



Proyecto w@ndA
Propuestas de Guía de Tramitación de Familia de
Procedimientos

Familia 11: Procedimientos de Prestaciones Sociales
y Sanitarias

FICHA DE GUÍA DE FAMILIA

Nº de Familia: Nombre de Familia:

Nº de Subfamilia: Nombre de Subfamilia:

Nº de Versión: Fecha de entrada en Vigor:

Nº de Versión a la que sustituye:

Responsable de la Guía:

Aprobado por:

Elaborada por:

Nº de Versión	Responsable de Elaboración	Grupo de Trabajo
01	PRICEWATERHOUSECOOPERS	Asistentes a la Mesa de Trabajo 11 15/04/04

CONTROL DE VERSIÓN

Nº de Versión	Fecha de Entrada en Vigor	Descripción de modificaciones

ÍNDICE

- I.- Esquema de Familia
- II.- Guía de Tramitación
 - 1. Esquema básico
 - 2. Fases
 - 3. Información básica al ciudadano
 - 4. Información para la dirección
- III.- ANEXOS:
 - 1. Lista de Asistentes a la Mesa de Trabajo

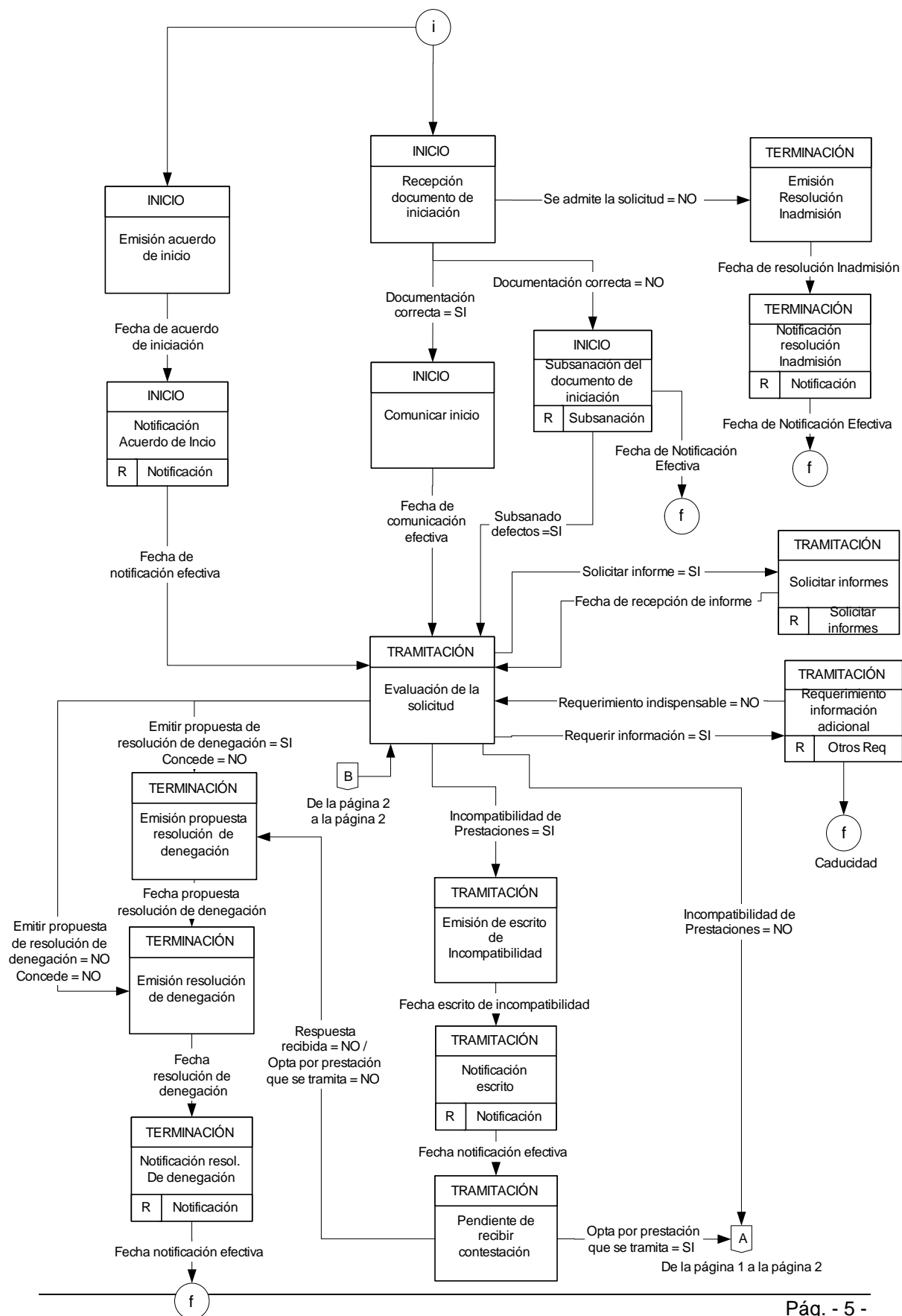
I.- Esquema de Familia

FAMILIA 11: PROCEDIMIENTOS
DE PRESTACIONES SOCIALES Y
SANITARIAS

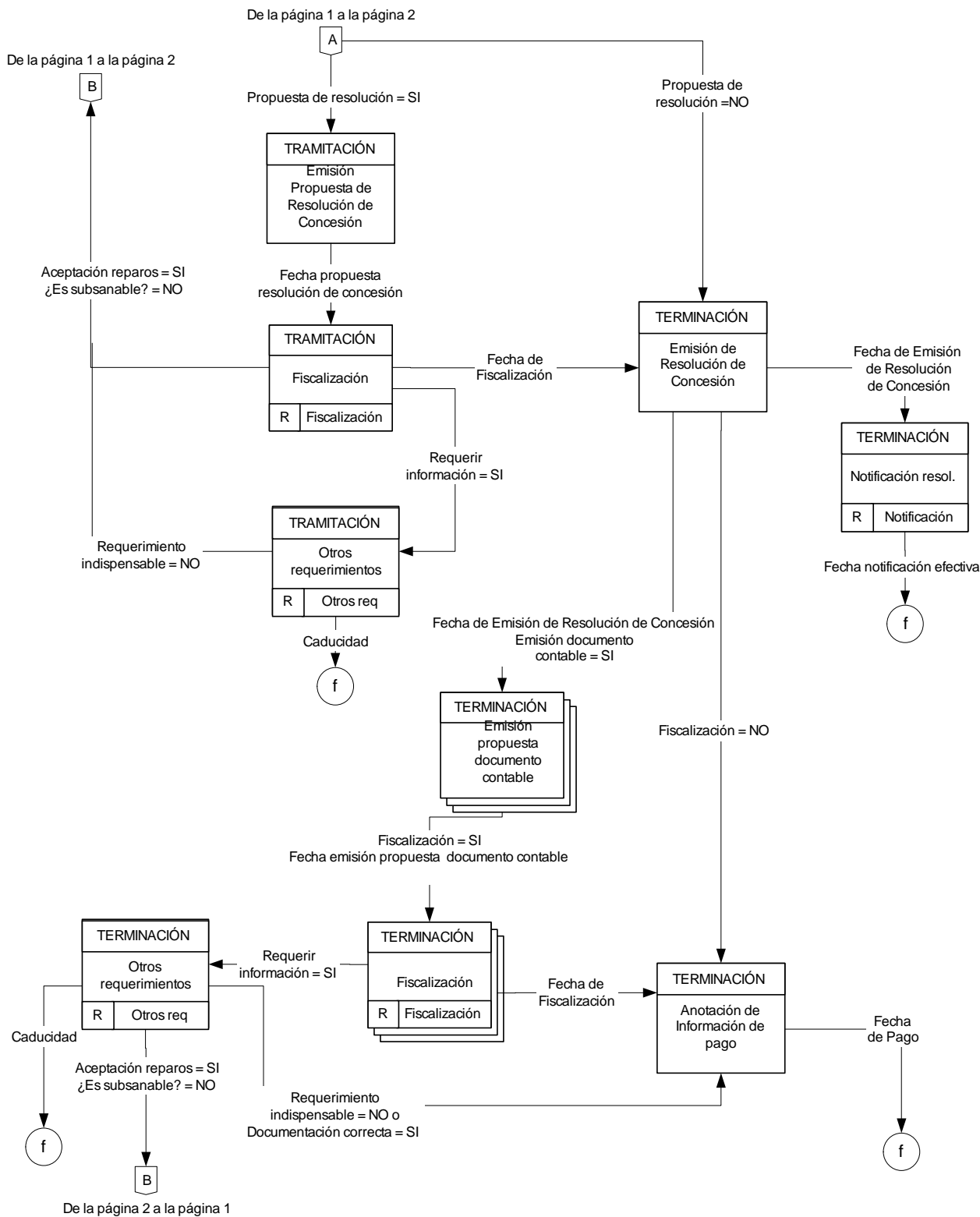
II.- Guía de Tramitación

1. Esquema básico

PRESTACIONES SOCIALES Y SANITARIAS



PRESTACIONES SOCIALES Y SANITARIAS



FASE: EMISIÓN ACUERDO DE INICIO
--

Información básica para la tramitación

Metafase	INICIO
Fase	Emisión de acuerdo de inicio
Descripción fase	Si la administración inicia de oficio se emitirá el acuerdo de inicio
Condición inicio fase	
Datos	
Nombre	Obligatorio
Datos identificativos del/los interesados/s y/o Representante	SI
Domicilio de Notificación	SI
Cuantía	NO
Fecha de acuerdo de inicio	SI
Referencia del expediente	SI
Hechos que motivan el acuerdo de inicio	SI
Fundamentación Jurídica que motiva el acuerdo de inicio	SI
Documentación aportada	NO
Condición finalización fase	Fecha de acuerdo de inicio

Documento de salida

Nombre del documento	Acuerdo de inicio
Metafase	INICIO
Fase	Emisión acuerdo de inicio
Descripción	
Documento mediante el cual se inicia el expediente de oficio	
Datos	
Nombre	Obligatorio
Hechos que motivan el acuerdo de inicio	SI
Fundamentación Jurídica que motiva el acuerdo de inicio	SI
Datos identificativos del/los interesados/s y/o Representante	SI
Domicilio de Notificación	SI
Cuantía	NO
Otros criterios	
Se deberá informar a los interesados del plazo máximo normativamente establecido para la resolución así como los efectos que pueda producir el silencio administrativo. En el documento deberán aparecer el Cargo y el Firmante del mismo. En el documento deberán aparecer los datos identificativos del Órgano, Centro o Unidad gestora	

FASE: RECEPCIÓN DOCUMENTO DE INICIACIÓN
--

Documentos de entrada

Nombre del documento	Documento de Iniciación
Metafase	INICIO
Fase	Recepción documento de Iniciación
Descripción	
Documento por el cual el interesado solicita la concesión de la prestación	
Datos	
Nombre	
Órgano, Centro o Unidad Administrativa al que va dirigido	
Datos identificativos del/los interesados/s y/o Representante	
Domicilio de Notificación	
Medio de Notificación preferente (Telemática/Ordinaria)	
Objeto de la solicitud	
Lugar y fecha de Solicitud	
Fecha de Registro de entrada	
Número de Registro de entrada	
Fecha de registro de entrada del órgano que tramita	
Número de registro de entrada del órgano que tramita	
Firma del solicitante	
Datos bancarios	
Cuantía	
Otros criterios	
Su aporta documentación adicional, deberá aparecer la fecha de entrada de dicha documentación así como el tipo de documentación aportada.	

Información básica para la tramitación

Metafase	INICIO	
Fase	Recepción documento de Iniciación	
Descripción fase	Fase en la que se inicia el expediente mediante la recepción y verificación de la solicitud.	
Condición inicio fase		
Datos		
Nombre		Obligatorio
Referencia del expediente		SI
Datos identificativos del/los interesados/s y/o Representante		SI
Domicilio de Notificación		SI
Datos bancarios		NO
Cuantía		NO
Medio de Notificación de preferente (Telemática/Ordinaria)		SI
Objeto de la solicitud		SI
Lugar y Fecha de Solicitud		NO
Fecha de Registro de Entrada		NO
Número de Registro de Entrada		NO
Fecha de registro de entrada del órgano que tramita		SI
Número de registro de entrada del órgano que tramita		SI
Documentación aportada		NO
¿Documentación Correcta? = SI/NO		SI
¿Admisión solicitud? = SI/NO		SI
Condición finalización fase	<ul style="list-style-type: none">▪ Haber contestado a la pregunta ¿Documentación correcta?▪ Haber contestado a la pregunta ¿Admisión de solicitud?	

Documento de salida

Nota: Este documento sólo se emitirá si ¿Documentación correcta? = SI

Nombre del documento	Notificación de Inicio
Metafase	INICIO
Fase	Recepción de documento de Iniciación
Descripción	
Documento a través del cual se notifica al interesado que se ha recibido la solicitud y se procede a iniciar la tramitación.	
Datos	
Nombre	Obligatorio
Datos identificativos del/los Interesado/s y/o Representante	SI
Domicilio de Notificación	SI
Objeto de la solicitud	NO
Referencia del Expediente	SI
Lugar y fecha de Solicitud	NO
Otros criterios	
En el documento deberán aparecer el Cargo y el Firmante del mismo.	
En el documento deberán aparecer los datos identificativos del Órgano, Centro o Unidad gestora.	

FASE: COMUNICAR INICIO

Información básica para la tramitación

Metafase	INICIO
Fase	Comunicar Inicio
Descripción fase	Se procede a tomar nota de la fecha de registro de salida del oficio.
Condición inicio fase	Documentación correcta=SI
Datos	
Nombre	Obligatorio
Fecha de comunicación efectiva	SI
Condición finalización fase	Fecha de comunicación efectiva

Documentos de salida

Nombre del documento	Comunicación del inicio
Metafase	INICIO
Fase	Comunicar Inicio
Descripción	
Documento justificativo que se entrega a correos en donde se indica el destinatario y el remitente de la comunicación.	
Datos	
Nombre	Obligatorio
Datos del Expedidor de la comunicación	SI
Datos de Destinatario	SI
Otros criterios	

FASE: EMISIÓN RESOLUCIÓN DE INADMISIÓN

Información básica para la tramitación

Información básica para la tramitación:		
Metafase	TERMINACIÓN	
Fase	Emisión de Resolución de Inadmisión	
Descripción fase	Se elabora el documento de Resolución de inadmisión por presentación fuera de plazo	
Condición inicio fase	¿Dentro de plazo? = NO	
Datos		
Nombre		Obligatorio
Fecha de emisión de la Resolución de Inadmisión		SI
Hechos que motivan la resolución de Inadmisión		SI
Fundamentación Jurídica que motiva la resolución de Inadmisión		SI
Condición finalización fase	Fecha de emisión de la Resolución de Inadmisión	

Documento de salida

Documento de Salida	
Nombre del documento	Resolución de inadmisión
Metafase	TERMINACIÓN
Fase	Emisión de la Resolución de Inadmisión
Descripción	
Documento en donde se procede a la resolución del expediente por inadmisión de la solicitud por fuera de plazo	
Datos	
Nombre	Obligatorio
Referencia del expediente	SI
Datos identificativos del/los interesados/s y/o Representante	SI
Domicilio de Notificación	SI
Fecha de emisión de la Resolución de Inadmisión	SI
Hechos que motivan la resolución de Inadmisión	SI
Fundamentación Jurídica que motiva la resolución de Inadmisión	SI
Otros criterios	
Deberán constar en el documento los recursos que contra la misma procedan, órgano administrativo o judicial ante el que se hubieran de presentarse y plazo para interponerlos, en el caso de que sea de aplicación.	
En el documento deberá aparecer el Cargo y el Firmante del mismo.	
En el documento deberá aparecer los datos identificativos del Órgano, Centro o Unidad gestora	

FASE: EVALUACIÓN DE LA SOLICITUD

Información básica para la tramitación

Información básica para la tramitación	
Metafase	TRAMITACIÓN
Fase	Evaluación solicitud
Descripción fase	Verificación del cumplimiento de las condiciones establecidas en las bases reguladoras por el órgano instructor
Condición inicio fase	Fecha de comunicación efectiva ¿Subsanado defectos? = SI / Fecha de notificación efectiva?/ ¿Requerimiento indispensable? = NO / ¿Aceptación reparos? =SI y ¿Es subsanable? = NO / Fecha de recepción de informe
Datos	
Nombre	Obligatorio
Valoración prestación según criterios establecidos	SI
Importe de la prestación solicitada	NO
Fecha de cumplimiento de requisitos exigidos por normativa	NO
¿Requerir información? = SI/NO	SI
¿Incompatibilidad de prestaciones? =SI/NO	SI
¿Propuesta de resolución? = SI/NO	SI
¿Solicitar informe? = SI/NO	SI
¿Se concede? = SI/NO	SI
¿Concesión parcial? = SI/NO	NO
Fecha de evaluación	SI
¿Emitir propuesta de resolución de denegación?= SI/NO	NO
Condición finalización fase	<ul style="list-style-type: none">• Haber contestado a la pregunta ¿Requerir información?• Haber contestado a la pregunta ¿Incompatibilidad de prestaciones?• Haber contestado a la pregunta ¿Propuesta de Resolución?• Haber contestado a la pregunta ¿Solicitar informe?• Haber contestado a la pregunta ¿Se concede?• Haber contestado a la pregunta ¿Concesión Parcial?• Haber contestado a la pregunta ¿Emitir Propuesta de resolución de denegación?
Otros criterios	
Será obligatorio el dato ¿Emitir propuesta de resolución de denegación? = SI/NO, en el caso que ¿Se concede? = NO	

FASE: EMISIÓN PROPUESTA RESOLUCIÓN DE DENEGACIÓN

Información básica para la tramitación

Información básica para la tramitación:

Metafase	TERMINACIÓN	
Fase	Emisión de propuesta de resolución de denegación	
Descripción fase	Se realiza la propuesta de resolución cuando el resultado de la valoración procede denegar al interesado la prestación solicitada.	
Condición inicio fase	¿Concede? = NO / ¿Respuesta recibida? = NO	
Datos		
Nombre		Obligatorio
Fecha de emisión de la Propuesta de Resolución de denegación		SI
Hechos que motivan la Propuesta de Resolución		SI
Sentido de la Propuesta de Resolución		SI
Fundamentación Jurídica que motiva la Propuesta de Resolución		SI
Condición finalización fase	Fecha de emisión de la propuesta resolución de denegación	

Documento de salida

Documento de Cámara		
Nombre del documento	Propuesta de resolución de denegación	
Metafase	TERMINACIÓN	
Fase	Emisión de propuesta de resolución de denegación	
Descripción		
Documento en el que se recogen los datos relativos al solicitante/beneficiario y la motivación por la que no se le concede la prestación		
Datos		
	Nombre	Obligatorio
	Referencia del expediente	SI
	Datos identificativos del/los interesados/s y/o Representante	SI
	Domicilio de Notificación	SI
	Fecha de emisión de la Propuesta de Resolución de denegación	SI
	Hechos que motivan la Propuesta de Resolución	SI
	Sentido de la Propuesta de Resolución	SI
	Fundamentacion Jurídica que motiva la Propuesta de Resolución	SI
Otros criterios		
En el documento deberán aparecer el Cargo y el Firmante del mismo. En el documento deberán aparecer los datos identificativos del Órgano, Centro o Unidad gestora		

FASE: EMISIÓN RESOLUCIÓN DE DENEGACIÓN

Información básica para la tramitación

Información básica para la tramitación		
Metafase	TERMINACIÓN	
Fase	Emisión de Resolución de denegación	
Descripción fase	Se realiza la resolución	
Condición inicio fase	Fecha de Propuesta de Resolución	
Datos		
Nombre		Obligatorio
Fecha de emisión de la Resolución de denegación		SI
Hechos que motivan la Resolución de denegación		SI
Fundamentacion Jurídica que motiva la Resolución de denegación		SI
Sentido de la Resolución de denegación		
Condición finalización fase	Fecha de emisión de la Resolución de denegación	

Documento de salida

Documento de Salida		
Nombre del documento	Propuesta de resolución de denegación	
Metafase	TERMINACIÓN	
Fase	Emisión de Resolución de denegación	
Descripción		
Documento en el que se recogen los datos relativos al solicitante/beneficiario y la motivación por la que no se le concede la prestación		
Datos		
Nombre		Obligatorio
Referencia del expediente		SI
Datos identificativos del/los interesados/s y/o Representante		SI
Domicilio de Notificación		SI
Fecha de emisión de la Resolución de denegación		SI
Hechos que motivan la Resolución de denegación		SI
Fundamentación Jurídica que motiva la Resolución de denegación		SI
Sentido de la Resolución de denegación		
Otros criterios		
Deberán constar en el documento los recursos que contra la misma procedan, órgano administrativo o judicial ante el que se hubieran de presentarse y plazo para interponerlos, en el caso de que sea de aplicación.		
En el documento deberá aparecer el Cargo y el Firmante del mismo.		
En el documento deberá aparecer los datos identificativos del Órgano, Centro o Unidad gestora		

FASE: EMISIÓN DE ESCRITO DE INCOMPATIBILIDAD

Información básica para la tramitación

Información básica para la tramitación		
Metafase	TRAMITACIÓN	
Fase	Emisión de escrito de incompatibilidad	
Descripción fase	Reelabora el documento a través del cual se le comunica al beneficiario la existencia de prestaciones incompatibles	
Condición inicio fase	¿Incompatibilidad de prestaciones? =SI	
Datos		
Nombre		Obligatorio
Fecha escrito incompatibilidad		SI
Descripción de prestaciones incompatibles (denominación, importe, período concurrente)		SI
Condición finalización fase	Fecha escrito incompatibilidad	

Documento de salida

Documento de Solicitud	
Nombre del documento	Comunicación de incompatibilidad de prestaciones
Metafase	TRAMITACIÓN
Fase	Emisión de escrito de incompatibilidad
Descripción	
Documento en el que se recogen los datos relativos al solicitante/beneficiario y la descripción de las prestaciones incompatibles	
Datos	
Nombre	Obligatorio
Referencia del expediente	SI
Datos identificativos del/los interesados/s y/o Representante	SI
Domicilio de notificación	SI
Descripción de prestaciones incompatibles (denominación, importe, período concurrente)	SI
Fecha escrito incompatibilidad	SI
Otros criterios	
En el documento deberá aparecer un párrafo que haga referencia al pronunciamiento de la opción por parte del interesado	
En el documento deberán aparecer el Cargo y el Firmante del mismo.	
En el documento deberán aparecer los datos identificativos del Órgano, Centro o Unidad gestora	

FASE: PENDIENTE DE RECIBIR CONTESTACIÓN
--

Documentos de entrada

Nombre del documento	Documento de contestación al escrito de incompatibilidad de prestaciones
Metafase	TRAMITACIÓN
Fase	Pendiente de recibir contestación
Descripción	
Documento por el cual el interesado responde al escrito de incompatibilidad de prestaciones	
Datos	
Nombre	
Órgano, Centro o Unidad Administrativa al que va dirigido	
Datos identificativos del/los interesados/s y/o Representante	
Domicilio de Notificación	
Contenido de la respuesta	
Fecha de Registro de entrada	
Número de Registro de entrada	
Fecha de registro de entrada del órgano que tramita	
Número de registro de entrada del órgano que tramita	
Firma del solicitante	
Otros criterios	
Si aporta documentación adicional, deberá aparecer la fecha de entrada de dicha documentación así como el tipo de documentación aportada.	

Información básica para la tramitación

Información básica para la tramitación:

Metafase	TRAMITACIÓN
Fase	Pendiente de recibir contestación
Descripción fase	Se está a la espera de recibir la contestación por parte del interesado sobre las prestaciones incompatibles y la elección que realiza.
Condición inicio fase	Fecha escrito incompatibilidad
Datos	
Nombre	Obligatorio
¿Respuesta recibida? = SI/NO	SI
¿Renuncia? = SI/NO	SI
Descripción de la prestación seleccionada	NO
Fecha de Registro de entrada	NO
Número de Registro de entrada	NO
Fecha de registro de entrada del órgano que tramita	SI
Número de registro de entrada del órgano que tramita	SI
Condición finalización fase	<ul style="list-style-type: none">Haber contestado a la pregunta ¿Respuesta recibida? oHaber contestado a la pregunta ¿Renuncia?

FASE: EMISIÓN PROPUESTA RESOLUCIÓN DE CONCESIÓN

Información básica para la tramitación

Metafase	FINALIZACIÓN
Fase	Emisión de propuesta de resolución de concesión
Descripción fase	Elaboración de la propuesta de resolución por el órgano instructor.
Condición inicio fase	¿Propuesta de resolución? = SI y ¿Concede? = SI
Datos	
Nombre	Obligatorio
Fecha de emisión de la Propuesta de Resolución de concesión	SI
Importe de la prestación a conceder	NO
Hechos que motivan la Propuesta de Resolución	SI
Fundamentación Jurídica que motiva la Propuesta de Resolución	SI
Sentido de la Propuesta de Resolución	
Condición finalización fase	Fecha de emisión de la Propuesta de resolución de concesión

Documento de salida

Nombre del documento	Propuesta de resolución de concesión
Metafase	FINALIZACIÓN
Fase	Emisión de propuesta de resolución de concesión
Descripción	
Documento en el que se recogen los datos relativos al solicitante/beneficiario y la prestación que le corresponde.	
Datos	
Nombre	Obligatorio
Referencia del expediente	SI
Datos identificativos del/los interesados/s y/o Representante	SI
Domicilio de Notificación	SI
Fecha de emisión de la Propuesta de Resolución de concesión	SI
Importe de la prestación a conceder	NO
Hechos que motivan la Propuesta de Resolución	SI
Fundamentación Jurídica que motiva la Propuesta de Resolución	SI
Sentido de la Propuesta de Resolución	SI
Otros criterios	
En el documento deberán aparecer el Cargo y el Firmante del mismo.	
En el documento deberán aparecer los datos identificativos del Órgano, Centro o Unidad gestora	

FASE: EMISIÓN RESOLUCIÓN DE CONCESIÓN

Información básica para la tramitación

Información básica para la tramitación		
Metafase	FINALIZACIÓN	
Fase	Emisión de resolución de concesión	
Descripción fase	Se realiza la resolución de concesión cuando resultado de la valoración procede conceder prestación	
Condición inicio fase	¿Propuesta de resolución? = NO / Fecha de fiscalización	
Datos		
Nombre		Obligatorio
Fecha de emisión de la Resolución de concesión		SI
Importe de la prestación a conceder		NO
Hechos que motivan la Resolución		SI
Fundamentación Jurídica que motiva la Resolución		SI
Sentido de la Resolución		SI
¿Emisión de documento contable? = SI/NO		SI
¿Procede fiscalización del gasto? = SI/NO		SI
Condición finalización fase	<ul style="list-style-type: none">• Haber contestado a la pregunta ¿Emisión de documento contable? /• Haber contestado a la pregunta ¿Procede fiscalización del gasto?/• Fecha de resolución de concesión	

Documento de salida

Documento de salida		
Nombre del documento	Resolución de concesión	
Metafase	FINALIZACIÓN	
Fase	Emisión de resolución de concesión	
Descripción		
Documento en el que se recogen los datos relativos al solicitante/beneficiario y la prestación que le corresponde.		
Datos		
Nombre		Obligatorio
Referencia del expediente		SI
Datos identificativos del/los Interesado/s y/o del representante		SI
Domicilio de Notificación		SI
Fecha de emisión de la Resolución de concesión		SI
Importe de la prestación a conceder		NO
Hechos que motivan la Resolución		SI
Fundamentación Jurídica que motiva la Resolución		SI
Sentido de la Resolución		SI
Otros criterios		
Deberán constar en el documento los recursos que contra la misma procedan, órgano administrativo o judicial ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlos, en el caso de que sea de aplicación.		
En el documento deberán aparecer el Cargo y el Firmante del mismo.		
En el documento deberán aparecer los datos identificativos del Órgano, Centro o Unidad gestora		

FASE: EMISIÓN PROPUESTA DOCUMENTO CONTABLE

Información básica para la tramitación

Información básica para la transición		
Metafase	FINALIZACIÓN	
Fase	Emisión de propuesta documento contable	
Descripción fase	Se realiza la propuesta del documento contable	
Condición inicio fase	¿Emisión documento contable? = SI / ¿Reparar propuesta AD? =SI	
Datos		
Nombre		Obligatorio
Fecha de emisión documento contable		SI
Nº de propuesta documento contable		SI
¿Procede Fiscalización?=Si/NO		
Condición finalización fase	<ul style="list-style-type: none">• Fecha de emisión documento contable /• Haber contestado a la pregunta ¿Procede Fiscalización?	

Documentos de salida

Documentos de salida		
Nombre del documento	Propuesta de documento contable	
Metafase	FINALIZACIÓN	
Fase	Emisión de propuesta documento contable	
Descripción		
Documento contable en que se recogen los datos del órgano competente, aplicación presupuestaria, datos identificativos del beneficiario e importe concedido		
Datos		
Nombre		Obligatorio
DATOS DE LA APLICACIÓN JUPITER (*)		SI
Otros criterios		

(*) Se recogen los datos necesarios para emitir el documento contable a través de la aplicación JUPITER

FASE: ANOTACIÓN INFORMACIÓN SOBRE EL PAGO
--

Información básica para la tramitación

Información básica para la tramitación:	
Metafase	TRAMITACIÓN
Fase	Anotación información sobre el pago
Descripción fase	Se procede a recoger la fecha en la que se ha realizado el pago.
Condición inicio fase	Fecha de fiscalización
Datos	
Nombre	Obligatorio
Fecha de pago	SI
Nº de cuenta a la que se transfiere	SI
Condición finalización fase	Fecha de pago

3.- Información básica al interesado

METAFASE	FASE	DENOMINACIÓN	CONDICIÓN	INFORMACIÓN AL CIUDADANO
INICIO	Recepción documento de Iniciación	Inicio del Procedimiento	Fecha de entrada en registro	Con fecha “Fecha de registro de entrada del órgano que tramita” se ha recibido la solicitud y se procede a iniciar el procedimiento.
INICIO	Emisión de requerimiento de Subsanción	Subsanación	Fecha de requerimiento	La solicitud se encuentra requerida por falta de documentación. “Documentación o plazo requerido” y “Plazo de Subsanción”. Si no subsana se le tendrá por desistida su petición, previa resolución.
TRAMITACIÓN	Evaluación solicitud	Evaluación solicitud	Fecha de evaluación	La solicitud ha sido admitida a trámite pasando a la fase de evaluación. “Fecha de evaluación”
FINALIZACIÓN	Emisión de Resolución de Inadmisión	Inadmisión	Fecha de Resolución de inadmisión	La solicitud no ha sido admitida a trámite y se procede al archivo de las actuaciones. “Fecha de Resolución de Inadmisión”. “Hechos que motivan la resolución de inadmisión” “Fundamentación Jurídica que motiva la resolución de inadmisión”
FINALIZACIÓN	Emisión de Resolución de Desistimiento	Desistimiento	Fecha de Resolución de Desistimiento	Se procede al archivo del expediente por Desistimiento. “Fecha de emisión de la Resolución de Desistimiento”. Hechos que motivan la resolución” “Fundamentación Jurídica que motiva la resolución”

METAFASE	FASE	DENOMINACIÓN	CONDICIÓN	INFORMACIÓN AL CIUDADANO
FINALIZACIÓN	Emisión resolución de denegación	Denegación	Fecha de Resolución de denegación	Ha sido denegada la prestación. "Fecha de Resolución denegación". "Hechos que motivan la resolución". "Fundamentación Jurídica que motiva la resolución"
TRAMITACIÓN	Verificación y emisión de escrito de incompatibilidad	Incompatibilidad de prestaciones	Incompatibilidad de prestaciones = SI	Deberá informarse sobre la incompatibilidad de las prestaciones de las que es o puede ser beneficiario.
FINALIZACIÓN	Emisión de resolución de concesión	Concesión	Fecha de Resolución de concesión	Ha sido concedida la prestación. "Fecha de Resolución de concesión". "Importe concedido, en su caso"

4.- Información para la dirección

DENOMINACION INDICADOR	DESCRIPCIÓN INDICADOR	PERIODICIDAD
Número de solicitudes presentadas.	Las solicitudes se filtrarán diferenciándolas por su tipología	Mensual Anual
Importe concedido en un periodo determinado	Importe concedido en un periodo determinado	Mensual Anual
Porcentaje de solicitudes concedidas.	$(\text{Número de solicitudes concedidas} / \text{Número de solicitudes presentadas}) \times 100$	Mensual Anual
Porcentaje de solicitudes denegadas	$(\text{Número de solicitudes denegadas} / \text{Número de solicitudes presentadas}) \times 100$	Mensual Anual
Porcentaje de solicitudes archivadas por inadmisión	$(\text{Número de solicitudes archivadas por inadmisión} / \text{Número de solicitudes presentadas}) \times 100$	Mensual Anual
Porcentaje de solicitudes resueltas por Desistimiento.	$(\text{Número de solicitudes resueltas por Desistimiento} / \text{Número de solicitudes presentadas}) \times 100$	Mensual Anual

Días de Gestión (MEDIA ARITMÉTICA)	Sumatorio (Fecha de resolución de concesión / fecha de resolución negativa – Fecha de entrada registro de entrada de la solicitud)/Nº Expedientes.	Anual
Días de Gestión efectiva (MEDIA ARITMÉTICA)	Sumatorio (Fecha de resolución de concesión / fecha de resolución negativa – Fecha de entrada en registro de entrada del órgano gestor de la solicitud)/Nº Expedientes	Anual
Plazo de Resolución Efectivo. (MEDIA ARITMÉTICA)	Sumatorio ((Fecha de resolución de concesión / fecha de resolución negativa – Fecha de entrada en registro del órgano gestor de la solicitud)-Días de paralización de expediente)/Nº Expedientes	Anual

Para los indicadores cuya periodicidad es mensual, habrá que obtener el acumulado.

Sería conveniente que además de los indicadores establecidos anteriormente, se pudieran extraer listados de consulta en donde apareciesen los expedientes en función de su punto de tramitación. Por ejemplo, los expedientes que se encuentran en fase de subsanación.

III.- ANEXOS

1.- Lista de Asistentes a la Mesa de Trabajo

Fecha	15 de abril de 2004
Familia	Procedimientos de Prestaciones Sociales y Sanitarias
Lugar	PricewaterhouseCoopers
Asistentes	Entidad
José Ignacio Cortés	Servicio de Coordinación Informática
José Manuel Duarte	Servicio de Organización Administrativa
Ana María Cuña	Consejería de Asuntos Sociales
Cristina Torró	Servicio Andaluz Salud
Jacobo Espinosa	Servicio Andaluz Salud
Gema García	Consejería de Salud
Luis Sánchez	Consejería de Salud
Javier Leal	Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico
Ignacio González Vila	Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico
María José Bautista	Consejería de Justicia y Administración Pública Dirección General de Función Pública
María José Fernández	Consejería de Justicia y Administración Pública Dirección General de Función Pública
María Leal Fernández	Consejería de Justicia y Administración Pública Secretaría General Técnica
Mª del Carmen Aldariz	Consejería de Justicia y Administración Pública Secretaría General Técnica
Inmaculada Alonso	Consejería de Justicia y Administración Pública Secretaría General Técnica
Antonia Heredia	Archivo
Miguel Campo	PricewaterhouseCoopers
Elena López Alandi	PricewaterhouseCoopers