

III. ADMINISTRACIÓN LOCAL

AYUNTAMIENTO DE

77**COLMENAR VIEJO**

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Aprobación definitiva y publicación del texto de la ordenanza reguladora de los Servicios de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia en el municipio de Colmenar Viejo.

El Pleno de la Corporación aprobó inicialmente en sesión celebrada el día 27 de enero de 2022, la ordenanza reguladora de los Servicios de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia en el municipio de Colmenar Viejo.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 49 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, el expediente estuvo expuesto a información pública y audiencia de los interesados durante el plazo de treinta días, contados a partir del día siguiente a la inserción del anuncio en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID de 14 de febrero de 2022, plazo durante el que los interesados han podido examinarlo y presentar las reclamaciones y sugerencias que hayan estimado oportunas.

Al haber transcurrido el plazo anteriormente expresado y no haberse presentado ninguna reclamación ni sugerencia, de conformidad con el citado artículo 49, se entiende definitivamente aprobada la ordenanza reguladora de los Servicios de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia del Ayuntamiento de Colmenar Viejo.

Según acuerdo de Pleno, la ordenanza entrará en vigor a los quince días siguientes al de su publicación completa en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

ORDENANZA REGULADORA DE LOS SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO Y TELEASISTENCIA EN EL MUNICIPIO DE COLMENAR VIEJO

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El aumento de la esperanza de vida ha supuesto el incremento del número de personas mayores y/o dependientes que unido a otros cambios socio-demográficos está modificando y alterando los tradicionales sistemas de protección, tanto públicos como privados. Estas transformaciones en la sociedad suponen un reto para todas las administraciones públicas en la gestión de la atención social y especialmente para las entidades locales que son la puerta de entrada de los ciudadanos a los sistemas de protección social.

La presente normativa municipal se encamina a actualizar el procedimiento de actuación del Servicio de Ayuda a Domicilio y del Servicio de Teleasistencia específico en el municipio de Colmenar Viejo (Madrid). Asimismo, pretende adaptarlo a la normativa estatal actual y especialmente a la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

A nivel autonómico, la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, crea un sistema integrado en el que se prevén dos niveles organizativos, atención social primaria y atención social especializada, y reconoce a las entidades Locales la potestad de desarrollar las funciones correspondientes al primer nivel y la posibilidad de gestionar los equipamientos básicos de atención especializada de titularidad municipal, así como la de aquellos del mismo nivel y de titularidad autonómica que se acuerden en función del principio de territorialidad y solidaridad.

Hasta la aprobación el 14 de diciembre de 2006, de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia (Ley 39/2006, de 14 de diciembre), la prevención, eliminación o tratamiento de las causas que impedían o dificultaban el pleno desarrollo integral de los individuos, eran atendidas en el marco de la normativa autonómica y local y en los planes concertados ministeriales y planes de acción autonómicos. El Ayuntamiento de Colmenar Viejo ha venido atendiendo las carencias de las personas a través, entre otras, de una serie de prestaciones y servicios como son el Servicio de Ayuda a Domicilio y el Servicio de Teleasistencia. Con la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, se crea un sistema para la autonomía y atención a la dependencia cuya novedad principal respecto a la situación anterior es su carácter universal, su configuración como un derecho subjetivo y el establecimiento de un modelo mixto con tres niveles de protección: uno básico, de cobertura

total por el Estado, otro acordado por el Estado y las Comunidades Autónomas, y finalmente un tercer nivel que puede establecer cada Comunidad Autónoma. De esta manera, el sistema garantizaba unos mínimos comunes a todos los españoles.

Por otra parte, existen personas que sin alcanzar un grado de dependencia de los que la Ley establece, presentan un deterioro físico o psíquico y/o una situación de soledad, aislamiento o vulnerabilidad que origina también la necesidad de ayuda aunque en menor medida, para realizar actos corrientes o para el desempeño de las denominadas actividades instrumentales de la vida diaria (movilidad externa y tareas domésticas). Atender estas situaciones descritas es competencia de los Ayuntamientos, en nuestro caso del Ayuntamiento de Colmenar Viejo, pero no de forma exclusiva, sino teniendo en cuenta las funciones que en materia de atención social primaria y atención especializada atribuye la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid a las entidades locales.

Tanto el Centro de Servicios Sociales como el Centro de Mayores del Ayuntamiento de Colmenar Viejo se rigen por la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en la que se determina en el artículo 2.1 que estos centros tienen por finalidad la promoción del bienestar de las personas, la prevención de situaciones de riesgo y la compensación de déficit de apoyo social, centrandose su interés en los factores de vulnerabilidad o dependencia que, por causas naturales o sobrevenidas, se puedan producir en cada etapa de la vida y traducirse en problemas personales.

Mediante la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio y del Servicio de Teleasistencia, denominadas “prestaciones materiales” en la Ley, se tiene por objetivo el de apoyar al mantenimiento de las personas residentes y empadronadas en el municipio de Colmenar Viejo, en su medio habitual, dentro de los límites y posibilidades económicas de los presupuestos municipales. Estos servicios consisten, de forma muy resumida en:

1. Atención domiciliaria, conjunto de atenciones a personas o familias en su propio domicilio, para facilitar su desenvolvimiento y permanencia en su entorno habitual.
2. Teleasistencia, soporte instrumental que facilita una atención y apoyo personal y social continuos, permitiendo la detección de situaciones de crisis y la intervención inmediata en las mismas.

Por ello, tras la entrada en vigor de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, se hace necesario que el Ayuntamiento de Colmenar Viejo derogue el Reglamento del Servicio de Ayuda a Domicilio actual y revise los objetivos a cubrir a través de las prestaciones y servicios recogidos en la presente ordenanza, estableciendo los criterios de acceso a los mismos y actualizando los métodos de valoración técnica de las situaciones de necesidad o vulnerabilidad que le corresponde atender.

Con esta finalidad se dicta la presente ordenanza, cuya aprobación se fundamenta en la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en sus artículos 7.3.a) y 46.1.e) y f).

En coherencia con el valor asumido por este Ayuntamiento en la igualdad de género, todas las denominaciones que en esta ordenanza hacen referencia a órganos de gestión unipersonales, de representación, o técnicos implicados en la gestión del servicio y se efectúen en género masculino, cuando no se haya sustituido por términos genéricos, se entenderán hechas indistintamente en género femenino o masculino, según el sexo del titular que los desempeñe.

MARCO NORMATIVO

1. Constitución española de 1978.
2. Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de Bases del Régimen Local.
3. Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.
4. Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
5. Decreto 88/2002, de 30 de mayo, por el que se regula la prestación de Ayuda a Domicilio del Sistema de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
6. Plan Concertado para el desarrollo de las prestaciones básicas de Servicios Sociales 1988.
7. Convenio de colaboración entre la Comunidad de Madrid y las entidades locales para el desarrollo de los Servicios Sociales de Atención Primaria.

Capítulo primero

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto*.—La presente ordenanza tiene por objeto:

1. Determinar los requisitos y condiciones para el acceso al Servicio de Ayuda a Domicilio, al Servicio de Teleasistencia, así como establecer el procedimiento aplicable para la tramitación y adjudicación de dichos servicios, determinar su intensidad, el régimen de incompatibilidades y su coste.

2. Definir el baremo de valoración de las situaciones de necesidad mediante el que se establecen los criterios que permitirán identificar dichas situaciones y graduar de forma objetiva la intensidad de los servicios.

3. Determinar el baremo económico que servirá de base para establecer la aportación de los usuarios en el coste del Servicio de Ayuda a Domicilio, y para establecer la renta mensual per cápita que se tendrá en cuenta, como uno de los criterios de valoración del Servicio de Teleasistencia.

Art. 2. *Ámbito de aplicación*.—El ámbito de aplicación de la presente ordenanza será la prestación de los Servicios de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia de titularidad municipal en el término municipal de Colmenar Viejo, en base a las competencias municipales en materia de Servicios Sociales y de acuerdo con la Comunidad de Madrid.

Los servicios a los que se refieren la presente ordenanza tienen carácter de prestaciones técnicas y materiales, de acuerdo con lo establecido en la Ley 11/2003, de 27 de mayo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

Capítulo segundo

Servicio de Ayuda a Domicilio

Art. 3. *Servicio de Ayuda a Domicilio*.—3.1. Servicio de Ayuda a Domicilio. El Servicio de Ayuda a Domicilio es promovido desde el Ayuntamiento de Colmenar Viejo para garantizar la atención a las personas que sin encontrarse en una situación de Dependencia en los términos y plazos establecidos en la legislación vigente, necesitan un apoyo externo para las Actividades Básicas de la Vida Diaria, como establece la Ley 11/2003, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, con el objetivo de facilitar el mantenimiento en su medio habitual y prevenir una situación de dependencia.

El Servicio de Ayuda a Domicilio es una prestación básica del Sistema Público de Servicios Sociales, dirigido a personas mayores y/o personas con diversidad funcional y/o personas en situación de vulnerabilidad que presenten falta de capacidad física, intelectual, enfermedad mental o sensorial, en sus modalidades de atención doméstica y atención personal, mediante el que se presta un nivel de atención o cuidados de carácter doméstico y/o social a las personas que se hallen en situaciones de especial necesidad, para facilitar la autonomía personal en el medio habitual.

El servicio por lo tanto, se presta con la misión de lograr el mantenimiento de las personas en su entorno habitual, mejorar su calidad de vida a través de estrategias de carácter preventivas, socio-educativas, asistenciales e integradoras.

3.2. *Objetivos del Servicio de Ayuda a Domicilio*. El Servicio de Ayuda a Domicilio se configura como uno de los principales recursos sociales de la atención social primaria encaminado a lograr los siguientes objetivos:

- 1) Potenciar la autonomía y la integración en el medio habitual de los beneficiarios del servicio, mejorando la capacidad y competencias personales.
- 2) Evitar institucionalizaciones innecesarias.
- 3) Favorecer la organización familiar, evitando situaciones de crisis, sin suplir, en ningún caso la responsabilidad familiar.
- 4) Promover la mejora de las condiciones de vida de las personas que tienen limitada su autonomía personal.
- 5) Prevenir situaciones de deterioro personal y social.
- 6) Promover las relaciones con el entorno de los beneficiarios del servicio.

3.3. *Beneficiarios del servicio*. Con carácter general, podrán ser beneficiarios del Servicio de Ayuda a Domicilio todas aquellas personas o grupos familiares, residentes y empadronadas en el municipio que se encuentren en una situación de necesidad, previa valoración por parte del Trabajador Social de referencia de su Centro de Mayores o de Servi-

cios Sociales de Colmenar Viejo, todo ello de acuerdo con el Diseño de Intervención Social planificado. Con carácter específico, podrán ser usuarios del servicio los siguientes:

- 1) Personas mayores de 65 años con dificultades en su autonomía personal y/o condiciones de desventaja social.
- 2) Personas con discapacidad que les afecte gravemente en su autonomía personal.
- 3) Familias con excesivas cargas, conflictos de relación, situaciones sociales de exclusión o riesgo.
- 4) Las personas que no siendo beneficiarias de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, se encuentran en una situación de necesidad o vulnerabilidad social y/o deterioro físico o psíquico derivado de la edad, enfermedad u otras causas.
- 5) Aquellas personas que se encuentren en trámites de valoración de su situación de dependencia por parte de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia.
- 6) Personas que se encuentren en una situación de dependencia temporal para las Actividades Básicas de la Vida Diaria: períodos de convalecencia tras un alta hospitalaria.
- 7) Los beneficiarios deberán reunir, además los requisitos que se establecen en la presente ordenanza.
- 8) En aquellas situaciones en las que una persona mayor o un menor, no empadronada en el municipio, se encuentra viviendo por temporadas, no superiores a seis meses en el domicilio de un familiar, en régimen de acogimiento, se podrá prestar el servicio, siempre y cuando el familiar sí esté empadronado.
- 9) Cuando el usuario tenga reconocido grado de dependencia y Programa Individual de Atención con propuesta de Servicio de Ayuda a Domicilio pero se encuentre en lista de espera, no se podrá prestar el servicio salvo causas debidamente justificadas y avaladas mediante Informe Social del Trabajador Social de referencia.

Todos los servicios estarán condicionados a la limitación presupuestaria.

3.4. Requisitos para acceder al servicio. La presente ordenanza obliga a los beneficiarios del servicio a cumplir con los siguientes requisitos:

- 1) Ser español o nacional de cualquier Estado miembro de la Unión Europea o nacional de un país extranjero no comunitario con permiso de residencia legal en España en vigor. (Se considerará válido el permiso si se comprueba que se ha solicitado la renovación dentro de los tres meses anteriores a su fecha de caducidad).
- 2) Estar empadronado en el municipio de Colmenar Viejo en la fecha de la presentación de la solicitud.
- 3) Acreditar el cumplimiento de los requisitos específicos que para ser beneficiario de las diferentes prestaciones se recogen en el artículo siguiente.
- 4) Haber solicitado el reconocimiento de la situación de dependencia al amparo de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia. Este requisito solo se exigirá cuando en el informe médico se acredite limitación para el desarrollo de actividades básicas de la vida diaria, o bien cuando en posteriores revisiones del servicio se observe un empeoramiento del estado de salud.
- 5) Aportar toda la documentación exigida (con el fin de completar el procedimiento administrativo).
- 6) No gozar de ayudas o subvenciones con finalidad similar provenientes de otras instituciones u organismos públicos, especialmente de las derivadas de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, salvo aquellos casos donde esté contemplada la complementariedad de la ayuda, previa valoración por parte del Trabajador Social de referencia.
- 7) Tener una necesidad de la que es objeto el Servicio.

3.5. Modalidades de atención del Servicio de Ayuda a Domicilio:

3.5.1. Atención personal. Conjunto de actuaciones dirigidas a promover y mantener la autonomía de los usuarios, fomentar hábitos saludables y adquirir habilidades y destrezas para el desarrollo personal y la relación con su entorno inmediato:

- 1) Apoyo en la higiene personal.
- 2) Educación en hábitos de higiene personal.
- 3) Ayuda para vestirse.

- 4) Ayuda personal para aquellos usuarios que no pueden comer por sí mismos.
- 5) Apoyo a la movilización dentro del hogar.
- 6) Ayuda, seguimiento y control de la toma de medicación prescritos por el Servicio de Salud.
- 7) Adiestramiento en la realización de actividades de la vida cotidiana en el entorno doméstico que potencien la autonomía del usuario.
- 8) Compañía, tanto en el domicilio como fuera de él, para evitar situaciones de soledad y aislamiento.
- 9) Acompañamiento fuera del hogar cuando este resulte imprescindible para posibilitar la participación del usuario en actividades de carácter educativo, terapéutico o social, así como el acompañamiento puntual en la realización de diversas gestiones: visitas médicas, tramitación de documentos y otras de carácter similar.

3.5.2. Atención doméstica. Son actividades cuyo objetivo es el mantenimiento de las condiciones de higiene del domicilio:

- 1) Limpieza o ayuda a la limpieza cotidiana de la vivienda y a su mantenimiento en condiciones aceptables de higiene y salubridad.
- 2) Preparación de alimentos en el hogar.
- 3) Suministro a domicilio de alimentos preparados o servicios análogos.
- 4) Lavado, planchado y repaso de la ropa.
- 5) Adquisición de alimentos y otras compras por cuenta del usuario.
- 6) Cualquier otra actuación necesaria para el mantenimiento normal del domicilio del usuario que será prescrita por los Trabajadores Sociales de los Servicios Sociales Municipales.

Previo al inicio de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, la vivienda deberá estar en condiciones aceptables de limpieza y mantenimiento. En caso contrario, el beneficiario/a del servicio, o bien sus familiares deberán realizar una limpieza profunda de la misma. Ante la incapacidad por parte del usuario o de su familia de asumir este compromiso y previa valoración por parte de los Trabajadores Sociales de referencia, estos podrán autorizar una limpieza en profundidad de la vivienda a la empresa adjudicataria del servicio, teniendo en cuenta los pliegos técnicos que vinculan a dicha empresa.

3.5.3. Actuaciones socioeducativas. Las actividades socioeducativas son el conjunto de acciones que pretenden promocionar y estimular la autonomía e independencia de familias en situación de riesgo, desventaja o vulnerabilidad social. Serán acciones desarrolladas por personal adecuado en coordinación con los Trabajadores Sociales de referencia, siendo estos los que valoren, planifiquen y realicen el seguimiento de las mismas. Dadas las especiales características de esta modalidad de servicio, será el Trabajador Social de referencia, en conjunto con la familia quien determinen la intensidad horaria del servicio, pero en ningún caso superarán las 21 horas/mes, entendiéndose que si se supera este límite, el Servicio de Ayuda a Domicilio no sería el recurso más adecuado a la situación de necesidad planteada.

En ningún caso, este servicio suplirá las actuaciones que se desarrollen en materia de protección de menores cuya competencia resida en otros ámbito de intervención familiar o a los Servicios Sociales Especializados.

3.5.4. Actuaciones no incluidas. Todas las actuaciones que no estén contempladas específicamente en la presente ordenanza quedarán excluidas del servicio y además, las siguientes:

- 1) La atención a otros miembros de la familia o allegados que habiten en el mismo domicilio y no sean beneficiarios/as del servicio.
- 2) La realización de arreglos en la casa de cierta entidad: pintura, empapelado y cualquier otra que no esté contemplada específicamente en el parte de alta.
- 3) La atención de animales de compañía.
- 4) La prestación del servicio más allá de las horas estipuladas.
- 5) La realización de aquellas tareas domésticas que suponen un riesgo físico para el auxiliar y/o un peligro para la salud, de acuerdo con la legislación laboral vigente.
- 6) Traslado de la persona usuaria en el vehículo de la auxiliar de Ayuda a Domicilio, salvo en situaciones de extrema urgencia.
- 7) Limpieza de carácter extraordinario.
- 8) Las actuaciones de carácter sanitario, rehabilitador y, en general, todos aquellos que impliquen por parte del auxiliar una especialización de la que carece, tales como:

- a) Inyectables, colocación o retirada de sondas, así como la manipulación de aparatos o instrumentos que precisen unos conocimientos profesionales competentes del personal sanitario.
- b) Toma de tensión, suministrar medicación que implique cierto grado de conocimiento y especialización por parte de quien lo administra.
- c) Ayudar al/a la usuario/a en la realización de ejercicios de rehabilitación o mantenimiento.
- d) Curas de enfermería.
- e) Actuaciones de podología cuando exista riesgo para la salud.
- f) Movilizaciones al exterior cuando no se disponga de medios que faciliten el traslado y existan barreras arquitectónicas que pongan en riesgo tanto la salud de la persona usuaria como de la persona auxiliar.

El servicio tiene un marcado carácter temporal, sujeto al mantenimiento de las condiciones que dieron lugar a su concesión y a la revisión periódica por parte del Trabajador Social de referencia, pudiendo cesar o variar la prestación del mismo, si se cumplieran los objetivos marcados en el plan individual de atención, o por incumplimiento de las condiciones del mismo por parte del beneficiario del servicio.

3.6. Personal adscrito para la prestación del servicio. Dada la singularidad del Servicio de Ayuda a Domicilio, se estable que el personal que deberá participar en la planificación, organización y ejecución del mismo será el siguiente:

- A) Trabajadores Sociales: son los profesionales de referencia de los beneficiarios del servicio, se encargan de planificar y prescribir el servicio como idóneo en la situación de necesidad, así como de su seguimiento y revisión. Podrán participar en el proceso otros profesionales tales como educadores sociales, psicólogos, así como de otros sistemas de protección como el de salud o educación.
- B) Auxiliar de Ayuda a Domicilio: es el profesional que se encarga de realizar la ejecución directa de las tareas establecidas en el parte de alta. Se establece la necesidad de que posea formación específica y la titulación requerida por la normativa vigente.
- C) Personal de la empresa concesionaria del servicio: serán los responsables de la coordinación del servicio entre los beneficiarios del mismo, auxiliares, personal técnico de los servicios sociales municipales. Asimismo, deberán asumir todas aquellas funciones que el Ayuntamiento de Colmenar Viejo establezca en el contrato de adjudicación del servicio.

Respecto a la figura del voluntariado aunque se contempla como complemento al servicio, en ningún caso será sustitutivo del mismo.

3.7. Horario de prestación del servicio y tiempo de atención. El Servicio de Ayuda a Domicilio se prestará con carácter general de 8:00 a 22:00 horas de lunes a domingo. Los servicios que se realicen desde las 15:01 del sábado hasta las 22:00 y el domingo de 8:00 a 22:00 se considerarán como festivos.

En pro de la mejor organización del servicio y de atención a los beneficiarios del mismo, se establecen los siguientes tramos para la ejecución de las tareas que podrán ser modificados por causas debidamente justificadas y aprobadas por el Trabajador/a Social de referencia:

- I. Atención personal: aseo personal diario, apoyo en movilizaciones, atención a personas encamadas e incontinentes, aseo y preparación para acudir al centro de atención diurna. Se prestará desde las 8:00 hasta las 11:00 horas de la mañana con prioridad sobre la modalidad de servicio para tareas domésticas. Asimismo, se podrá establecer otro horario si las condiciones del usuario, familiares o sociales lo requieran.
- II. Atención doméstica: en cualquier horario de la mañana o de la tarde, según la disponibilidad de horas del servicio.

Con carácter general se establecen los siguientes límites en la prestación del servicio:

- I. Atención doméstica: máximo, 12 horas/mes.
- II. Atención personal: máximo, 21 horas/mes.
- III. Actividades socioeducativas: el número de horas se valorará por parte del Trabajador Social de referencia, en conjunto con la familia pero no podrán superar el máximo de 21 horas/mes.

Previa valoración del Trabajador/a Social de referencia, se podrán ampliar esos máximos de horas, siempre y cuando la situación del beneficiario del servicio así lo requiera, por

falta de apoyos externos, situación de salud, situación sobrevenida u otras circunstancias excepcionales que así estime el técnico.

3.7.1. Otras consideraciones a tener en cuenta. Los servicios que se realicen los sábados (por la tarde) y los domingos, serán destinados a la atención personal. En las atenciones de tareas mixtas se adaptarán a las necesidades de cada usuario, teniendo en cuenta la disponibilidad de la entidad adjudicataria del servicio.

En aquellos casos en los que un usuario rechace más de tres propuestas de prestación de servicio, que se consideren apropiadas para el mismo, el Trabajador/a Social de referencia podrá desestimar la solicitud.

La efectividad de los servicios que se concedan estará limitada, en todo caso, por los recursos de los que se disponga en cada momento.

Una vez resuelto el Programa Individual de Atención (PIA) con la modalidad de atención más adecuada para el dependiente por parte de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia, el Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal deberá ser dado de baja. Asimismo, en el caso de que el servicio concedido en PIA sea el Servicio de Ayuda a Domicilio, la no aceptación del mismo, supondrá la extinción del Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal.

3.8. Procedimiento de tramitación. Los ciudadanos que deseen recibir información del Ayuntamiento de Colmenar Viejo relativa al Servicio de Ayuda a Domicilio y Servicio de Teleasistencia ante una situación de necesidad, serán atendidos en el Centro de Servicios Sociales de la Calle Carlos Aragón Cancela y en el Centro de Mayores de la Calle Paraguay, s/n, en función de los criterios establecidos al efecto para determinar el centro de referencia.

Los Servicios de Atención Social Primaria ofrecerán asesoramiento, apoyo y acompañamiento social a los usuarios de los servicios sociales, informándoles y orientándolos de los recursos sociales disponibles y del acceso a los mismos para alcanzar, restablecer o mejorar su bienestar.

Esta información se podrá obtener de forma presencial, previa cita con el Trabajador Social de referencia, y por vía telefónica. El Trabajador Social informará al usuario del procedimiento, requisitos de acceso a las prestaciones, así como sobre la necesidad de gestionar la solicitud del reconocimiento del grado de dependencia y de los documentos necesarios para el inicio de los trámites, que serán facilitados en dicha entrevista. La solicitud del servicio deberá ser registrada y solo podrá presentarse una única solicitud por unidad familiar.

3.8.1. Documentación. Además de la solicitud debidamente cumplimentada y firmada, se deberán adjuntar los siguientes documentos:

- Fotocopia del DNI, NIE o documento acreditativo de personalidad de todos los miembros de la unidad de convivencia, entendiéndose a esta como todas las personas que conviven en un mismo domicilio y tengan lazos de parentesco por consanguinidad o afinidad hasta segundo grado.
- Si el solicitante es el representante legal, se deberán aportar los documentos acreditativos de dicha condición.
- Fotocopia del libro de familia en caso de que el servicio se preste a unidades familiares con menores a cargo.
- El certificado de empadronamiento será solicitado de oficio por el Trabajador Social de Referencia.
- Informe médico/sanitario donde consten las condiciones de salud de la persona beneficiaria del servicio, así como de cualquier otro miembro que vaya también a ser beneficiario. El modelo de informe de salud será el mismo que el que ha determinado la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia, para la tramitación de la solicitud del reconocimiento del grado de dependencia. Deberá ser emitido por los Servicios de Salud Públicos o bien otras entidades sanitarias debidamente acreditadas.
- Justificante de ingresos de la unidad familiar.
- Copia de la Declaración de la Renta o Certificado de IRPF del año fiscal anterior a la fecha de solicitud del servicio, de los integrantes de la unidad de convivencia que se encuentren en edad laboral.
- Justificantes de otros ingresos: alquileres, préstamos hipotecarios de primera vivienda, gastos residenciales o centro de día, pensiones compensatorias u otros ingresos periódicos no contemplados en los detallados.
- Certificado catastral de bienes inmuebles de los miembros que forman la unidad de convivencia, si procede.
- Certificado de diversidad funcional.

- Resolución del grado de dependencia, si procede.
- Los solicitantes, además, podrán acompañar cuanta documentación estimen conveniente para precisar o complementar su situación. Los documentos se presentarán en formato original y fotocopia de los mismos para su comprobación.
- El Ayuntamiento de Colmenar Viejo podrá solicitar la aportación de otra documentación que se considere necesaria para comprobar que se reúnen los requisitos de acceso al servicio.

Los usuarios del servicio podrán autorizar al Ayuntamiento de Colmenar Viejo para recabar, de otros organismos públicos información relativa a su capacidad económica y patrimonial al objeto de agilizar la tramitación de la solicitud. Esta autorización solo será válida cuando el Ayuntamiento haya suscrito los correspondientes acuerdos de colaboración con otros organismos públicos de acceso a los ficheros que obren en su poder.

La Administración Municipal tendrá en todo momento la facultad de verificar los datos aportados por los interesados. La ocultación o falsedad de los datos que deben figurar en la solicitud o en los documentos aportados, podrán ser considerados causa suficiente para denegar el servicio solicitado.

En cualquier fase del procedimiento, el solicitante o, en su caso, la persona que ejerza su representación, podrá desistir de su solicitud o renunciar a los servicios reconocidos. El desistimiento o renuncia se comunicará al Ayuntamiento por escrito a través del Registro Municipal para que surta los efectos oportunos.

3.8.2. Subsanación de la solicitud. Si la solicitud de iniciación no reúne los requisitos exigidos, el Ayuntamiento de Colmenar Viejo requerirá al interesado para que en un plazo de diez días hábiles desde el siguiente a la recepción de la notificación del requerimiento, 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 la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Transcurridos 30 días desde la notificación, si el interesado no ha presentado la documentación requerida, se entenderá por desistida la solicitud.

El plazo máximo para dictar resolución expresa será de tres meses desde la fecha en que la solicitud ha tenido entrada en el Registro Municipal para su tramitación, salvo que dicho plazo haya quedado en suspenso por alguna de las causas establecidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Las resoluciones que ponen fin al procedimiento de tramitación de las solicitudes para acceder al Servicio de Ayuda Domicilio a que se refiere esta ordenanza reguladora, podrán ser recurridas potestativamente en reposición ante el mismo órgano que los haya dictado o ser impugnados directamente ante la jurisdicción contencioso administrativa.

El plazo para la interposición del recurso potestativo de reposición será de un mes, contado a partir del día siguiente al de la recepción de la notificación de la resolución que se recurre, si fuera expresa. Si no lo fuera, el plazo será de tres meses, que se contarán a partir del día siguiente a aquel en que se produzca la resolución presunta.

El plazo para la interposición del recurso contencioso-administrativo será de dos meses, contados desde el día siguiente al de la recepción de la notificación de la resolución que se recurre, si fuera expresa. Si no lo fuera, el plazo será de seis meses, que se contará, para el solicitante y otros posibles interesados, a partir del día siguiente a aquel en que se produzca la resolución presunta.

3.8.3. Tipos de procedimiento. El Servicio de Ayuda a Domicilio podrá ser tramitado por dos vías:

A) Procedimiento ordinario:

Un vez registrada la solicitud junto con la documentación y tras haber sido revisada observando que se encuentra completa, esta será trasladada a los Trabajadores Sociales de referencia que aplicarán el baremo económico. Posteriormente, se informará a los usuarios del servicio de las condiciones del servicio, aportación económica y propuesta de modalidad del servicio. Tras acuerdo el Trabajador Social, elaborará el parte de alta que firmará y en el que también constará la firma del usuario.

La puesta en marcha del servicio se realizará por parte del Trabajador Social una vez valorado como recurso idóneo y tras el estudio del mismo a través de las técnicas, instrumentos y recursos propios del Trabajo Social, incluida la visita a domicilio si fuese necesaria.

El parte de alta se enviará mediante correo electrónico, en formato no manipulable con copia al Coordinador del Servicio, a la empresa adjudicataria del servicio. La empresa deberá cumplir con lo establecido en el contrato para la prestación del servicio en la puesta en mar-

cha del mismo, según los protocolos establecidos. En el procedimiento ordinario, la empresa adjudicataria deberá activar el servicio en los 5 días siguientes a la recepción del parte de alta.

En caso de denegación del servicio, está deberá ser motivada.

B) Procedimiento de urgencia:

En aquellos casos de extrema y urgente necesidad valorada por los Trabajadores Sociales Municipales podrán, mediante la elaboración de Informe Social, solicitar la aplicación del trámite de urgencia para la proceder al alta del servicio. La empresa estará obligada a poner en activo el servicio en las siguientes 48 horas a partir de la recepción del parte de alta.

La persona beneficiaria del servicio, su representante legal o bien sus familiares deberán iniciar el trámite de solicitud del Servicio de Ayuda a Domicilio por la vía ordinaria en los siguientes 10 días desde el inicio del servicio.

3.8.4. Aplicación del baremo de necesidad. Con el propósito de objetivar las necesidades de los usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio, permitir un diagnóstico más cercano a su realidad, fijar las necesidades de atención, y en definitiva mejorar su calidad de vida, se establece el siguiente baremo de necesidades. Este instrumento pretende establecer criterios de prioridad en el acceso al servicio, homogeneizar indicadores de evaluación y en definitiva buscar la igualdad en la prestación del servicio.

CRITERIOS A VALORAR	PUNTUACIÓN
Autonomía personal	50
Situación de la vivienda	20
Situación socio-familiar	30
TOTAL PUNTUACIÓN MÁXIMA	100

AUTONOMÍA PERSONAL (50 puntos)		
Actividades de la vida diaria: lavar, cocinar, planchar, limpiar... (valorar la dificultad provocada por limitación física, psíquica o sensorial, no por cuestiones culturales)	Nula	0 puntos
	Poca	10 puntos
	Mucha	15 puntos
	Total	20 puntos
Relaciones con el entorno: realizar compras, gestiones administrativas y de salud...	Nula	0 puntos
	Poca	4 puntos
	Mucha	7 puntos
	Total	10 Puntos
Cuidados personales básicos: asearse, vestirse, incontinencia, medicación, manejo de interruptores...	Nula	0 puntos
	Poca	10 puntos
	Mucha	15 puntos
	Total	20 puntos
TOTAL PUNTUACIÓN MAXIMA		50 puntos

SITUACIÓN DE LA VIVIENDA (20 puntos)		
Condiciones de habitabilidad: barreras arquitectónicas en el acceso y dentro de la vivienda, iluminación, ventilación, goteras/humedades, amenaza de ruina.	Óptimas	0 puntos
	Suficientes	3 punto
	Deficientes	6 puntos
	Pésimas	10 puntos
Equipamiento básico: agua corriente, WC, ducha, electricidad, gas, frigorífico, lavadora. Se dispone en:	En su totalidad	0 puntos
	De alguno de ellos	6 puntos
	Carece de los mismos	10 puntos
TOTAL PUNTUACIÓN MÁXIMA		20 puntos

SITUACIÓN SOCIO-FAMILIAR (30 puntos)		
Relaciones de convivencia: tanto con las personas con las que convive como con las que le podrían proporcionar apoyo.	Buenas relaciones	0 puntos
	Problemas leves	1 puntos
	Problemas graves	4 puntos
	Ninguna relación	11 puntos
Tipo de ayuda que se le presta: por parte de familiares directos o indirectos para permanecer en su entorno.	Suficientes	0 puntos
	Insuficientes	4 puntos
	No percibe ayuda	11 puntos
Tipo de ayuda que se le presta: por parte de vecinos y/o amigos de forma continua, para permanecer en su entorno.	Suficientes	0 puntos
	Insuficientes	5 puntos
	No percibe ayuda	8 puntos
Si la persona decide vivir sola, pudiendo estar integrado en una unidad de convivencia: se le otorgará una puntuación total de 10, sin que pueda puntuar en los anteriores ítem.		10 puntos
TOTAL PUNTUACIÓN MÁXIMA		30 puntos

3.8.5. Aplicación del baremo económico. Los usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal deberán realizar una aportación económica para la financiación del servicio. Esta participación estará sujeta a su capacidad económica si vive solo, o bien a la capacidad económica familiar en caso de convivir con otras personas con las que mantenga relación de parentesco (salvo que el servicio se destine a tareas de atención personal y conviva con familiares que no sean el cónyuge o pareja de hecho, que en ese caso solo se tendrá en cuenta la situación patrimonial del beneficiario, como medida de apoyo a familias cuidadoras).

El abono del coste del servicio por parte de los usuarios se realizará mediante domiciliación bancaria a la empresa adjudicataria del servicio.

La falta de pago por un período superior a tres meses dará lugar a la baja en la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, salvo informe en contra del Trabajador Social.

El cálculo del nivel familiar de ingresos se realizará utilizando la documentación aportada por el beneficiario del servicio, o bien su representante relativa a los ingresos y gastos que serán computables para efectuar el cálculo.

A) Cálculo general:

Se tendrán en cuenta todos los ingresos procedentes de rendimientos del trabajo, pensiones y seguros, así como los rendimientos del capital mobiliario e inmobiliario, siendo el documento de referencia el Certificado del Impuesto de Renta de Personas Físicas del último año fiscal. A la suma anual de los ingresos se podrán restar los gastos anuales del alquiler de la vivienda en la que tenga su residencia el beneficiario del servicio, o bien los gastos de hipoteca de la vivienda habitual, salvo que disponga de otras viviendas en cuyo caso no se podrán restar.

El total resultante se dividirá entre doce (doce meses). Posteriormente, ese resultado se dividirá entre el número de miembros de la unidad familiar, teniendo en cuenta:

- I. En el caso de que solo exista una persona en el domicilio, se dividirá entre 1,5.
- II. Si en el domicilio donde se prestará el servicio convive una persona que tenga reconocido un grado de diversidad funcional superior al 65 por 100, a efectos de computar el número de miembros, esta persona computará como 2.

El resultado final se utilizará para determinar el porcentaje del coste total del servicio que deberá asumir tanto el usuario, como la parte correspondiente al Ayuntamiento de Colmenar Viejo.

B) Cálculo excepcional:

- I. En aquellos casos en los que los intereses de cuentas, depósitos y activos financieros superen los 1.000,00 euros anuales, se solicitará la correspondiente documentación bancaria a fin de acreditar el capital que ha dado lugar a esos intereses, que será prorrateado en la renta mensual per cápita.
- II. En aquellos casos en los que se disponga de una segunda vivienda en propiedad, se incrementará el porcentaje, que se haya obtenido previamente en el cálculo general un 50 por 100. A efectos de cálculo, los inmuebles tipo: garajes, locales y propiedades rústicas incrementarán el porcentaje obtenido en el cálculo general en un 10 por 100 cada uno (o la parte proporcional en el caso de no ser propietario al 100 por 100).
- III. Si la propiedad o propiedades, excluida la vivienda habitual, no se dispone al 100 por 100, se aplicará una reducción proporcional por cada propiedad (propiedad al 100 por 100, un 50 por 100 de incremento, propiedad al 50 por 100, un 25 por 100 de incremento...).
- IV. Los usuarios del servicio que dispongan de una tercera vivienda en propiedad al 100 por 100, deberán abonar el 100 por 100 del coste total.
- V. Las viviendas en régimen de usufructo solo se gravarán cuando se dispongan de ellas en este régimen en un número igual o superior a dos, en cuyo caso se incrementará el porcentaje obtenido en el régimen general en un 25 por 100 por cada vivienda, a partir de esa segunda vivienda.
- VI. Para otras situaciones, no contempladas en las anteriores y previo Informe Social del Trabajador Social de Referencia se podrá prestar el servicio si existen razones fundamentadas de grave desprotección social por razones de salud o familiares.

Para determinar los importes que deben repercutirse a cada una de los beneficiarios del servicio se aplicarán los porcentajes de copago que se indicarán en una tabla, teniendo en cuenta que el tramo inicial corresponde a la aportación de un 5 por 100 del coste total del servicio para aquellos beneficiarios cuya renta mensual no supere el Salario Mínimo Interpro-

fesional anual, dividido entre 12 (12 meses) y posteriormente dividido en 1,5 (índice corrector). A cada tramo se le irá sumando 60 euros, con un incremento por tramo de un 5 por 100.

El usuario del servicio deberá abonar el porcentaje que le corresponda, del total de horas prestadas durante el mes. Asimismo, se facturarán aquellas horas en las que estaba previsto la prestación del servicio pero no se realizó por causas imputables al usuario. Para evitar esta situación el beneficiario del servicio queda obligado a comunicar con un plazo mínimo de 24 horas de antelación a la empresa adjudicataria, sobre la imposibilidad de realizar el servicio.

La tabla con los tramos de renta mensual, y porcentaje correspondiente se revisarán anualmente, desde el 1 de enero, en función del Salario Mínimo Interprofesional que se determine para dicho año. A continuación se presenta la tabla de aplicación para el año 2021:

Salario Mínimo Interprofesional 2021: 965,00 euros.

$965,00 \times 14 \text{ (pagas)} = 13.510,00 / 12 \text{ (meses)} = 1.125,83 / 1,5 \text{ (índice corrector)} = 750,56 \text{ euros.}$

A cada tramo se le suma 60 euros por cada 5 por 100.

Por lo tanto, la tabla resultante sería la siguiente:

RENTA MENSUAL PER CÁPITA			% APORTACIÓN
HASTA	750,56		5,00%
DE	750,57	810,57	10,00%
DE	810,58	870,58	15,00%
DE	870,59	930,59	20,00%
DE	930,60	990,60	25,00%
DE	990,61	1.050,61	30,00%
DE	1.050,62	1.110,62	35,00%
DE	1.110,63	1.170,63	40,00%
DE	1.170,64	1.230,64	45,00%
DE	1.230,65	1.290,65	50,00%
DE	1.290,66	1.350,66	55,00%
DE	1.350,67	1.410,67	60,00%
DE	1.410,68	1.470,68	65,00%
DE	1.470,69	1.530,69	70,00%
DE	1.530,70	1.590,70	75,00%
DE	1.590,71	1.650,71	80,00%
DE	1.650,72	1.710,72	85,00%
DE	1.710,73	1.770,73	90,00%
DE	1.770,74	1.830,74	95,00%
A PARTIR DE	1.830,75		100,00%

En el supuesto de insuficiencia de crédito para la prestación del servicio, se confeccionará una lista de espera, dando prioridad a aquellos casos que requieran atención personal.

3.8.6. Resolución. Las resoluciones serán motivadas y las estimatorias expresarán, además, la intensidad del servicio, la aportación económica del beneficiario y las actividades a realizar por parte de la auxiliar de Ayuda a Domicilio en su caso. Dicha resolución será dictada, previo informe técnico, por el alcalde/presidente, o por el concejal/a-delegada que en cada momento ostente la competencia. Dicha resolución será comunicada al interesado en un plazo no superior a 10 días a contar desde el día siguiente a la fecha en la que fue dictada.

Si el interesado desiste del procedimiento deberá comunicarlo por escrito en un plazo de 10 días a contar desde el día siguiente de su notificación, en caso contrario se entenderá que acepta las condiciones del servicio.

La efectividad del acceso al servicio concedido estará limitada, en todo caso, por los recursos de que se disponga en cada momento, por lo que la incorporación del beneficiario a dicho servicio podrá ser objeto de aplazamiento hasta que se disponga de los recursos necesarios, lo que se indicará expresamente en la resolución de concesión. Dichas incorporaciones aplazadas se incorporarán a una lista de espera en la que permanecerán hasta que se pueda producir el alta en la prestación del servicio solicitado.

Las resoluciones se notificarán por escrito a los interesados en la forma y por cualquiera de los medios que permitan tener constancia de la recepción por los interesados, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

3.8.7. Alta del servicio. Una vez que se ha concedido el Servicio de Ayuda a Domicilio, todos los usuarios pasarán a una lista por orden de puntuación, según su autonomía personal, situación socio-familiar y situación de la vivienda. Se procederá al alta de los servicios con puntuación más elevada en función de la disponibilidad presupuestaria. Si dos personas obtienen la misma puntuación, se optará por dar de alta el servicio con mayor antigüedad.

3.8.8. Incidencias. A continuación se detallan las incidencias que pueden surgir en la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio:

A) Baja temporal:

La suspensión temporal del servicio se producirá por los siguientes motivos: ingreso hospitalario, vacaciones, traslado con familiares, otras circunstancias excepcionales. La baja temporal no podrá ser superior a 1 mes, salvo en el caso de ingresos hospitalarios que podrá prorrogarse por un máximo de 3 meses.

Con informe previo del Trabajador Social de referencia donde se motive la situación, excepcionalmente se podrá proponer una ampliación de la baja hasta 6 meses.

B) Baja definitiva:

El servicio generará baja definitiva por los siguientes motivos:

- 1) Fallecimiento del titular.
- 2) Cese voluntario.
- 3) Cuando el usuario pasa a ser atendido a través de las prestaciones derivadas de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a Personas en Situación de Dependencia.
- 4) Traslado a otro municipio.
- 5) Traslado con familiares que asumen el cuidado del usuario del servicio.
- 6) Traslado a un centro residencial.
- 7) Modificación en las circunstancias que dieron lugar a la concesión del servicio.
- 8) Incumplimiento reiterado de los deberes establecidos en esta ordenanza.
- 9) Superar el timo máximo de suspensión temporal.
- 10) La baja del servicio será notificada por la persona beneficiaria a los Servicios Sociales en documento escrito. En los casos en los que sea el Ayuntamiento quien proceda a la baja definitiva por los motivos ya recogidos en esta ordenanza, dicha baja será motivada y notificada, junto con los recursos que puedan interponerse ante tal resolución.

Una vez gestionada la baja definitiva, si la persona manifiesta su deseo de volver recibir el servicio, deberá iniciar los trámites como si fuera un alta nueva.

C) Cambio de titularidad del servicio:

Cuando en un domicilio existen varios miembros que son beneficiarios del servicio y el titular del mismo genera una baja definitiva, el futuro perceptor del servicio deberá solicitar por escrito el cambio de titularidad del servicio.

En el caso de existir otros miembros que no eran beneficiarios del servicio, y sin embargo quieren optar al mismo, deberán presentar la solicitud y documentación como si se tratara de una solicitud nueva.

3.8.9. Seguimiento del servicio y posibles modificaciones:

A) Seguimiento:

Con la puesta en marcha del Servicio de Ayuda a Domicilio, corresponde tanto a la empresa adjudicataria del servicio como al equipo técnico municipal de referencia realizar el seguimiento del mismo. Dicho seguimiento se efectuará a través de entrevistas en despacho, visitas a domicilio, llamadas de teléfono, así como a través de la reunión de coordinación entre la empresa y el responsable municipal del servicio.

Además de la obligación de los usuarios de comunicar cualquier variación que pueda afectar a la prestación del servicio y las condiciones del mismo, el Ayuntamiento podrá solicitar a los usuarios información actualizada referente a los ámbitos sociofamiliar, económico y de salud a fin de realizar las oportunas regularizaciones.

B) Modificaciones:

Dadas las características del servicio, así como de la evolución de la situación de los usuarios, el servicio puede estar sujeto a diferentes modificaciones: aumento o reducción de horas, cambio de tareas, reajuste de horarios, suspensiones, extinciones, cambio de aportación económica. Estas modificaciones deberán ser comunicadas por escrito a los beneficiarios del servicio, previo informe del técnico responsable del expediente familiar y tras haber realizado las comprobaciones necesarias.

La empresa adjudicataria del servicio tendrá la obligación de evitar, en la medida de lo posible el cambio continuo de auxiliares en un mismo domicilio y en todo caso se atenderá a

lo establecido en el pliego de prescripciones técnicas. Si se produjeran estos cambios, deberán avisar con antelación a la persona titular del servicio, salvo casos de fuerza mayor.

Capítulo tercero

Servicio de Teleasistencia

Art. 4. *Servicio de Teleasistencia.*—4.1. Servicio de Teleasistencia. El Servicio de Teleasistencia Municipal (en adelante, TAM) consiste en la prestación de un servicio mediante la línea telefónica y con un equipamiento informático específico situado en el domicilio del usuario que permite a estos ponerse en contacto con un centro de atención las 24 horas del día, todos los días del año, pulsando el botón de alarma que deberán llevar puesto en su domicilio. A través del sistema de manos libres, serán atendidos por personal con preparación específica para dar respuesta a la demanda concreta o una emergencia. Dada la necesidad, se movilizarán los recursos humanos y materiales precisos para satisfacer la misma, a la mayor brevedad posible.

El TAM se configura como un recurso técnico que ofrece atención y apoyo personal y social continuo, a la vez que permite detectar situaciones de crisis personal, social o médica y en su caso, intervenir inmediatamente en ellas. A través de un equipamiento de comunicaciones e informático específico que podrá ser fijo o móvil, se posibilitará:

- 1) La conexión permanente con un centro de recepción de llamadas que cuenta con personal cualificado para dar respuesta a situaciones de emergencia. El Centro a efectos de seguimiento entrará en contacto verbal con el beneficiario, al menos una vez cada semana, y realizará las llamadas de recuerdo necesarias para asuntos tales como la toma de medicamentos, la realización de determinadas gestiones y otras análogas.
- 2) El apoyo inmediato en situaciones de crisis, mediante el contacto verbal o movilizándolo los recursos necesarios, facilitando asimismo el enlace con el entorno socio-familiar del usuario.
- 3) La actuación en el propio domicilio cuando proceda.

4.2. Objetivos del Servicio de Teleasistencia Municipal. El objetivo general y fundamental del servicio TAM es mejorar la calidad de vida de los usuarios del mismo, proporcionando autonomía y seguridad en su entorno habitual, evitando situaciones de riesgo y desarraigo. Asimismo, pretende alcanzar los siguientes objetivos específicos:

- 1) Favorecer la permanencia e integración de las personas que se encuentran en situación socio-sanitaria de riesgo por razones de edad o diversidad funcional, en su entorno familiar y social, evitando situaciones de desarraigo y el ingreso en servicios residenciales.
- 2) Procurar y mantener el mayor grado posible de autonomía e independencia de estas personas en su domicilio.
- 3) Proporcionar atención inmediata ante situaciones de emergencia, crisis personales, sociales o médicas.
- 4) Apoyar a la organización familiar y a la persona cuidadora de personas dependientes, evitando situaciones de crisis sin suplir, en ningún caso, la responsabilidad de aquella.
- 5) Intervenir en situaciones de urgencia.
- 6) Realizar labores de acompañamiento.
- 7) Prevenir el aislamiento social.
- 8) Servir de canal de intermediación entre el usuario y el resto de recursos socio asistenciales, así como con las familias de los mismos.

4.3. Beneficiarios del Servicio. Personas mayores de 65 años con limitación en su autonomía personal, o personas de edad inferior a los 65 años con diversidad funcional reconocida (en por 100 igual o superior al 33) por estar afectados de una enfermedad crónica u otras razones: aislamiento social y familiar, que se encuentran en situación de riesgo, o bien que se considere que el servicio facilite y permita el mantenimiento del usuario en su entorno habitual.

No podrán ser titulares del servicio aquellas personas que no dispongan de cierta capacidad de comprensión y discernimiento para la correcta utilización del servicio.

4.4. Requisitos para acceder al Servicio. Los requisitos que se deberán cumplir para poder ser beneficiario del Servicio de Teleasistencia Municipal son:

- 1) Ser español o nacional de cualquier Estado miembro de la Unión Europea o nacional de un país extranjero no comunitario con permiso de residencia legal en España en vigor. (Se considerará válido el permiso si se comprueba que se ha solicitado la renovación dentro de los tres meses anteriores a su fecha de caducidad).
- 2) Ser mayor de 65 años con limitación en su autonomía personal, o menor de esa edad con grado de diversidad funcional reconocida de al menos un 33 por 100 que estén afectados de una enfermedad crónica u otras razones: aislamiento social y familiar que se encuentran en situación de riesgo
- 3) Personas con necesidades de atención por pérdida de la autonomía personal, acreditada mediante informe médico en modelo oficial.
- 4) Disponer de línea telefónica en el domicilio, aunque se valorará otras alternativas cuando la situación del solicitante así lo requiera.
- 5) Vivir solo, pasar gran parte del día solo o convivir con personas en situaciones similares.
- 6) Entregar un juego de llaves del domicilio a la empresa adjudicataria del servicio.
- 7) No ser beneficiario del Servicio de Teleasistencia por otros medios públicos o privados.
- 8) Gestionar en paralelo la solicitud del reconocimiento del grado de dependencia, siendo extinguido el servicio una vez resuelto el Programa Individual de Atención. El rechazo del Servicio de Teleasistencia concedido a través del PIA supondrá la extinción del Servicio de Teleasistencia Municipal.
- 9) En el caso de teleasistencia domiciliaria fija, deberá disponer de servicio telefónico o comunicaciones compatibles con el sistema de teleasistencia, así como suministro eléctrico.
- 10) En el caso de teleasistencia móvil, disponer en la zona de residencia de cobertura de telefonía móvil.
- 11) Tener cubiertas sus necesidades básicas de vivienda, alimentación e higiene personal y del domicilio.
- 12) No encontrarse en circunstancias que por su gravedad o complejidad imposibiliten la correcta utilización del servicio o suponga riesgos no controlados. La situación física, psíquica o sensorial de la persona usuaria debe ser compatible con la prestación del servicio.
- 13) Garantizar la posibilidad de acceso al domicilio en caso de emergencia. En el supuesto de que el usuario no quisiera hacer la entrega de las llaves, suscribirá un documento en el que se indicará, además de esta circunstancia, en qué domicilio alternativo, próximo al suyo, puede ser recogida en caso de emergencia la copia de las llaves. Asimismo, firmará un documento donde asuma las consecuencias que pueden derivarse de su decisión de no entregar las llaves y en el que se exima tanto a las Administraciones, como las entidades que prestan el servicio, de cualquier responsabilidad en la reparación de los daños que se puedan producir en el acceso forzoso al domicilio por situación de emergencia.
- 14) Proporcionar los datos personales indispensables para la prestación del servicio, consentir su tratamiento y autorizar la grabación de las comunicaciones que mantenga con el centro de atención, todo ello bajo las medidas de protección que la normativa vigente contempla.
- 15) Las personas solicitantes o sus representantes legales deberán aceptar voluntaria y conscientemente, considerando también su posible participación en el coste, las condiciones de prestación del servicio.
- 16) Aportar la información y documentación que le sea requerida, incluida la económica, por el centro municipal de atención social primaria de referencia a su domicilio, que ordenará el alta en la prestación del servicio.

4.5. Procedimiento de tramitación:

4.5.1. Documentación. Además de la solicitud debidamente cumplimentada y firmada, se deberán adjuntar los siguientes documentos:

- Fotocopia del DNI, NIE o documento acreditativo de personalidad de todos los miembros de la unidad de convivencia, entendiéndose a esta como todas las personas que conviven en un mismo domicilio y tengan lazos de parentesco por consanguinidad o afinidad hasta segundo grado.
- Si el solicitante es el representante legal, se deberán aportar los documentos acreditativos de dicha condición.

- Fotocopia del libro de familia en caso de que el servicio se preste a unidades familiares con menores a cargo.
- El certificado de empadronamiento será solicitado de oficio por el Trabajador Social de Referencia.
- Informe médico/sanitario donde consten las condiciones de salud de la persona beneficiaria del servicio, así como de cualquier otro miembro que vaya también a ser beneficiario. El modelo de informe de salud será el mismo que el que ha determinado la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia, para la tramitación de la solicitud del reconocimiento del grado de dependencia. Deberá ser emitido por los Servicios de Salud Públicos o bien otras entidades sanitarias debidamente acreditadas.
- Justificante de ingresos de la unidad familiar.
- Copia de la Declaración de la Renta o Certificado de IRPF del año fiscal anterior a la fecha de solicitud del servicio, de los integrantes de la unidad de convivencia que se encuentren en edad laboral.
- Justificantes de otros ingresos: alquileres, préstamos hipotecarios de primera vivienda, gastos residenciales o centro de día, pensiones compensatorias u otros ingresos periódicos no contemplados en los detallados.
- Certificado catastral de bienes inmuebles de los miembros que forman la unidad de convivencia, si procede.
- Certificado de diversidad funcional.
- Resolución del grado de dependencia, si procede.
- Los solicitantes, además, podrán acompañar cuanta documentación estimen conveniente para precisar o complementar su situación. Los documentos se presentarán en formato original y fotocopia de los mismos para su comprobación.
- El Ayuntamiento de Colmenar Viejo podrá solicitar la aportación de otra documentación que se considere necesaria para comprobar que se reúnen los requisitos de acceso al servicio.

Los usuarios del servicio podrán autorizar al Ayuntamiento de Colmenar Viejo para recabar, de otros organismos públicos información relativa a su capacidad económica y patrimonial al objeto de agilizar la tramitación de la solicitud. Esta autorización solo será válida cuando el Ayuntamiento haya suscrito los correspondientes acuerdos de colaboración con otros organismos públicos de acceso a los ficheros que obren en su poder.

La Administración Municipal tendrá en todo momento la facultad de verificar los datos aportados por los interesados. La ocultación o falsedad de los datos que deben figurar en la solicitud o en los documentos aportados, podrán ser consideradas causa suficiente para denegar el servicio solicitado.

En cualquier fase del procedimiento, el solicitante o, en su caso, la persona que ejerza su representación, podrá desistir de su solicitud o renunciar a los servicios reconocidos. El desistimiento o renuncia se comunicará al Ayuntamiento por escrito a través del Registro Municipal para que surta los efectos oportunos.

4.5.2. Subsanación de la solicitud. Si la solicitud de iniciación no reúne los requisitos exigidos, el Ayuntamiento de Colmenar Viejo requerirá al interesado para que en un plazo de diez días hábiles desde el siguiente a la recepción de la notificación del requerimiento, 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 la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Transcurridos 30 días desde la notificación, si el interesado no ha presentado la documentación requerida, se entenderá por desistida la solicitud.

El plazo máximo para dictar resolución expresa será de tres meses desde la fecha en que la solicitud ha tenido entrada en el Registro Municipal para su tramitación, salvo que dicho plazo haya quedado en suspenso por alguna de las causas establecidas la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Transcurrido el plazo máximo a que se refiere el párrafo anterior sin que se haya adoptado resolución expresa, se entenderá desestimada la solicitud.

4.5.3. Tipos de procedimiento. El Servicio de Teleasistencia podrá ser tramitado por dos vías:

A) Procedimiento ordinario:

Una vez registrada la solicitud junto con la documentación y tras haber sido revisada observando que se encuentra completa, esta será trasladada a los Trabajadores Sociales de refe-

rencia que aplicarán el baremo económico. Posteriormente, se informará a los usuarios del servicio de las condiciones del servicio, tras acuerdo entre ambas partes el Trabajador Social elaborará el parte de alta que firmará y en el que también constará la firma del usuario.

La puesta en marcha del servicio se realizará por parte del Trabajador Social tras haberlo valorado como recurso idóneo y tras el estudio del mismo a través de las técnicas, instrumentos y recursos propios del Trabajo Social, incluida la visita a domicilio si fuese necesaria.

El parte de alta se enviará mediante correo electrónico, en formato no manipulable con copia al Coordinador del Servicio, a la empresa adjudicataria del servicio. La empresa deberá cumplir con lo establecido en el contrato para la prestación del servicio en la puesta en marcha del mismo, según los protocolos establecidos. En el procedimiento ordinario, la empresa adjudicataria deberá activar el servicio en los 5 días siguientes a la recepción del parte de alta.

En caso de denegación del servicio, está deberá ser motivada.

B) Procedimiento de urgencia:

En aquellos casos de extrema y urgente necesidad valorada por los Trabajadores Sociales Municipales podrán, mediante la elaboración de Informe Social, solicitar la aplicación del trámite de urgencia para el proceder al alta del servicio. La empresa estará obligada a poner en activo el servicio en las siguientes 48 horas a partir de la recepción del parte de alta.

La persona beneficiaria del servicio, su representante legal o bien sus familiares deberán iniciar el trámite de solicitud del Servicio de Ayuda a Domicilio por la vía ordinaria en los siguientes 10 días desde el inicio del servicio.

4.5.4. Aplicación del baremo de necesidad. Al igual que ocurre con el Servicio de Ayuda a Domicilio, en el Servicio de Teleasistencia también se tendrán en cuenta una serie de indicadores para objetivar los criterios de acceso al mismo. Por todo ello, se establece el siguiente baremo de necesidades que pretende establecer criterios de prioridad en el acceso al servicio, homogeneizar indicadores de evaluación y en definitiva buscar la igualdad en la prestación del servicio.

CRITERIOS A VALORAR	PUNTUACIÓN
Autonomía personal	40
Situación de la vivienda	10
Situación socio-familiar	20
Situación económica	30
TOTAL PUNTUACIÓN	100

AUTONOMÍA PERSONAL (40 puntos)		
Actividades de la vida diaria: lavar, cocinar, planchar, limpiar... (valorar la dificultad provocada por limitación física, psíquica o sensorial, no por cuestiones culturales)	Nula	0 puntos
	Poca	7 puntos
	Mucha	10 puntos
	Total	15 puntos
Relaciones con el entorno: realizar compras, gestiones administrativas y de salud...	Nula	0 puntos
	Poca	3 puntos
	Mucha	6 Puntos
	Total	10 Puntos
Cuidados personales básicos: asearse, vestirse, incontinencia, medicación, manejo de interruptores.	Nula	0 puntos
	Poca	7 puntos
	Mucha	10 puntos
	Total	15 puntos
TOTAL PUNTUACIÓN MÁXIMA		40 puntos

SITUACIÓN DE LA VIVIENDA (10 puntos)		
Condiciones de habitabilidad: barreras arquitectónicas en el acceso y dentro de la vivienda, iluminación, ventilación, goteras/humedades, amenaza de ruina.	Óptimas	0 puntos
	Suficientes	2 punto
	Deficientes	3 puntos
	Pésimas	5 puntos
Equipamiento básico: agua corriente, WC, ducha, electricidad, gas, frigorífico, lavadora. Se dispone en:	En su totalidad	0 puntos
	De alguno de ellos	3 puntos
	Carece de los mismos	5 puntos
TOTAL PUNTUACIÓN MÁXIMA		10 puntos

SITUACIÓN SOCIO-FAMILIAR (20 puntos)		
Relaciones de convivencia; tanto con las personas con las que convive como con las que le podrían proporcionar apoyo.	Buenas relaciones	0 puntos
	Problemas leves	3 puntos
	Problemas graves	6 puntos
	Ninguna relación	8 puntos
Tipo de ayuda que se le presta: por parte de familiares directos o indirectos para permanecer en su entorno.	Suficientes	0 puntos
	Insuficientes	5 puntos
	No percibe ayuda	7 puntos
Tipo de ayuda que se le presta: por parte de vecinos y/o amigos de forma continua, para permanecer en su entorno.	Suficientes	0 puntos
	Insuficientes	3 puntos
	No percibe ayuda	5 puntos
Si la persona decide vivir sola, pudiendo estar integrado en una unidad de convivencia: se le otorgará una puntuación total de 10, sin que pueda puntuar en los anteriores ítem.		10 puntos
TOTAL PUNTUACIÓN MÁXIMA		20 puntos

4.5.5. Aplicación del baremo económico. Los usuarios del Servicio de Teleasistencia no deberán realizar aportación económica por el coste del mismo, salvo que así se determine en la normativa municipal. Aun así, su situación económica y patrimonial sí se tendrá en cuenta a efectos de determinar el acceso o no al servicio, utilizando para ello el indicador de la renta mensual per cápita.

El cálculo del nivel familiar de ingresos se realizará utilizando la documentación aportada por el beneficiario del servicio, o bien su representante relativa a los ingresos y gastos que serán computables para efectuar el cálculo.

C) Cálculo general:

Se tendrán en cuenta todos los ingresos procedentes de rendimientos del trabajo, pensiones y seguros, así como los rendimientos del capital mobiliario e inmobiliario, siendo el documento de referencia el Certificado del Impuesto de Renta de Personas Físicas del último año fiscal. A la suma anual de los ingresos se podrán restar los gastos anuales del alquiler de la vivienda en la que tenga su residencia el beneficiario del servicio, o bien los gastos de hipoteca de la vivienda habitual, salvo que disponga de otras viviendas en cuyo caso no se podrán restar.

Se calculará la capacidad económica si vive solo, o bien a la capacidad económica familiar en caso de convivir con otras personas con las que mantenga relación de parentesco (salvo que conviva con familiares que no sean el cónyuge o pareja de hecho, que en ese caso solo se tendrá en cuenta la situación patrimonial del beneficiario, como medida de apoyo a familias cuidadoras).

El total resultante se dividirá entre doce (doce meses). Posteriormente, ese resultado se dividirá entre el número de miembros de la unidad familiar, teniendo en cuenta:

- I. En el caso de que solo exista una persona en el domicilio, se dividirá entre 1,5.
- II. Si en el domicilio donde se prestará el servicio convive una persona que tenga reconocido un grado de diversidad funcional superior al 65 por 100, a efectos de computar el número de miembros, está persona computará como 2.

El resultado final se utilizará para determinar qué puntuación obtendrá en este apartado.

D) Cálculo excepcional:

- I. En aquellos casos en los que los intereses de cuentas, depósitos y activos financieros superen los 1.000,00 euros anuales, se solicitará la correspondiente documentación bancaria a fin de acreditar qué capital ha dado lugar a esos intereses, que serán prorrateados en la renta mensual per cápita.
- II. En aquellos casos en los que se disponga de una segunda vivienda al 100 por 100, la puntuación que se obtendrá en este apartado será 0 puntos.
- III. Aquellos usuarios que dispongan de una tercera vivienda, todas al 100 por 100, no podrán acceder al Servicio de Teleasistencia municipal y se les informará acerca de la tramitación del recurso a nivel privado.
- IV. Aquellos beneficiarios que además de la vivienda habitual dispongan de otros inmuebles que no sean vivienda, tales como garajes, locales o fincas rústicas, estos no computarán salvo que su número exceda en tres, que en ese caso la puntuación en el apartado de vivienda será de 0.
- V. Las viviendas en régimen de usufructo solo se gravarán cuando se dispongan de ellas en este régimen en un número igual o superior a tres, en cuyo caso la puntuación en el apartado de vivienda será 0.

- VI. Los solicitantes del servicio que obtengan una puntuación de 0 en el baremo económico no podrán ser beneficiarios del servicio. Asimismo, deberán ser informados del recurso a través de gestión privada.
- VII. Para otras situaciones no contempladas en las anteriores, y previo Informe Social del Trabajador Social de Referencia se podrá prestar el servicio si existen razones fundamentadas de grave desprotección social por razones de salud o familiares.

La tabla con los tramos de renta mensual, y puntuación correspondiente se revisarán anualmente, desde el 1 de enero, en función del Salario Mínimo Interprofesional que se determine para dicho año. A continuación, se presenta la tabla de aplicación para el año 2021:

Salario Mínimo Interprofesional 2021: 965,00 euros.
 $965,00 \times 14$ (pagas) = 13.510,00/12 (meses) = 1.125,83/1,5 (índice corrector) = 750,56 euros.

A cada tramo se le suma 60 euros.

Por lo tanto, la tabla resultante sería la siguiente:

RENTA MENSUAL PER CÁPITA		PUNTAJÓN
HASTA	750,56	30
DE	750,57	27
DE	810,58	24
DE	870,59	21
DE	930,60	18
DE	990,61	15
DE	1.050,62	12
DE	1.110,63	9
DE	1.170,64	6
A PARTIR DE	1.230,65	0

En el supuesto de insuficiencia de crédito para la prestación del servicio, se confeccionará una lista de espera, dando prioridad a aquellos casos que obtengan mayor puntuación, o bien por razones excepcionales motivadas por el Trabajador Social de referencia a través de un Informe Social.

4.5.6. Resolución. Las resoluciones serán motivadas, dicha resolución será dictada, previo informe técnico, por el alcalde/presidente, o por el concejal/a-delegada que en cada momento ostente la competencia. Dicha resolución será comunicada al interesado en un plazo no superior a 10 días a contar desde el día siguiente a la fecha en la que fue dictada.

Si el interesado desiste del procedimiento deberá comunicarlo por escrito en un plazo de 10 días a contar desde el día siguiente de su notificación, en caso contrario se entenderá que acepta las condiciones del servicio.

La efectividad del acceso al servicio concedido estará limitada, en todo caso, por los recursos de que se disponga en cada momento, por lo que la incorporación del beneficiario a dicho servicio podrá ser objeto de aplazamiento hasta que se disponga de los recursos necesarios, lo que se indicará expresamente en la resolución de concesión. Dichas incorporaciones aplazadas se incorporarán a una lista de espera en la que permanecerán hasta que se pueda producir el alta en la prestación del servicio solicitado.

Las resoluciones se notificarán por escrito a los interesados en la forma y por cualquiera de los medios que permitan tener constancia de la recepción por los interesados, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Las resoluciones que ponen fin al procedimiento de tramitación de las solicitudes para acceder al Servicio de Teleasistencia Municipal a que se refiere esta ordenanza reguladora, podrán ser recurridas potestativamente en reposición ante el mismo órgano que los haya dictado o ser impugnados directamente ante el orden jurisdiccional al contencioso administrativo.

El plazo para la interposición del recurso potestativo de reposición será de un mes, contado a partir del día siguiente al de la recepción de la notificación de la resolución que se recurre, si fuera expresa. Si no lo fuera, el plazo será de tres meses, que se contarán a partir del día siguiente a aquel en que se produzca la resolución presunta.

El plazo para la interposición del recurso contencioso-administrativo será de dos meses, contados desde el día siguiente al de la recepción de la notificación de la resolución que se recurre, si fuera expresa. Si no lo fuera, el plazo será de seis meses, que se contará, para el solicitante y otros posibles interesados, a partir del día siguiente a aquel en que se produzca la resolución presunta.

4.5.7. Alta del servicio. Una vez que se ha concedido el Servicio de Teleasistencia, todos los usuarios pasarán a una lista por orden de puntuación, según su situación social,

médica y económica. Se procede al alta de los servicios con puntuación más elevada en función de la disponibilidad presupuestaria. Si dos personas obtienen la misma puntuación, se optará por dar de alta el servicio con mayor antigüedad.

4.5.8. Incidencias. A continuación se detallan las incidencias que pueden surgir en la prestación del Servicio de Telesistencia municipal:

A) Baja temporal:

La suspensión temporal del servicio se producirá por los siguientes motivos: ingreso hospitalario, vacaciones, traslado con familiares, otras circunstancias excepcionales. La baja temporal no podrá ser superior a 1 mes, salvo en el caso de ingresos hospitalarios que podrá prorrogarse por un máximo de 3 meses.

Con informe previo del Trabajador Social de referencia donde se motive la situación, excepcionalmente se podrá proponer una ampliación de la baja hasta 6 meses.

B) Baja definitiva:

El servicio generará baja definitiva por los siguientes motivos:

- 1) Fallecimiento del titular.
- 2) Cese voluntario.
- 3) Cuando el usuario pasa a ser atendido a través de las prestaciones derivadas de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a Personas en Situación de Dependencia.
- 4) Traslado a otro municipio.
- 5) Traslado con familiares que asumen el cuidado del usuario del servicio.
- 6) Traslado a un centro residencial.
- 7) Modificación en las circunstancias que dieron lugar a la concesión del servicio.
- 8) Incumplimiento reiterado de los deberes establecidos en esta ordenanza.
- 9) Superar el tiempo máximo de suspensión temporal.
- 10) La baja del servicio será notificada por la persona beneficiaria a los Servicios Sociales en documento escrito. En los casos en los que sea el Ayuntamiento quien proceda a la baja definitiva por los motivos ya recogidos en esta ordenanza, dicha baja será motivada y notificada, junto con los recursos que puedan interponerse ante tal resolución.

Una vez gestionada la baja definitiva, si la persona manifiesta su deseo de volver a recibir el servicio, deberá iniciar los trámites como si fuera un alta nueva.

C) Cambio de titularidad del servicio:

Cuando en un domicilio existen varios miembros que son beneficiarios del servicio y el titular del mismo genera una baja definitiva, el futuro perceptor del servicio deberá solicitar por escrito el cambio de titularidad del servicio.

En el caso de existir otros miembros que no eran beneficiarios del servicio, y sin embargo quieren optar al mismo, deberán presentar la solicitud y documentación como si se tratara de una solicitud nueva.

4.5.9. Seguimiento y modificaciones del Servicio de Telesistencia:

A) Seguimiento:

Con la puesta en marcha del Servicio de Telesistencia municipal, corresponde tanto a la empresa adjudicataria del servicio como al equipo técnico municipal de referencia realizar el seguimiento del mismo. Dicho seguimiento se efectuará a través de entrevistas en despacho, visitas a domicilio, llamadas de teléfono, así como a través de la reunión de coordinación entre la empresa y el responsable municipal del servicio.

Además de la obligación de los usuarios de comunicar cualquier variación que pueda afectar a la prestación del servicio y las condiciones del mismo, el Ayuntamiento podrá solicitar a los usuarios información actualizada referente a los ámbitos sociofamiliar, económico y de salud a fin de realizar las oportunas regularizaciones.

B) Modificaciones:

Todas las modificaciones que se puedan producir en el servicio deberán ser comunicadas por escrito a los beneficiarios del mismo, previo informe del técnico responsable del expediente familiar y tras haber realizado las comprobaciones necesarias.

Cuando el titular del servicio cambie de domicilio dentro del propio municipio, deberá informar por escrito de esta circunstancia a fin de proceder a comunicar a la empresa esta modificación y que se proceda a autorizar el traslado del terminal. Se podrá autorizar a con-

tinuar con la prestación del servicio siempre que se sigan cumpliendo con los requisitos que dieron lugar a su concesión. Previo a la autorización se deberá realizar, por parte del Trabajador Social de referencia una visita al nuevo domicilio para recabar más información.

Capítulo cuarto

Derechos y obligaciones de las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio y del Servicio de Teleasistencia Municipal

Los usuarios de los Servicios de Ayuda a Domicilio y Servicio de Teleasistencia de titularidad municipal deberán atender a los siguientes derechos y obligaciones para la correcta prestación de ambos servicios, además de los establecidos en la normativa específica en materia de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid:

Art. 5. *Derechos:*

- 1) A disfrutar de los derechos humanos y libertades fundamentales, con pleno respeto de su dignidad e intimidad.
- 2) A recibir, en términos comprensibles y accesibles, información completa y continuada relacionada con la tramitación de su solicitud.
- 3) A ser informados antes del inicio de la prestación de sus derechos y obligaciones.
- 4) A un trato respetuoso y correcto por parte del personal que le atienda.
- 5) A la confidencialidad de los datos conocidos en función de la realización del servicio. De acuerdo con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos).
- 6) A una asistencia individualizada acorde con sus necesidades específicas y según los términos y la periodicidad que previa valoración técnica se determine.
- 7) A que un Trabajador Social de los Servicios Sociales del Ayuntamiento reciba y atienda las sugerencias e incidencias ante posibles situaciones producidas en la prestación de los servicios.
- 8) A cesar en la utilización de los servicios por voluntad propia.
- 9) Poder realizar sugerencias, formular reclamaciones o quejas sobre cualquier anomalía en la prestación del servicio.
- 10) Ser orientados en otros recursos alternativos que resulten necesarios.

Art. 6. *Obligaciones.*—A continuación se relacionan las obligaciones de los usuarios según sean beneficiarios del Servicio de Ayuda a Domicilio y/o del Servicio de Teleasistencia Municipal:

6.1. Obligaciones con respecto al Servicio de Ayuda a Domicilio:

- 1) Comunicar a los Servicios Sociales Municipales cualquier cambio o circunstancia que se produzca en la unidad familiar o características del servicio que supongan una modificación, suspensión o extinción del mismo. El incumplimiento reiterado de esta obligación podrá generar la baja definitiva del servicio.
- 2) Comunicar por escrito a los Servicios Sociales Municipales, con una antelación mínima de un mes, los desplazamientos temporales superiores a treinta días, así como los definitivos.
- 3) Facilitar cuantas comprobaciones o visitas a su residencia habitual sean necesarias y realicen los Trabajadores Sociales para verificar el cumplimiento de los requisitos y circunstancias exigidas para ser beneficiario del servicio.
- 4) Abonar la cantidad que, en concepto de participación en el coste del servicio del que es beneficiario, se haya fijado en su caso en la resolución de adjudicación.
- 5) Comunicar de forma inmediata a su Trabajador Social de referencia la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia y de establecimiento del PIA, al amparo de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, y cualquier otra variación de su situación con respecto a aquella sobre la cual se concedió el servicio.
- 6) A suscribir acuerdos durante el proceso de intervención social o revisión de los compromisos asumidos inicialmente.

- 7) A facilitar a las auxiliares el acceso al domicilio, con el compromiso de estar en el mismo en el horario previsto, o aviso con antelación de los cambios ocasionales que se puedan producir, así como proporcionar los medios necesarios al profesional.
 - 8) No demandar tareas que no estén incluidas en el parte de alta del servicio.
 - 9) Prestar una actitud colaboradora, facilitadora y correcta, guardando el debido respeto al personal que realizar el servicio.
 - 10) Aceptar las condiciones de prestación del servicio establecidas en la presente ordenanza.
 - 11) A comunicar a la empresa con 24 horas mínimo de antelación la ausencia del domicilio. El incumplimiento de este compromiso en más de dos ocasiones anuales, supondrá el cobro íntegro del servicio no prestado de forma exclusiva al usuario en el resto de ocasiones que puedan volver a ocurrir en dicha anualidad.
- 6.2. Obligaciones con respecto al Servicio de Teleasistencia Municipal:
- 1) Comunicar a los Servicios Sociales Municipales cualquier cambio o circunstancia que se produzca en la unidad familiar o características del servicio que supongan una modificación, suspensión o extinción del mismo. El incumplimiento reiterado de esta obligación podrá generar la baja definitiva del servicio.
 - 2) Comunicar por escrito a los Servicios Sociales Municipales, con una antelación mínima de un mes, los desplazamientos temporales superiores a treinta días, así como los definitivos.
 - 3) Facilitar cuantas comprobaciones o visitas a su residencia habitual sean necesarias y realicen los Trabajadores Sociales para verificar el cumplimiento de los requisitos y circunstancias exigidas para ser beneficiario del servicio.
 - 4) Abonar la cantidad que, en concepto de participación en el coste del servicio del que es beneficiario, se haya fijado en su caso en la resolución de adjudicación. La participación en el coste del Servicio de Teleasistencia deberá ser establecida, en su caso, en la normativa municipal.
 - 5) Comunicar de forma inmediata a su Trabajador Social de referencia la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia y de establecimiento del PIA, al amparo de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, y cualquier otra variación de su situación con respecto a aquella sobre la cual se concedió el servicio.
 - 6) Facilitar a la empresa prestadora del Servicio de Teleasistencia un juego de llaves del domicilio para ser utilizadas en caso de urgencia por la unidad de emergencias.
 - 7) A suscribir acuerdos durante el proceso de intervención social o revisión de los compromisos asumidos inicialmente.
 - 8) A realizar un uso correcto del pulsador de teleasistencia, a llevarlo siempre consigo mismo estando en casa, avisar a través de la alarma si va a estar fuera del domicilio más de 3 días, comunicar el regreso, informar de cualquier variación sobre llaves del domicilio, medicación, estado de salud.
 - 9) Utilizar y mantener en buenas condiciones el uso del equipo, sin manipular ni alterar su instalación y programación.
 - 10) Permitir la entrada al domicilio del personal técnico ante una situación de emergencia, así como para la revisión y seguimiento de la instalación y el terminal.
 - 11) Comunicar la baja a su Centro de Mayores o Centro de Servicios Sociales y entrega a la empresa adjudicataria del servicio el terminal y pulsador.
 - 12) Aceptar las condiciones de prestación del servicio establecidas en la presente ordenanza.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

El Ayuntamiento de Colmenar Viejo en situaciones declaradas de emergencia social y sanitaria podrá adoptar las decisiones que considere oportunas de cara a prestar los Servicios de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia a aquellos usuarios que se vean afectados directa o indirectamente por esa situación, sin ajustarse al procedimiento establecido en esta ordenanza bajo criterios de urgencia y necesidad social.

Los servicios prestados tendrán un marcado carácter temporal y una vez superada la situación declarada de emergencia social y sanitaria se procederá a generar la baja o bien continuar con la prestación del mismo llevando a cabo los trámites administrativos y el protocolo de actuación previsto en la presente normativa municipal para la concesión del servicio por el procedimiento ordinario.

DISPOSICIÓN FINAL

Con la entrada en vigor de la presente ordenanza, queda derogado el Reglamento de Funcionamiento del Servicio de Ayuda a Domicilio, aprobado por el Pleno Municipal el día 29 de septiembre de 2011, publicado en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID el día 28 de diciembre de 2011 y cuya entrada en vigor se efectuó el día siguiente a su publicación.

Colmenar Viejo, a 22 de marzo de 2022.—El Coordinador de Mayores, Sergio Gómez Gil.
(03/5.822/22)

