



**NORMATIVA REGULADORA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA MUNICIPAL EN EL ÁMBITO DE LA CONCEJALIA DE BIENESTAR SOCIAL EN EL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE**

<b>Aprobación</b>	<b>Junta de Gobierno Local: 26 noviembre de 2024 y 30 de diciembre de 2024</b>
<b>Publicación</b>	<b>BOP: nº 11, de 17 de enero de 2025</b>

## ÍNDICE

### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

### TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

Artículo 2. Ámbito de aplicación

Artículo 3. Definición del servicio y finalidad

Artículo 4. Otras definiciones

Artículo 5. Objetivos

Artículo 6. Financiación y coste del servicio para el usuario

Artículo 7. Régimen Jurídico

Artículo 8. Gestión del servicio

Artículo 9. Régimen de compatibilidades e incompatibilidades

### TÍTULO II. BENEFICIARIOS Y REQUISITOS DE ACCESO

Artículo 10. Personas destinatarias

Artículo 11. Exclusiones

Artículo 12. Causas de denegación

Artículo 13. Derechos

Artículo 14. Deberes



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL

### **TÍTULO III. CARACTERÍSTICAS DEL STAD**

Artículo 15. Teleasistencia (STAD)

### **TITULO IV. PROCEDIMIENTO PARA EL ACCESO AL SERVICIO**

Artículo 16. Iniciación del procedimiento

Artículo 17. Documentación acreditativa

Artículo 18. Instrucción

18.1 Ordinaria

18.2 Urgente

Artículo 19. Resolución

Artículo 20. Lista de espera

### **TÍTULO V. ALTA, SEGUIMIENTO ,MODIFICACIÓN**

Artículo 21. Alta en el servicio

Artículo 22. Seguimiento

Artículo 23. Modificación del servicio

### **TÍTULO VI. BAJAS EN EL SERVICIO Y AUSENCIAS DOMICILIARIAS**

Artículo 24. Baja temporal en el servicio

Artículo 25. Baja definitiva en el servicio

Artículo 26. Instrucción de las bajas

### **TÍTULO VII. RÉGIMEN SANCIONADOR**

Artículo 27. Infracciones

Artículo 28. Sanciones



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



**CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL**

**DISPOSICIONES ADICIONALES**

**DISPOSICIÓN TRANSITORIA**

**DISPOSICIÓN DEROGATORIA**

**DISPOSICIÓN FINAL**

**ANEXO I. BAREMO**



## EXPOSICIÓN MOTIVOS

La Constitución Española de 1978 contempla los Servicios Sociales desde la perspectiva de un Estado Social y Democrático de Derecho, enumerando una serie de principios rectores de la política social e imponiendo a los poderes públicos en su actuación la obligación de inspirarse en ellos, entre otros, la protección a la familia y los hijos e hijas, los derechos de las personas con discapacidad o diversidad funcional o la promoción del bienestar social de las personas mayores, mediante un sistema de servicios sociales que atiendan específicamente sus problemas de salud, vivienda, cultura y ocio.

En los últimos años la demanda de atención y cuidados a personas mayores y dependientes se está incrementando en forma notable siendo previsible esta tendencia como consecuencia de la combinación de factores demográficos y socio-sanitarios. La voluntad reiterada de las personas en permanecer el mayor tiempo posible en su propio domicilio, manteniendo la red social de referencia que ha tenido a lo largo de toda la vida retrasando o evitando su institucionalización, es algo prioritario en la consideración y determinación de los servicios de apoyo a estas personas en su progresiva dependencia. Junto a esta necesidad de dar atención a las personas en situación de dependencia se están generando situaciones sociales complejas, y existen personas o familias en contextos de debilidad o vulnerabilidad social, que precisan ayuda domiciliaria para poder atender a sus necesidades de atención básica.

En este sentido, las prestaciones sociales domiciliarias constituyen un servicio que sigue teniendo una importancia estratégica en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alicante para proporcionar apoyos para la convivencia personal y familiar en un contexto en el que los mismos son imprescindibles para la calidad de vida de muchas personas y para la conciliación de la vida familiar y laboral.

En lo que se refiere a la distribución de competencias que la Constitución expresa en su título VII, el artículo 148.1, faculta a las Comunidades Autónomas a la asunción plena de competencias en materia de asistencia social. La Ley Reguladora de la Bases de Régimen Local 7/1985 atribuye a los Ayuntamientos con población mayor de 20.000 habitantes, en su artículo 26 c) las materias sobre las cuales los municipios pueden ejercer competencias como son la evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social 25.2.k) y 26.1.c), establece que “el municipio, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, puede promover toda clase de actividades y prestar cuantos servicios públicos contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal”, y en todo caso ejercerá, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, la prestación de los servicios sociales y de promoción y reinserción social.

La Ley 3/2019 de 18 de febrero de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana, tiene por objeto configurar el marco jurídico de actuación de los poderes públicos valencianos en el ámbito de los servicios sociales. El artículo 35 de la citada Ley Catálogo de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales señala que “El Catálogo de prestaciones del Sistema Público Valenciano de servicios sociales es el instrumento que determina el conjunto de prestaciones en todas sus modalidades:



profesionales, económicas y tecnológicas, garantizadas y condicionadas para los niveles de atención primaria y secundaria. El citado catálogo tiene carácter de mínimos y sus prestaciones podrán ser ampliadas por decreto de Consell. El artículo 36 de la citada ley, dentro del Catálogo de prestaciones, en su letra h 2ª, recoge *Teleasistencia “atención personalizada a través de medios tecnológicos y de acompañamiento personal, entre otros, para facilitar la permanencia en el domicilio de las personas proporcionando una respuesta inmediata ante situaciones de soledad, aislamiento, inseguridad, accidente o emergencia”*.

En el municipio de Alicante desde la Concejalía de Bienestar Social, se vienen desarrollando diversas actuaciones para atender a las personas mayores mediante este recurso. El Servicio de Teleasistencia viene regulado hasta la fecha por decreto de 22 marzo de 2005, posteriormente modificado por Decreto de 13 de Noviembre de 2014. La presente regulación se hace necesaria con la finalidad de actualizar la normativa vigente las condiciones, requisitos, características, procedimiento para el acceso de la ciudadanía al Servicio de Teleasistencia que es objeto de la presente regulación.

En el desarrollo de la presente normativa se han respetado los principios de buena regulación previstos en el artículo 129 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas: *-principio de necesidad* de establecer un marco común regulador de las prestaciones sociales domiciliarias dado el interés general de esta materia dentro del sistema Público de servicios Sociales de la Comunitat Valenciana; *-principio de proporcionalidad*, la iniciativa que se propone contiene la regulación imprescindible para atender la necesidad a cubrir con la norma, tras constatar que no existen otras medidas menos restrictivas de derechos o que impongan menos obligaciones a los destinatarios; *-principio de seguridad jurídica*, que se ejerce dado que la redacción es coherente con el resto del ordenamiento jurídico, nacional y de la Unión Europea, para generar un marco normativo estable, integrado y de certidumbre, que facilite su conocimiento y comprensión y, en consecuencia, la actuación y toma de decisiones de las personas usuarias, profesionales y empresas prestadoras de los servicios, así como la tramitación para las personas a las que va destinada; *- principio de transparencia* ha sido tenido en cuenta en la redacción y elaboración del presente documento que será objeto de publicación en el portal de transparencia del Ayuntamiento de Alicante, sin perjuicio de cuantas acciones se consideren oportunas a los efectos de darla a conocer a las posibles personas usuarias; *-principios de eficacia y eficiencia* diseñando una normativa que evite cargas administrativas innecesarias o accesorias y racionalizando en su aplicación la gestión de los recursos públicos.

## TÍTULO I.- DISPOSICIONES GENERALES

### Artículo 1. Objeto.



La presente normativa tiene por objeto:

- a) regular la prestación social domiciliaria consistente en el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria Municipal -en adelante STAD-, como prestación del Sistema Público de Servicios Sociales.
- b) establecer el procedimiento aplicable para la tramitación de solicitudes para el reconocimiento del derecho al servicio y régimen de incompatibilidades.
- c) aprobar el Baremo mediante el que se establecen los criterios que permitirán identificar las situaciones de necesidad de las personas solicitantes.

## **Artículo 2. Ámbito aplicación.**

La presente normativa se aplicará a la prestación del STAD, gestionado por Servicios Sociales del Excmo. Ayuntamiento de Alicante, Concejalía de Bienestar Social en su término municipal, a favor de las personas empadronadas en el mismo, declaradas beneficiarias mediante resolución de aquel.

## **Artículo 3. Definición del servicio y finalidad.**

**3.1 \* Servicio de Teleasistencia** es un servicio técnico de apoyo e intervención social, enmarcado en el contexto de los servicios sociales municipales - como servicios de atención primaria -, que permite a las personas usuarias disponer de un servicio de atención permanente las 24 horas del día, durante todo el año, a través de la línea telefónica y un equipamiento de comunicaciones e informático específico, atendido desde una Central de Teleasistencia por personas preparadas profesionalmente para dar respuesta adecuada a situaciones de emergencia o necesidad social, inseguridad, soledad y aislamiento.

Se configura como servicio integrado dentro de la Atención Primaria con un nivel de actuación básico y con las siguientes características: universal, carácter generalista y polivalente, enfoque comunitario, carácter preventivo e integrador.

**3.2** La finalidad del servicio es potenciar la autonomía personal, evitar la soledad y retrasar en la medida de lo posible las institucionalizaciones anticipadas, permaneciendo la persona usuaria el mayor tiempo posible en su domicilio, proporcionado el servicio la seguridad de que ante situaciones de emergencia puedan contactar de forma inmediata con el Centro de Atención.



#### Artículo 4. Otras definiciones.

A efectos de la presente normativa , se entiende por :

**Unidad familiar o de convivencia:** se entenderá por tal la constituida por una o más personas que conviviendo efectivamente en el mismo domicilio, estén relacionadas entre sí por:

a) matrimonio o relación análoga debidamente acreditada.

b) relación de parentesco o consanguinidad afinidad o relación de hecho análoga ya existente y acreditada, documentalmente o en su defecto, conocida a través de la intervención social y que deberá ser distinta de la relación laboral o de prestación de servicios .

Se consideran igualmente integrantes de la unidad familiar las personas menores de edad en situación de acogimiento familiar y los hijos/as que vivan temporalmente (menos de 1 año) fuera del domicilio familiar.

Se considerará que pertenece a una unidad de convivencia independiente, cuando por circunstancias sobrevenidas, la persona se encuentre acogida temporalmente , en un plazo no superior a 1 año, en la vivienda habitual de otra unidad de convivencia circunstancia que deberá ser acreditada documentalmente.

**Situaciones de urgencia:** aquella situación excepcional producida de forma inmediata ,por circunstancias sobrevenidas , en las que concurre un riesgo social grave e inminente, crisis o enfermedad, que requiera una rápida respuesta para la persona que se encuentra en dicha situación.

**Vulnerabilidad social:** hace referencia a la situación de aquellas personas y familias, que han experimentado un deterioro en su condiciones de vida tanto a nivel personal como social. Este deterioro se asocia con la pérdida de recursos económicos, dificultad de acceso al empleo, a la vivienda, a la salud, a la participación social y con escasas expectativas de que la situación mejore.

**Capacidad económica:** viene determinada por los rendimientos y patrimonio del solicitante y la unidad familiar.

\* Por **rendimiento** se entiende la totalidad de ingresos brutos de la persona solicitante y de los demás miembros de la unidad familiar, rendimientos de trabajo por *cuenta propia y/o ajena*, rendimientos de capital mobiliario/inmobiliario ,ingresos financieros, pensiones de cualquier tipo, prestaciones y subsidios, renta valenciana de inclusión, ayudas sociales varias y cuantos otros perciban los miembros de la unidad familiar por cualquier concepto.

No se tendrá en cuenta como ingreso :

- Posibles ayudas derivadas de la Ley de la Vivienda (...)
- Prestaciones económicas derivadas de la ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a personas en situación de dependencia.
- Prestación económica por hijo/a menor a cargo del INSS. Y complemento de ayuda a tercera persona de las pensiones no contributivas de invalidez.



- Ayudas económicas de carácter finalista procedente de cualquier organismo público que tengan por objeto el acceso de las personas de la unidad de convivencia a la educación, la formación profesional, la sanidad, la vivienda, el transporte o la cobertura de emergencia social y especial necesidad, accesibilidad física, social y de comunicación (becas para educación o formación, ayudas de comedor y de transporte, ...)
- Recursos económicos obtenidos por la venta de la vivienda habitual, una vez deducidas las cantidades pendientes de amortización del préstamo hipotecario, así como los gastos y tributos devengados por la operación, siempre que se destine en el plazo máximo de seis meses desde la fecha de la venta a la adquisición de una nueva vivienda destinada a residencia habitual.

De la totalidad de ingresos **se descontará** pago de pensiones compensatorias por separación, divorcio y/o medidas paterno filiales si las hubiera, según sentencia judicial, presentando la justificación correspondiente, así como los gastos de vivienda, alquiler e hipoteca y otros gastos extraordinarios debidamente justificados (medicación, etc.).

\* Por **patrimonio** se entiende la totalidad del capital mobiliario e inmobiliario de la persona solicitante y de los demás miembros de la unidad de convivencia valorado a fecha 31 de diciembre del último ejercicio fiscal anterior a la fecha de presentación de la solicitud. Se exceptúa el capital inmobiliario que se hubiera vendido y que el rendimiento económico estuviera ya incluido en el capital mobiliario.

\* Por **capital mobiliario** se entiende los depósitos en cuenta corrientes y a plazo, fondos de inversión y fondos de pensiones, valores mobiliarios, seguros de vida y rentas temporales o vitalicias y otros productos financieros, así como vehículos a motor.

Para el cómputo del capital mobiliario se tendrá de referencia la fecha 31 de diciembre del último ejercicio fiscal anterior a realizar la solicitud.

\* Por **capital inmobiliario** se entiende el conjunto de los bienes inmuebles de naturaleza rústica y/o urbana sobre los que el interesado ostente la titularidad o algún derecho real de uso o disfrute.

Para valorar el capital inmobiliario se tendrá en cuenta el valor catastral de referencia al tiempo de presentar la solicitud de los bienes de naturaleza rústica y urbana. A estos efectos no se computará la vivienda habitual (incluido garaje y trastero).

Se tendrán en cuenta todos aquellos signos externos que revelen y permitan al técnico de referencia valorar la real capacidad económica del solicitante, especialmente cuando se constate que alguna o algunas personas miembros de la unidad de convivencia acceden a la compra de determinados bienes y servicios o cuentan con gastos de mantenimiento de determinados bienes que exigen la existencia de recursos diferentes de los declarados.

## Artículo 5. Objetivos.

**5.1** El objetivo general del servicio es mejorar la calidad de vida de las personas beneficiarias con los apoyos necesarios, facilitando la posibilidad de mantenerlas en su entorno habitual y retrasando lo máximo posible la institucionalización.





## 5.2 Los objetivos específicos son:

- estimular y potenciar la autonomía personal e independencia de las personas beneficiarias del servicio, orientado al desarrollo de una mejor calidad de vida.
- favorecer la permanencia de estas personas, más vulnerables, en su medio habitual, evitando internamientos innecesarios o no deseados y los consiguientes costes personales , sociales y económicos.
- asegurar la intervención inmediata y el apoyo especializado en caso de crisis personales, sociales o sanitarios.
- Prevenir situaciones de soledad no deseada, así como la aparición de otras circunstancias que puedan deteriorar la vida de la persona usuaria.

## Artículo 6. Financiación y coste del servicio para el usuario.

1.- El Ayuntamiento de Alicante destinará a la prestación del Servicio de Teleasistencia Municipal, la financiación en la aplicación presupuestaria correspondiente.

La aplicación presupuestaria podrá ser incrementada en función de las modificaciones de créditos que pueda aprobar la Corporación si la dotación fuese insuficiente.

El reconocimiento del servicio se ajustará en todo caso , al límite económico máximo previsto en el contrato adjudicado.

2.- El servicio es gratuito para el usuario.

## Artículo 7. Régimen Jurídico.

Viene constituido por:

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo común de las Administraciones Públicas.



- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- La presente normativa y cualquier otra posterior que le resulte de aplicación.

- 1.- Los requisitos y condiciones y procedimiento a seguir para el acceso al servicio, se regirá por lo dispuesto en la presente normativa.
- 2.- En lo no previsto en la presente normativa, respecto a la regulación de los procedimientos administrativos, será de aplicación lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

#### **Artículo 8. Órgano municipal competente y gestión del servicio.**

El servicio se presta mediante gestión indirecta a través de la empresa adjudicataria del respectivo contrato de servicios.

#### **Artículo 9. Régimen de compatibilidades e incompatibilidades.**

1. La prestación del servicio de STAD municipal será compatible con otros recursos municipales tales como el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD), Comida a Domicilio (CAD), así como otros recursos privados o públicos similares, que permiten el mantenimiento de la persona solicitante en su entorno habitual.
2. La prestación del servicio de STAD municipal será incompatible con el reconocimiento a la persona solicitante de la situación de dependencia en cualquiera de sus grados, conforme a la Ley 39/2006, de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, siempre que el Programa Individualizado de Atención contemple la concesión de esta prestación dentro del sistema.

### **TÍTULO II. BENEFICIARIOS**

#### **Artículo 10. Personas destinatarias.**

**10.1** Podrán acceder a las prestaciones que se regulan en la presente normativa, las siguientes personas , empadronadas y con residencia efectiva en el municipio de Alicante, de forma ininterrumpida, al menos con tres meses de antelación a contar desde la fecha de presentación de la solicitud, requisito que podrá ser excepcionado, previo informe técnico justificativo y dictamen favorable de la Comisión Técnica de Valoración y Seguimiento Prestaciones Económicas:



- Personas mayores de 65 años con limitaciones en su autonomía personal y/o en en contextos de debilidad o vulnerabilidad que precisen ayuda para atender a sus necesidades de atención básicas.
- Personas mayores de 18 años que tenga dificultades en su autonomía personal y/o con un grado de discapacidad igual o superior al 65 %.
- Personas que se encuentren en situaciones temporales de necesidad de apoyo a convalecencias post-hospitalarias sin red familiar y social, o de sobrecarga.

**10.2** Podrá ser reconocido el servicio, en relación con aquellos solicitantes, que aún no reuniendo los requisitos establecidos, se encuentren en una situación de especial vulnerabilidad, previa evaluación e informe técnico, por el tiempo que concurra dicha situación y dictamen favorable de la Comisión Técnica de Valoración y Seguimiento Prestaciones Económicas.

En cualquier caso la idoneidad de la prestación para cada persona, será siempre decisión municipal, previa acreditación y valoración de los requisitos establecidos en esta normativa y valoración técnica al efecto.

## **Artículo 11. Exclusiones.**

### **11.1 Genéricas.**

No podrán ser beneficiarias de este servicio:

- Las personas que tengan reconocidos por resolución del órgano competente servicios y/o prestaciones de la misma naturaleza y por el mismo concepto de acuerdo con lo previsto en la Ley 39/2006 de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.
- Las personas titulares de prestaciones o ayudas concedidas por otras Administraciones Públicas o instituciones por el mismo concepto.
- Las personas que reuniendo los requisitos establecidos en la Ley de Autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia no ejerzan el derecho a solicitar el reconocimiento de la misma.
- Las personas solicitantes que hayan renunciado a otros servicios o prestaciones económicas derivadas de la aplicación y desarrollo del sistema para la Autonomía personal y Atención a la Dependencia, salvo que la renuncia afecte a los intereses de personas menores de edad o personas con discapacidad necesitadas de medidas de apoyo, o cuando se trate de medidas cuya aplicación o ejecución estén impuestas por ley.



- Las personas solicitantes que puedan satisfacer adecuadamente la necesidad para las que soliciten el servicio por sí mismas o con el apoyo de familiares, representante legal, guardadores de hecho u otras situaciones asimiladas.
- Las personas que se encuentren en algún recurso de tipo residencial que proporcionen cobertura y atiendan a las necesidades en su autonomía personal.

### 11.2 Específicas:

- Atendiendo que el manejo del sistema requiere un cierto nivel de comprensión y discernimiento, y por el buen funcionamiento del servicio, se podrán excluir aquellas personas que por limitaciones sensoriales y/o cognitivas no puedan utilizar adecuadamente el dispositivo.
- Las personas solicitantes que estén integradas en una unidad de convivencia que le pueda prestar el apoyo que precisa.
- Las personas solicitantes que no dispongan de medios técnicos o condiciones necesarias para su instalación.

### Artículo 12. Causas de denegación.

Podrá ser denegado el servicio, cuando aun cumpliendo los/as interesados/as con los requisitos establecidos, concorra alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Cuando la persona interesada solicitante haya falseado los datos declarados u ocultado información que resulte relevante en orden a la valoración del servicio.
- b) Cuando el servicio no constituya la prestación social adecuada o no resuelva de forma significativa la problemática social concreta de la persona solicitante.
- c) Cuando de los antecedentes que obren en los servicios sociales municipales, resulte acreditado que el/la solicitante ha incumplido sus obligaciones como beneficiario de la misma o de otras prestaciones sociales.
- d) Cuando el/la interesado/a no presente la documentación completa exigida en las presentes Normas, o la que fuera requerida por el personal técnico, encargado de su valoración.
- e) Superar el límite económico establecido en el Baremo de los recursos municipales de atención domiciliaria. Dicho límite será actualizado anualmente de acuerdo con el valor del IPREM anual.
- f) Existencia de patrimonio suficiente. Se tendrá en cuenta a tal efecto la real capacidad económica del solicitante y de los miembros de la unidad familiar valorada de conformidad con lo establecido en el artículo



4 de la presente normativa, teniendo en cuenta preferentemente la titularidad de bienes inmuebles que no constituyan vivienda habitual así como rendimientos de capital mobiliario.

g) Cuando las personas beneficiarias se nieguen a firmar los compromisos y obligaciones que se determinen en los programas de intervención establecidos.

### **Artículo 13. Derechos.**

Las personas titulares del servicio, disfrutarán de los siguientes derechos:

- a) obtener una información completa, comprensible y detallada sobre el servicio que va a recibir, así como de sus derechos y responsabilidades.
- b) pedir la oportuna identificación (a través de tarjeta o documento acreditativo de su condición) a todas las personas que con motivo del servicio accedan a su domicilios.
- c) promover su autonomía sea cual fuere el alcance de sus dificultades en consonancia con sus preferencias y en línea con sus intereses.
- d) recibir de los/as profesionales que prestan el servicio un trato personalizado, digno y respetuoso con su intimidad, identidad y creencias.
- e) expresar su opinión con libertad acerca del servicio, comunicarse con la persona responsable y presentar peticiones, sugerencias y quejas, participando en las decisiones que les afecte.
- f) tener garantizada, de conformidad con la normativa específica de aplicación, la protección de sus datos personales, su intimidad y a la confidencialidad de los datos conocidos. Así como el derecho al acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales, garantizando la accesibilidad para su adecuado ejercicio.
- g) ser informadas de las modificaciones que pudieran producirse en el servicio.
- h) recibir orientación sobre los recursos alternativos, que en su caso, resulten necesarios.
- i) acceder, permanecer y cesar en la utilización del servicio por voluntad propia.
- j) recibir la prestación sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.



#### **Artículo 14. Deberes.**

Las personas titulares del servicio, tienen que observar los siguientes deberes :

- a) Proporcionar de forma veraz toda la información sanitaria y social necesaria para recibir la prestación, facilitando la documentación acreditativa de sus circunstancias para tramitar su solicitud.
- b) Facilitar el acceso a la vivienda a la entidad adjudicataria para la instalación, mantenimiento, o retirada del terminal.
- c) Permitir la instalación de los dispositivos, en su domicilio. Mantenerlos en el domicilio en buenas condiciones, hasta el día de su retirada por personal autorizado. Permitir y facilitar a la empresa la retirada de los mismos cuando se cause baja en el servicio.
- d) Autorizar el uso de datos personales para la gestión y evaluación del Servicio, con las garantías y en los términos previsto a la legislación específica de protección de datos.
- e) Declarar cualquier variación en las circunstancias específicas que afectan a los requisitos para ser usuario, a la situación de convivencia, o al apoyo y cuidados presenciales y continuos por parte de otras personas en cuanto que afectan al carácter de la prestación, la función y objetivos que persigue.
- f) Comunicar con suficiente antelación, a la Central de Atención, las ausencias del domicilio, sean estas puntuales, superiores a 48 horas, o de una duración más prolongada, con vistas a facilitar un mejor seguimiento.
- g) Cuando el periodo de ausencia pueda causar suspensión temporal o extinción de la prestación, comunicará dicha ausencia al trabajador social de su Centro Social además de a la Central de Atención.
- h) El cuidado correcto y devolución posterior del equipamiento que se le entrega, una vez que cesa la necesidad.
- i) El cumplimiento de los compromisos que se adquieran con el servicio y en el caso de custodia de llaves del domicilio, tendrá que manifestar por escrito a quién (familiares ,vecinos ,persona de confianza) tiene que devolver las llaves la adjudicataria cuando finalice el servicio.
- j) Favorecer y facilitar la ejecución de las tareas de los profesionales del Servicio.
- k) Comportarse con corrección, respeto y cordialidad en el trato con las personas que atienden el Servicio, respetando los cometidos asignados y sus funciones profesionales. Adoptar una actitud colaboradora y correcta en el desarrollo de la prestación.
- l) Facilitar los datos personales de dos personas de contacto en el modelo establecido.
- m) Solicitar valoración de la dependencia o grado de discapacidad ,si procediera.



El incumplimiento de alguna de estas obligaciones dará lugar al inicio de un procedimiento de suspensión o extinción del servicio de conformidad con el procedimiento regulado en esta normativa.

### TÍTULO III. CARACTERÍSTICAS del STAD

#### Artículo 15.

##### 1. Modelo de teleasistencia.

Responde a un modelo de teleasistencia básica fundamentalmente a través de la línea telefónica fija/móvil y consta de un equipamiento de comunicaciones e informático específico que se ubica , una parte en el centro de atención de Teleasistencia (CA) y con los recursos humanos y tecnológicos necesarios para la prestación del servicio-y la otra, en la vivienda de la persona usuaria, consistente en un terminal conectado mediante línea telefónica a la CA, con la que se comunica en caso de urgencia,mediante la activación de un pulsador.

La teleasistencia básica deberá complementarse con dispositivos adaptados a necesidades especiales, mediante sistemas tecnológicos destinados a personas con deficiencias notorias o pérdida total de audición/visión.

El servicio garantiza :

- la comunicación interpersonal,bidireccional ante cualquier necesidad/urgencia incidencia, durante las 24 horas ,todos los días del año.
- proporcionar atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia , a través de personal especializado.
- proporcionar atención presencial a la persona usuaria cuando sea necesaria.
- movilizar recursos ante situaciones de emergencia sanitaria , domiciliaria, social.
- proporcionar seguridad y tranquilidad a las personas usuarias y sus familiares, garantizando la atención, en caso de emergencia, con la incorporación de dispositivos complementarios.
- gestionar agendas específicas suscritas entre la adjudicataria del servicio y la persona usuaria , a petición de ésta a familiares o allegados, que permita recordarles, tomas de medicación, citas o actividades.



- ofrecer un sistema seguro y fiable de custodia de las llaves del domicilio de la persona que utiliza el servicio y dar la información de las alternativas a la custodia en caso de acceso al domicilio por emergencia.
- seguimiento permanente de la persona usuaria desde el Centro Atención, mediante llamadas telefónicas periódicas con la finalidad de acompañarla en su vida cotidiana, mantener actualizados los datos de la persona usuaria y poder detectar cualquier situación de especial vulnerabilidad.

## **2. Lugar.**

El dispositivo se instalará en el domicilio de residencia efectiva del usuario.

## **3. Tiempo de prestación.**

El servicio se prestará 24 horas los 365 días del año.

## **4. De la prestación.**

Las comunicaciones comprenden las siguientes modalidades:

- a) Comunicación Informativa: sirve para facilitar el intercambio de información con la persona usuaria , de forma clara, sencilla, comprensible.
- b) Comunicación de emergencia: se produce por situaciones que implican riesgo para la integridad física, psíquica social de la persona usuaria, que requiere la actuación, y en su caso, la movilización inmediata de recursos propios de la persona usuaria, recursos sociales o sanitarios , de emergencia o de fuerzas de seguridad.
- c) Comunicación de seguimiento y atención personal. El Centro de Atención deberá hacer llamadas telefónicas a cada persona usuaria, con el objetivo de realizar un seguimiento de su situación, y transmitirle apoyo y confianza, así como recordarle citas, actividades o gestiones.

## **5. Custodia de llaves.**

En el caso de custodia de llaves por parte de la entidad gestora se adquiere el compromiso de que, únicamente serán utilizadas en caso de fuerza mayor o emergencia grave, ante la imposibilidad de acceder al domicilio. El consentimiento informado para dicha cesión será documentado en formato accesible y comprensible, entregando copia del mismo a la persona usuaria. Dichas llaves le serán devueltas al usuario o a la persona en quien delegue, cuando cause baja en el servicio.





#### **TÍTULO IV. PROCEDIMIENTO para EL ACCESO AL SERVICIO.**

##### **Artículo 16. Iniciación del procedimiento.**

1. El procedimiento de tramitación de la prestación de STAD se iniciará, con carácter general a instancia de parte, pudiendo en supuestos excepcionales incoarse de oficio.

2. Cuando el procedimiento se inicia a instancia de parte, la solicitud deberá reunir los requisitos del artículo 66 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del procedimiento Administrativo Común de las administraciones Públicas. Podrá presentarse durante todo el año, preferentemente en el Registro auxiliar de entrada ubicados en los Centros Sociales, Registro Electrónico General del Ayuntamiento, o en cualquier de los lugares a las que se refiere el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas -LPAC-.

Se podrá presentar telemáticamente en la sede electrónica de la página web del Ayuntamiento de Alicante ([www.alicante.es](http://www.alicante.es)), siempre que se disponga de firma electrónica avanzada con certificado electrónico o clave concertada admitidos por la Sede Electrónica.

La presentación de la solicitud del STAD presupone la aceptación incondicionada de las condiciones, requisitos, derechos y deberes establecidos en esta normativa.

3. Cuando el procedimiento se inicie de oficio, el técnico que tenga conocimiento de la situación que motive la prestación, efectuará propuesta de iniciación del procedimiento, que contendrá el diagnóstico de la situación y su gravedad y/o urgencia, debiendo constar en dicho documento el consentimiento del interesado tanto en la propuesta formulada, como para el tratamiento de sus datos personales.

##### **Artículo 17. Documentación acreditativa.**

1. Cuando el procedimiento se inicie a instancia de parte, la solicitud irá acompañada de la documentación siguiente, referida a la persona solicitante y, en su caso, al resto de miembros de la unidad familiar:



- a) Solicitud, mediante modelo establecido debidamente cumplimentada, y firmada por la persona solicitante o su representante legal. Esta solicitud contiene una petición de autorización y tratamiento de datos personales que deberá autorizar o no la persona solicitante y su unidad de convivencia.

Incluirá el consentimiento a favor del Ayuntamiento a los efectos de comunicación de datos de carácter personal a otras Administraciones, así como la de solicitar datos de otras Administraciones, en relación con la prestación solicitada, así como su consentimiento para la cesión de sus datos a la empresa prestadora del servicio, para su exclusiva utilización en la gestión de la prestación solicitada.

- b) Fotocopia del DNI, para ciudadanos de la Unión Europea.
- c) Fotocopia del pasaporte o tarjeta de residencia, para extranjeros.
- d) Fotocopia del Libro de Familia, en su caso.
- e) Fotocopia de la tarjeta SIP de la persona solicitante.
- f) Certificado empadronamiento.
- g) Informe médico para reconocimiento de prestaciones sociales.
- h) En el caso de que la persona solicitante padezca discapacidad, certificado acreditativo emitido por el Centro de Evaluación de personas con Diversidad Funcional de la Consellería correspondiente.
- i) Declaración del IRPF del solicitante y de todos/as componentes de la unidad familiar.
- j) Certificado de la Agencia Tributaria de haber presentado declaración de IRPF, o en su defecto, certificado de imputaciones de no haber presentado declaración si no está obligado a ello.
- k) Certificado catastral de bienes inmuebles.
- l) Certificado de vida laboral expedido por la Tesorería General de la Seguridad Social.
- m) Copia de contrato de trabajo, y tres últimas nóminas en los casos que proceda por la existencia de miembros en edad laboral en la unidad de convivencia.
- n) Certificado de la empresa que acredite los ingresos brutos anuales.
- ñ) Certificado del SEPE en el que conste la percepción de ayuda de desempleo y periodo al que se extiende.
- o) Certificado de cobro de pensiones públicas expedido por el Instituto Nacional de la Seguridad Social.
- p) Justificante bancario o certificado en el caso de que el/la solicitante o alguna persona de la unidad de convivencia reciba pensión del extranjero.
- q) Sentencia de divorcio y justificación de pensiones compensatorias en caso de estar reconocidas.



- r) Extracto completo de los movimiento bancarios de la/s cuenta/s bancaria/s del titular y de los restantes miembros del núcleo de convivencia, comprensivo de los 6 últimos meses.
- s) Declaración responsable de ingresos y capacidad económica cuando no pueda acreditarse documentalmente.
- t) Justificante de gastos de carácter periódico.
- u) Otros documentos referidos a la situación social, familiar o económica, que a juicio del solicitante deban acompañar al expediente.
- v) Se podrá requerir a los interesados la aportación de otros documentos distintos de los anteriormente enumerados, a efectos de constatar si reúnen las condiciones exigidas para ser beneficiarios de la prestación solicitada, entre otros documentación acreditativa de la capacidad económica de acuerdo con el Artículo 4 de esta normativa.

## 2. Casos en que no es preceptivo presentar la documentación.

- a) Documentación que obrase en poder de los servicios sociales municipales, por haberla aportado la persona interesada en algún otro trámite realizado dentro de los últimos tres meses, debiendo en este caso la persona solicitante declarar responsablemente que no se han producido variaciones en su situación socio-económica ni familiar.
- b) Aquella que el Ayuntamiento pueda conseguir directamente, bien por ser el encargado de emitir esos documentos ,(como certificados del padrón) bien por tener acceso a dicha información con la Administración que la tenga en su poder , y siempre que la persona solicitante y /o todos los miembros de la unidad familiar mayores de 16 años autorice al Ayuntamiento a realizar esas consultas o solicitar esas documentaciones.

## Artículo 18. Instrucción.

La valoración técnica y tramitación de la prestación corresponde al Trabajador/ra Social de referencia, en el ámbito de la Concejalía de Bienestar Social.

### 18.1 Ordinaria.

- Una vez recibida la solicitud, si ésta no reúne los requisitos del artículo 66 de la ley 39/2015 de 1 de octubre del procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y/o ésta no fuera



acompañada de la documentación preceptiva, se formulará requerimiento para que en un plazo de 10 días subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición, previa resolución que deberá ser dictada en los términos previstos en el artículo 21 de la citada ley.

- El personal técnico que instruya el procedimiento podrá efectuar las comprobaciones oportunas sobre la veracidad de los datos aportados por las personas interesadas. Igualmente, podrá requerir a éstas cuantas aclaraciones o documentación fuera precisar para impulsar y resolver el procedimiento. Realizará un estudio de la solicitud, a partir de los documentos presentados, entrevistas mantenidas, visitas domiciliarias y cuantos elementos sirvan a los profesionales para la consideración de la situación socio sanitaria expuesta. Para la valoración de los solicitantes se aplicará el **Baremo** de esta Normativa (Anexo I).

- Una vez completado el expediente, se valorará la adecuación del servicio y se emitirá informe del técnico responsable de la tramitación, en el que se haga constar que la persona solicitante cumple o no los requisitos exigidos por la presente normativa para ser beneficiario del servicio solicitado, incluyendo así mismo la propuesta que proceda en atención a las circunstancias concurrentes, acompañado de la puntuación global obtenida en el **Baremo** de los servicios que determinará el orden preferente para la adjudicación del servicio.

Dicho expediente , se remitirá al Departamento de Promoción de la Autonomía , que estudiará el mismo y dará traslado a la Comisión Técnica de Valoración y Seguimiento de Prestaciones Económicas, con propuesta formulada para su ratificación. Dicha comisión podrá asimismo, solicitar ampliación de información o citar al técnico informante a efectos de su clarificación.

### **18.2 Urgente.**

- Se considerará supuesto de urgencia aquella situación excepcional en la que la persona solicitante podrá beneficiarse del servicio, sin tener que esperar la resolución correspondiente según el trámite ordinario. Se trata de supuestos de riesgo social grave e inminente, crisis o enfermedad, que requiera un rápido control respecto de la persona para la que se solicita el servicio, apreciado por el técnico, pudiendo ordenar la inmediata prestación del mismo.

Los servicios sociales municipales notificarán a la entidad prestataria el carácter urgente del servicio , quién deberá proceder a su ejecución en el plazo de 24 horas.

- La valoración de la urgencia se realizará a partir del informe técnico, en el que se expondrán las especiales circunstancias concurrentes en la solicitud remitida, enviándolo por correo electrónico a la entidad prestataria del servicio, previa autorización del Departamento de Promoción de la Autonomía.



- Posteriormente, se observará la tramitación prevista para la instrucción ordinaria, en el plazo de 1 mes desde el alta en el servicio. En el expediente se indicará la fecha en la que se dió de alta en el servicio con carácter de urgencia a la entidad prestataria.

### **Artículo 19. Resolución.**

- 1.** La Alcaldía-Presidencia o el órgano en quien delegue, dictará resolución expresa, ya sea favorable o desfavorable, de acuerdo con la propuesta de resolución emitida por la Comisión Técnica de Valoración y Seguimiento de Prestaciones Económicas.
- 2.** El plazo máximo para resolver las solicitudes será de tres meses, incluyéndose en dicho plazo la adopción y notificación de la resolución expresa y se contará desde la fecha de entrada en cualquiera de los registros de entrada, conforme a lo dispuesto en la LPAC. El plazo establecido quedará interrumpido cuando el procedimiento se paralice por causa imputable a la persona solicitante, de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la LPAC. El transcurso del plazo máximo de los tres meses sin que se haya notificado la resolución expresa del procedimiento al solicitante, le legitima para entenderla desestimada por silencio administrativo pudiendo acudir a la jurisdicción contencioso-administrativa.
- 3.** La resolución administrativa será notificada al solicitante o representante legal, expresando los recursos que en contra de la misma procedan, órgano ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlo, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar, en su caso, otros que estimen procedentes.
- 4.** En caso de concesión, la resolución incluirá , características del servicio y aquellos datos necesarios para la adecuada prestación del servicio.
- 5.** En caso de denegación, la resolución deberá estar suficientemente motivada.
- 6.** Las solicitudes de desistimiento del solicitante o fallecimiento del mismo durante el transcurso de la tramitación, serán objeto de la oportuna resolución.

### **Artículo 20. Lista de espera.**

Las personas usuarias que hayan obtenido una resolución de concesión de servicio, pero hayan quedado en situación de lista de espera por limitaciones presupuestarias, se incluirán en una lista ordenada, de mayor a menor por puntuación obtenida en el baremo. A igualdad de puntos , tendrá prioridad el expediente de menor capacidad económica y con carácter subsidiario el de mayor tiempo en lista de espera, por orden de registro de entrada en fecha de solicitud de la prestación.



La inscripción en la lista de espera tendrá un año de vigencia contado desde la fecha de inclusión del solicitante en la misma, sin perjuicio del derecho que asiste al ciudadano de solicitar de nuevo el servicio pasado este plazo.

## **TÍTULO V. ALTA , SEGUIMIENTO Y MODIFICACIÓN.**

### **Artículo 21. Alta en el servicio**

1. Dictada la resolución por la que se apruebe la concesión del servicio y una vez notificada a los interesados, el responsable del contrato, efectuará comunicación de alta en el servicio, a la empresa adjudicataria quien comunicará al beneficiario o a su representante legal la fecha efectiva de alta en el mismo.

2. La orden de alta contendrá la siguiente información :

- fecha efectiva del alta.
- datos de identificación del titular del servicio.
- teléfono contacto persona usuaria , cuidador, representante legal.

3. La empresa contratada se pondrá en contacto con la persona usuaria para proceder a la instalación de los terminales o dispositivos necesarios para el funcionamiento del sistema, incluidas sus adaptaciones o ajustes para hacerlos universalmente accesibles . La empresa comunicará al Departamento de Promoción de la Autonomía, la fecha de colocación del terminal en el domicilio de las nuevas personas usuarias y , por tanto, el comienzo de la prestación del servicio.

4. La instalación se realizará por personal operario especializado, debidamente acreditado, que será responsable de informar a la persona usuaria sobre el funcionamiento y características de las terminales y dispositivos y no se tendrá por concluida hasta haber realizado las correspondientes verificaciones del sistema y haber comprobado que las personas usuarias han entendido su manejo.

5. El alta en el servicio se hará efectiva tras la firma de la persona usuaria del documento de aceptación de compromisos, en el que expresa su conformidad con las condiciones de la prestación del mismo (derechos y deberes).

### **Artículo 22. Seguimiento.**

1. Una vez iniciado el servicio se llevará a cabo un seguimiento de cada caso, que se realizará por los/las trabajadores/as sociales en coordinación con la empresa que presta el servicio. El seguimiento periódico posibilitará la adaptación del servicio a las necesidades de la persona usuaria, priorizando la tramitación de la Dependencia en aquellos casos susceptibles de reconociendo de grado de dependencia.



Se realizará una memoria mensual en la que se recojan las principales incidencias del seguimiento realizado.

**2.** Será obligación del personal de coordinación de la empresa adjudicataria, realizar al menos una visita de seguimiento anual, donde se actualizará el informe social de inicio realizado por la entidad, se recabará nuevamente el documento de conformidad de la persona usuaria con la información actualizada y se valorará su evolución desde el inicio de la prestación del servicio.

**3.** La empresa adjudicataria deberá garantizar que las personas beneficiarias de los servicios reciben la prestación con total garantía y realizar un seguimiento individualizado por parte de los profesionales que prestan el servicio. Por este motivo la asistencia del personal que prestan los servicios es necesario para realizar un seguimiento semanal individualizado de las personas usuarias.

**4.** En aquellas personas usuarias que hayan sido consideradas por el responsable del contrato, a propuesta técnica, con el perfil de riesgo social, la entidad deberá elaborar y entregar un informe bimensual de cada una de ellas.

### **Artículo 23. Modificación del servicio.**

Las modificaciones se pueden producir por solicitud del interesado/a o representante legal o bien a propuesta del técnico/a de servicios sociales o de la coordinación de la empresa adjudicataria que justifiquen suficientemente la necesidad de modificación, estando sujeta siempre a valoración técnica del profesional de referencia.

La propuesta de modificación vendrá acompañada de la documentación necesaria para la justificación de la misma

Dicha modificación será comunicada a la empresa prestadora y deberá constar en el expediente del usuario.

## **TÍTULO VI. BAJAS Y AUSENCIAS DOMICILIARIAS.**

### **Artículo 24. Baja temporal en el servicio.**



1. Bajas temporales: tendrán tal consideración aquellas que signifiquen un cese temporal (superior a dos semanas y como máximo tres meses) en la prestación del servicio, por alguna de las siguientes circunstancias:

a) Hospitalizaciones.

b) Incumplimiento puntual por la persona usuaria de alguno de los deberes recogido en la normativa que corresponda, previa tramitación del correspondiente expediente sancionador.

c) Acogimiento familiar temporal.

d) Ingresos temporales en Centros Residenciales.

e) Cambios temporales en la unidad de convivencia.

f) Ausencias domiciliarias temporales (períodos vacacionales).

g) Criterio profesional motivado.

2. El período máximo de suspensión del servicio por motivo de baja temporal no podrá exceder de tres meses, salvo causa justificada valorada por el/la Trabajador(a) Social responsable del expediente.

- Antes de proceder a una reactivación del servicio se deben valorar posibles cambios de la situación socio-sanitaria y en su caso, aportar nuevo informe médico y social sobre esas circunstancias. En base a ellos se validará la necesidad de contar con el servicio y la capacidad de utilización del mismo por parte de la persona usuaria.

Tanto la suspensión como la reactivación del servicio, tendrá efecto desde el momento en que se produzca la comunicación al Centro de Atención, bien por la propia persona interesada, un familiar, o el/la Trabajador/a Social responsable del expediente.

- Durante el tiempo en que se mantenga esta situación, no se prestarán los servicios. En el informe mensual realizado por la empresa adjudicataria se detallarán las personas usuarias que están en esta situación.

#### **Artículo 25. Baja definitiva.**

Determinan la extinción en la prestación del servicio y la retirada, en su caso, de los dispositivos y productos cedidos por la empresa en el domicilio de la persona usuaria en un plazo máximo de un mes, quedando constancia documental de la retirada.

1. Son causas de baja definitiva o extinción del servicio:

a) Renuncia o fallecimiento del/la beneficiario/a.





b) Desaparición de la necesidad que motivó la concesión y/o pérdida de alguno de los requisitos que justificaron la concesión.

c) Acceso del/la usuario/a a otro recurso o servicio incompatible con esta prestación.

d) Traslado del/la usuario/a a otro Municipio.

e) Incumplimiento de las condiciones fijadas para la prestación y/o de las obligaciones exigidas en esta normativa.

f) No comunicar las bajas temporales por tiempo superior a tres meses.

g) Si como consecuencia del seguimiento establecido en el artículo 22 no concurrieran las circunstancias tenidas en cuenta que motivaron la concesión del servicio, se procederá a su extinción, dictándose al efecto la correspondiente resolución motivada.

h) Superar el tiempo máximo de 3 meses establecido de la baja temporal, sin reactivación del servicio salvo supuestos sanitarios debidamente justificados.

i) Por obtener la persona la calificación de dependiente según establece la Ley 39/2006, de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y obtener esta prestación de teleasistencia dentro de este sistema.

j) Por otras causas graves que imposibiliten la prestación del servicio, previo informe motivado del trabajador social

**2.** En todos los casos de extinción o bajas definitivas, se dictará al efecto la correspondiente resolución motivada, que se notificará en forma fehaciente al beneficiario del servicio.

### **Artículo 26. Instrucción de las bajas.**

Las bajas se podrán producir :

**1.** A instancia de parte: por voluntad de la persona usuaria o su representante legal.

a. En el supuesto de una baja temporal, la persona usuaria lo comunicará a los Servicios Sociales Municipales para su constancia en el registro correspondiente.

b. En el supuesto de una baja definitiva, lo comunicará la persona usuaria o su representante legal, dejando constancia de forma fehaciente por escrito, indicando los motivos de la baja, así como la fecha en



que se dejará de prestarse el servicio. Será adoptada correspondiente resolución de la baja, que implicará el cese en la prestación del servicio.

**2. De oficio:** Si del seguimiento del servicio, resultara que la persona beneficiaria no reúne los requisitos para seguir con la prestación y/o se hubieran producido modificaciones básicas en las circunstancias que motivaron la concesión, la persona responsable de la empresa adjudicataria elaborará un informe en el que expondrá las causas que justifican la baja en el servicio, informando a la persona interesada y al responsable del contrato, para su resolución, tras el estudio de la situación y audiencia de la persona beneficiaria.

La resolución motivada que se adopte al respecto, se registrará en el sistema y se notificará a la empresa y al interesado.

## **TÍTULO VII. RÉGIMEN SANCIONADOR.**

### **Artículo 27. Infracciones.**

Constituirán infracciones las acciones u omisiones que vulneren lo establecido en la normativa municipal, estatal o autonómica que resulte de aplicación. Las infracciones se clasificarán en :

**1. Infracciones leves:** se consideran aquellas que sean de escasa relevancia, se cometan por simple negligencia o constituyan incumplimientos que no causen grave quebranto en la prestación del servicio.

Se valorarán como infracciones leves:

- Tratar de manera ocasional sin el debido respeto de forma peyorativa al personal del servicio.
- No comunicar las variaciones en los datos aportados en el expediente de concesión y/o revisión de las condiciones de prestación del servicio.
- Falta de colaboración para el adecuado funcionamiento del servicio.

Las faltas leves prescribirán a los seis meses.



**2. Infracciones graves:** se consideran aquellas que impliquen conducta de carácter doloso y las que causen perjuicio grave a la prestación del servicio y las que aun estando tipificadas como leves, supongan una reiteración de 3 infracciones leves en el plazo de 1 mes.

Se valorarán como infracciones graves :

- Faltas de respeto y consideración al personal adscrito al servicio.
- Incumplimiento del contenido del contrato de la prestación del servicio
- No comunicar las ausencias que constituyan una baja temporal.
- La reiteración de tres faltas leves de igual o distinta naturaleza en el plazo de tres meses

Las faltas graves prescribirán a los dos años

**3. Infracciones muy graves:** las que atenten los derechos constitucionalmente reconocidos a las personas prestadoras del servicio, así como aquellos que causen muy grave perjuicio en la prestación del servicio.

Se valorarán como infracciones muy graves :

- Dispensar al personal del servicio trato discriminatorio, degradante o incompatible con la dignidad de las personas.
- Falseamiento u ocultación en los datos e información necesarios para la valoración del expediente de concesión o renovación del servicio.
- Reiteración de tres faltas graves de igual o distinta naturaleza en el plazo de seis meses .
- Poner en riesgo la integridad física de las personas prestadoras del servicio.

Las faltas muy graves prescribirán a los tres años.

## **Artículo 28. Sanciones**

Calificadas las infracciones, serán sancionadas con la imposición de alguna o algunas de las siguientes sanciones:

**1. En el caso de infracciones leves:** Amonestación verbal y privada por parte del/la trabajador/a social, tutor de referencia, de la cual se realizará diligencia en el expediente de la persona usuaria.

**2. En el caso de infracciones graves:**



- Amonestación escrita por la Comisión Técnica de Prestaciones y Ayudas Económicas en la que conste la infracción cometida.

- Baja temporal del servicio por un período entre quince días y un mes, atendiendo a la intencionalidad, reiteración y gravedad del daño causado, mediante acuerdo tomado por la Dirección Técnica de Servicios Sociales, en la que conste la infracción cometida.

### **3. En el caso de infracciones muy graves:**

- Baja definitiva del servicio.

La imposición de las sanciones para las infracciones graves y muy graves solo podrá realizarse previa tramitación del correspondiente expediente sancionador, previsto en la LPAC y que será resuelto por el órgano competente. La resolución que se adopte al respecto, se registrará en el sistema y se notificará a la empresa y al interesado.

## **DISPOSICIONES ADICIONALES**

### **Disposición Adicional Primera.**

Se faculta a la Alcaldía y por su delegación la Concejalía de Bienestar Social, mediante resolución dictada al efecto, para interpretar, aclarar, desarrollar, modificar, ejecutar las presentes normas.

### **Disposición Adicional Segunda.**

Las referencias que se hacen en esta normativa relativas al Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM) se entenderán hechas a las actualizaciones que se realicen anualmente por el organismo competente.

### **Disposición Adicional Tercera.**

En lo relativo al uso, y protección de los datos contenidos en la documentación presentada a efectos de tramitar la prestación, así como el personal que intervenga en la prestación de las actuaciones objeto de esta normativa, se ajustarán, en cuanto al tratamiento de datos de carácter personal relativos a los usuarios del mismo, a respetar las prescripciones de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL

Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos digitales, y del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y el Consejo, de 27 de abril de 2016 y demás normativa vigente en la materia.

### **DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA**

Desde la entrada en vigor de la presente normativa, resultará de aplicación lo dispuesto en la misma, en todo lo que sea favorable al interesado. Si bien transcurrido el plazo de 2 años desde la entrada en vigor, le será de aplicación íntegra lo establecido en la presente normativa.

### **DISPOSICIÓN DEROGATORIA**

Con la entrada en vigor de la presente normativa , se deja sin efecto el Decreto de fecha de 22 de marzo de 2005 modificado por Decreto de 13 de noviembre de 2014, por el que se venía regulando el Servicio Municipal de Teleasistencia domiciliaria en el Municipio de Alicante.

### **DISPOSICIÓN FINAL**

La presente normativa se publicará en el BOP, al tratarse de una disposición administrativa, en los términos establecidos en el artículo 131 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y entrará en vigor el día siguiente al de su publicación



ANEXO I. BAREMO

**BAREMO RECURSOS MUNICIPALES DE ATENCIÓN DOMICILIARIA**

- SITUACIÓN ECONÓMICA (14 pagas)

**Un solo miembro en la unidad de convivencia**

% IPREM	AL AÑO	PUNTUACIÓN
Hasta el 100 %		4
Del 100 al 125 %		3
Del 125 al 150 %		2
Del 150 al 200 %		1

A partir del 200 % IPREM-----Excluyente (sin perjuicio de situación de especial vulnerabilidad, previa evaluación e informe técnico, por el tiempo que concurra dicha situación y dictamen favorable de la Comisión Técnica de Valoración y Seguimiento Prestaciones Económicas.

**Mas de un miembro en la unidad de convivencia**

% IPREM	AL AÑO	PUNTUACIÓN
Hasta el 95 %		4
Del 95 al 105 %		3
Del 105 al 115 %		2
Del 115 al 125 %		1



A partir del 125 % IPREM -----Excluyente(sin perjuicio de situación de especial vulnerabilidad, previa evaluación e informe técnico, por el tiempo que concurra dicha situación y dictamen favorable de la Comisión Técnica de Valoración y Seguimiento Prestaciones Económicas.)

● SITUACIÓN SOCIO FAMILIAR (puntuación máximo 43 puntos)

Administración económica (hasta 6 puntos)

- Dependencia económica de terceros (familiares, amigos, vecinos...) 0 1 2
  - Dificultad para administrar sus recursos económicos y patrimoniales 0 1 2
  - Falta de liquidez y/o disponibilidad de sus recursos económicos 0 1 2
- TOTAL \_\_\_\_\_

Capacidad para desenvolverse en su medio (hasta 10 puntos)

- Capacidad autocuidados 0 1 2  
(atención aseo personal, toma de medicación, alimentación equilibrada y, saludable, cuidado imagen personal...)
  - Capacidad de autoprotección 0 1 2  
(capacidad de buscar ayuda en situaciones de peligro, usar teléfono...)
  - Capacidad para realizar las tareas domésticas 0 1 2  
(limpieza de la vivienda, preparación de comidas, realización compras, organización doméstica...)
  - Capacidad para las relaciones sociales 0 1 2  
(relaciones con vecinos, amigos, entorno, participación acciones comunitarias ...)
  - Capacidad de gestión de recursos 0 1 2  
(sociales, sanitarios, bancarios, jurídicos...)
- TOTAL \_\_\_\_\_

Relaciones sociales (hasta 3 puntos)

- Sale del domicilio y mantiene relaciones con familiares y amigos 0
- Sale del domicilio, pero no mantiene relaciones sociales 1
- No sale del domicilio, pero mantiene relaciones con familiares y amigos 2



- No sale de su domicilio y carece de red social. Aislamiento social	3
TOTAL _____	

**Red de apoyo social o familiar (hasta 3 puntos)**

- Cuenta con red familiar y/o social que apoyan periódicamente (una o mas veces por semana )	0
- Red familiar y/o social que apoyan esporádicamente (menos de una vez por semana)	1
- Con red familiar y/o social que prestan apoyo puntual (apoyos irregulares, sin continuidad)	2
- Sin red familiar y/o social de apoyo	3
TOTAL _____	

**Otras circunstancias relacionales (hasta 12 puntos)**

- Sobrecarga física y/o emocional del cuidador principal	0 1 2 3
- Dependencia de la persona de su entorno (vivienda, economicamente...)	0 1 2 3
- Abuso de sustancias tóxicas de la persona dependiente o su cuidador	0 1 2 3
- Mala relación/conflictiva con el vecindario, familia, amigos...	0 1 2 3
TOTAL _____	

**3. SITUACIÓN VIVIENDA (hasta 9 puntos)**

**Accesibilidad de la vivienda**

- No existen barreras arquitectónicas	0
- Existen barreras arquitectónicas en el acceso a la vivienda	2





- Existen barreras arquitectónicas dentro de la vivienda	2
- Existen barreras arquitectónicas tanto dentro como para el acceso a la vivienda	3
TOTAL	_____

**Condiciones de higiene y habitabilidad**

- Adecuadas condiciones de higiene y habitabilidad Dispone de todos los suministros (agua, luz...) y equipamientos básicos (teléfono, baño...)	0
- Mínimas condiciones de higiene y habitabilidad	2
- Deficientes condiciones de higiene y habitabilidad	3
TOTAL	_____

**Ubicación y entorno de la vivienda**

- Acceso próximo a los recursos básicos necesarios (Supermercados, centros de salud, centro social, centros comunitarios, otros...)	0
- Es necesario la utilización de transporte para acceder a los recursos básicos	2
- Vivienda aislada, dificultad para acceder a recursos básicos (centros médico, comercios, centros sociales, comunitarios....)	3
TOTAL	_____

**VALORACIÓN DE LA SITUACIÓN FÍSICA Y COGNITIVA**

**-Valoración física (hasta 20 puntos)**

**Movilidad**

- Camina con normalidad	0
- Camina con dificultad	1
- Precisa ayuda para caminar	2
- Precisa de silla de ruedas	3
- Dependiente	4

**Vestido**

- Se viste solo y correctamente	0
- Se viste solo pero incorrectamente	1
- Precisa supervisión	2
- Precisa ayuda de otra persona	3



- No puede vestirse solo 4

**Aseo/ducha**

- Se asea solo 0  
- Lo realiza solo pero mal 1  
- Precisa supervisión 2  
- Precisa ayuda 3  
- Incapaz de hacerlo solo 4

**Alimentación**

- Se alimenta correctamente, no precisa ayuda 0  
- Se alimenta con la mínima ayuda 1  
- Precisa supervisión 2  
- Precisa ayuda de otra persona 3  
- Incapaz de alimentarse por si solo 4

**Continencia de esfínteres**

- Continencia completa 0  
- Incontinencia ocasional 1  
- Incontinencia con frecuencia 2  
- Incontinencia vesical total 3  
- Incontinencia completa (vesical y fecal) 4

**Valoración situación cognitiva (puntuación máxima 20 puntos)**

**Memoria**

- Normal, sin alteraciones 0  
- Alteraciones leves 1  
- Alteraciones moderadas 2  
- Alteraciones graves 3  
- Alteraciones muy graves 4

**Orientación temporo-espacial**

- Normal, sin alteraciones 0  
- Alteraciones leves 1  
- Alteraciones moderadas 2  
- Alteraciones graves 3  
- Alteraciones muy graves 4



**Comunicación (capacidad de comprensión y/o expresión)**

- Normal, sin alteraciones	0
- Alteraciones leves	1
- Alteraciones moderadas	2
- Alteraciones graves	3
- Alteraciones muy grave	4

**Percepción y pensamiento (delirios, ideas paranoides, alucinaciones...)**

- Normal, sin alteraciones	0
- Alteraciones leves	1
- Alteraciones moderadas	2
- Alteraciones graves	3
- Alteraciones muy graves	4

**Situación emocional**

- Normal, sin alteraciones	0
- Alteraciones leves	1
- Alteraciones moderadas	2
- Alteraciones graves	3
- Alteraciones muy graves	4