liquidación concreta. En tal caso, incluye enlace al detalle de la liquidación.
- Solución. Si el error se ha solucionado, mostrará la fecha en la que se solucionó. En cualquier caso, si la fila contiene observaciones, se incluye un icono de información. Al posicionar el ratón sobre dicho icono, el sistema presenta las observaciones correspondientes:



El apartado de criterios de filtrado permite la siguiente selección de incidencias:

~ **Criterios de filtrado:** Aplicación gestora = AD74A - Telesistencia; Mostrar incidencias = Pendientes de solucionar;

Aplicación gestora AD74A - Telesistencia	Ejercicio 2024	Nº liquidación (desde)	Nº liquidación (hasta)
Fecha de error (desde)	Fecha de error (hasta)	Mostrar incidencias Pendientes de solucionar	

 LIMPIAR
  FILTRAR

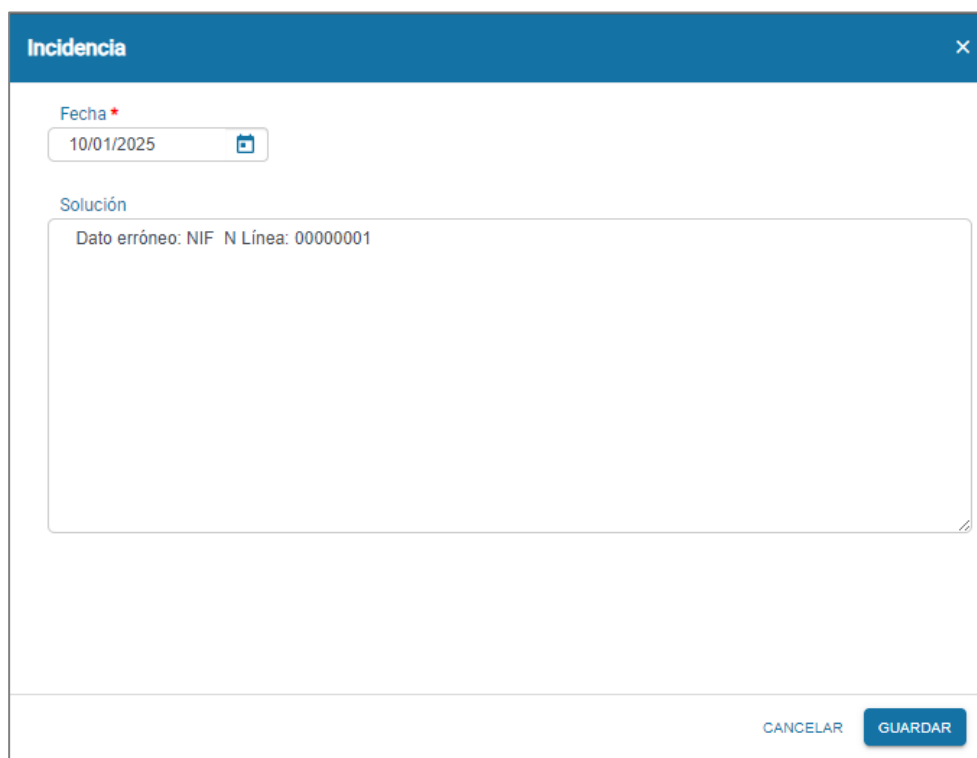
- Aplicación gestora. El acceso desde el aplicativo de Telesistencia (AD74A) precarga por defecto éste y no se permite su modificación.
- Ejercicio. Mostrará sólo las incidencias asociadas a liquidaciones del ejercicio indicado.
- Nº liquidación desde. Habilitado únicamente si se ha indicado un ejercicio. Oculto en caso contrario. Mostrará las liquidaciones del ejercicio señalado y con número mayor o igual al indicado.
- Nº liquidación hasta. Igual que el anterior pero limitando el resultado a las liquidaciones del ejercicio señalado y con número menor o igual al indicado.
- Fecha del error desde. Incidencias detectadas a partir de esta fecha.
- Fecha del error hasta. Incidencias detectadas hasta esta fecha.
- Mostrar incidencias. Desplegable con las siguientes opciones:
 - o Pendientes de solucionar. Opción por defecto. Muestra sólo las incidencias que no se han solucionado.
 - o Solucionadas. Muestra las incidencias que se han solucionado.
 - o Todas. Muestra tanto incidencias solucionadas como pendientes de solucionar.

Botones de acciones del apartado criterios de filtrado:

- Limpiar. Borra el contenido de los campos del filtro y recarga la lista resultado.
- Filtrar. Ejecuta la búsqueda de las incidencias que cumplen las condiciones señaladas y actualiza la lista resultado.

La botonera de acciones de la lista principal permite:

-  **SOLUCIÓN** Será obligatorio haber seleccionado al menos una fila de la lista para habilitar el botón . Abre una ventana para que el usuario introduzca los siguientes datos:



- Fecha. El sistema propone por defecto la fecha actual como fecha de resolución de la incidencia.
- Solución. Es un campo de observaciones en el que el usuario podrá detallar la solución que se ha aplicado. Puede contener información previa, cargada con el detalle del error que proporciona SIPCA. Es decisión del usuario mantenerla o eliminarla. No es obligatorio indicar observaciones. Si se indican, será el texto que muestre el icono de información de la lista principal (columna solución).

Al pulsar el botón CANCELAR, se cierra la ventana sin registrar los datos que se hayan podido señalar.

El botón GUARDAR registra la fecha y observaciones señaladas en todas las filas de la lista principal seleccionadas. Se permite la multiselección para aplicar solución de forma masiva. Es importante, por lo tanto, que la selección sea coherente con la solución indicada.

9.3 Gestión de cuentas erróneas

El objetivo de esta consulta es identificar los cargos o adeudos de domiciliación que la entidad financiera ha devuelto por error en la cuenta del deudor.

La empresa prestadora del servicio tendrá acceso a esta interfaz, para poder realizar de forma ágil los cambios del IBAN de los beneficiarios.

No pretende por lo tanto proporcionar información del cargo en sí, de eso se encarga la consulta de cargos mensuales descrita en el punto 9.2.1.1. Esta última posibilita también al Departamento la búsqueda de cargos devueltos por cuenta errónea.

La siguiente imagen muestra el acceso desde el menú y la lista de cuentas erróneas:

AD74A-5, TECNICO LAKUA está en: Inicio

Registro solicitudes Bandejas de entrada Avisos Beneficiarios Expedientes Prestación del servicio Utilidades **Gestión contable** Listados Castellano

Cuentas erróneas

EDITAR INFORMES

Criterios de filtrado:

Identificador	Nombre y apellidos	Territorio	IBAN erróneo	IBAN actualizado	Estado	Fecha actualización
02098054V	George Walsh Robinson	Gipuzkoa	ES3320955060151061038690		Pendiente	
04829630K	Kyle Green Hughes	Gipuzkoa	ES2720955057411060111324		Pendiente	
11331399N	Jack Moore Hill	Gipuzkoa	ES6401827947520201403656		Pendiente	
14968075C	Connor Lee Bennett	Gipuzkoa	ES4821010008360000257253		Pendiente	
15128374D	George Jones Jackson	Gipuzkoa	ES7020955600811074438895		Pendiente	

PRIMERO ANTERIOR Página 1 de 1 SIGUIENTE ÚLTIMO 10 Mostrando 1 - 5 de 5

Presenta la lista de beneficiarios para los que el último cargo emitido ha sido devuelto por la entidad financiera por un motivo que se considera cuenta errónea. Se han registrado en el sistema los posibles motivos de devolución tipificados por la normativa SEPA. Además, se han marcado aquellos que se consideran cuenta errónea. Por ejemplo, si el motivo es “saldo insuficiente” no se mostrará en la lista de cuentas erróneas. Pero el motivo “cuenta cancelada” sí.

Las columnas informan de:

- Icono informativo del motivo de devolución del cargo. Al situar el ratón sobre este icono, se muestra dicho motivo:

Identificador	Nombre y apellidos
Cuenta bloqueada	George Walsh Robinson
04829630K	Kyle Green Hughes
- Identificador del beneficiario. Enlace al detalle del mismo.
- Nombre y apellidos del beneficiario.
- Territorio al que pertenece.
- IBAN erróneo. Será el IBAN con el que se emitió el cargo devuelto.
- IBAN actualizado. Vacío si el beneficiario tiene asignado aún el IBAN erróneo. Pero si tiene asignada una nueva cuenta, será ésta la que se muestre.
- Estado. Posibles valores:
 - o Pendiente. Significa que el IBAN del beneficiario es el IBAN erróneo y, por lo tanto, aún está pendiente de actualizar.
 - o Modificado. Al contrario que el anterior, significa que el beneficiario tiene asignado un IBAN diferente al erróneo y se considera por lo tanto actualizado.
- Fecha actualización. Es la fecha en la que se realizó el cambio de cuenta en el beneficiario. Todos los cambios quedan registrados en un histórico de actualizaciones.

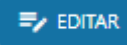
El apartado de filtro permite la selección por los siguientes criterios:

- Identificador del beneficiario. Limita la búsqueda a un beneficiario concreto. Si el último cargo emitido no ha sido devuelto por un motivo considerado cuenta errónea, la lista se mostrará vacía.
- Provincia o territorio.
- Estado. Por defecto, la consulta se carga sólo con las cuentas erróneas pendientes de actualizar. No obstante, el usuario puede seleccionar una de estas opciones de la lista desplegable:
 - o Vacío. Se muestran tanto las cuentas erróneas actualizadas como las pendientes.
 - o Pendiente. Muestra únicamente cuentas pendientes de actualizar.
 - o Modificado. Muestra únicamente cuentas actualizadas.

Botones de acciones del apartado criterios de filtrado:

- Limpiar. Borra el contenido de los tres datos del filtro y recarga la lista resultado.
- Filtrar. Ejecuta la búsqueda de las cuentas erróneas que cumplen las condiciones señaladas y actualiza la lista resultado.

La botonera de acciones permite:

-  EDITAR. Accede a la siguiente ventana para modificar el IBAN o los datos del titular de la cuenta. El mismo acceso está disponible desde el detalle del beneficiario.

Todos los datos son obligatorios (el asterisco en color rojo junto a cada campo así lo indica). Se precargan los datos de la cuenta activa para que el usuario modifique solamente lo que sea necesario:

- o Tipo identificador del titular de la cuenta. Desplegable de los diferentes tipos.
- o Identificador del titular.
- o Nombre del mismo

- Apellido 1 del titular.
- Apellido 2 del titular.
- Nº cuenta. El sistema valida que se introduzca un IBAN válido.
- Motivo del cambio. Cualquier observación al respecto.
- Documentos adjuntos. Se puede anexar documentación relacionada con el cambio, pero no es obligatorio.

El botón CANCELAR cierra la ventana sin registrar el cambio de cuenta.

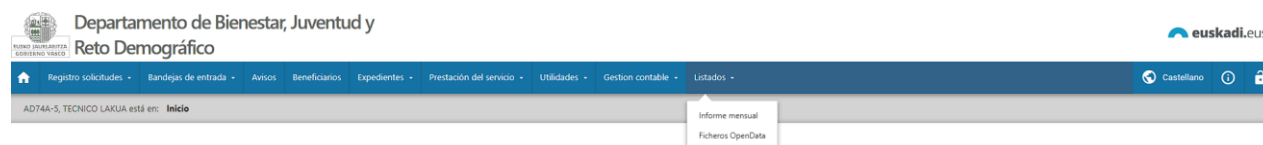
El botón GUARDAR pasa a histórico los datos bancarios anteriores, registra la fecha del cambio y actualiza la cuenta vigente del beneficiario.



Botón de uso general que exporta a Excel la información de la lista:

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Motivo anulación	Identificador	Nombre y apellidos	Territorio	IBAN erróneo	IBAN actualizado	Estado	Fecha Actualización
2	Cuenta cancelada	02098054V	George Walsh Robinson	Gipuzkoa	ES3320955060151061038690		Pendiente	
3	Cuenta bloqueada	04829630K	Kyle Green Hughes	Gipuzkoa	ES2720955057411060111324		Pendiente	
4	Cuenta cancelada	11331399N	Jack Moore Hill	Gipuzkoa	ES6401827947520201403656		Pendiente	
5	IBAN no válido	14968075C	Connor Lee Bennett	Gipuzkoa	ES4821010008360000257253		Pendiente	
6	Cuenta bloqueada	15128374D	George Jones Jackson	Gipuzkoa	ES7020955600811074438895		Pendiente	

10 Listados



10.1 Informe mensual