



Firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en: <http://csv.diputaciondepalencia.es>

Código de Verificación Electrónica (CSV): **0W232M2W1C3M2A1R070R**



Departamento
Secretaría

Código Expediente
DIP/234/2024

Código Documento
SEC18I00XY

Fecha del Documento
02-07-24 11:00

Asunto

APROBACION REGLAMENTO REGULADOR SERVICIOS
DE AYUDA A DOMICILIO Y TELEASISTENCIA DE LA
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE PALENCIA.

Negociado destinatario

JUAN JOSÉ VILLALBA CASAS, SECRETARIO GENERAL DE LA EXCMA. DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE PALENCIA

CERTIFICO: Que el Pleno de esta Diputación, en sesión celebrada el 27 de junio de 2024, adoptó, entre otros, el siguiente acuerdo:

NUM. 2.- APROBACIÓN DEL REGLAMENTO REGULADOR DE LOS SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO Y TELEASISTENCIA DE LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE PALENCIA.

Los Servicios de Ayuda a Domicilio y de Teleasistencia se configuran como servicios esenciales según la normativa estatal básica, constituida por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. Esta ley ha sido desarrollada por el Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

Según el art. 148.1 20º de la Constitución Española, la asistencia social es una competencia exclusiva de las Comunidades Autónomas, aprobándose, en el ejercicio de la misma, la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León que configura ambos servicios como verdaderos derechos subjetivos. Esta Ley atribuye a los municipios de más de 20.000 habitantes, así como a las Diputaciones Provinciales para el resto de municipios, la responsabilidad pública en materia de servicios sociales, todo ello sin perjuicio de las competencias que ejerzan el resto de Entidades Locales por razón de la normativa reguladora del régimen local.

En concreto, el artículo 48 de la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, establece una enumeración de las competencias concretas de las entidades locales, entre las que se encuentran, en el apartado g), la creación, organización, mantenimiento, dirección y gestión de otros programas, servicios, centros y recursos en relación con las prestaciones cuya titularidad les corresponda según las leyes y el catálogo de los servicios sociales y, en cualquier caso, las ayudas a domicilio.

Se ha puesto de manifiesto por parte de esta Diputación la necesidad de aprobar un Reglamento que regule los Servicios de Ayuda a Domicilio y de Teleasistencia, completando la regulación de dichos servicios contenida en otras disposiciones generales.

Se pretende ordenar y definir el procedimiento de valoración, resolución y provisión de los servicios de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia, incorporando algunos elementos que, o



Firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en: <http://csv.diputaciondepalencia.es>

Código de Verificación Electrónica (CSV): **0W232M2W1C3M2A1R070R**



Departamento
Secretaría

Código Expediente
DIP/234/2024

Código Documento
SEC18I00XY

Fecha del Documento
02-07-24 11:00

bien posibilitan la prestación de nuevos servicios, o bien suponen mayores garantías para la atención a los usuarios.

Por todo lo anterior, a propuesta del Diputado Delegado del Área de Servicios Sociales, Juventud, Igualdad y Familias, previo dictamen de la Comisión Informativa de Servicios Sociales, el Pleno de la Corporación, por 15 votos a favor (Grupo Popular y diputados de Vamos Palencia y Vox), y 9 abstenciones (Grupo Socialista y diputado de IU-Podemos), acuerda:

Primero. - Aprobar inicialmente el Reglamento regulador de los Servicios de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia de la Diputación Provincial de Palencia, en los términos que figuran en el Anexo I.

Segundo. - Someter el expediente a información pública durante el plazo de treinta días para que puedan presentarse reclamaciones y sugerencias.

Tercero. - Elevar a definitivo el acuerdo de aprobación inicial en caso de que no se presentaran reclamaciones o sugerencias durante el período de información pública, y proceder seguidamente a la publicación del texto del Reglamento regulador aprobado en el Boletín Oficial de la Provincia.

ANEXO I

Reglamento regulador de los Servicios de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia de la Diputación Provincial de Palencia

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS.	5
TÍTULO I. DEFINICIÓN DE LOS SERVICIOS.	7
CAPÍTULO PRIMERO. - OBJETO.	7
Artículo 1.- Objeto y ámbito de aplicación.	7
CAPÍTULO SEGUNDO. - SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.	7
Artículo 2.- Concepto.	7
Artículo 3.- Contenido del Servicio de Ayuda a Domicilio.	8
Artículo 4.- Intensidad del Servicio de Ayuda a Domicilio.	9
Artículo 5.- Cómputo de intensidades.	10
CAPÍTULO TERCERO. - SERVICIO DE TELEASISTENCIA.	10
Artículo 6.- Concepto.	10
Artículo 7.- Contenido del Servicio de Teleasistencia.	10
CAPÍTULO CUARTO. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.	12
Artículo 8.- Servicios de carácter complementario.	12



Firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en: <http://csv.diputaciondepalencia.es>

Código de Verificación Electrónica (CSV): 0W232M2W1C3M2A1R070R



Departamento
Secretaría

Código Expediente
DIP/234/2024

Código Documento
SEC18100XY

Fecha del Documento
02-07-24 11:00

TÍTULO II.- USUARIOS DEL SERVICIO.	12
CAPÍTULO PRIMERO. – PERSONAS USUARIAS Y REQUISITOS.	12
Artículo 9.- Personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio.	12
Artículo 10.- Requisitos de acceso a la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio.	13
Artículo 11.- Personas usuarias del Servicio de Teleasistencia.	13
Artículo 12.- Requisitos de acceso a la prestación del Servicio de Teleasistencia.	13
Artículo 13.- Incompatibilidades.	14
Artículo 14.- Usuarios que provengan de otras Entidades Locales de Castilla y León titulares del Servicio de Ayuda a Domicilio.	14
CAPÍTULO SEGUNDO. - DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.	14
Artículo 15.- Derechos.	14
Artículo 16.- Deberes.	15
Artículo 17.- Información pública.	17
TÍTULO III. COMISIÓN TÉCNICA DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA.	17
Artículo 18.- Creación.	17
Artículo 19.- Nombramiento.	18
Artículo 20.- Actuación y funciones.	18
Artículo 21.- Actas.	19
TÍTULO IV.- PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN.	20
CAPÍTULO PRIMERO. INICIO.	20
Artículo 22.- Acceso al Servicio.	20
Artículo 23.- Documentación.	20
Artículo 24.- Aprobación de documentos normalizados.	21
Artículo 25.- Subsanación.	21
Artículo 26.- Inicio de oficio del procedimiento.	21
CAPÍTULO SEGUNDO. ORDENACIÓN.	22
Artículo 27.- Formación y documentación del expediente.	22
CAPÍTULO TERCERO. INSTRUCCIÓN.	22
Artículo 28.- Instrucción del procedimiento.	22



Firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en: <http://csv.diputaciondepalencia.es>

Código de Verificación Electrónica (CSV): 0W232M2W1C3M2A1R070R



Departamento
Secretaría

Código Expediente
DIP/234/2024

Código Documento
SEC18I00XY

Fecha del Documento
02-07-24 11:00

Artículo 29.- Funciones del Coordinador de Caso del CEAS.	22
Artículo 30.- Informe sobre condiciones de salud.	22
Artículo 31.- Informe Social.	23
Artículo 32.- Orden de prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio.	23
Artículo 33.- Plan individualizado de intervención de los Servicios de Ayuda a Domicilio o Teleasistencia.	24
Artículo 34.- Informe de datos económicos del usuario del Servicio de Ayuda a Domicilio.	24
Artículo 35.- Valoración funcional.	25
Artículo 36.- Valoración y baremación de solicitudes del Servicio de Ayuda a Domicilio.	25
Artículo 37.- Propuesta de la Comisión Técnica de Valoración.	25
Artículo 38.- Valoración y propuesta de resolución en caso de inicio de oficio del procedimiento.	25
Artículo 39.- Valoración y propuesta de resolución en caso de urgencia.	26
CAPÍTULO CUARTO. - FINALIZACIÓN.	26
Artículo 40.- Órgano y plazo de emisión de resoluciones.	26
Artículo 41.- Tipos de resolución y contenido.	26
Artículo 42.- Información al usuario.	26
Artículo 43.- Lista de espera del Servicio de Ayuda a Domicilio.	27
Artículo 44.- Causas de resolución desestimatoria.	27
Artículo 45.- Modificaciones del régimen de prestación del servicio sometidas al deber de comunicación a la Administración.	28
Artículo 46.- Valoración social del Servicio de Ayuda a Domicilio en caso de traslados de domicilio dentro de la provincia.	28
Artículo 47.- Desistimiento o renuncia.	28
TÍTULO V. RÉGIMEN DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	29
CAPÍTULO PRIMERO. – PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	29
Artículo 48.- Inicio de la prestación.	29
Artículo 49.- Presentación de los Servicios.	29
Artículo 50.- Quejas, reclamaciones y sugerencias del Servicio de Ayuda a Domicilio.	30
Artículo 51.- Seguimiento técnico.	31
Artículo 52.- Resultado del seguimiento técnico.	31



Firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en: <http://csv.diputaciondepalencia.es>

Código de Verificación Electrónica (CSV): **0W232M2W1C3M2A1R070R**



Departamento
Secretaría

Código Expediente
DIP/234/2024

Código Documento
SEC18I00XY

Fecha del Documento
02-07-24 11:00

Artículo 53.- Revisión del servicio.	33
CAPITULO SEGUNDO. - SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.	33
Artículo 54.- Causas de suspensión del servicio.	33
Artículo 55.- Suspensión del Servicio de Ayuda a Domicilio.	33
Artículo 56.- Suspensión del Servicio de Teleasistencia.	34
Artículo 57.- Comunicación de suspensiones.	34
Artículo 58.- Fecha de efectos de la suspensión.	34
Artículo 59.- Suspensión de oficio.	35
CAPÍTULO TERCERO. - EXTINCIÓN DEL SERVICIO.	35
Artículo 60.- Inicio del procedimiento de extinción.	35
Artículo 61.- Causas de extinción del servicio.	35
Artículo 62.- Fecha de la extinción del servicio.	36
Disposición adicional única.	36
Disposición derogatoria.	36
Disposición final. Entrada en vigor.	36

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS.

Los Servicios de Ayuda a Domicilio y de Teleasistencia se configuran como servicios esenciales según la normativa estatal básica que, en el momento de aprobarse este Reglamento, está constituida por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, en cuyo artículo 15 se recoge el catálogo de servicios, regulándose y definiendo el servicio de ayuda a domicilio en el artículo 23 y la Teleasistencia en el artículo 22. Esta ley ha sido desarrollada en el Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006.

Según el art. 148.1 20º de la Constitución Española, la asistencia social es una competencia exclusiva de las Comunidades Autónomas, aprobándose, en el ejercicio de la misma, la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León que configura ambos servicios como verdaderos derechos subjetivos.

En el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma se ha regulado con profusión la materia de ayuda a domicilio, destacando a estos efectos la Orden FAM/1057/2007, de 31 de mayo, por la que se regula el baremo para la valoración de las solicitudes de acceso a la Prestación Social Básica de la Ayuda a Domicilio en Castilla y León y



Firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en: <http://csv.diputaciondepalencia.es>

Código de Verificación Electrónica (CSV): **0W232M2W1C3M2A1R070R**



Departamento
Secretaría

Código Expediente
DIP/234/2024

Código Documento
SEC18100XY

Fecha del Documento
02-07-24 11:00

la Orden FAM/6/2018, de 11 de enero, por la que se regulan las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en Castilla y León, el cálculo de la capacidad económica y las medidas de apoyo a las personas cuidadoras no profesionales.

En lo relacionado con el contenido y naturaleza de las prestaciones, éstas vienen definidas en el Decreto 58/2014, de 11 de diciembre, por el que se aprobó el Catálogo de Servicios Sociales de Castilla y León, el Decreto 269/1998, de 17 de diciembre, regulador del Servicio de Ayuda a Domicilio, así como la Orden FAM/423/2019, de 16 de abril, por la que se determina el contenido de la prestación pública del Servicio de Teleasistencia en Castilla y León y su modificación en la Resolución de 6 de marzo de 2020, de la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León, por la que se determinan las intensidades y contenidos técnicos mínimos de la prestación pública de teleasistencia avanzada en Castilla y León.

Como se puede comprobar, la normativa autonómica tiene un importante impacto, determinando en gran medida las posibilidades de actuación de las diferentes entidades locales competentes en la materia, aunque esto no impide que éstas tengan cierta capacidad de introducir especificaciones, así como regular determinados aspectos sustantivos. En este sentido, la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León atribuye a los municipios de más de 20.000 habitantes, así como a las Diputaciones Provinciales para el resto de municipios, la responsabilidad pública en materia de servicios sociales, todo ello sin perjuicio de las competencias que ejerzan el resto de entidades locales por razón de la normativa reguladora del régimen local.

En concreto, el artículo 48 de la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, establece una enunciación de las competencias de las entidades locales, entre las que se encuentran, en el apartado g), la creación, organización, mantenimiento, dirección y gestión de otros programas, servicios, centros y recursos en relación con las prestaciones cuya titularidad les corresponda según las leyes y el catálogo de los servicios sociales y, en cualquier caso, las ayudas a domicilio.

En definitiva, el objetivo que se persigue por la Diputación de Palencia con la aprobación de este Reglamento es regular los Servicios de Ayuda a Domicilio y de Teleasistencia, completando la regulación de dichos servicios contenida en otras disposiciones generales.

Para ello, se ordena y define el procedimiento de valoración, resolución y provisión de los servicios de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia, incorporando algunos elementos que, o bien posibilitan la prestación de nuevos servicios, o bien suponen mayores garantías para la atención a los usuarios. Así, entre otros aspectos, el presente Reglamento:

1. Determina contenidos básicos de ambas prestaciones e intensidades de atención del Servicio de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia, vinculándose a lo establecido en la normativa autonómica.
2. Define la provisión de otros servicios complementarios que, con motivo de convenios o acuerdos con otras entidades o de mejoras establecidas la contratación de ambos servicios, se pudieran establecer con carácter no esencial y coyuntural.



3. Establece mayores garantías de información al usuario en el régimen de prestación de los servicios, indicando qué tipo y en qué momento debe recibir esa información y los casos en los que son precisas notificaciones y trámite de audiencia.
4. Define el inicio del procedimiento de oficio ante situaciones de mayor urgencia social que requieren una respuesta inmediata por parte de los profesionales en el Sistema de Servicios Sociales.
5. Determina la forma de proceder en caso de traslados y cambios de residencia de los usuarios de ambos servicios entre distintas localidades de la provincia, incluyendo la posibilidad de traslado para otros posibles usuarios de otras entidades locales que puedan recibir el servicio para garantizar la continuidad de los cuidados.
6. Determina las principales funciones de la Comisión Técnica de Atención a la Dependencia en lo relacionado con los criterios correctores de las adjudicaciones del mismo, como la determinación de duraciones de acceso a la lista de espera o la determinación de diferentes intensidades de atención de Ayuda a Domicilio.

Por último, este Reglamento se ajusta a los principios de buena regulación contenidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, esto es, a los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia, en tanto que se persigue concretar y desarrollar aspectos normativos para facilitar el uso efectivo de los servicios referidos y la adecuada aplicación en esta Administración de la normativa vigente, identificando y resolviendo problemas de gestión detectados a fin de satisfacer necesidades de la ciudadanía con las medidas imprescindibles para la consecución de los objetivos establecidos.

Asimismo, durante el procedimiento de elaboración de la norma se ha permitido la participación activa de los potenciales destinatarios a través de los trámites de consulta pública previa e información pública.

TÍTULO I. DEFINICIÓN DE LOS SERVICIOS.

CAPÍTULO PRIMERO. - OBJETO.

Artículo 1.- Objeto y ámbito de aplicación.

El presente Reglamento tiene por objeto regular los Servicios de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia de la Diputación de Palencia en los municipios con población igual o inferior a 20.000 habitantes, con arreglo a lo previsto en la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León.

CAPÍTULO SEGUNDO. - SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

Artículo 2.- Concepto.

El Servicio de Ayuda a Domicilio es una prestación destinada a facilitar el desarrollo o mantenimiento de la autonomía personal, prevenir el deterioro individual o social y promover



Firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en: <http://csv.diputaciondepalencia.es>

Código de Verificación Electrónica (CSV): **0W232M2W1C3M2A1R070R**



Departamento
Secretaría

Código Expediente
DIP/234/2024

Código Documento
SEC18I00XY

Fecha del Documento
02-07-24 11:00

condiciones favorables en las relaciones familiares y de convivencia, contribuyendo a la integración y permanencia de las personas en su entorno habitual de vida, mediante la adecuada intervención y apoyos de tipo personal, socioeducativo, sociosanitario, doméstico y/o social.

Artículo 3.- Contenido del Servicio de Ayuda a Domicilio.

El Servicio de Ayuda a Domicilio, conforme a las exigencias de atención que se requieran en cada caso, podrá tener los siguientes contenidos:

1. Atenciones de carácter personal:

- a) Higiene, aseo y vestido: aseo/baño, cuidado del aspecto externo, vestirse/desvestirse.
- b) Ayuda a la movilidad dentro del domicilio: levantar/acostar, otras movilizaciones en la vivienda.
- c) Seguimiento de la medicación y alimentación: control de la medicación y del régimen alimenticio.
- d) Apoyo en los tratamientos y pautas médicas prescritas por el sistema de salud que no requieran de la presencia de profesionales titulados.
- e) Ayuda en la ingesta de alimentos: administración de alimentos.
- f) Compañía y atenciones en el domicilio y, con carácter excepcional, acompañamiento nocturno.

2. Atenciones de carácter doméstico:

- a) Limpieza y orden del domicilio, del mobiliario y enseres de uso diario. No estarán incluidos los arreglos de cierta entidad, tales como la pintura o empapelado de paredes y techos.
- b) Lavado y planchado de ropa: lavado de ropa a máquina, tendido, planchado y cosido de ropa.
- c) Adquisición y preparación de alimentos.
- d) Realización de compras y gestiones.
- e) Manejo de aparatos electrodomésticos y sistemas de calefacción.
- f) Mantenimiento general de la limpieza de la vivienda, con la periodicidad necesaria para su óptimo mantenimiento.

3. De relación con el entorno:

- a) Acompañamiento y realización, en su caso, de gestiones fuera del hogar: acompañamiento a centro de salud, a compras o a otras gestiones.
- b) Ayuda a la movilidad externa que garantice la atención e integración en su entorno habitual y la movilización en el entorno.



c) Apoyo dirigido a facilitar la participación en actividades comunitarias y de relación familiar o social, con acompañamiento a actividades sociales.

d) Recoger a las personas titulares del servicio de lugares que no fueran su propio domicilio.

4. Educativas y de orientación:

a) Atención social en situaciones de conflicto convivencial y desestructuración familiar, como apoyo a la intervención realizada desde equipos de acción social básica y/o equipos multidisciplinares específicos.

b) Apoyo socioeducativo para estimular la autonomía e independencia: formación en habilidades domésticas y en actividades relacionadas con la salud e higiene.

c) Otros apoyos complementarios de carácter similar, valorados técnicamente como adecuados a las circunstancias del caso para favorecer su autonomía, integración social y acceso a otros servicios.

Quedarán excluidas del contenido del servicio de Ayuda a Domicilio las siguientes actividades:

- a) Las atenciones destinadas a otros miembros de la familia o personas que habiten en el mismo domicilio que la persona titular del servicio, con la excepción del apoyo a cuidadores de personas dependientes en el ejercicio de sus funciones.
- b) Los servicios prestados por personas voluntarias.
- c) Las tareas de carácter exclusivamente sanitario, como la realización de ejercicios de rehabilitación, colocar o quitar sondas, poner inyecciones, las atenciones personales que, por prescripción o recomendación médica, deban ser realizadas por personal especializado, o cualquiera otra de similar naturaleza.

Artículo 4.- Intensidad del Servicio de Ayuda a Domicilio.

1. La intensidad del servicio de Ayuda a Domicilio prestado al amparo de la Ley 39/2006 de 14 de diciembre, será la establecida por la normativa estatal y autonómica que resulte de aplicación, que determinará las horas de atención mensual, vinculadas a su situación sociofamiliar y/o su grado de dependencia.
2. La intensidad del servicio que no tenga la consideración de prestación esencial según lo dispuesto en la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León, podrá alcanzar hasta once horas mensuales. Excepcionalmente, este servicio podrá alcanzar la intensidad prevista para el grado I de dependencia cuando la valoración de la situación familiar y de convivencia sea superior a 65 puntos según el baremo aprobado por la ORDEN FAM/1057/2007 de 31 de mayo, por el que se regula el baremo para la valoración de las solicitudes de acceso a la prestación social básica de



la Ayuda a Domicilio en Castilla y León, así como en aquellas situaciones coyunturales de necesidad transitoria del servicio con una duración no superior a seis meses.

3. La intensidad del servicio estará en función del programa individual de atención y se determinará en número de horas mensuales de servicios asistenciales, según grado de dependencia.
4. Los servicios relacionados con la atención de las necesidades domésticas o del hogar sólo podrán prestarse conjuntamente con los de atención personal. Excepcionalmente y de forma justificada, podrán presentarse separadamente cuando así se disponga en el programa individual de atención y así lo apruebe la Comisión Técnica de Atención a la Dependencia.

Artículo 5.- Cómputo de intensidades.

1. La intensidad horaria mensual indicada al amparo de la Ley 39/2006 de 14 de diciembre de Promoción de Autonomía Personal y Atención a la Dependencia, tendrá un carácter indicativo y variable, dada la diferente duración de cada mes, siendo computables, a efectos de posible aportación económica, las horas efectivamente prestadas de cada mes según la periodicidad semanal.
2. Así mismo, cada mes se deducirán las horas de atención no prestadas con motivo de coincidir con días festivos, si esta modalidad de atención no estuviera prescrita.
3. Dentro de las intensidades establecidas por turno y día de atención, se computarán 5 minutos por desplazamientos entre domicilios de los profesionales de atención directa.

CAPÍTULO TERCERO. - SERVICIO DE TELEASISTENCIA.

Artículo 6.- Concepto.

El Servicio de Teleasistencia se define como una prestación técnica de atención permanente de apoyo e intervención social, enmarcada en el contexto de atención de proximidad gracias al uso de tecnologías de la información y la comunicación.

La teleasistencia persigue la permanencia e integración en el entorno familiar y social habitual de la persona y atiende situaciones de necesidad como fragilidad, dependencia, soledad o aislamiento, así como situaciones de crisis o emergencia dentro y fuera del domicilio.

El Servicio de Teleasistencia actúa de forma preventiva y proactiva, a demanda del usuario o a iniciativa de la entidad contratada, en función de protocolos establecidos, señales de alerta o alertas detectadas.

Artículo 7.- Contenido del Servicio de Teleasistencia.

El Servicio de Teleasistencia podrá prestarse mediante las modalidades indicadas a continuación o por cualesquiera otras que vengan referidas en la normativa autonómica de aplicación o por mejora de contratos o convenios con diversas entidades:



Firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en: <http://csv.diputaciondepalencia.es>

Código de Verificación Electrónica (CSV): **0W232M2W1C3M2A1R070R**



Departamento
Secretaría

Código Expediente
DIP/234/2024

Código Documento
SEC18I00XY

Fecha del Documento
02-07-24 11:00

- **Contenido de la Teleasistencia Básica:**

- Atención permanente a situaciones de necesidad social en el domicilio.
- Comunicaciones de seguimiento y cortesía.
- Custodia de llaves.
- Agenda personalizada. Comunicaciones para recordatorio de datos relevantes sobre la salud, gestiones sociales, campañas, etc.

Complementariamente al servicio de teleasistencia básica se incluirán los medios humanos y materiales que complementan los servicios prestados desde el centro de atención (orientación sobre uso de dispositivos, mantenimiento...)

- **Contenido de la Teleasistencia Avanzada:**

- Detección de fuego/humo en el domicilio para la prevención de incendios.
- Detección preventiva de situaciones de riesgo de explosión de gas o intoxicación en el domicilio.
- Detección preventiva de situaciones de riesgo de intoxicación por monóxido de carbono.
- Prevención de situaciones de riesgo de inundación por fuga de agua en el domicilio.
- Teleasistencia móvil fuera del domicilio.
- Gestión de citas médicas.
- Apoyo al mantenimiento de la salud y seguimiento de la atención a las personas dependientes.
- Seguimiento proactivo y apoyo al cuidador.
- Prevención y seguimiento ante procesos de duelo.
- Prevención y seguimiento ante situaciones de soledad y aislamiento.
- Prevención de situaciones especiales de riesgo, tales como el maltrato o el suicidio.
- Prevención y seguimiento ante situaciones de riesgo en procesos de convalecencia y rehabilitación.
- Prevención y seguimiento ante situaciones de riesgo detectadas a partir del patrón de actividad.
- Otros Servicios de detección inmediata y prevención de riesgo en el hogar.



CAPÍTULO CUARTO. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.

Artículo 8.- Servicios de carácter complementario.

1. Los Servicios de Ayuda a Domicilio y de Teleasistencia podrán ser ampliados con servicios de carácter complementario, que se caracterizarán por su carácter coyuntural y no esencial. Podrán ser provistos con motivo de mejora de contratos de prestación del servicio o de convenios de colaboración que supongan servicios adicionales a los previstos en el presente Reglamento.
2. Las intensidades y periodicidades de los servicios de carácter complementario, dada su naturaleza no esencial, en los términos referidos en el presente Reglamento, vendrán determinadas en el Catálogo del Servicio complementario que se elabore al efecto.
3. Los servicios complementarios estarán definidos expresamente indicando los siguientes aspectos: perfil de los usuarios, criterios de inclusión, procedimiento de acceso, procedimientos de valoración y puesta a disposición de servicio, periodo máximo de atención por solicitante, intensidades, si procede, régimen de aportación económica, así como el periodo en que dichos servicios pueden estar disponibles.
4. La modalidad, el contenido y condiciones de provisión de cualquiera de los servicios complementarios se determinará en el marco de la normativa que regule los mismos y/o convenio o contrato de prestación de servicios que se suscriba. En caso de que sean prestaciones o servicios cuya titularidad corresponda a la Diputación de Palencia, serán aprobados por Decreto de la Presidencia o Diputado en quien delegue, previo dictamen de la Comisión Técnica de Atención a la Dependencia, e incluidos dentro del Catálogo del Servicio complementario.

TÍTULO II.- USUARIOS DEL SERVICIO.

CAPÍTULO PRIMERO. – PERSONAS USUARIAS Y REQUISITOS.

Artículo 9.- Personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio.

1. Podrán ser usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio, todas aquellas personas o unidades familiares con dificultades en su autonomía personal que les impidan satisfacer sus necesidades personales y sociales por sus propios medios, y requieran atención y apoyo para continuar en su entorno habitual.

2. En concreto, son destinatarios, sin perjuicio de las situaciones excepcionales que puedan ser atendidas mediante servicios de carácter complementario:

a) Las personas en cualquier circunstancia de edad avanzada, discapacidad, dificultad en su autonomía personal o en condiciones de desventaja social.



Firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en: <http://csv.diputaciondepalencia.es>

Código de Verificación Electrónica (CSV): 0W232M2W1C3M2A1R070R



Departamento
Secretaría

Código Expediente
DIP/234/2024

Código Documento
SEC18100XY

Fecha del Documento
02-07-24 11:00

b) Los menores de edad en situación de desprotección como apoyo a su familia para que le proporcione la atención adecuada en el propio domicilio, permitiendo esta prestación su permanencia en el mismo.

c) Los grupos familiares con excesivas cargas, conflictos relacionales, situaciones sociales inestables y/o con problemas derivados de trastornos psíquicos o enfermedades físicas de gravedad.

Artículo 10.- Requisitos de acceso a la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio.

1. Para acceder a la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, será necesario cumplir los siguientes requisitos de carácter general:

- a) Residir en un municipio de la provincia de Palencia, de menos de 20.000 habitantes o, excepcionalmente, encontrarse en estancia temporal en alguno de estos municipios.
- b) Haber solicitado reconocimiento de situación de dependencia en aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

2. Además, se deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a) Estar dentro de alguno de los grupos de personas especificadas en el artículo 9 del presente Reglamento.
- b) Alcanzar la puntuación mínima exigida según el baremo que se establezca a tal fin por la Junta de Castilla y León, en caso de no tener reconocida situación de dependencia.

3. En casos excepcionales, podrá dispensarse del cumplimiento de los requisitos establecidos en los apartados 1.b) y 2.b) previa propuesta debidamente motivada de la Comisión Técnica de Atención a la Dependencia.

Artículo 11.- Personas usuarias del Servicio de Teleasistencia.

Serán usuarios del Servicio de Teleasistencia, las personas que por su situación de convivencia y dificultades en su autonomía personal precisen un sistema de comunicación continuo que les permita permanecer en su domicilio habitual.

Artículo 12.- Requisitos de acceso a la prestación del Servicio de Teleasistencia.

1. Para acceder a la prestación del Servicio de Teleasistencia, será necesario cumplir los siguientes requisitos de carácter general:

- Residir en un municipio de la provincia de Palencia de menos de 20.000 habitantes.
- Estar en condiciones de disponer de un dispositivo domiciliario de tecnologías de telecomunicación que posibilite la recepción y emisión de comunicaciones.



Firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en: <http://csv.diputaciondepalencia.es>

Código de Verificación Electrónica (CSV): **0W232M2W1C3M2A1R070R**



Departamento
Secretaría

Código Expediente
DIP/234/2024

Código Documento
SEC18I00XY

Fecha del Documento
02-07-24 11:00

- No padecer enfermedad mental o discapacidad que impida hacer uso adecuado de los medios tecnológicos disponibles para llevar a cabo la prestación, entendiéndose cumplido este requisito si el usuario convive con otra persona que reúne esas condiciones y puede prestar a aquél una supervisión continua.
- Ser mayor de 80 años o tener reconocido un grado de dependencia.

En el caso de no cumplir alguno de estos requisitos, se podrá acceder a la prestación siempre que mediante un Informe Social se acredite la necesidad de su implantación por causas de salud, dificultades en su autonomía personal o riesgo de padecerlas, riesgo de aislamiento social u otras necesidades análogas.

2. Se garantizará el acceso a la teleasistencia avanzada a las personas solicitantes del servicio que reúnan los requisitos de acceso y tengan reconocido algún grado de dependencia.

Artículo 13.- Incompatibilidades.

Los Servicios de Ayuda a Domicilio y de Teleasistencia serán compatibles con otras prestaciones destinadas a personas en situación de dependencia establecidas en el Catálogo de Servicios Sociales aprobado mediante Decreto 58/2014, de 11 de diciembre, con sus actualizaciones y modificaciones posteriores, y determinadas en el régimen de compatibilidades de la Orden FAM/6/2018, de 11 de enero, por la que se regulan las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en Castilla y León, el cálculo de la capacidad económica y las medidas de apoyo a las personas cuidadoras no profesionales o por la normativa que lo desarrolle.

Artículo 14.- Usuarios que provengan de otras Entidades Locales de Castilla y León titulares del Servicio de Ayuda a Domicilio.

Se podrán establecer acuerdos con otras entidades locales de Castilla y León para garantizar la continuidad de cuidados a personas que reciban Servicio de Ayuda a Domicilio bajo los principios de reciprocidad y en aplicación de lo establecido en la normativa autonómica y en los reglamentos y procedimientos de gestión de las respectivas entidades.

CAPÍTULO SEGUNDO.- DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.

Artículo 15.- Derechos.

Sin perjuicio de los derechos que la legislación reconoce a las personas y, en especial a las personas en situación de dependencia, los usuarios tendrán los siguientes derechos:

- a) Recibir, en términos comprensibles y accesibles, información completa y continuada relacionada con su situación de dependencia, el Servicio de Ayuda a Domicilio y/o de Teleasistencia, así como sobre las prestaciones compatibles con dichos servicios.
- b) Requerir los servicios concedidos y expresamente indicados en la Orden de prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio o en cualquier otro documento que refiera esas tareas.



Firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en: <http://csv.diputaciondepalencia.es>

Código de Verificación Electrónica (CSV): **0W232M2W1C3M2A1R070R**



Departamento
Secretaría

Código Expediente
DIP/234/2024

Código Documento
SEC18100XY

Fecha del Documento
02-07-24 11:00

- c) Recibir la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio y del Servicio de Teleasistencia con la máxima diligencia, puntualidad y cuidado.
- d) A la intimidad y a que sea respetada la confidencialidad en la recogida y el tratamiento de sus datos, de acuerdo con Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y demás normativa que la desarrolle.
- e) Ser atendidos por personal cualificado y especializado y ser tratados con respeto y dignidad por parte del personal que, directa o indirectamente, esté relacionado con ambos servicios.
- f) Trasladar a la Diputación de Palencia cuantas incidencias relevantes observen en la prestación del servicio, así como a conocer los cauces formales establecidos para formular quejas y sugerencias.
- g) A que la aportación económica por el servicio recibido se establezca en base a su renta personal y, en caso del Servicio de Ayuda a Domicilio, al número de horas de prestación que reciban, conforme a la Ordenanza reguladora aprobada por la Diputación de Palencia.
- h) Recibir orientación sobre los recursos alternativos que, en su caso, resulten necesarios.
- i) Ser informado sobre todos aquellos procedimientos que se apliquen a sus datos y que puedan ser utilizados en algún proyecto docente o de investigación, que solo serán tratados previo consentimiento, expreso y por escrito, de la persona usuaria del servicio o quién la represente.
- j) Todos aquellos otros que se establezcan en este Reglamento y el resto de las normas aplicables al servicio.

Artículo 16.- Deberes.

Son deberes de los usuarios:

- a) Suministrar toda la información y datos que les sean requeridos por las Administraciones competentes, para la valoración social, de capacidad funcional, de sus condiciones de salud y de otras condiciones respecto a su situación familiar y económica relacionadas con la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio y del Servicio de Teleasistencia.
- b) Informar de los cambios por razón de modificaciones en su estado civil, en la capacidad económica, en el acceso a servicios y prestaciones que pudieran ser incompatibles con el Servicio de Ayuda a Domicilio o el Servicio de Teleasistencia o en el grado de dependencia que afecten al interesado o su unidad familiar que pudieran afectar a las cuantías de aportación económica del usuario.



Firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en: <http://csv.diputaciondepalencia.es>

Código de Verificación Electrónica (CSV): **0W232M2W1C3M2A1R070R**



Departamento
Secretaría

Código Expediente
DIP/234/2024

Código Documento
SEC18I00XY

Fecha del Documento
02-07-24 11:00

- c) Comunicar, con la antelación suficiente, cualquier ausencia del domicilio en el momento de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio o cualquier circunstancia que pudiera afectar a la disposición real este Servicio.
- d) Comunicar a los Servicios Sociales cualquier anomalía que se produzca en la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio por parte de los profesionales de atención directa, siempre que se derive de negligencia, impuntualidad, falta de respeto o incumplimiento de cualquiera de las condiciones de prestación del servicio.
- e) Facilitar la información mínima relativa a su situación de salud, entorno familiar u otra que sea necesaria para la adecuada prestación de los Servicios de Ayuda a Domicilio o Teleasistencia, informando inmediatamente a la Diputación de Palencia de aquellas enfermedades infecto-contagiosas de los miembros de la unidad de convivencia que sobrevinieran durante la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, a fin de tomar las medidas de protección necesarias del personal.
- f) Tratar con respeto y dignidad al personal de atención y personal técnico que corresponda a ambos servicios.
- g) Facilitar los medios adecuados y posibles para la atención del Servicio de Ayuda a Domicilio, en especial para realizar el trabajo en idóneas condiciones por parte de los profesionales de atención directa.
- h) Conservar y mantener en las condiciones adecuadas el material prestado para uso personal, tanto en los dispositivos del Servicio de Teleasistencia como de otras ayudas técnicas que pudieran acompañar al servicio.
- i) Devolver dichos materiales a la Diputación de Palencia o a quien ella determine, una vez se cause baja o suspensión temporal en el servicio o ya no fuera necesario su uso.
- j) Abonar en tiempo y forma la aportación económica fijada por los servicios recibidos en función de su capacidad económica.
- k) No realizar pagos o donaciones a las empresas proveedoras de los servicios referidos en el presente Reglamento, ni al personal de las mismas en concepto de servicios prestados, excepto aquellos que hayan sido establecidos por la Diputación de Palencia o la Junta de Castilla y León.
- l) Estar presentes en el domicilio en el momento de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, salvo causa justificada.
- m) Participar y colaborar en las actuaciones y tareas que proceda especialmente en los casos donde el Servicio de Ayuda a Domicilio se realice con el fin de apoyo a la familia.
- n) Mantener las condiciones mínimas de habitabilidad, salubridad y limpieza una vez que se han subsanado las deficiencias iniciales por parte de la Diputación.



Firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en: <http://csv.diputaciondepalencia.es>

Código de Verificación Electrónica (CSV): **0W232M2W1C3M2A1R070R**



Departamento
Secretaría

Código Expediente
DIP/234/2024

Código Documento
SEC18I00XY

Fecha del Documento
02-07-24 11:00

ñ) Mantener operativo el dispositivo domiciliario de tecnologías de telecomunicación que posibilite la recepción y emisión de comunicaciones compatible con el sistema del Servicio de Teleasistencia, realizando, en su caso, las gestiones que resulten necesarias ante la empresa proveedora de la línea.

- o) Comunicar cualquier anomalía o disfunción en el funcionamiento del Servicio de Teleasistencia, tanto de carácter técnico como relacionada con la atención personalizada recibida.
- p) Colaborar en la realización de pruebas periódicas dirigidas a asegurar el correcto funcionamiento del equipo del Servicio de Teleasistencia.
- q) Devolver el equipo de Teleasistencia cuando se produzca la baja definitiva del usuario en el servicio.
- r) Facilitar el acceso a su domicilio al personal del sistema de servicios sociales y, en su caso, de la entidad proveedora, con la finalidad de prestar el Servicio de Ayuda a Domicilio, proceder a la instalación, mantenimiento y retirada de los equipos del Servicio de Teleasistencia o la realización de actuaciones de seguimiento, previo aviso de la visita y una vez acreditada su condición, así como ante una situación de emergencia.
- s) Cumplir cualquier otra obligación prevista en la legislación vigente.

Artículo 17.- Información pública.

Al objeto de garantizar la información al ciudadano respecto a las prestaciones de ambos servicios, se expondrá y estará accesible en el portal web de Diputación de Palencia, al menos:

- El Reglamento regulador.
- La ordenanza reguladora de los ingresos de derecho público o aportaciones de los usuarios establecidas por la prestación del servicio.
- Los formularios de solicitud, comunicaciones y notificaciones.
- El régimen de compatibilidades vigente en ese momento.
- Cualquier otra documentación que facilite información relevante respecto al régimen de prestación de los servicios incluidos en el presente Reglamento.

TITULO III. COMISIÓN TÉCNICA DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA.

Artículo 18.- Creación.

Se crea la Comisión Técnica de Atención a la Dependencia, que estará formada por:



Firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en: <http://csv.diputaciondepalencia.es>

Código de Verificación Electrónica (CSV): **0W232M2W1C3M2A1R070R**



Departamento
Secretaría

Código Expediente
DIP/234/2024

Código Documento
SEC18100XY

Fecha del Documento
02-07-24 11:00

- Un presidente, que será la persona titular de la Jefatura de Servicios Sociales o persona en quien delegue de entre los miembros que correspondan al personal técnico del Área de Servicios Sociales.
- Dos técnicos del Área de Servicios Sociales de la Diputación de Palencia.
- Un representante designado por la Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León.
- Un representante de la empresa adjudicataria del Servicio de Ayuda a Domicilio, con voz, pero sin voto.
- Un Técnico de Administración General del Área de Servicios Sociales, ejerciendo como secretario de la misma, con voz, pero sin voto.

La Comisión Técnica podrá ser asistida por personal técnico y administrativo de apoyo de los servicios sociales provinciales.

Artículo 19.- Nombramiento.

El Presidente y los miembros titulares y suplentes de la Comisión serán nombrados por Decreto del Presidente de la Diputación o del Diputado que tenga delegadas las competencias en la materia.

Artículo 20.- Actuación y funciones.

1.- Las reuniones de la Comisión técnica se celebrarán, como mínimo, una vez al mes y serán convocadas al menos con 48 horas de antelación. Su actuación se ajustará a lo dispuesto en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y a lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

2.- La constitución y funcionamiento de la Comisión Técnica no supondrá incremento de dotaciones o retribuciones, ni de otros gastos de personal.

3.- Serán funciones de la Comisión Técnica:

- a) Establecer los criterios generales de prestación del servicio, que vendrán recogidos y aprobados en un Manual de Procedimiento, en lo relacionado con horarios, días de atención, atención en días festivos y turnos de atención, incidencias y criterios de acceso al servicio y lista de espera, intensidades del servicio, así como el período de vigencia de los mismos al objeto de adecuarse a la disponibilidad presupuestaria de cada ejercicio.
- b) Proponer la modalidad de la atención en cualquiera de los servicios titularidad de la Diputación de Palencia, no incluidos y/o regulados en el presente Reglamento, que pudieran tener un carácter complementario, excepcional o coyuntural a través del Catálogo del Servicio de Ayuda a Domicilio complementario.



Firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en: <http://csv.diputaciondepalencia.es>

Código de Verificación Electrónica (CSV): **0W232M2W1C3M2A1R070R**



Departamento
Secretaría

Código Expediente
DIP/234/2024

Código Documento
SEC18100XY

Fecha del Documento
02-07-24 11:00

- c) Proponer los modelos de formularios de solicitud, comunicaciones, resolución y notificación relativos al procedimiento.
- d) Estimar y verificar el cumplimiento de los requisitos, criterios de concesión y aplicación de posibles incompatibilidades de cada solicitud del Servicio de Ayuda a Domicilio y Servicio de Teleasistencia, según normativa vigente.
- e) Determinar el tipo de resolución correspondiente a cada solicitante para cada servicio demandado.
- f) Si procede en caso de concesión, proponer las condiciones particulares respecto a horas de atención y tareas incluidas en el Servicio de Ayuda a Domicilio, así como el resto de contenidos correspondiente a cada solicitante.
- g) Valorar los expedientes tramitados por el procedimiento de oficio, con elevación de la propuesta oportuna al órgano competente.
- h) Recibir la información de resoluciones de concesión o modificación de servicios por vía de urgencia o aquellas otras resoluciones que se pudieran realizar de manera anticipada a instancias del órgano instructor.
- i) El análisis y propuesta de resolución de las reclamaciones y recursos respecto a los servicios cuya gestión corresponda a la Diputación de Palencia.
- j) Realizar propuestas de mejora y de aspectos a incluir en los pliegos de condiciones técnicas de contratación de los servicios.
- k) El seguimiento de la ejecución presupuestaria de los convenios y/o contratos de prestación de servicios que competan a la Diputación de Palencia.
- l) La validación y el seguimiento del Plan de Formación anual del personal adscrito al servicio por parte de las entidades prestadoras del mismo, así como el seguimiento del cumplimiento de la titulación requerida para el personal que preste el servicio.
- m) En caso de que el servicio sea prestado de forma externa, el seguimiento del cumplimiento del contrato o del Convenio correspondiente.
- n) La organización y desarrollo de actuaciones para la evaluación de la calidad del servicio y del grado de satisfacción del usuario.
- ñ) Aquellas otras funciones que se le encomienden para la gestión eficaz del servicio conforme al marco normativo y presupuestario.

Artículo 21.- Actas.

Se levantará acta por el secretario de cada reunión que celebre la Comisión Técnica, que deberá de ser remitida a todos los CEAS de la provincia, a la empresa prestadora del



Firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en: <http://csv.diputaciondepalencia.es>

Código de Verificación Electrónica (CSV): **0W232M2W1C3M2A1R070R**



Departamento
Secretaría

Código Expediente
DIP/234/2024

Código Documento
SEC18I00XY

Fecha del Documento
02-07-24 11:00

Servicio y a la Gerencia de Servicios Sociales. El acta incluirá el contenido de los acuerdos adoptados, con especificación de:

- La referencia a los criterios de concesión vigentes y aplicables en ese momento.
- La relación nominal de solicitudes valoradas y la propuesta que corresponda a cada una de ellas.
- La relación de los usuarios que, en el momento de reunión de la Comisión, tengan reconocidos los servicios con carácter temporal.
- Los datos relativos a la gestión de los Servicios de Ayuda a Domicilio básica y complementaria que se determinen.
- La resolución de quejas, reclamaciones e incidencias referentes a los servicios prestados.

TÍTULO IV.- PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN.

CAPÍTULO PRIMERO. INICIO.

Artículo 22.- Acceso al Servicio.

1. El procedimiento para la concesión de los Servicios de Ayuda a Domicilio, tanto básicos como complementarios, y de Teleasistencia se iniciará:
 - a) A instancia de la persona interesada o de su representante legal mediante la presentación de la solicitud, a la que adjuntará la documentación que corresponda.
 - b) De oficio, a propuesta del Área de Servicios Sociales de la Diputación Provincial de Palencia.
 - c) A instancia de la Gerencia de Servicios Sociales, con motivo de la solicitud por parte del interesado, del acceso a la prestación de los Servicios sociales y de la valoración de la situación de dependencia. El procedimiento se iniciará en este caso en el momento en que la Diputación de Palencia reciba la solicitud de prestación del servicio y una vez que la Gerencia haya reconocido por resolución la condición de dependiente.
2. Las solicitudes de los interesados se dirigirán a la Diputación Provincial de Palencia, Área de Servicios Sociales, y serán presentadas a través del Registro General de la Diputación o por cualquiera de los medios determinados en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Artículo 23.- Documentación.



Firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en: <http://csv.diputaciondepalencia.es>

Código de Verificación Electrónica (CSV): **0W232M2W1C3M2A1R070R**



Departamento
Secretaría

Código Expediente
DIP/234/2024

Código Documento
SEC18I00XY

Fecha del Documento
02-07-24 11:00

1. La solicitud de acceso a los servicios regulados en este Reglamento será individual y se presentará debidamente cumplimentada, firmada y acompañada de la documentación necesaria para su tramitación.
2. La presentación de la solicitud en el modelo establecido implica la autorización a la Diputación para que recabe de los correspondientes ficheros públicos los datos que hayan de ser incorporados al expediente para determinar la concesión o denegación de la prestación.

Artículo 24.- Aprobación de documentos normalizados.

1. Mediante Decreto de la Presidencia se aprobarán los siguientes documentos normalizados:

- Modelo de solicitud que recoja la documentación que debe acompañarse con arreglo a los requisitos legalmente establecidos, atendiendo a la imagen común de solicitudes y modelos de la Comunidad Autónoma de Castilla y León.
- Modelo de solicitudes de aquellos servicios complementarios o que surjan de la firma de un convenio entre la Diputación Provincial y las instituciones de la Comunidad Autónoma u otras entidades.
- Otro tipo de documentación a añadir al expediente que se considere procedente, en lo relativo a Servicios de carácter complementario.
- Modelo de comunicación por el interesado de modificaciones no sustanciales del régimen de prestación.

2. La documentación normalizada indicada en el apartado anterior se publicará en la sede electrónica de la Diputación Provincial y estará disponible en los CEAS de la Provincia.

Artículo 25.- Subsanación.

Si la solicitud de iniciación del procedimiento no reúne los requisitos señalados, se requerirá al interesado, conforme a lo establecido en el artículo 68 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, para que, en un plazo de diez 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 21.1 de la citada Ley, y todo ello sin perjuicio del derecho del interesado a formular una nueva solicitud.

Artículo 26.- Inicio de oficio del procedimiento.

El procedimiento se iniciará de oficio si el Área de Servicios Sociales tuviese conocimiento, directamente o a través de un Centro de Acción Social, de la imposibilidad, debidamente acreditada, de que la solicitud pueda ser realizada por el interesado debido a causas de carácter permanente o transitorio, o cuando, a juicio del Coordinador de Caso del



Firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en: <http://csv.diputaciondepalencia.es>

Código de Verificación Electrónica (CSV): **0W232M2W1C3M2A1R070R**



Departamento
Secretaría

Código Expediente
DIP/234/2024

Código Documento
SEC18I00XY

Fecha del Documento
02-07-24 11:00

CEAS o profesional de referencia de equipo de segundo nivel, fuera necesaria la prestación de los servicios para mantener o mejorar las adecuadas condiciones de calidad de vida, seguridad y autonomía del destinatario.

CAPÍTULO SEGUNDO. ORDENACIÓN.

Artículo 27.- Formación y documentación del expediente.

Se conformará un expediente administrativo para cada usuario del servicio, formado por el conjunto ordenado de documentación y actuaciones que sirvan de antecedente y fundamento de la resolución administrativa, en el cual, además de la información recogida en este Título, se incluirán todo tipo de modificaciones e incidencias derivadas de la prestación del servicio. Esta documentación deberá constar en la Historia Social del interesado.

CAPÍTULO TERCERO. INSTRUCCIÓN.

Artículo 28.- Instrucción del procedimiento.

1. La instrucción del procedimiento se realizará por el Área de Servicios Sociales de la Diputación de Palencia.

2. El órgano instructor realizará de oficio cuantas actuaciones y actividades estime necesarias para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales deba formularse la propuesta de resolución.

Artículo 29.- Funciones del Coordinador de Caso del CEAS.

El trabajador social que ejerza como Coordinador de Caso del CEAS o que corresponda al domicilio del interesado, recibida la solicitud y el resto del expediente, una vez verificado que está completo y cumple los requisitos de acceso al Servicio de Ayuda a Domicilio o al Servicio de Teleasistencia, realizará las siguientes tareas:

1. Grabación, en los sistemas de información de los Servicios Sociales, de los datos de la unidad de convivencia, asignando valoración, prestación y estado que corresponda.
2. Valoración de la capacidad funcional y social del solicitante, en un plazo no superior a treinta días desde la presentación de la solicitud.
3. Elaboración del baremo establecido para la valoración del servicio.
4. Cálculo de la aportación económica correspondiente.
5. Elaboración del Plan individualizado de intervención, así como, en el caso del Servicio de Ayuda a Domicilio, orden de prestación o documento análogo, donde se indiquen las tareas a realizar y condiciones de prestación del servicio que corresponda.

Artículo 30.- Informe sobre condiciones de salud.

1. El informe de salud se podrá adjuntar por la Diputación en el marco del intercambio de información entre las Administraciones Públicas y la gestión integrada de los Servicios Sociales



Firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en: <http://csv.diputaciondepalencia.es>

Código de Verificación Electrónica (CSV): **0W232M2W1C3M2A1R070R**



Departamento
Secretaría

Código Expediente
DIP/234/2024

Código Documento
SEC18100XY

Fecha del Documento
02-07-24 11:00

de la Comunidad Autónoma de Castilla y León o, si éste no pudiera recabarse por los citados medios, ser requerido al interesado.

2. La Diputación podrá requerir al interesado, bien por revisión de la prestación del servicio de oficio, bien para valorar una solicitud de modificación del mismo, que aporte informe de salud actualizado con la finalidad de valorar de forma adecuada la intensidad del servicio.

3. En todos los casos, la fecha de emisión del Informe de condiciones de salud del interesado deberá estar comprendida dentro del año anterior a la fecha de inicio del procedimiento.

Artículo 31.- Informe Social.

1. A la vista de la documentación aportada en el expediente, el Coordinador de caso del CEAS elaborará Informe Social sobre la situación de necesidad con indicación de la idoneidad y contenido de la prestación solicitada.

2. En caso de inicio del procedimiento de oficio, y a iniciativa del Coordinador de Caso del CEAS, en el Informe Social se indicarán expresamente los elementos que lo motivan y justifican, especialmente los referidos a la capacidad de autonomía, la situación de la vivienda, y de los apoyos familiares existentes, así como las circunstancias concretas que se pretende solventar con el Servicio de Ayuda a Domicilio o del Servicio de Teleasistencia que se propone.

3. En el caso del Servicio de Ayuda a Domicilio en la modalidad de atención a personas especialmente vulnerables o en riesgo de desprotección, el Coordinador de Caso del CEAS valorará la propuesta de concesión recogiendo en el Plan Individualizado de Intervención, de manera detallada, los objetivos, forma de seguimiento, coordinación y todos aquellos aspectos que deben abordarse a través de este Servicio, para lo cual se tendrá en cuenta el informe del profesional de referencia de equipo de segundo nivel, si lo hubiere, y la validación previa de los responsables de las Secciones de Atención a la Infancia y/o Atención a la Dependencia.

Artículo 32.- Orden de prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio.

1. La orden de prestación, o documento análogo, es la propuesta del profesional valorador que recoge los aspectos fundamentales que definen el servicio que va a recibir el destinatario. Esta propuesta podrá ser modificada por la Comisión Técnica de Valoración con anterioridad a la correspondiente resolución del órgano competente.

La orden de prestación recogerá, como mínimo, la siguiente información:

1. Intensidad de la atención mensual.
2. Distribución por semana y días de atención.
3. Horario de atención preferente.
4. Plazo de tiempo para el que se recomienda la concesión del Servicio vinculado a la fecha prevista para la revisión del caso.
5. Determinación del servicio en días festivos.



Firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en: <http://csv.diputaciondepalencia.es>

Código de Verificación Electrónica (CSV): **0W232M2W1C3M2A1R070R**



Departamento
Secretaría

Código Expediente
DIP/234/2024

Código Documento
SEC18I00XY

Fecha del Documento
02-07-24 11:00

6. Número de auxiliares previsto.
7. Contenidos de atención.
8. Determinación de servicios complementarios

2. La orden de prestación deberá adecuarse a las limitaciones previstas en la normativa y procedimiento en lo relacionado con:

- El tramo de horas de atención correspondiente al Grado de dependencia.
- Incompatibilidades, en lo relativo a propuesta de adjudicación de horas mensuales, que tendrá en cuenta otros servicios recibidos y los límites de atención en número de horas del Servicio de Ayuda a Domicilio con respecto a otros servicios y prestaciones de atención a la dependencia recibidas por el interesado.
- Criterios de concesión vigentes, determinados por la Comisión Técnica de Atención a la Dependencia, de forma que se ajusten a estas indicaciones para evitar modificaciones de la orden de prestación o facilitar información deficiente sobre periodos e intensidad propuestas y concedidas.
- Catálogo de Servicio de Ayuda a domicilio complementario o servicios complementarios de Teleasistencia.

Artículo 33.- Plan individualizado de intervención de los Servicios de Ayuda a Domicilio o Teleasistencia.

1. El Plan Individualizado de Intervención es el documento técnico que recoge los antecedentes del usuario relevantes para la prestación del servicio, diagnóstico social, objetivos, actuaciones y seguimiento de la intervención social. Además, podrá recoger complementariamente datos de contactos y sanitarios. Este Plan se elaborará por el Coordinador de Caso del CEAS y el usuario o su representante, con la colaboración de los profesionales de referencia de equipo de segundo nivel si participan en dicha intervención.
2. El Plan Individualizado de Intervención se enmarca en el modelo de atención centrada en la persona, para lo que se tendrá en cuenta su historial y proyecto de vida.
3. Este documento debe estar firmado por ambas partes intervinientes en su elaboración antes del inicio del servicio.

Artículo 34.- Informe de datos económicos del usuario del Servicio de Ayuda a Domicilio.

1. El Informe sobre la aportación económica del usuario indicará la estimación de la cuantía mensual a aportar por el usuario del Servicio de Ayuda a Domicilio, tomando como referencia los servicios ordinarios prestados en días laborables.



Firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en: <http://csv.diputaciondepalencia.es>

Código de Verificación Electrónica (CSV): **0W232M2W1C3M2A1R070R**



Departamento
Secretaría

Código Expediente
DIP/234/2024

Código Documento
SEC18100XY

Fecha del Documento
02-07-24 11:00

2. Para su cálculo se tendrá en cuenta el servicio que se propone, su intensidad o modalidad y la capacidad económica del solicitante, según lo establecido en la normativa aplicable.

3. Con carácter general el informe será actualizado anualmente y servirá de base para revisar la participación de la persona usuaria en el coste del servicio.

Artículo 35.- Valoración funcional.

Se evaluará la capacidad funcional del interesado con los instrumentos previstos en Real Decreto 174/2011, de 11 de febrero, por el que se aprueba el baremo de valoración de la situación de dependencia establecido por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, en aplicación de la Orden FAM/824/2007, de 30 de abril, por la que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la autonomía y atención a la dependencia, o conforme a la normativa que la sustituya.

Artículo 36.- Valoración y baremación de solicitudes del Servicio de Ayuda a Domicilio.

1. Se valorarán las solicitudes en función de la baremación establecida por la normativa de la Junta de Castilla y León a efectos de recabar la puntuación del solicitante en aplicación de la Orden FAM/1057/2007, de 31 de mayo, por la que se regula el baremo para la valoración de las solicitudes de acceso a la Prestación Social Básica de la Ayuda a Domicilio en Castilla y León o normativa que la sustituya.

2. En el ámbito de los Servicios de carácter complementario del servicio de Ayuda a Domicilio que se puedan establecer por decisión de la Diputación de Palencia, los criterios y procedimiento de valoración y/o baremación dependerá de los términos que se establezcan en el Convenio o contrato correspondiente si lo hubiera, según el Catálogo de Servicio de Ayuda a domicilio complementario previsto en el presente Reglamento.

Artículo 37.- Propuesta de la Comisión Técnica de Valoración.

La documentación del expediente que corresponde a la valoración y baremación será revisada por el órgano instructor y validada por la Comisión Técnica de Atención a la Dependencia, que elevará propuesta definitiva.

Artículo 38.- Valoración y propuesta de resolución en caso de inicio de oficio del procedimiento.

1. En el procedimiento iniciado de oficio, el órgano instructor valorará la información recogida en el Informe Social y en la orden de prestación o documento análogo, y efectuará propuesta de resolución con intensidad acorde al grado de dependencia reconocido al interesado.

2. En caso de que finalmente el interesado acepte la prestación del servicio, y si las condiciones sobre las que el Coordinador de Caso del CEAS elaboró su Informe Social y orden



Firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en: <http://csv.diputaciondepalencia.es>

Código de Verificación Electrónica (CSV): **0W232M2W1C3M2A1R070R**



Departamento
Secretaría

Código Expediente
DIP/234/2024

Código Documento
SEC18I00XY

Fecha del Documento
02-07-24 11:00

de prestación o documento análogo no hubieran cambiado, se procederá, con anterioridad a la concesión temporal del servicio, a elaborar el correspondiente Plan Individualizado de Intervención.

Artículo 39.- Valoración y propuesta de resolución en caso de urgencia.

1. En aquellas situaciones en que exista un riesgo grave e inminente para la persona que así sea apreciado por el técnico de referencia correspondiente, con la conformidad del responsable de la Sección al que competa la gestión de la prestación, se podrá proponer resolución de concesión provisional de inicio de la prestación, por razones de urgencia, sin dictamen previo de la Comisión Técnica de Valoración.

2. El expediente deberá ser valorado y dictaminado en la reunión inmediatamente posterior de la Comisión Técnica de Atención a la Dependencia, para elevar, en su caso, la propuesta de concesión definitiva de la prestación, en los términos que corresponda.

CAPÍTULO CUARTO. - FINALIZACIÓN.

Artículo 40.- Órgano y plazo de emisión de resoluciones.

1. A la vista de la propuesta formulada por la Comisión Técnica de Atención a la Dependencia, el Presidente de la Diputación o Diputado en quien delegue, dictará resolución expresa en el plazo máximo de tres meses desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro electrónico de la Diputación Provincial.
2. Dicho plazo podrá suspenderse por alguna de las causas establecidas en el artículo 22 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
3. Transcurrido el plazo previsto para resolver sin haber recaído resolución expresa y sin perjuicio de la obligación de resolver exigida por el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la solicitud se entenderá desestimada, a los efectos de permitir a los interesados la interposición del recurso administrativo o contencioso-administrativo que resulte procedente.

Artículo 41.- Tipos de resolución y contenido.

Mediante Decreto de la Presidencia podrán establecerse los distintos tipos o modelos de resolución, así como los contenidos básicos de la misma, que garanticen la información adecuada al ciudadano respecto a la prestación concedida.

Artículo 42.- Información al usuario.

Con la notificación de las resoluciones de concesión o modificación del servicio, se acompañará información al interesado que incluya indicaciones, al menos, en los siguientes aspectos:



Firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en: <http://csv.diputaciondepalencia.es>

Código de Verificación Electrónica (CSV): 0W232M2W1C3M2A1R070R



Departamento
Secretaría

Código Expediente
DIP/234/2024

Código Documento
SEC18I00XY

Fecha del Documento
02-07-24 11:00

- Los derechos y deberes del usuario.
- Procedimiento a seguir en caso de solicitud de suspensión y reanudación temporal de los servicios, así como de modificaciones que afecten a la provisión del servicio.
- Servicios y prestaciones que pudieran ser incompatibles con el Servicio de Ayuda a Domicilio o de Teleasistencia.
- La posibilidad de cambios en la aportación económica del usuario, derivada de modificaciones en su capacidad económica en función de su renta, patrimonio y estado civil, para cuya comprobación los interesados estarán obligados a facilitar la información y datos que les sean requeridos.

Artículo 43.- Lista de espera del Servicio de Ayuda a Domicilio.

1. Aquellas personas cuya solicitud haya sido admitida y valorada pero no alcancen la puntuación de acceso al Servicio de Ayuda a Domicilio establecida por la Comisión Técnica de Atención a la Dependencia por falta de consignación presupuestaria, pasarán a formar parte de una lista de espera, permaneciendo en esa situación hasta que se resuelva sobre la concesión de la prestación del Servicio, salvo que desistan de su solicitud o renuncien a formar parte de la lista.

2. La inclusión de una solicitud en la lista de espera no produce el derecho a la concesión del Servicio.

3. En el momento en que la disponibilidad presupuestaria permita que la situación en lista de espera del interesado pueda ser modificada y se alcance la puntuación de acceso al Servicio necesaria, el Coordinador de Caso del CEAS correspondiente verificará que se mantienen las condiciones de la solicitud en los términos en que fue formulada, comunicando esta circunstancia al órgano instructor para que resuelva sobre la concesión sin necesidad de nueva solicitud, previa ratificación o actualización del Proyecto Individualizado de Intervención, de la orden de prestación o documento análogo, y de los informes económicos que correspondan al ejercicio fiscal computable en ese momento.

4. Las personas cuya solicitud haya quedado incluida en lista de espera deberán comunicar a la Diputación cualquier nueva circunstancia personal, económica o sociofamiliar que pueda influir en la valoración de su solicitud.

Artículo 44.- Causas de resolución desestimatoria.

Se podrá resolver una solicitud de manera desfavorable, por las siguientes causas:

- a) Por incumplimiento de cualquiera de los **requisitos** establecidos en el presente Reglamento.
- b) Cuando, a juicio del Coordinador de Caso del CEAS o equipo específico de segundo nivel, concurren hechos o circunstancias que supongan un incumplimiento de los



deberes del usuario recogidos en los apartados a), b), e), f), n), r) y s) del art. 16 de este Reglamento.

- c) Por criterios de carácter técnico, debidamente motivados, establecidos por la Comisión Técnica de Atención a la Dependencia.

Artículo 45.- Modificaciones del régimen de prestación del servicio sometidas al deber de comunicación a la Administración.

Estarán sometidas únicamente al deber de comunicación por el interesado a la Administración, y no serán objeto de resolución expresa, al amparo de lo establecido en el art. 21.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, las siguientes modificaciones del régimen de prestación:

- a. La suspensión temporal del servicio que corresponda, así como la reanudación del mismo.
- b. Las modificaciones de la periodicidad semanal o los cambios de días de atención que no supongan modificaciones en la intensidad computable mensualmente en el caso del Servicio de Ayuda a Domicilio.
- c. Los cambios de tareas dentro del mismo grupo de contenidos del Servicio de Ayuda a Domicilio.

Artículo 46.- Valoración social del Servicio de Ayuda a Domicilio en caso de traslados de domicilio dentro de la provincia.

1. En caso de traslados temporales de domicilio entre municipios de la provincia, excepto la capital, se mantendrá la prestación del servicio en los términos indicados en la correspondiente resolución, procediéndose, en el plazo de un mes, a la revisión y valoración social, excepto en casos de rotación habitual de residencia en los que ya exista valoración social previa.

2. En caso de cambios de domicilio definitivos se realizará por parte del Coordinador de Caso del CEAS actualización de la Unidad de Convivencia correspondiente, nuevo Informe Social y nuevo baremo, incluyendo actualización de datos económicos, y si de esto derivase una alteración de las condiciones de prestación del servicio, nuevo Plan Individualizado de Intervención y Orden de prestación o documento análogo.

3. El mismo procedimiento se establecerá en caso de convenios o acuerdos con Ayuntamientos o Diputaciones de Castilla y León para la atención de usuarios de Servicio de Ayuda a Domicilio, con el fin garantizar la asistencia y continuidad de cuidados.

Artículo 47.- Desistimiento o renuncia.

En cualquier fase del procedimiento, el solicitante o usuario, o, en su caso, la persona que ejerza su representación, podrá desistir de su solicitud o renunciar a los servicios



Firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en: <http://csv.diputaciondepalencia.es>

Código de Verificación Electrónica (CSV): **0W232M2W1C3M2A1R070R**



Departamento
Secretaría

Código Expediente
DIP/234/2024

Código Documento
SEC18I00XY

Fecha del Documento
02-07-24 11:00

reconocidos, conforme a lo establecido en el artículo 94 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

TITULO V. RÉGIMEN DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

CAPÍTULO PRIMERO. – PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Artículo 48.- Inicio de la prestación.

1. El inicio de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio y/o del Servicio de Teleasistencia se producirá en un plazo no superior a siete días, a partir de la notificación de la resolución de concesión, o en plazo inferior si así lo determinase la normativa autonómica.

2. En casos de urgencia, los servicios se iniciarán, con carácter general, dentro de las 48 horas siguientes a la notificación de la resolución de concesión, o en plazo inferior si así lo determinase la normativa autonómica.

Excepcionalmente, se podrá comenzar a prestar el servicio, sin resolución previa de la instancia o propuesta, en aquellas situaciones de urgencia en que exista un riesgo grave e inminente para la persona, debidamente apreciado por el técnico de referencia correspondiente, con la conformidad del Jefe de Sección responsable de la gestión del Servicio.

3. En el caso del Servicio de Ayuda a Domicilio, las modificaciones de intensidad y distribución semanal de atención horaria, dictaminadas favorablemente en la Comisión Técnica de Atención a la Dependencia, se iniciarán el día 1 del mes siguiente a su aprobación.

Artículo 49.- Presentación de los Servicios.

1. La presentación del Servicio de Ayuda a Domicilio al interesado se realizará con la presencia del Coordinador de Caso del CEAS correspondiente, profesional de referencia de segundo nivel, si existiera, y del coordinador del ente gestor del servicio, en su caso, coincidiendo con el inicio del mismo.
2. La presentación del Servicio de Teleasistencia se realizará, junto con la instalación del dispositivo, por el técnico responsable del ente gestor.
3. En dicha presentación se informará de manera pormenorizada y escrita, acreditando la recepción de esta información por parte del usuario, de las siguientes cuestiones:
 - Condiciones de prestación indicadas en la resolución correspondiente al servicio recibido.
 - Tareas o servicios incluidas en el mismo.
 - Teléfono, días y horas de atención en CEAS.
 - Derechos y deberes del usuario.



Firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en: <http://csv.diputaciondepalencia.es>

Código de Verificación Electrónica (CSV): **0W232M2W1C3M2A1R070R**



Departamento
Secretaría

Código Expediente
DIP/234/2024

Código Documento
SEC18100XY

Fecha del Documento
02-07-24 11:00

- La obligatoriedad del usuario de informar a la Diputación de Palencia de los cambios por razón de modificaciones en su estado civil, capacidad económica, acceso a servicios y prestaciones que pudieran ser incompatibles con el Servicio de Ayuda a Domicilio o el Servicio de Teleasistencia o en el grado de dependencia que afecten al interesado o su unidad familiar.
- La forma y el momento de actualización de las aportaciones económicas.
- Gestión de las quejas, incidencias y ausencias que impidan o alteren la prestación del servicio.
- El procedimiento de gestión de posibles cambios del horario de atención, del número de auxiliares o de días, así como de modificaciones del tipo de atención, suspensiones temporales y reanudaciones, según el servicio que proceda.

Artículo 50.- Quejas, reclamaciones y sugerencias del Servicio de Ayuda a Domicilio.

1. Las quejas y reclamaciones serán presentadas por escrito y dirigidas al Área de Servicios Sociales de la Diputación Provincial de Palencia, a través del buzón habilitado a tal efecto por la Diputación Provincial, a través del Registro General de Diputación o por cualquiera de los medios determinados en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En ellas deberá figurar, al menos, nombre, apellidos y dirección completa de la persona interesada, motivo de la queja y firma.

2. Salvo que las quejas y reclamaciones versen sobre cuestiones de carácter general del funcionamiento del servicio, será el Centro de Acción Social que corresponda al domicilio del usuario la unidad responsable de la valoración de las quejas y sugerencias, trasladando sus conclusiones a la Sección de Atención de Dependencia.

3. El plazo para dar respuesta de las actuaciones practicadas a la persona usuaria será, como máximo, de 20 días hábiles. Dicho plazo podrá suspenderse si fuera necesario requerir información adicional para gestionar la queja o sugerencia. En este caso, se remitirá comunicación a la persona interesada indicándole que dispone de un plazo adicional de 10 días para remitir la información demandada y que esta petición interrumpe el cómputo del plazo máximo de contestación. Una vez recibida la información requerida, se reanudará el cómputo del plazo inicial.

De todas las actuaciones se dará traslado a la empresa prestadora del servicio y a la Comisión Técnica de Atención a la Dependencia. Aquellas quejas o reclamaciones que versen sobre circunstancias específicas y no de carácter general acaecidas en la prestación del servicio serán sometidas a dictamen previo de la Comisión.

4. Así mismo, se podrán determinar, a criterio del órgano gestor del Servicio, las medidas de carácter urgente e inmediato que se consideren oportunas, en caso que se den



Firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en: <http://csv.diputaciondepalencia.es>

Código de Verificación Electrónica (CSV): **0W232M2W1C3M2A1R070R**



Departamento
Secretaría

Código Expediente
DIP/234/2024

Código Documento
SEC18I00XY

Fecha del Documento
02-07-24 11:00

circunstancias graves dentro del domicilio, como pudieran ser maltrato, riesgo físico, sustracciones, etc., no siendo necesario, en este caso, el sometimiento de la queja o reclamación a dictamen previo de la Comisión Técnica de Atención a la Dependencia, sino únicamente dar cuenta a la misma lo antes posible de las actuaciones realizadas.

5. Finalizadas las actuaciones necesarias para la gestión de la queja, reclamación o sugerencia, se elaborará y remitirá a la persona usuaria la correspondiente contestación, que deberá contener:

- Referencia a la fecha de registro de entrada del escrito y al motivo del mismo.
- Breve exposición de actuaciones realizadas para su gestión y de las acciones adoptadas. En caso contrario, justificación de las razones que han impedido la adopción de medidas.
- Identificación de la persona que suscribe la contestación.
- Lugar, fecha y firma.

Artículo 51.- Seguimiento técnico.

1. La unidad competente en materia de servicios sociales podrá realizar las comprobaciones necesarias durante la tramitación del expediente y en fases posteriores de prestación de los servicios, respecto del desarrollo efectivo de las obligaciones asumidas y el cumplimiento de la normativa aplicable.
2. Los casos que reciban servicio efectivo y los que se encuentren en situación de concesión en lista de espera se revisarán, de manera programada, al menos una vez al año, mediante visita domiciliaria por parte de personal técnico del CEAS que corresponda a la localidad de residencia.
3. Así mismo, será precisa visita domiciliaria de seguimiento y/o entrevista personal con el interesado o su representante:
 - a. En caso de traslado de usuario del Servicio de Ayuda a Domicilio que provenga de otra entidad local de Castilla y León.
 - b. En caso de queja o reclamación cursada por parte del usuario relacionada con la prestación directa del servicio o en caso de incidencia notificada por parte de la entidad prestadora. Quedan excluidas las reclamaciones relativas a capacidad y aportación económica y determinación de cambios horarios y de auxiliar.

Artículo 52.- Resultado del seguimiento técnico.

1. Las actuaciones de seguimiento técnico derivarán en la actualización de informes, baremos de puntuación, Plan Individualizado de Intervención y órdenes de prestación o documentos, y, según el resultado, en las resoluciones que procedan.



Firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en: <http://csv.diputaciondepalencia.es>

Código de Verificación Electrónica (CSV): **0W232M2W1C3M2A1R070R**



Departamento
Secretaría

Código Expediente
DIP/234/2024

Código Documento
SEC18I00XY

Fecha del Documento
02-07-24 11:00

2. En caso de ser precisa nueva resolución de modificación de intensidad horaria del Servicio de Ayuda a Domicilio, esa circunstancia se podrá proponer previa petición del interesado o de oficio, dentro de las intensidades previstas que, según su grado de dependencia, estén vigentes.
3. En el Servicio de Teleasistencia, se podrán actualizar los servicios incluidos en las modalidades de prestación básica y avanzada que se consideren oportunos, previa petición del interesado o propuesta de concesión de oficio, así como modificar el Plan Individualizado de Intervención en los aspectos que corresponda, en este caso sin necesidad de nueva resolución.
4. Si del seguimiento técnico realizado se derivara la comprobación de que no se mantienen los requisitos generales o específicos para ser usuario del servicio, se procederá a iniciar procedimiento de extinción del mismo.
5. Cuando con motivo del seguimiento técnico efectuado por cualquier circunstancia se tuviera conocimiento de alguna situación que exija modificar el régimen del servicio recibido, en especial, por las situaciones de compatibilidad de los servicios, se cursará comunicación por el Coordinador de Caso del CEAS, iniciándose el procedimiento oportuno por el órgano competente.
6. Si el beneficiario hubiese incumplido las obligaciones y deberes establecidos en el presente Reglamento, a criterio de la Comisión Técnica de Atención a la Dependencia:
 - a. Se podrá remitir un apercibimiento previo para que se proceda al cese del incumplimiento.
 - b. Cuando no se acepten las condiciones de prestación del servicio, esté en riesgo la salud, seguridad e integridad física de usuario y/o personas prestadoras del servicio, o en caso de no atender un apercibimiento previo, se procederá a la remisión al interesado de una propuesta de resolución de suspensión temporal o extinción del servicio, concediéndole audiencia previa.
 - c. En caso de riesgo grave, como medida cautelar, se podrá suspender el servicio con carácter inmediato, hasta que se produzca la reparación del hecho o la resolución que corresponda.
7. Se registrará convenientemente la actividad de seguimiento en la Unidad de convivencia del interesado, elaborando, en su caso, nuevo Informe Social si fuera pertinente.
8. En caso de modificación de tareas y/o turnos de servicio se propondrá por parte del Coordinador de Caso del CEAS que corresponda nuevo Plan Individualizado de Intervención, Orden de prestación o documento análogo dentro de las intensidades previstas según su grado de dependencia.



Firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en: <http://csv.diputaciondepalencia.es>

Código de Verificación Electrónica (CSV): **0W232M2W1C3M2A1R070R**



Departamento
Secretaría

Código Expediente
DIP/234/2024

Código Documento
SEC18I00XY

Fecha del Documento
02-07-24 11:00

9. En caso de cambio de domicilio, se realizará por parte del Coordinador de Caso del CEAS nuevo Informe Social y baremo y, si de esto deriva una alteración de las condiciones de prestación del servicio, nuevo Plan Individualizado de Intervención y Orden de prestación o documento análogo.

Artículo 53.- Revisión del servicio.

1. La revisión de la prestación del servicio podrá realizarse de oficio o a solicitud de la persona interesada o su representante legal, cuando se produzcan variaciones acreditadas de las circunstancias que sirvieron de base a su concesión, así como por cambios normativos o de disponibilidad presupuestaria.

2. En aquellos casos de concesión temporal del servicio por procedimiento de oficio, se procederá a la revisión del mismo antes de la expiración del plazo de concesión, efectuándose, si procede, la valoración funcional, sociofamiliar y el baremo de puntuación correspondiente.

3. La revisión podrá dar lugar a la concesión definitiva, modificación, suspensión o extinción del servicio.

CAPITULO SEGUNDO. - SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

Artículo 54.- Causas de suspensión del servicio.

Se considerarán causas de suspensión temporal del Servicio de Ayuda a Domicilio o del Servicio de Teleasistencia, siempre que no constituyan causas de extinción, las siguientes:

1. Incumplimiento puntual por la persona usuaria de los deberes recogidos en el presente Reglamento.
2. Hospitalización.
3. Ingreso temporal en centro residencial.
4. Ausencia del domicilio por un periodo no superior a seis meses.
5. Cuidados temporales de familiares en el mismo domicilio por un periodo no superior a seis meses.
6. Cualquier otra modificación temporal de las condiciones que dieron origen a la concesión de la prestación del servicio o por circunstancias que dificulten o impidan temporalmente el funcionamiento del servicio debidamente apreciadas por el Coordinador de caso del CEAS.

Artículo 55.- Suspensión del Servicio de Ayuda a Domicilio.

1. La suspensión temporal supone la interrupción del Servicio de Ayuda a Domicilio por periodo no superior a seis meses.

2. La suspensión temporal por períodos no superiores a siete días naturales supondrá la obligación de aportación económica del usuario por el servicio concedido, salvo que la misma



Firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en: <http://csv.diputaciondepalencia.es>

Código de Verificación Electrónica (CSV): **0W232M2W1C3M2A1R070R**



Departamento
Secretaría

Código Expediente
DIP/234/2024

Código Documento
SEC18I00XY

Fecha del Documento
02-07-24 11:00

haya sido comunicada con siete días naturales de antelación o existan circunstancias sobrevenidas de carácter grave e imposible previsión.

3. La reiteración de solicitud de suspensión temporal del servicio, en caso de que interfiera notablemente en su prestación con carácter continuado, podrá derivar en revisión de oficio y, si procede, en modificación de la intensidad, periodicidad o duración del servicio diario.

4. La suspensión temporal será motivo de extinción de la prestación:

- Si es superior al periodo máximo de suspensión temporal del servicio, en cuyo caso se procederá a la extinción con efectos de la fecha que corresponda.
- Si por causa no justificada y acreditada fehacientemente por el interesado o su representante, no pudiera garantizarse la residencia efectiva durante más de 6 meses al año en el domicilio habitual del interesado.

5. En el caso del Servicio de Ayuda a Domicilio en su modalidad de apoyo a familia con graves cargas o de apoyo a menores en situación de riesgo o desprotección, la suspensión temporal del servicio será comunicada a la unidad responsable de Infancia e Inclusión Social.

Artículo 56.- Suspensión del Servicio de Teleasistencia.

1. La suspensión temporal supone la interrupción del Servicio de Teleasistencia, por periodos superiores a siete días naturales e inferiores a 6 meses.

2. La suspensión temporal será motivo de extinción de la prestación:

- Si es superior al periodo máximo de suspensión temporal del servicio, en cuyo caso se procederá a la extinción con efectos de la fecha que corresponda.
- Si por causa no justificada y acreditada fehacientemente por el interesado o su representante, no pudiera garantizarse la residencia efectiva durante más de 6 meses al año en el domicilio habitual del interesado.

Artículo 57.- Comunicación de suspensiones.

1. La suspensión de la prestación del servicio se producirá previa comunicación fehaciente del interesado o su representante a la Diputación de Palencia, con al menos siete días naturales, salvo circunstancias sobrevenidas y debidamente justificadas, en el CEAS correspondiente al domicilio o por cualesquiera de los medios previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, indicando la fecha de inicio y el motivo de la misma, así como, si fuera posible, el período de suspensión previsto y su fecha de reanudación.

2. El interesado o su representante comunicarán, en su caso, la fecha de reanudación del servicio con el mismo plazo de antelación indicado en el apartado anterior, salvo circunstancias sobrevenidas y debidamente justificadas.

Artículo 58.- Fecha de efectos de la suspensión.



Firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en: <http://csv.diputaciondepalencia.es>

Código de Verificación Electrónica (CSV): **0W232M2W1C3M2A1R070R**



Departamento
Secretaría

Código Expediente
DIP/234/2024

Código Documento
SEC18100XY

Fecha del Documento
02-07-24 11:00

1. Si la suspensión temporal se hubiera comunicado previamente, según lo previsto en este Reglamento, se formalizará en la fecha indicada en la comunicación.

2. En caso de que se produzca circunstancia o causa sobrevenida e imprevisible que impida la prestación efectiva del servicio y no se hubiera comunicado previamente, la suspensión surtirá efectos en la fecha en que se tenga constancia de aquella.

3. En caso de que el interesado o su representante no comuniquen la suspensión con la antelación prevista en este Reglamento sin motivo que lo justifique, se considerará prestado el servicio durante el plazo de preaviso señalado en el artículo 57.1.

4. La suspensión temporal dejará de tener efecto el día de reanudación del servicio o de la extinción efectiva.

Artículo 59.- Suspensión de oficio.

Podrá dictarse resolución de suspensión temporal de oficio, a propuesta de la Comisión Técnica de Atención a la Dependencia, con motivo de la revisión, por parte del Coordinador de Caso del CEAS, de los servicios que correspondan o por circunstancias que dificulten o impidan temporalmente el funcionamiento del servicio.

CAPÍTULO TERCERO. - EXTINCIÓN DEL SERVICIO.

Artículo 60.- Inicio del procedimiento de extinción.

La prestación del Servicio se extingue mediante resolución del órgano competente, por cualquiera de las siguientes vías:

- a) A instancia del interesado o su representante.
- b) De oficio, a propuesta de la Comisión Técnica de Atención a la Dependencia, en los siguientes casos:
 - Ante la imposibilidad, debidamente motivada por parte del Coordinador de caso del CEAS, de presentación de la solicitud de la baja en el servicio por parte del interesado o su representante.
 - En caso de incumplimiento de obligaciones del usuario, requisitos de acceso al servicio o riesgo grave en la prestación del mismo, circunstancias debidamente acreditadas por parte del Coordinador de caso del CEAS.
 - Con motivo de la revisión, por parte del Coordinador de Caso del CEAS, de los servicios que correspondan o por imposibilidad de prestación de los mismos.

Artículo 61.- Causas de extinción del servicio.

1. Se procederá a la extinción de los servicios por los siguientes motivos:

- a) Renuncia expresa del usuario o de su representante legal.
- b) Fallecimiento del usuario.



Firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en: <http://csv.diputaciondepalencia.es>

Código de Verificación Electrónica (CSV): **0W232M2W1C3M2A1R070R**



Departamento
Secretaría

Código Expediente
DIP/234/2024

Código Documento
SEC18I00XY

Fecha del Documento
02-07-24 11:00

- c) Ausencia del domicilio o suspensión temporal de la prestación del servicio superior a seis meses.
- d) Traslado definitivo o temporal superior a seis meses del usuario a una localidad distinta de aquella en la que tenía fijado su lugar de residencia o falta de comunicación de un cambio de domicilio.
- e) Ocultamiento o falsedad comprobada en los datos tenidos en cuenta para conceder la prestación o incumplimiento de las condiciones establecidas en la concesión de la prestación sin causa justificada.
- f) Acceso del usuario a otro recurso o servicio incompatible con la prestación.
- g) Desaparición de la situación de necesidad que motivó su concesión.
- h) No aportar los datos necesarios o dificultar la revisión del servicio.
- i) Imposibilitar o dificultar de manera grave la prestación del servicio, especialmente cuando se pongan en riesgo la salud y la integridad de las personas que intervienen en la prestación.
- j) Finalización del período de concesión en el caso del Servicio de Ayuda a Domicilio, si se hubiere establecido.
- k) Cualquier incumplimiento de los deberes del usuario que impida la adecuada prestación de los servicios.

2. Cuando se proceda a la baja definitiva del usuario en el Servicio de Teleasistencia, se procederá a la retirada del terminal por parte del ente gestor y a la firma de un documento de baja por el usuario o la persona que esté presente.

Artículo 62.- Fecha de la extinción del servicio.

La extinción causará la baja del servicio en la fecha que se determine en la resolución del correspondiente procedimiento o en la fecha de efectiva finalización de la prestación, en el caso de haberse producido automáticamente con anterioridad a aquella.

Disposición adicional única.

En lo no previsto en el presente Reglamento se estará a lo dispuesto en la normativa reguladora de los Servicios de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia.

Disposición derogatoria.

Queda derogada la Ordenanza Reguladora de los Servicios de Ayuda a Domicilio, Comida a Domicilio y Teleasistencia aprobada por el Pleno de la Diputación Provincial de Palencia el 26 de enero de 2017.

Disposición final. Entrada en vigor.



Firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en: <http://csv.diputaciondepalencia.es>

Código de Verificación Electrónica (CSV): **0W232M2W1C3M2A1R070R**



Departamento
Secretaría

Código Expediente
DIP/234/2024

Código Documento
SEC18I00XY

Fecha del Documento
02-07-24 11:00

El presente Reglamento entrará en vigor una vez publicado íntegramente su texto en el Boletín Oficial de la Provincia, y transcurrido el plazo establecido en el artículo 65.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Y para que conste, expido la presente certificación con la salvedad a que se refiere el artículo 206 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, con el Visto Bueno de la Sra. Presidenta.