

## IDENTIFICACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

---

**Nombre:** PLATAFORMA DE INTERMEDIACIÓN DE DATOS

**Responsable:** Servicios Sociales. Patronato Bienestar social

**Colaboradores (internos y externos):** Responsable: Raquel Fernández de Heredia Anaya (Coordinadora de Servicios sociales) Colaboradores internos: Innovación, Organización, Informática.

**Fecha de inicio:** Noviembre 2015.

**Conceptos Fundamentales de la Excelencia:** Añade valor al ciudadano ya que permite que no aporte documentación que ya obra en poder de la Administración.

La descarga y archivo digital de documentación fomenta un futuro sostenible evitando la impresión de documentos.

Permite mantener resultados en el tiempo y el acceso al expediente digital a varios profesionales de Servicios Sociales a la vez.

**ENFOQUE:** En Servicios Sociales (SS.SS.) se valoran y tramitan anualmente más de 5.000 ayudas económicas lo que implica requerir a los solicitantes de dichas ayudas documentación: personal y/o familiar que acredite su identidad, vínculos familiares, situación económico-laboral, de vivienda, salud,...

Los Servicios de Verificación y consulta de datos, también conocidos como “Plataforma de Intermediación de datos” nos permiten verificar o consultar los datos de un ciudadano que ha iniciado un trámite en SS.SS.

**Antecedentes:** En la política de hacer más sencilla la relación del ciudadano con la Administración General del Estado, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas establece, en su artículo 28.2) el derecho del ciudadano a no aportar los datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas, las cuales utilizarán medios electrónicos para recabar dicha información siempre que, en el caso de datos de carácter personal, se cuente con el consentimiento de los interesados.

Sin embargo, en los procedimientos administrativos, ha sido habitual la petición de documentos acreditativos como de identidad y del lugar de residencia a efectos de verificar estos datos personales. Con los Reales Decretos 522/2006, y RD 523/2006, de 28 de abril, se suprime la necesidad de aportar estos documentos en todos los procedimientos de la AGE y de sus organismos públicos vinculados o dependientes. No obstante, la verificación de estos datos, sigue siendo esencial para la tramitación de los procedimientos.

Los servicios de verificación y consulta de datos permiten que cualquier organismo de la Administración, pueda consultar/verificar los mismos, sin necesidad de solicitar la aportación de los correspondientes documentos acreditativos, permitiendo así hacer efectiva esta supresión de documentación física.

Este servicio supone mejoras importantes a dos niveles:

- Para el ciudadano: ejerce su derecho a no aportar documentación que obra en poder de la Administración, evita desplazamientos, ahorro de tiempo y coste, agiliza la resolución de trámites.

- Para la Administración: posibilidad de realizar la tramitación electrónica completa, ahorro de costes en almacenamiento y en el trámite, simplificación del trámite y eficacia en el proceso, mejora de la imagen ante los ciudadanos.

**Objeto:** Reducir el volumen de papel gestionado en la Administración.

**Objetivo/s:**

- Dar cumplimiento a los derechos reconocidos en el artículo 28.2 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Hacer más cómodo para el ciudadano el inicio de los trámites, evitando que tenga que adjuntar a la solicitud documentos que ya están en poder de la Administración.
- Simplificar la tramitación de los procedimientos administrativos.

## DESPLIEGUE

---

La Plataforma de Intermediación de datos es un proceso que se inicia en el año 2013 desde el Departamento de Innovación Tecnológica del Ayuntamiento de Alcobendas en su fase inicial para ser desarrollado e implantando posteriormente desde el Departamento de Organización. Como requisito para contar con el Servicio y su funcionalidad, el Ayuntamiento firmó un convenio de adhesión con el Ministerio de Administraciones Públicas (en estos momentos, la firma de esta adhesión se realiza con la Comunidad Autónoma correspondiente), iniciándose la instalación de la herramienta informática en los servidores municipales (**Cliente Ligero SCSPv3:** Aplicación WEB Java que permite hacer consultas de todos los datos ofrecidos a través de la Plataforma de Intermediación).

Desde esta herramienta es posible acceder a los distintos servidores que ofrecen información: Ministerio de Hacienda, Administración de la Seguridad Social, Servicio Regional de Empleo, Catastro, etc., y descargar la documentación del ciudadano obrante en formato digital.

Este procedimiento cuenta con **requisitos** muy estrictos en su ejecución, tales como los que se muestran a continuación: (*Fuente: Ministerio de Hacienda y Función Pública. Esquema Nacional de Interoperabilidad*)

- Para acceder, el funcionario debe contar con certificado electrónico autenticado.
- El trámite debe contar con la autorización del ciudadano.: *“Se presumirá que la consulta u obtención es autorizada por los interesados salvo que conste en el procedimiento su oposición expresa o la ley especial aplicable requiera el consentimiento expreso”* (Artº 28, Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas)
- Todo trámite debe ser certificado en base a un procedimiento regulado, ordenanza, así como la aprobación legal (Pleno municipal) o Ley que lo ampare.
- La consulta se realizará para un trámite concreto y con un uso concreto.

Servicios Sociales realiza las siguientes actuaciones:

2015:

- A través de la Plataforma de Intermediación de Datos, se realiza una revisión por parte del servicio de la información que se ofrece de las diferentes consultas a las distintas administraciones, para fijar los documentos que son precisos en nuestro servicio para realizar la tramitación de las Ayudas sociales.

- Se da de alta el procedimiento de tramitación de Ayudas económicas municipales para la atención de necesidades sociales en la Plataforma de Intermediación de Datos, debiendo presentar para este trámite: la Ordenanza Reguladora, el procedimiento y la documentación necesaria.
- Posteriormente también se dan de alta los procedimientos de RMI y Dependencia
- Se realiza formación a todos los técnicos que van a utilizar la Plataforma para garantizar un adecuado uso de la información.
- Adaptación de la solicitud de ayudas económicas y elaboración de nuevos documentos, para el consentimiento a consulta de la unidad de convivencia.
- Se solicitó a los trabajadores que activaran su DNI electrónico, para poder acceder a dicha Plataforma aunque posteriormente, se tuvieron que realizar las tarjetas electrónicas por los errores y dificultades que presentaba el DNI electrónico.

2016

- Readaptación nuevamente de los documentos, al cambiar la Ley de Procedimientos Administrativo y no ser obligatorio el consentimiento expreso de los ciudadanos a la consulta.

2017

- Alta nuevo procedimiento de Solicitud de vivienda pública en régimen de alquiler para evitarlos requerir documentación que ya obra en poder de la Administración a los ciudadanos que solicitan la aplicación del baremo de vivienda.

2018

- Alta o activación del servicio de consulta de Vida Laboral (TGSS). Se tramita el alta de la consulta en noviembre de 2018.

2019

- Desde el 5 de febrero de 2019 consulta efectiva del Informe de Vida Laboral (TGSS).

## EVALUACIÓN

---

8.198 son las ayudas para la cobertura de necesidades de subsistencia que se han valorado en Servicios Sociales durante el año 2019.

Para la tramitación de estas ayudas se le requerían al ciudadano una media de 10 documentos. De estos documentos 8 están accesibles a consulta a través de la plataforma de intermediación de datos: Identidad, Nivel de Renta, Datos catastrales, SEPE, INSS, Familia Numerosa, Discapacidad, Dependencia. El resto de documentos requeridos acreditan situaciones personales y/o particulares de cada ciudadano y su unidad de convivencia: contrato alquiler, contrato de trabajo y nóminas, libro de familia, sentencias de separación/guardas y custodias, presupuesto objeto de la solicitud,...

La implantación de esta herramienta reduce en un 50 % el número de documentos a aportar por el ciudadano. Otro impacto importante es la reducción del tiempo en la presentación de solicitudes ya que el ciudadano sólo debe recabar documentos que obran ya en su poder.

## RESULTADOS

---

Organismo	Servicio	Procedimiento	Número peticiones tramitadas	Número transmisiones recibidas
TGSS	SITUACION LABORAL EN UNA FECHA CONCRETA	AYUDA A DOMICILIO, TELEASISTENCIA Y DEPENDENCIA	14	14
	SITUACION LABORAL EN UNA FECHA CONCRETA	AYUDAS MUNICIPALES PARA LA ATENCION DE NECESIDADES SOCIALES	739	739
INSERSO	CONSULTA DE LAS PRESTACIONES DEL REGISTRO DE PRESTACIONES SOCIALES PUBLICAS, INCAPACIDAD	AYUDA A DOMICILIO, TELEASISTENCIA Y DEPENDENCIA	418	418
	CONSULTA DE LAS PRESTACIONES DEL REGISTRO DE PRESTACIONES SOCIALES PUBLICAS, INCAPACIDAD	AYUDAS MUNICIPALES PARA LA ATENCION DE NECESIDADES SOCIALES	2952	2952
JUSTICIA	CONSULTA DE LAS PRESTACIONES DEL REGISTRO DE PRESTACIONES SOCIALES PUBLICAS, INCAPACIDAD	SOLICITUD VIVIENDA PUBLICA EN REGIMEN DE ALQUILER	14	14
	CONSULTA DE LAS PRESTACIONES DEL REGISTRO DE PRESTACIONES SOCIALES PUBLICAS, INCAPACIDAD	TRAMITACION DE RENTA MINIMA DE INSERCIÓN EN SERVICIOS SOCIALES	3	3
JUSTICIA	CONSULTA DE MATRIMONIO	AYUDA A DOMICILIO, TELEASISTENCIA Y DEPENDENCIA	1	1
	CONSULTA DE DEFUNCIÓN	AYUDAS MUNICIPALES PARA LA ATENCION DE NECESIDADES SOCIALES	2	2
SEPE	CONSULTA DE ESTAR INSCRITO COMO DEMANDANTE DE EMPLEO A FECHA CONCRETA	AYUDA A DOMICILIO, TELEASISTENCIA Y DEPENDENCIA	1	1
	CONSULTA DE ESTAR INSCRITO COMO DEMANDANTE DE EMPLEO A FECHA CONCRETA	AYUDAS MUNICIPALES PARA LA ATENCION DE NECESIDADES SOCIALES	4	4
SEPE	CONSULTA DE ESTAR INSCRITO COMO DEMANDANTE DE EMPLEO A FECHA ACTUAL	AYUDA A DOMICILIO, TELEASISTENCIA Y DEPENDENCIA	29	29
	CONSULTA DE ESTAR INSCRITO COMO DEMANDANTE DE EMPLEO A FECHA ACTUAL	AYUDAS MUNICIPALES PARA LA ATENCION DE NECESIDADES SOCIALES	150	150
AEAT	CONSULTA DE ESTAR INSCRITO COMO DEMANDANTE DE EMPLEO A FECHA ACTUAL	TRAMITACION DE RENTA MINIMA DE INSERCIÓN EN SERVICIOS SOCIALES	1	1
	ESTAR AL CORRIENTE DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS PARA SOLICITUD DE SUBVENCIÓNES Y AYUDAS CON	AYUDA A DOMICILIO, TELEASISTENCIA Y DEPENDENCIA	2	2
AEAT	ESTAR AL CORRIENTE DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS PARA SOLICITUD DE SUBVENCIÓNES Y AYUDAS CON	AYUDAS MUNICIPALES PARA LA ATENCION DE NECESIDADES SOCIALES	10	10
	CONSULTA DEL NIVEL DE RENTA	AYUDA A DOMICILIO, TELEASISTENCIA Y DEPENDENCIA	219	219
SEPE	CONSULTA DEL NIVEL DE RENTA	AYUDAS MUNICIPALES PARA LA ATENCION DE NECESIDADES SOCIALES	2750	2750
	CONSULTA DEL NIVEL DE RENTA	SOLICITUD VIVIENDA PUBLICA EN REGIMEN DE ALQUILER	20	20
SEPE	CONSULTA DE LA SITUACION ACTUAL DE DESEMPLEO	AYUDA A DOMICILIO, TELEASISTENCIA Y DEPENDENCIA	16	16
	CONSULTA DE LA SITUACION ACTUAL DE DESEMPLEO	AYUDAS MUNICIPALES PARA LA ATENCION DE NECESIDADES SOCIALES	407	407
SEPE	CONSULTA DE LA SITUACION ACTUAL DE DESEMPLEO	SOLICITUD VIVIENDA PUBLICA EN REGIMEN DE ALQUILER	6	6
	CONSULTA DE LOS IMPORTES DE LAS PRESTACIONES PERCIBIDAS EN UN PERIODO	TRAMITACION DE RENTA MINIMA DE INSERCIÓN EN SERVICIOS SOCIALES	3	3
SEPE	CONSULTA DE LOS IMPORTES DE LAS PRESTACIONES PERCIBIDAS EN UN PERIODO	AYUDA A DOMICILIO, TELEASISTENCIA Y DEPENDENCIA	4	4
	CONSULTA DE LOS IMPORTES DE LAS PRESTACIONES PERCIBIDAS A FECHA ACTUAL	AYUDAS MUNICIPALES PARA LA ATENCION DE NECESIDADES SOCIALES	51	51
TGSS	CONSULTA DE LOS IMPORTES DE LAS PRESTACIONES PERCIBIDAS A FECHA ACTUAL	SOLICITUD VIVIENDA PUBLICA EN REGIMEN DE ALQUILER	2	2
	CONSULTA DE LOS IMPORTES DE LAS PRESTACIONES PERCIBIDAS A FECHA ACTUAL	AYUDA A DOMICILIO, TELEASISTENCIA Y DEPENDENCIA	34	34
TGSS	ESTAR AL CORRIENTE DE PAGO CON LA SEGURIDAD SOCIAL	AYUDAS MUNICIPALES PARA LA ATENCION DE NECESIDADES SOCIALES	2117	2117
	ESTAR AL CORRIENTE DE PAGO CON LA SEGURIDAD SOCIAL	SOLICITUD VIVIENDA PUBLICA EN REGIMEN DE ALQUILER	5	5
MINHAP	CONSULTA DE LOS DATOS DE FAMILIA NUMEROSA	AYUDA A DOMICILIO, TELEASISTENCIA Y DEPENDENCIA	9	9
	CONSULTA DE LOS DATOS DE DISCAPACIDAD	AYUDAS MUNICIPALES PARA LA ATENCION DE NECESIDADES SOCIALES	1	1
JUSTICIA	CONSULTA DE LOS DATOS DE DISCAPACIDAD	AYUDA A DOMICILIO, TELEASISTENCIA Y DEPENDENCIA	8	8
	CONSULTA DE LOS DATOS DE DISCAPACIDAD	AYUDAS MUNICIPALES PARA LA ATENCION DE NECESIDADES SOCIALES	96	96
CATASTRO	CONSULTA DE DATOS CATASTRALES	SOLICITUD VIVIENDA PUBLICA EN REGIMEN DE ALQUILER	1	1
	CONSULTA DE DATOS CATASTRALES	AYUDAS MUNICIPALES PARA LA ATENCION DE NECESIDADES SOCIALES	1	1
CATASTRO	CONSULTA DE DATOS CATASTRALES	AYUDA A DOMICILIO, TELEASISTENCIA Y DEPENDENCIA	27	27
	CONSULTA DE DATOS CATASTRALES	AYUDAS MUNICIPALES PARA LA ATENCION DE NECESIDADES SOCIALES	15	15
TGSS	SERVICIO DE CONSULTA DE VIDA LABORAL	SOLICITUD VIVIENDA PUBLICA EN REGIMEN DE ALQUILER	2	2
	SERVICIO DE CONSULTA DE VIDA LABORAL	TRAMITACION DE RENTA MINIMA DE INSERCIÓN EN SERVICIOS SOCIALES	4	4
DGP	SERVICIO DE CONSULTA DE VIDA LABORAL	AYUDA A DOMICILIO, TELEASISTENCIA Y DEPENDENCIA	513	513
	CONSULTA DE DATOS DE IDENTIDAD	AYUDAS MUNICIPALES PARA LA ATENCION DE NECESIDADES SOCIALES	1799	1799
INSERSO	CONSULTA DE DATOS DE IDENTIDAD	TRAMITACION DE RENTA MINIMA DE INSERCIÓN EN SERVICIOS SOCIALES	1	1
	VERIFICACION DE DATOS DE IDENTIDAD	AYUDA A DOMICILIO, TELEASISTENCIA Y DEPENDENCIA	6	6
INSERSO	CONSULTA DEL NIVEL Y GRADO DE DEPENDENCIA	AYUDAS MUNICIPALES PARA LA ATENCION DE NECESIDADES SOCIALES	27	27
	CONSULTA DEL NIVEL Y GRADO DE DEPENDENCIA	TRAMITACION DE RENTA MINIMA DE INSERCIÓN EN SERVICIOS SOCIALES	2	2
TOTAL		AYUDAS MUNICIPALES PARA LA ATENCION DE NECESIDADES SOCIALES	6	6
		AYUDA A DOMICILIO, TELEASISTENCIA Y DEPENDENCIA	1	1
		AYUDAS MUNICIPALES PARA LA ATENCION DE NECESIDADES SOCIALES	3	3
		AYUDA A DOMICILIO, TELEASISTENCIA Y DEPENDENCIA	36	36
			12546	12546

## PERSONA DE CONTACTO

Nombre: Raquel Fernández de Heredia Anaya  
Puesto: Coordinadora de Servicios Sociales.  
Dirección: Calle Libertad 6 2ª planta  
Teléfono: 916637001  
Fecha de edición: 03/3/2020