



MANUAL GESTION TELEASISTENCIA

INDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. EXPEDIENTE SOCIAL.....	2
2.1 Acceso a la aplicación de teleasistencia.....	2
2.2 Alta de Informe Social.....	3
2.3 Numero de Expediente social.....	5
2.4 Introducción de datos en el informe social.....	5
2.5 Estado de los expedientes sociales y altas de nuevos informes.....	6
3. SOLICITUD DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.....	6
3.1 Acceso a la sede electrónica de la Diputación de Cáceres.....	7
3.2 Alta del expediente de Teleasistencia.....	7
3.3 Relleno de los datos de la Solicitud.....	8
3.4 Introducción del numero de expediente social.....	9
3.5 Incorporación del documento de representación.....	10
3.6 Borrador , firma y entrega de la solicitud.....	11
3.7 Comunicación De Variaciones.....	13
4. GESTIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE SOLICITUD DE TELEASISTENCIA.....	16
4.1 Visualización de los expediente en los que figura como representante.....	16
4.2 Estado y detalle de los expedientes.....	17
4.3 Intervinientes del expediente.....	18

1. INTRODUCCIÓN

Las/los trabajadoras/es sociales cuentan con dos aplicaciones para la gestión de la teleasistencia

- Para la gestión de los expedientes sociales, disponible desde la intranet provincial (se encuentran conectadas las sedes de todas las entidades locales de la provincia, incluyendo ayuntamiento, entidades locales menores y mancomunidades integrales) en <https://teleasistencia.dip-caceres.es>
- Para la gestión administrativa de teleasistencia domiciliaria, a través de la sede electrónica en <https://sede.dip-caceres.es>

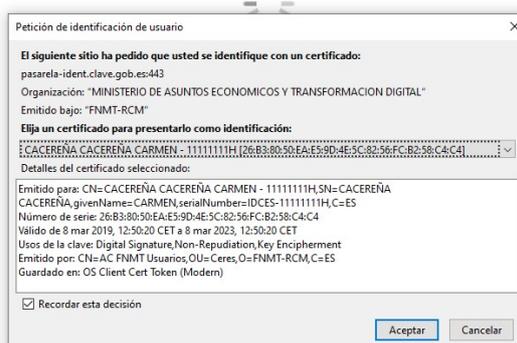
2. EXPEDIENTE SOCIAL

2.1 Acceso a la aplicación de teleasistencia

Desde un navegador, introducir la siguiente dirección <https://teleasistencia.dip-caceres.es> y seleccionar dentro de la pestaña Cuenta – Iniciar Sesión. Y pulsar sobre:



Aquí se deberá elegir el método de identificación que vamos a utilizar. Pulsar sobre el método e introducir los datos o seleccionar el certificado a utilizar:



Una vez identificado, aparecerá la siguiente pantalla:



Pulse en Entidades – Expedientes para acceder a la pantalla de gestión de expedientes sociales.

2.2 Alta de Informe Social

Desde la pantalla de expedientes, pulse sobre

+ Nuevo Expediente

Una vez pulsado, deberá rellenar la información básica del expediente social:

Deberá introducir:

- Datos del Informe Social: Titulo , Observaciones , Fecha del Informe y si se clasifica como Urgente
- Datos de la persona solicitante: Año de Nacimiento, Sexo, Localidad de Residencia, numero miembros de la unidad de convivencia, si tiene o no concedida dependencia y, en su caso, grado de la misma. Además se incluirá si tiene reconocida discapacidad y el grado y tipo de la misma

Una vez introducido los datos, al darle la opción de guardar, si los datos introducidos son correctos y están rellenos los campos obligatorios, se crea tanto el expediente como el informe social y se muestra la pantalla con los expedientes que tiene asociado el/la trabajador/a social.

Expedientes TS

Expediente	Localidad	Entidad	Estado	Fecha Alta Exp.
10353	CACERES	AYUNTAMIENTO DE MIAJADAS	SOLICITADA	1 ago 2022

Pulsando sobre la opción de detalle, se mostrará la información del expediente social seleccionado.

2.3 Numero de Expediente social

Expediente TS

EXPEDIENTE 10353

[← Volver](#)

[Detalle](#) [Informes](#)

EXPEDIENTE

Número 10353 Fecha Alta Exp. 1 ago 2022 Puntos Puntos Social Trámite Urgencia SI

Estado SOLICITADA Situación SOLICITADA – PENDIENTE INFORME SOCIAL

Trabajador/a Social CACEREÑA CARMEN PRUEBAS CACEREÑA Entidad AYUNTAMIENTO DE MIAJADAS

Fecha Solicitud Fecha Resolución Fecha Alta Servicio

Fecha Baja Temporal Fecha Baja

Observaciones Documentación

SOLICITANTE

Año Nacimiento 1940 Sexo HOMBRE Localidad CACERES

Unidad de Convivencia 2 Dependencia SI Grado Dependencia III Nivel 1 Riesgo Social

Discapacidad SI Grado Discapacidad 34 Tipo Discapacidad FISICA

Ningún Dispositivo encontrado

Cuando se da de alta un expediente social, se le asigna un numero de expediente social que permitirá vincular los datos e informes sociales de la persona solicitante con su trámite administrativo. Este numero de expediente se deberá indicar cuando se lleve a cabo desde la Sede Electrónica la solicitud de Ayuda de Teleasistencia.

2.4 Introducción de datos en el informe social

Sobre uno de los expedientes asignados, al pulsar sobre el botón de detalle, aparece una pestaña de informes:

[Informes](#)

Expediente TS

EXPEDIENTE 10353

[← Volver](#)

[Detalle](#) [Informes](#)

[Refrescar](#) [+ Nuevo](#)

ID	Título	Observaciones	Fecha Informe	
10	✓ Segundo informe	Corregido datos de vivienda	2 ago 2022	Detalle Descargar
9	!! Informe social inicial para la...	El domicilio del solicitante no dispone de cobertura 4G	1 ago 2022	Detalle Descargar

«« « 1 »»

Mostrando 1 - 2 de 2 elementos.

Al pulsar sobre el aparecen los informes asociados al expediente social.

Podemos modificar los datos básicos introducidos anteriormente de informe y del expediente social pulsando en la opción editar, siempre que el expediente no se encuentre ya valorado.

Para llevar a cabo la valoración del expediente, pulsando sobre el detalle del expediente seleccionado, seleccionamos la opción valorar:



Se deberán seleccionar para cada uno de los apartados, la opción que mas se asemeja a las características del solicitante.

También se seleccionaran los dispositivos que, atendiendo a la situación de la persona solicitante, se consideran necesarios para la prestación del servicio.

En cualquier momento se podrá descargar un documento PDF con datos del expediente social y las selecciones realizadas.

Una vez finalizado el informe, se deberá seleccionar la opción de Firma. Después de la aceptación de los datos del informe que se muestran en pantalla se procede a la firma mediante código seguro de verificación (CSV).

2.5 Estado de los expedientes sociales y altas de nuevos informes.

El/la Trabajadora social podrá acceder en cualquier momento a aquellos expedientes sociales que haya creado o se le hayan asignado desde la unidad de Teleasistencia y sobre ellos podrá:

- Dar de alta nuevos informes para, por ejemplo modificar la situación social de la persona asignada al expediente o solicitud de nuevos dispositivos.
- Consultar el estado de tramitación del expediente y las valoraciones y observaciones realizadas por la unidad de Teleasistencia sobre el expediente.

3. SOLICITUD DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

Una vez dado de alta el expediente social, siguiendo los pasos indicados en el apartado 2, el/la trabajador/a social podrá presentar la solicitud del servicio de teleasistencia, actuando como representante de la persona solicitante sólo para este trámite, llevando a cabo los pasos indicados en los siguientes apartados.

3.1 Acceso a la sede electrónica de la Diputación de Cáceres

Acceda a <https://sede.dip-caceres.es/> y lleve a cabo el proceso de identificación pulsando sobre el botón acceder que se encuentra en la esquina superior derecha.



Pulse sobre la opción de acceso con [Cl@ve](#) y elija uno de los métodos de autenticación ofrecidos (certificado electrónico, DNI, Pin 24H, Cl@ve permanente .. etc)



Una vez identificado, se retorna a la sede electrónica, y se muestra los expedientes asociados:



3.2 Alta del expediente de Teleasistencia

Al pulsar sobre la pestaña Nuevo, se deberá seleccionar , dentro de los trámites de ASUNTOS SOCIALES Y TELEASISTENCIA , el de Teleasistencia, pulsando sobre el botón de Iniciar Solicitud:

 Puede iniciar un trámite seleccionando el botón 'Iniciar solicitud' del trámite correspondiente.

Trámites por área temática

- ▶ Trámites destacados
- ▶ Subvenciones
- ▶ Otros trámites
- ▶ Convocatorias de empleo
- ▶ Servicios de firma
- ▶ Formación

Trámites por área administrativa

- ▶ PERSONAL
- ▶ UNIDAD DE SUBVENCIONES
- ▶ INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES
- ▼ ASUNTOS SOCIALES Y TELEASISTENCIA

COMUNICACION DE VARIACIONES DE TELEASISTENCIA

 [Iniciar solicitud](#)

TELEASISTENCIA

 [Iniciar solicitud](#)

- ▶ PRESIDENCIA
- ▶ OFICINA DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTROS

3.3 Relleno de los datos de la Solicitud

En el formulario, seleccionar “Actúo en representación del titular” e introducir los datos del solicitante.

Marcar la autorización para la comunicación mediante el Sistema de Notificaciones de la Diputación y para obtener los certificados de forma electrónica.

Una vez rellenos los datos y seleccionadas las casillas, pulsaremos sobre Guardar y Siguiente para avanzar hacia el siguiente formulario.

Sede electrónica
Hora local y legal:
4 de agosto del 2022 10:08:52

Estás en: Sede electrónica: Expedientes -

CARMEN CACERENA CACERENA
Tiempo de sesión restante: 50 min

Solicitud > Documentos > Firma

TELEASISTENCIA

Datos de solicitud

Información del trámite

- Nombre Trámite: TELEASISTENCIA
- Área promotora: LA0009143 - ASUNTOS SOCIALES Y TELEASISTENCIA
- Código SIA: 270-TELEASISTENCIA

Tipo de actuación

Soy titular.
 Actúo en representación del titular.

Titular

- Tipo de persona: Física
- NIF/CIF*: 12345678Z
- Nombre*: JUAN
- Primer Apellido*: ESPAÑOL
- Segundo Apellido*: ESPAÑOL
- Correo electrónico*: desarrollo@dip-caceres.es
- Teléfono Móvil*

Datos del representante

- Dni/Nie*: 11111111H
- Nombre*: CARMEN
- Primer Apellido*: CACERENA
- Segundo Apellido*: CACERENA
- Correo electrónico*: sede@dip-caceres.es
- Teléfono Móvil*: 666666666
- Poder de representación que ostenta: Poder notarial o documento firmado por el interesado.

Declaraciones, autorizaciones y notificaciones

*AUTORIZO a que se comuniquen mediante el Sistema de Notificaciones de la Diputación de Cáceres, aquellas comunicaciones y notificaciones relativas a este procedimiento.

Autorizaciones para certificados en la plataforma del Ministerio, necesarios para este procedimiento (En caso de no autorizar, se deberán incorporar estos certificados en la sección de documentos de la solicitud):

Certificado	Descripción	Autorizo
NIVRENTI	(AEAT) Consulta del nivel de renta	<input checked="" type="checkbox"/>
SVDDGPCIWS02	(DGP) Consulta de datos de identidad	<input checked="" type="checkbox"/>
SVDCDEPENWS01	(IMSERSO) Consulta del nivel y grado de dependencia	<input checked="" type="checkbox"/>
SVDREXTECHAWS01	Verificación y Consulta de Datos de Residencia con Fecha de la última Variación	<input checked="" type="checkbox"/>

Guardar y Siguiente

© Excmo. Diputación Provincial de Cáceres, Plaza de Santa María, s/n, 10.071 Cáceres.
sede@dip-caceres.es
Accesibilidad - Información legal - Privacidad - Contacto - Mapa del sitio

060.es

AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS

Unión Europea
Fondo Europeo de Desarrollo Regional
"Una manera de hacer Europa"

3.4 Introducción del numero de expediente social

Indicaremos el Numero de Expediente Social. Debemos tener especial cuidado de indicar el numero de expediente que hemos dado de alta con anterioridad en la aplicación de teleasistencia y con el cual se va a relacionar esta solicitud.

Formulario asociado

i Rellene los campos de formulario siguientes para poder continuar con la solicitud.

Numero de Expediente Social *

(*) indica campo obligatorio

Una vez introducido pulsaremos sobre Guardar y Siguiente para avanzar al siguiente formulario.

3.5 Incorporación del documento de representación

A continuación se muestra el formulario para incorporar la documentación requerida. Si se ha marcado todas las casillas para la petición de certificados de forma telemática, solo debemos descargarnos el Modelo de representación (pulsando sobre el texto), rellenar los datos, firmarlo ambas partes solicitante y representante y escanearlo.

Documentos definidos en el trámite

i Los documentos listados a continuación son los especificados como obligatorios u opcionales para realizar la instancia del trámite.

Modelo de representacion

Examinar... No se ha seleccionado ningún archivo.

Una vez escaneado, el PDF resultante, se debe incorporar en el Apartado de Documento de Apoderamiento, pulsando sobre el botón examinar y seleccionando el documento de representación escaneado.

Documento de apoderamiento*

Examinar... No se ha seleccionado ningún archivo.

Documentos existentes en el expediente

Nombre	Fecha	Tipo	Acciones
--------	-------	------	----------

Ningún dato disponible en esta tabla

Una vez seleccionado, deberá aparecer como documento subido el que hemos incorporado:

Documento de apoderamiento*

Documento subido: [00. modelo representacion Carmen Cacere?a.pdf](#) 

Documentos existentes en el expediente

Nombre	Fecha	Tipo	Acciones
Ningún dato disponible en esta tabla			

Mostrando del 0 al 0 de 0 registros

[Anterior](#) [Siguiete](#)

Pulsaremos sobre Guardar y Siguiete para avanzar al siguiente formulario.

3.6 Borrador , firma y entrega de la solicitud

En este formulario tenemos la opción de descargarnos el borrador que vamos a firmar:

Requisitos mínimos

Instalación de aplicación de firma

Para realizar firmas a través de este trámite es necesario la instalación del software AutoFirma en su última versión. Esta aplicación de firma se deberá instalar como administrador del equipo para que funcione correctamente. Existe la versión para Windows, MacOS y Linux. Elija pinchando en la imagen siguiente, la correspondiente a su sistema operativo.



Instalación del certificado de la persona interesado en el trámite

Es necesario realizar la firma del trámite con el certificado de la persona interesada del mismo (), para ello será necesario instalar dicho certificado en el almacen de certificados del sistema operativo que usted esté utilizando. En caso de persona jurídica deberá firmar el representante de la misma. Si tiene instalado el certificado únicamente en Mozilla Firefox, debe exportarlo. Aquí le indicamos cómo hacerlo: "[Exportar certificado](#)"

Recomendación: Revisión de la documentación a entregar

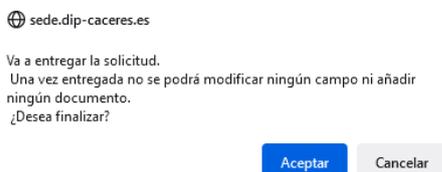
Revise el oficio que se firmará con la aplicación Autofirma antes de realizar la entrega, para ello puede usted descargar el borrador en el siguiente enlace [Borrador solicitud](#)

Al pulsar sobre Borrador Solicitud se nos descargará el documento y deberemos comprobar que los datos introducidos son los correctos, antes de proceder a firmarlos. Si alguno de los datos no es correcto, podemos modificarlo, utilizando los botones asociados a cada uno de los formularios de la solicitud y una vez modificados, volver al formulario de firma.

Una vez comprobado que la solicitud es correcta, pulsamos sobre el botón de Firmar y Entregar la Solicitud:



Se nos hará la advertencia de que una vez entregada no se podrán realizar ningún tipo de modificación sobre la solicitud:



Una vez aceptada, una vez solicitado el certificado con el que se va firmar la solicitud que debe ser el que figura en la solicitud como representante, llevará a cabo la validación del certificado y el registro de la solicitud. Finalmente mostrará la siguiente pantalla:

Procedimiento realizado con éxito

Se han realizado los cambios con éxito

Detalle del expediente

Procedimiento	TELEASISTENCIA
Nº expdte.	2022.32164
Fecha	04/08/2022 12:30:20
Fase	EXPGEN-FASE INICIAL
Num. registro	REGAGE22e00034058257

Documentos generados en esta fase:

Nombre	Acción
solicitud_EXPGEN_RESUMEN.pdf	
JUSTIFICANTE DE REGISTRO	



En ella se nos indica el numero de expediente administrativo asociado al expediente social, el documento de solicitud y el registro de entrada generado.

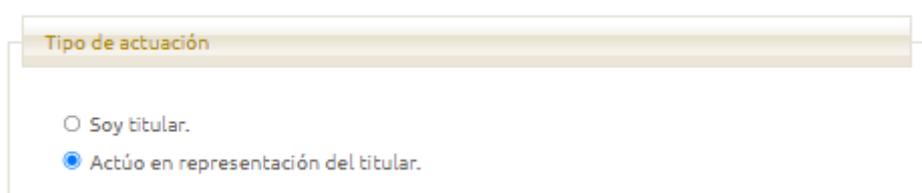
3.7 Comunicación De Variaciones

Si en algún momento un expediente presenta cambios sustanciales que hay que reflejar utilizaremos esta opción para que se actualicen los datos y quede constancia.

Al pulsar sobre la pestaña Nuevo, se deberá seleccionar , dentro de los trámites de ASUNTOS SOCIALES Y TELEASISTENCIA , el de Comunicación de Variaciones de Teleasistencia, pulsando sobre el botón de Iniciar Solicitud:



En el formulario, seleccionar “Actúo en representación del titular” e introducir los datos del solicitante.

A screenshot of a form titled 'Tipo de actuación'. It contains two radio button options: 'Soy titular.' and 'Actúo en representación del titular.'. The second option is selected, indicated by a blue dot.



Una vez rellenados los datos, pulsaremos sobre Guardar y Siguiente para avanzar hacia el siguiente formulario.

Indicaremos el Numero de Expediente Social. Deberemos tener especial cuidado de indicar el numero de expediente que hemos dado de alta con anterioridad en la aplicación de teleasistencia y con el cual se va a relacionar esta solicitud.

Del mismo modo indicaremos el Tipo de Variación de entre las opciones que nos aparecen y la observaciones en su caso. Importante, en algunos casos se requiere informe social actualizado que hay que incorporar desde la plataforma de gestión de Teleasistencia.

COMUNICACION DE VARIACIONES DE TELEASISTENCIA

Datos de solicitud

Formulario asociado

i Rellene los campos de formulario siguientes para poder continuar con la solicitud.

NUMERO DE EXPEDIENTE SOCIAL *

TIPO DE VARIACION

DISCAPACIDAD DEBIDA A DECLARACION INICIAL. REVISION O SUPRESION

GRADO DE DEPENDENCIA

CAMBIO DE DOMICILIO

VARIACION DE SITUACION PERSONAL, ECONOMICA O FAMILIAR (**)

NUEVA SOLICITUD DE DISPOSITIVOS (**)

BAJA DEFINITIVA

OBSERVACIONES (EN CASO DE BAJA INDICAR EL MOTIVO DE LA MISMA)

(**) Requiere informe social actualizado, incorporado en la plataforma de gestión de Teleasistencia (<https://teleasistencia.dip-caceres.es>)

(*) indica campo obligatorio

➔ Guardar y Siguiente

Al Guardar y Siguiente pasamos a la pantalla de Documentos, donde es obligatorio el de Apoderamiento, como en el apartado 3.5 Incorporación del documento de representación.

Guardáramos y Siguiente de nuevo llegando a la fase de Firma, que es igual que la descrita en el apartado 3.6 Borrador, Firma y entrega de la solicitud.

4. GESTIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE SOLICITUD DE TELEASISTENCIA

El/la trabajador/a social podrá conocer el estado y acceder a los notificaciones y comunicaciones que se practiquen en las que se encuentre actuando como representante.

Para ello deberá acceder a la sede electrónica e identificarse con su certificado electrónico.

A continuación se muestran las principales actuaciones que pueden llevar a cabo.

4.1 Visualización de los expediente en los que figura como representante

Una vez identificado, en la pantalla de visualización de los expedientes, inicialmente aparecen aquellos expedientes en los que se actúa como titular:

🔔 **Adaptacion a la normativa de Notificaciones Electronicas:**
Adaptación a la normativa de Notificaciones Electrónicas: Se han realizado las adaptaciones necesarias para cumplir con la normativa en vigor, relativa a la ley 39/2015 de 1 de Octubre. Entre las principales novedades destacan las adaptaciones a los plazos de comparecencia así como la posibilidad de rechazar la comparecencia. Más informacion <https://sede.dip-caceres.es/carpetaCiudadano/ayuda/notificaciones.html>

Gestion de expedientes

Filtro de expedientes en los que interviene:
11111111H-CARMEN CACEREÑA CACEREÑA (TITULAR) ▼

Nuevo Expedientes Formación Notificaciones B.O.P. Registros 🔍

Al desplegar el filtro (pulsando sobre el)

Filtro de expedientes en los que interviene:

11111111H-CARMEN CACEREÑA CACEREÑA (TITULAR) ▼

Interviene como Titular

11111111H-CARMEN CACEREÑA CACEREÑA (TITULAR)

Interviene como Representante o Contacto de...

12345678Z-JUAN ESPAÑOL ESPAÑOL

P1000000H-DIPUTACION DE CACERES

Aparecerán las representaciones existentes. Al seleccionar una de ellas, nos mostrará los expedientes en los que actuamos como representante del solicitante elegido.

4.2 Estado y detalle de los expedientes

Sobre la lista de expedientes, vemos la fase actual, la fecha de presentación, la última actuación realizada sobre el expediente y el estado.

Estás en: Sede electrónica: Gestión de expedientes

CARMEN CACEREÑA CACEREÑA

Tiempo de sesión restante: 60 min

Gestion de expedientes

Filtro de expedientes en los que interviene:

12345678Z-JUAN ESPAÑOL ESPAÑOL

Nuevo
Expedientes
Notificaciones
B.O.P.
Registros

🔍

EXPEDIENTE GENERICO-TELEASISTENCIA				ID. Exp.: 2022.32164
Fase actual	F. presentación	F. modificación	Estado	
INSTRUCCION	04/08/2022	04/08/2022	En trámite	🔍 🗑️

Tenemos la opción de acceder al detalle del expediente pulsando sobre

El detalle, además de mostrarnos la información anterior nos muestra los documentos del expediente a los que se nos ha otorgado acceso:

Detalle del expediente

A continuación se muestran los detalles del expediente seleccionado, para ver los documentos asociados al mismo, pulse sobre los enlaces que se muestran en la tabla.

Volver

Procedimiento: TELEASISTENCIA

Nº expdte.: **2022.32164**

Fecha de Inicio: 04/08/2022

Modificado: 04/08/2022

Fase: EXPGEN-INSTRUCCION

Documentos en el expediente

Detalle documento	Nombre documento	Fecha
solicitud_EXPGEN_RESUMEN.pdf	solicitud_EXPGEN_RESUMEN.pdf	04/08/2022 12:30:20
00_modelo representacion Carmen Cacereña.pdf	00_modelo representacion Carmen Cacereña.pdf	04/08/2022 12:08:00

4.3 Intervinientes del expediente.

Para ver los intervinientes de un expediente, pulsaremos sobre 



Estás en: Sede electrónica: Expedientes: Modificación del procedimiento

JOSE MANUEL VALHONDO MONROY

Tiempo de sesión restante: 55 min

Modificar intervinientes del trámite

Mediante esta pantalla podemos realizar la modificación del procedimiento:

Procedimiento: SOLICITUD DE ACCESO A PRUEBAS SELECTIVAS
Nº expdte.: 2022.33547
Fecha de Inicio: 25/08/2022

Listado de titulares/representantes del procedimiento

En esta pantalla se gestionan titulares y representantes para el trámite, es decir, personas que podrán acceder a realizar las distintas acciones (añadir documentos, definir proyecto...) de este procedimiento telemático.

DNI	Nombre	Tipo	Acciones
76021333P	JOSE MANUEL VALHONDO MONROY	TITULAR	
-	-	REPRESENTANTE	+



En el pantallazo aparece el interviniente del trámite y listado de titulares/representantes del procedimiento.

En el detalle que se muestra tendremos la posibilidad de modificar el correo electrónico y el teléfono móvil de cada uno de titulares y representantes pulsando sobre 

Si el nombre y apellidos/ razón social o NIF/CIF es incorrecto, deberán dar de alta una incidencia a través de <https://soporte.dip-caceres.es> o mediante correo a soporte@dip-caceres.es

También nos permite dejar de actuar como representante en este expediente, pulsando sobre 