



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.....	6
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
4. GESTIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE SOLICITUD DE TELEASISTENCIA.....	13
4.1 Visualización de los expediente en los que figura como representante.....	13
4.2 Estado y detalle de los expedientes.....	14
4.3 Intervinientes del expediente.....	15

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.eell.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.eell.dip-caceres.es>

y escribir el usuario y contraseña de la Intranet Provincial facilitados por la persona Responsable del Gestor de usuarios de su entidad local:

teleasistencia.dip-caceres.es/gestionteleasistencia/login

teleasistencia

Iniciar la sesión

Usuario

Contraseña

Si tiene problemas para conectar a la aplicación contacte con el Centro de Atención a los Usuarios (CAU) de la Diputación de Cáceres

- [Portal web del Centro de Atención a los Usuarios \(CAU\)](#)
- soporte@dip-caceres.es
- 927255599

[Iniciar sesión](#)

Área de Innovación y Provincia Digital, Diputación Provincial de Cáceres

Una vez identificado, nos llevará directamente al listado de Expedientes TS, aparecerá la siguiente pantalla:

Expedientes TS

Buscar elemento Estado [Refrescar](#) [+ Nuevo Expediente](#)

Expediente	Localidad	Entidad	Estado	Fecha Alta Exp.	Exp. Sede	
10022	ABADIA	MANCOMUNIDAD INTEGRAL DE MUNICIPIOS DE SIERRA DE SAN PEDRO	SOLICITADA	11 feb 2025		Detalle
10018	ABADIA	AYUNTAMIENTO DE MIAJADAS	ALTA	22 nov 2024	1234	Detalle
10016	ABADIA	AYUNTAMIENTO DE CORIA	SOLICITADA	20 nov 2024		Detalle
10014	ABADIA	AYUNTAMIENTO DE CORIA	ALTA	20 nov 2024	2024.24156	Detalle
10013	ABADIA	AYUNTAMIENTO DE CORIA	SOLICITADA	15 nov 2024		Detalle
10006	ABADIA	MANCOMUNIDAD INTEGRAL DE MUNICIPIOS DE TAJO-SALOR	SOLICITADA	31 may 2022		Detalle
10005	ABADIA	MANCOMUNIDAD INTEGRAL DE MUNICIPIOS DE TAJO-SALOR	SOLICITADA	30 may 2022		Detalle
8737	ABADIA		ALTA			Detalle

Mostrando 1 - 19 de 19 elementos.

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:

Edición Informe Social [Cancelar](#) [Guardar](#)

INFORME

Baremo Trabajador/a Social

Título

Observaciones

Exp. Sede Fecha Informe Tramite Urgencia

PERSONA SOLICITANTE

Año Nacimiento Sexo Localidad

Unidad de Convivencia Dependencia Grado Dependencia

Discapacidad Grado Discapacidad Tipo Discapacidad

Deberá introducir (sólo son obligatorias los campos marcados en rojo):

- Datos del Informe Social: Título, Observaciones, Exp Sede (*en este punto hay que ir a la Sede Electrónica e iniciar la solicitud de Teleasistencia que nos dará este número de expediente una vez Guardemos los datos del Titular y el Representante, hay que tener las dos aplicaciones abiertas a la vez en dos pestañas del navegador o dos navegadores diferentes*), Fecha del Informe y si se clasifica como Urgente.
- Datos de la persona solicitante: Año de Nacimiento, Sexo, Localidad de Residencia, número de 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.
- EN NINGÚN CASO DEBEN USARSE LOS CAMPOS TÍTULO Y OBSERVACIONES PARA INDICAR DATOS PERSONALES QUE PERMITAN IDENTIFICAR A LA PERSONA A LA QUE CORRESPONDE EL EXPEDIENTE. En el campo de título puede utilizarse la expresión “Informe Social”.

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.



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

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 MIJADAS

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

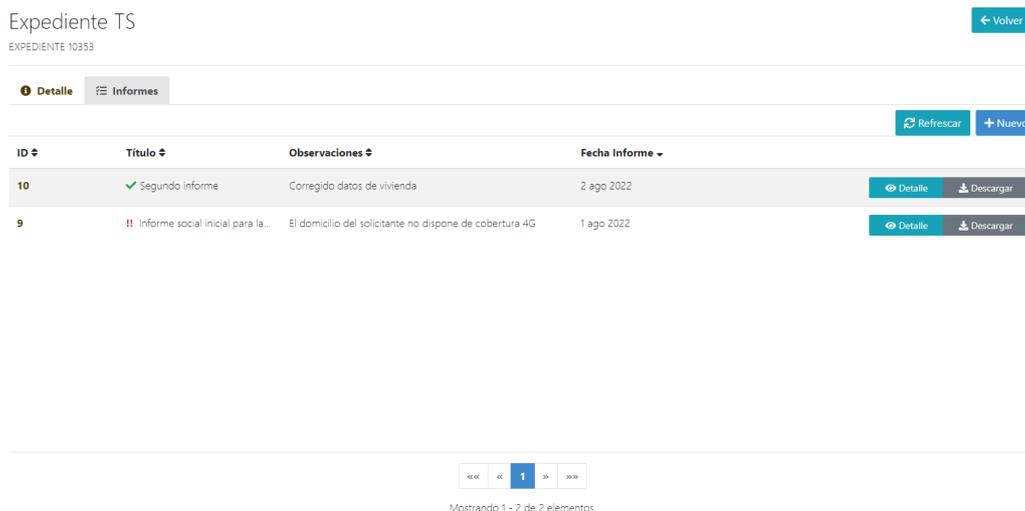
2.3 Numero de Expediente social

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

2.4 Introducción de datos en el informe social

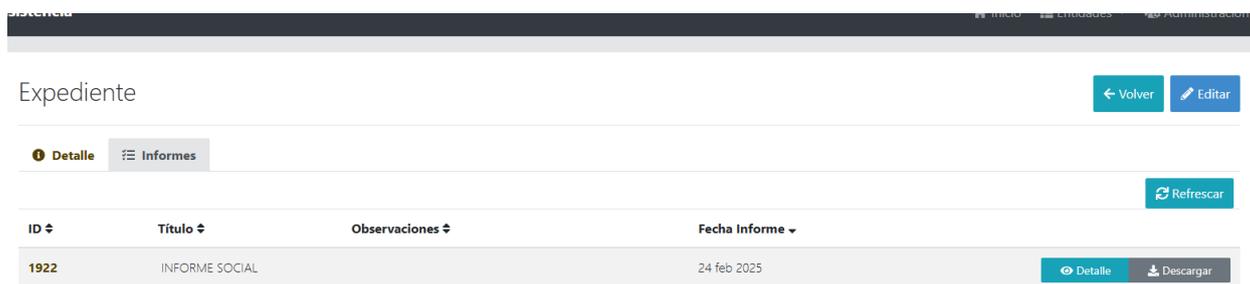
Sobre uno de los expedientes asignados, al pulsar sobre el botón de detalle, aparece una pestaña de informes:

[Informes](#)



Y nos lista los informes asociados al expediente social, con dos botones a la derecha.

Si el Expediente no está valorado todavía (no esta marcado con el visto en verde), podemos modificar los datos básicos introducidos inicialmente pinchando en el botón Editar de la parte superior derecha: (El informe se puede editar siempre que no esté “firmado”).



Para llevar a cabo la valoración del expediente, pulsando sobre el botón “Detalle” del expediente seleccionado, seleccionamos la opción valorar:



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

También se seleccionarán 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).

Para completar el trámite, se debe aportar informe médico de situación de salud de la persona solicitante, junto con el informe confidencial (datos de contactos familiares, dirección etc) escaneado en un sólo documento adjuntando el archivo en REMITIR. Una vez completado, el trámite habrá finalizado: (No se podrá remitir si no se ha consignado correctamente el N.º Exp. sede tramitado en <https://sede.dip-caceres.es/>).



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
- Convocatorias de subvención
- Convocatorias de empleo
- Otros trámites
- Formación

Trámites por área administrativa

- ARCHIVO Y BIBLIOTECAS
- ASESORAMIENTO JURIDICO Y FINANCIERO A EELL
- ASUNTOS SOCIALES Y TELEASISTENCIA**

TELEASISTENCIA Iniciar solicitud

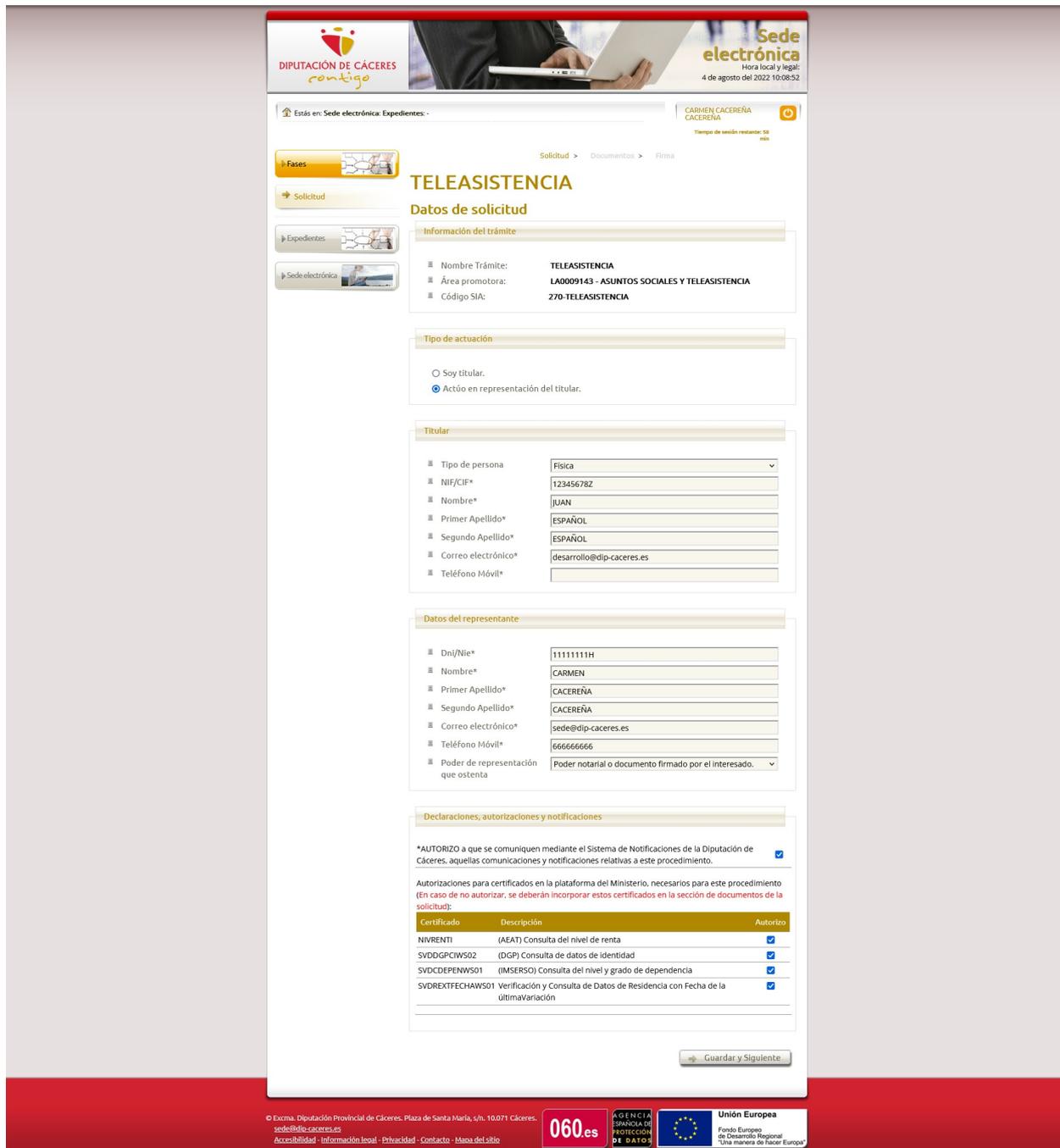
- COMPRAS Y SUMINISTROS
- CULTURA

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. En este momento nos indicará el número del expediente de la Sede Electrónica que hay que introducir en la aplicación de Teleasistencia durante la creación del expediente, hay que hacer los dos procesos a la vez para poder relacionar los expedientes de la Sede Electrónica y la aplicación de Teleasistencia.



3.4 Introducción del numero de expediente social

Indicaremos el Número de Expediente Social, que habremos generado a la vez desde la aplicación de Telesistencia con el número del expediente de la Sede Electrónica. Esto significa que debemos tener abiertas a la vez en dos pestañas o dos navegadores diferentes ambas aplicaciones, empezando por Telesistencia, después pasamos a la Sede y cuando tengamos

el n.º de la Sede se pega en Teleasistencia y se guarda, lo que nos genera el n.º de Exp que hay que poner en la Sede para relacionar los dos expedientes.

Formulario asociado

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

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 Caceres?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

Siguiente

Pulsaremos sobre Guardar y Siguiente 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 almacén 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

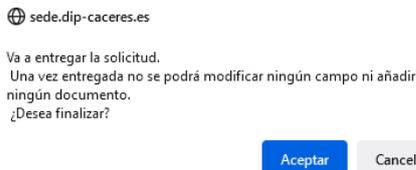
Revise el oficio que se firmará con la aplicación Autofirma antes de realizar la entrega, para ello puede usted descargar el borrador en el siguiente enlace [Borrador solicitud](#)

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	Accion
solicitud_EXPGEN_RESUMEN.pdf	
JUSTIFICANTE DE REGISTRO	

[← Volver](#)

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

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 información <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	+

Volver

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 