

Viernes, 17 de octubre de 2025

## Sección I - Administración Local

### Provincia

#### Diputación Provincial de Cáceres

#### **ANUNCIO. Aprobación definitiva de la Modificación del Reglamento del Servicio de Teleasistencia de la Excma. Diputación Provincial de Cáceres.**

Adoptado con fecha 31 de julio de 2025, acuerdo de Pleno de aprobación inicial de la Modificación del Reglamento del Servicio de Telasistencia de la Excma. Diputación Provincial de Cáceres y publicado anuncio en el Boletín Oficial de la Provincia de Cáceres, número 0151 con fecha 08 de agosto de 2025, al no haberse presentado reclamaciones y/o sugerencias durante el plazo de exposición al público, queda automáticamente elevado a definitivo dicho acuerdo.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, se publica el texto íntegro del citado reglamento que se reproduce a continuación, como Anexo I.

Contra la aprobación definitiva del presente acuerdo podrá interponerse directamente recurso contencioso-administrativo, ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Extremadura, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de la publicación de este anuncio en el Boletín Oficial de la Provincia, de conformidad con el artículo 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Cáceres, 14 de octubre de 2025

José Álvaro Casas Avilés

SECRETARIO GENERAL



[www.dip-caceres.es](http://www.dip-caceres.es)

[bopcaceres@dip-caceres.es](mailto:bopcaceres@dip-caceres.es)

Pág. 23386

## REGLAMENTO DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA EXCMA. DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE CÁCERES.

### ÍNDICE

- Artículo 1.- Descripción y carácter-del Servicio.
- Artículo 2.- Objeto y finalidad
- Artículo 3.- Personas Destinatarias. Acceso al servicio.
- Artículo 4.- Solicitud, documentación y procedimiento de concesión.
- Artículo 5. Lista de espera
- Artículo 6. Régimen de incompatibilidad de la prestación del servicio
- Artículo 7.- Derechos de las personas usuarias.
- Artículo 8.- Obligaciones de las personas usuarias.
- Artículo 9- Suspensión temporal.
- Artículo 10.- Extinción del Servicio
- Artículo 11.- Coordinación Institucional.
- Artículo 12.- Protección de Datos de Carácter Personal y Deber de Confidencialidad
- Disposición final
- Anexo I. Baremo de Valoración.



## PREÁMBULO.

La Constitución Española de 1978, dentro de los Principios rectores de la política social y económica regulados en el cap. III del Título I, insta a los poderes públicos a asegurar la protección social de las familias, impulsar políticas que garanticen la plena autonomía personal y la inclusión social de las personas con discapacidad y promover el bienestar de las personas de la tercera edad, mediante un sistema de servicios sociales que atenderán a sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio.

El Estado social y democrático de Derecho, tal como se define en la Constitución Española, compromete a los poderes públicos en la promoción de las condiciones "para que la libertad y la igualdad del individuo y los grupos en que se integra sean reales y efectivas, removiendo los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y faciliten la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social" (artículo 9.2), así como en el cumplimiento de los objetivos que hagan posible el progreso económico y social.

Asimismo, la Ley 14/2015, de 9 de abril, de Servicios Sociales de Extremadura, en su art 32.2 establece como responsabilidad pública de las Entidades Locales en el desarrollo y la gestión del Sistema Público de Servicios Sociales, en los términos establecidos en la presente ley y en la normativa que sea de aplicación, bajo los principios generales de coordinación y cooperación que han de regir la actuación administrativa, en especial (tal como se describe en el art 35), en materia de protección de menores y de promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia.

Por su parte, la Ley 3/2019, de 22 de enero, de garantía de la autonomía municipal de Extremadura enfatiza el papel de las Diputaciones en el desarrollo de las funciones de asistencia y cooperación técnica en la prestación de servicios por parte de los ayuntamientos, especialmente en aquellos que disponen de menor peso poblacional, menos recursos y escasa capacidad de gestión, advirtiendo de la existencia de importantes retos para el municipalismo extremeño que difícilmente podrá asumir por sí solo, tales como el envejecimiento de la población y el despoblamiento rural.

Asimismo, la Ley 3/2022, de 17 de marzo de medidas de reto demográfico y territorial en Extremadura propugna la coordinación de las políticas públicas autonómicas, el fomento de la colaboración y la cooperación entre las distintas Administraciones Públicas, la participación de los interlocutores sociales y económicos de Extremadura y la alineación con las prioridades y estrategias estatales y europeas (art 1), incidiendo en la necesaria implicación de todas las entidades integrantes del ámbito local, especialmente de las Diputaciones Provinciales, para combatir la desigualdad, garantizar la cohesión social y preservar el modelo de vertebración territorial (art 9). Asimismo, con el fin mantener a la población en su entorno rural y habitual el mayor tiempo posible, la atención a personas en situación de dependencia se incide en sostenerla preferentemente en su entorno social habitual, impulsando servicios de ayuda a domicilio y teleasistencia (art 52).



En este marco, la Diputación Provincial de Cáceres, en ejercicio de la competencias atribuidas en el artículo 36 de la Ley 7/1985 de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, por las que le corresponde la coordinación de los servicios municipales entre sí para la garantía de la prestación integral y adecuada a que se refiere el apartado a) del número 2 del artículo 31 y la prestación de la asistencia y la cooperación jurídica, económica y técnica a los Municipios atendiendo a su especial naturaleza, ha convenido hacerse cargo de la gestión y prestación del servicio de teleasistencia en los municipios de la provincia de Cáceres de menos de 20.000 habitantes, para atender situaciones donde no llegan otras administraciones con competencias en la materia.

Por tanto, el servicio de teleasistencia se rige como un programa que impulsa la promoción de la autonomía personal y promueve la desinstitucionalización, facilitando el cambio en el modelo de cuidados de larga duración y contribuyendo a los objetivos de reto demográfico en las áreas afectadas por la despoblación, alineándose con las acciones referidas a personas mayores, envejecimiento activo y atención a la dependencia que constituyen una de las líneas de acción de la Estrategia Nacional frente al Reto Demográfico.

El presente reglamento se articula como instrumento que permite ordenar y regular las condiciones y requisitos del servicio para las personas solicitantes y usuarias:

## ARTÍCULO 1.- DESCRIPCIÓN Y CARÁCTER DEL SERVICIO.

La teleasistencia es un servicio de **carácter preventivo y de respuesta inmediata**, ofreciendo asistencia y apoyo durante 24 horas todos los días del año. Se organiza como un programa de **carácter social**, que facilita la atención, el apoyo personal y social continuo a personas en situaciones de vulnerabilidad por limitaciones en la autonomía personal o dependencia para las actividades de la vida diaria asociadas a la edad, la discapacidad o a situaciones de enfermedad o desprotección a, personas que viven solas, con escasa red de apoyo social y que habitan en municipios de baja densidad poblacional.

El servicio movilizará los recursos tecnológicos, sociales y/o de emergencias necesarios para resolver cualquier situación de riesgo, inseguridad o emergencia, tiene por objeto mejorar la calidad de vida de las personas usuarias, facilitando el contacto con su entorno social y familiar, asegurando la intervención inmediata en crisis vitales, para contribuir decisivamente a que las personas continúen residendo en su medio habitual con la garantía de unas condiciones mínimas de seguridad y asistencia inmediata, al mismo tiempo que se proporciona soporte y garantías a familiares y cuidadores y cuidadoras principales.

El servicio de teleasistencia se prestará garantizando los requisitos establecidos en la norma UNE158401 "Gestión del Servicio de Teleasistencia" ,mediante la acreditación por parte de las entidades prestatarias de la implantación de certificados de calidad u otras medidas equivalentes que demuestren los requisitos de calidad y un nivel óptimo de prestación de los mismos.



No obstante, el servicio va más allá de la teleasistencia básica, incluyendo una atención integral y accesible, pudiendo ofrecer servicios de **teleasistencia avanzada** en el domicilio (supervisión remota, detección de alteraciones en los hábitos o rutinas, etc), fuera del domicilio (supervisión remota, teleasistencia móvil con geolocalización,etc) y servicios de colaboración con los servicios sanitarios y sociales (gestión de citas, definición de protocolos con otros servicios públicos,etc) y/o programas específicos de atención (promoción del envejecimiento activo y saludable, detección y prevención de deterioro cognitivo, atención en situaciones de contingencias y catástrofes, etc).

Todo ello revertirá en mayor seguridad e independencia para las personas beneficiarias, mayor apoyo para familiares al cargo del cuidado, mejora en la detección temprana de problemas de salud y/o sociales, reducción de la soledad y aislamiento social. En resumen, la **teleasistencia** se convierte así en un herramienta valiosa para mejorar la calidad de vida de las personas beneficiarias, al tiempo que se fomenta su independencia y autonomía apostando por mantener a las personas en su entorno habitual.

Además, el servicio de teleasistencia se conceptualiza como un **servicio gratuito**, una vez las personas solicitantes hayan obtenido la condición de personas beneficiarias, garantizando la prestación a aquellas personas con escasos recursos y mejorando su calidad de vida.

En definitiva, la teleasistencia es una herramienta poderosa que requiere un **enfoque colaborativo** para su implementación y seguimiento promoviendo el desarrollo sostenible, alineándose con la Agenda 2030.

## **ARTÍCULO 2.- OBJETO Y FINALIDAD.**

La Diputación de Cáceres podrá prestar el servicio a las personas que residan en municipios de la provincia de Cáceres con una densidad poblacional por debajo de los 20.000 habitantes, que presenten limitaciones de la autonomía personal, se encuentren en situación de riesgo o vulnerabilidad social, con la valoración positiva de los Servicios de Atención Social Básica que cumplan con los requisitos establecidos y lo demanden.

La prestación del servicio será siempre temporal, no indefinida y dentro de los límites presupuestarios de la partida destinaria a tal efecto en cada ejercicio, pudiendo la Diputación cesar o variar la prestación en función de la variación de las circunstancias que justifiquen dichos cambios o del incumplimiento de lo establecido en este Reglamento.

Los fines que se pretenden conseguir mediante la utilización de este servicio son:

1.- Mejorar la calidad de vida y autonomía de personas en situación de dependencia, especialmente en las de edad avanzada y brindar apoyos y servicios necesarios en caso de emergencia o situaciones de riesgo.

2.- Favorecer la permanencia de las personas usuarias en su entorno habitual, evitando situaciones de desarraigo, ingresos residenciales innecesarios y pérdida de población prematura en los municipios con menor densidad poblacional.

3.- Dar soporte a familiares y a quienes asuman los cuidados de las personas usuarias, proporcionando servicios como respuesta a emergencias y ofreciendo seguridad para manejar situaciones difíciles, apoyo emocional y acceso a información y recursos.

4.- Ofrecer una atención integral a las personas usuarias, a la red de apoyo de la misma y a la red socio-asistencial, asegurando la coordinación y colaboración entre ellas, con el fin de garantizar servicios esenciales y oportunidades para mejorar la calidad de vida de las personas, sea cual sea su lugar de residencia.

5.- Proporcionar seguridad y atención inmediata 24 horas al día, los 7 días de la semana, atendiendo con la máxima rapidez posible y movilizando los recursos que sean necesarios ante cualquier emergencia o crisis.

6.- Prestar un servicio con calidad, calidez y cercanía, dando apoyo continuado mediante llamadas habituales, generando confianza en la personas usuarias y reduciendo sentimientos de soledad, evitando estados de angustia o ansiedad, y ofreciendo seguridad además de un contacto permanente.

7.- Contribuir y facilitar que las personas se mantengan conectadas con los lugares y las personas que son significativas para ellas, proporcionando respuesta a las necesidades sociales mediante la tecnología o programas complementarios, prestando especial atención a las personas más vulnerables.

8.- Promover servicios específicos de atención, que proporcionen seguridad, reduzcan los riesgos y estimulen una vida más activa y saludable de la personas usuarias.

9.- Posibilitar versiones y opciones de comunicación alternativas, accesibles para personas con discapacidad visual o baja visión, personas con discapacidad o dificultad auditiva o del habla y personas con movilidad reducida.

10.- Fortalecer la protección social garantizando el acceso al servicio a personas que residan en el mundo rural, acercando las prestaciones a los municipios con menor densidad poblacional, promoviendo la coordinación de los recursos y servicios y la atención integral, especialmente de aquellas personas con bajos ingresos, problemas de salud y otras situaciones de vulnerabilidad, especialmente a mujeres, ya que son ellas quienes generalmente se encuentran más expuestas al empobrecimiento de su calidad de vida.



Viernes, 17 de octubre de 2025

## ARTÍCULO 3. - PERSONAS DESTINATARIAS. ACCESO AL SERVICIO.

Podrán ser personas beneficiarias las siguientes:

A. Todas aquellas personas que presenten limitaciones en la autonomía personal, y que a juicio de los Servicios de Atención Social Básica, se encuentren en situación de riesgo o vulnerabilidad social debido a la edad, enfermedad o discapacidad, que vivan solas o permanezcan solas durante parte del día, o formen parte de un núcleo o unidad de convivencia cuyos integrantes se encuentren asimismo en situación de enfermedad, discapacidad, dependencia o desprotección.

B. También aquellas personas con escasa o nula red social o familiar, en situación de pobreza y/o exclusión social (bajos ingresos, vivienda no adaptada, problemas de salud, etc), con escasa autonomía y/o en situación de riesgo.

Las personas solicitantes, deben cumplir los siguientes requisitos de acceso:

- a) Tener empadronamiento en cualquier municipio de la provincia de Cáceres, con densidad poblacional menor a 20.000 habitantes.
- b) Presentar limitaciones en la autonomía personal y vivir solas o permanecer solas durante la mayor parte del día, o formar parte de un núcleo o unidad de convivencia cuyos integrantes se encuentren asimismo en situación de enfermedad, discapacidad, dependencia o desprotección. O bien, presentar una situación de riesgo debido a edad avanzada o situación de pobreza y/o exclusión social (bajos ingresos, problemas de salud, aislamiento social, etc) con escasa autonomía.
- c) No superar unos ingresos totales de dos veces el IPREM anual (Indicador Público de Rentas de Efectos Múltiples) establecido para 14 pagas. A los efectos del presente Reglamento se considerará la renta bruta anual (suma de las casillas 435 + 460 correspondientes a la base imponible general y la base imponible del ahorro de la declaración de la renta) o los ingresos brutos totales declarados.
- d) Asumir el compromiso de permitir, en casos de riesgo y/o emergencia, movilizar los recursos comunitarios necesarios para actuaciones de acceso al domicilio o de seguimiento y comprobación de la situación socio-sanitaria, así como el acceso al domicilio al personal autorizado para la instalación, mantenimiento y retirada de equipos asociados a la prestación del servicio de teleasistencia.
- e) Autorizar a la Diputación de Cáceres, al tratamiento de los datos personales incorporados en la solicitud y en otros documentos normalizados, tal y como se dispone en el artículo 6.1a) Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 y la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales. Asimismo, a fin de dar continuidad al



expediente y en lo que resulte necesario para coordinación y el adecuado desarrollo del servicio, siempre en los supuestos y términos contenido en el este reglamento, a transferir/ceder los datos personales a la entidad prestadora del servicio teleasistencia, que serán única y exclusivamente para la finalidad descrita, sin que puedan ser utilizados para un fin distinto. La entidad prestataria aplicará las medidas de seguridad que establece la normativa vigente y protegerá los derechos de las personas beneficiarias del servicio.

- f) Aceptar voluntaria y conscientemente las condiciones del servicio.

Los Servicios de Atención Social Básica recabarán la información socio-sanitaria necesaria para poner en conocimiento del Órgano Gestor el cumplimiento de dichos requisitos y ofrecerán la información necesaria para que las personas solicitantes sean conocedoras de las condiciones de acceso, los compromisos que asumen y las autorizaciones necesarias.

La solicitud de acceso al servicio de teleasistencia, se tramitará con la asistencia de los Servicios de Atención Social Básica vinculados a los municipios o mancomunidades que atienden a poblaciones de menos de 20.000 habitantes.

#### **ARTÍCULO 4.- SOLICITUD, DOCUMENTACIÓN Y PROCEDIMIENTO DE CONCESIÓN.**

El procedimiento para la concesión del servicio de teleasistencia se iniciará mediante la presentación de la solicitud de la persona interesada, a través de la aplicación informática habilitada por la Diputación de Cáceres y cumplimentada con la asistencia de los Servicios de Atención Social Básica.

Los modelos normalizados se aprobarán por resolución presidencial y su uso será obligatorio, de conformidad con el artículo 66.6 de la Ley 39/2015 del 1 de octubre.

Los Servicios de Atención Social Básica facilitarán a la persona solicitante cuanta información y orientación sea necesaria para la tramitación, evaluando su situación y redactarán un informe social en los términos previstos en el Anexo (que dé cuenta de la situación de limitaciones de autonomía debido a la edad, enfermedad, discapacidad u otras situaciones de exclusión social o riesgo) Asimismo, asistirán a la persona solicitante en la cumplimentación de la solicitud a través de la aplicación informática citada, supervisando la aportación de la documentación necesaria y velando por el cumplimiento de todos los requisitos mencionados en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones públicas, y los previstos en esta ley.

La presentación de la solicitud implicará la autorización al órgano gestor para la verificación y el cotejo de los datos económicos declarados con los de carácter tributario obrantes en la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, de los datos de identidad y residencia, la comprobación de las pensiones o prestaciones percibidas de cualquier administración pública y, en general, de

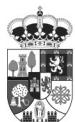
cualquier otro dato de carácter personal o económico que sea necesario para el reconocimiento o el mantenimiento de la prestación a obtener de las bases de datos de cualquier otro organismo o administración pública.

La persona interesada en la misma solicitud suscribirá las autorizaciones necesarias requeridas, una declaración responsable en la que manifieste, bajo su responsabilidad, que cumple con los requisitos establecidos para acceder al reconocimiento del derecho a la prestación, que son ciertos los datos declarados y que dispone de la documentación que así lo acredita.

La solicitud, que deberá ser suscrita por la persona interesada, será enviada telemáticamente a través de la propia aplicación informática al órgano competente en la materia, quedando automáticamente registrada en la misma y emitiéndose copia de todo ello para la persona interesada.

El expediente deberá contener las siguiente documentación y/o autorizaciones:

- a) Solicitud normalizada debidamente cumplimentada y firmada por la persona solicitante o quien ejerza como representante de la misma.
- b) Autorización para comprobar la identidad de la persona solicitante.
- c) En el caso de que la solicitud se tramite a través de una persona representante, documentación o trámite que lo acredite.
- d) Autorización para comprobación de empadronamiento o certificado de empadronamiento, en caso de no autorización.
- e) Autorización para la comprobación de datos relativos a discapacidad y/o grado de dependencia, o documentos acreditativos, en caso de no autorización.
- f) Declaración de IRPF del año anterior (en caso de no dar consentimiento para recabarla de oficio) o en su defecto, declaración jurada de ingresos percibidos.
- g) Informe social, emitido por el Servicio de Atención Social Básica correspondiente. En el mismo, la/el profesional del servicio debe hacer constar toda la información relativa a su situación personal, sociofamiliar, de vivienda, económica y edad, acorde a los criterios de valoración que recoge el Anexo, informando al efecto, que dichos datos han sido comprobados y son ciertos. Dicho informe se empleará a efectos de la valoración de los expedientes y para la gestión de la lista de espera.
- h) Informe en el que se haga constar la posible situación de riesgo sanitario, con una descripción de los diagnósticos relativos a las patologías que sufre la persona y los tratamientos correspondientes, que sean relevantes firmado por el responsable médico correspondiente. Además deberá acompañarse información referente al contacto en caso de emergencia y otros datos de interés, relativos a acceso a vivienda, llaves de paso, etc. Esta información irá directamente dirigida a la entidad adjudicataria de la prestación de servicio, quedando esta sujeta a lo dispuesto en la normativa de Protección Datos y el Esquema Nacional de Seguridad.



- i) Autorización al tratamiento de sus datos personales incorporados relativos a las actividades del tratamiento de teleasistencia (detallados en la dirección <https://www.dip-caceres.es/registro-de-actividades/>) y a la cesión de los mismos a la entidad prestadora del servicio a fin de dar continuidad al mismo y en lo que resulte necesario para la coordinación y el adecuado desarrollo de la prestación, única y exclusivamente para la finalidad descrita y en los supuestos y términos contenidos en este Reglamento.

Con independencia de los documentos que deben acompañar a la solicitud citada anteriormente, los Servicios de Atención Social Básica podrán exigir otros documentos complementarios que, durante la tramitación del expediente, estimen oportunos, en relación con la prestación solicitada. Una vez completada, la remitirá al órgano gestor, quien realizará de oficio las consultas a las bases de datos de las distintas Administraciones públicas que fueran necesarias y emitirá la correspondiente propuesta de resolución.

Si la solicitud no reúne los requisitos exigidos, se requerirá a la persona interesada 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 la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

El expediente será resuelto mediante resolución motivada, en el plazo máximo de 6 meses desde la presentación de la solicitud, por Resolución Presidencial.

Si bien, pueden darse situaciones de urgencia que requieran un rápido control de la persona solicitante y que sea recomendable para asegurar la seguridad y evitar situaciones de especial riesgo, la prestación inmediata del servicio. En dicho supuesto, las personas podrán beneficiarse del servicio con carácter urgente (72 horas para la instalación), mediante un procedimiento especial de tramitación administrativa, sin tener que esperar a la resolución correspondiente, según el trámite normalizado. En cualquier caso, las personas afectadas deben haber presentado solicitud y los documentos necesarios para la comprobación del cumplimiento de los requisitos, a través de los Servicios de Atención Social Básica de sus municipios de residencia, asimismo deben reunir los requisitos señalados en el presente reglamento. La valoración del carácter de urgencia se realizará a criterio de los/as trabajadores/as sociales de los Servicios de Atención Social Básica, que lo plantearán al órgano gestor, a través de la aplicación informática habilitada.

La Resolución se comunicará a la persona interesada y a la entidad prestataria del servicio. Los Servicios de Atención Social Básica, podrán hacer seguimiento al estado del expediente.

Una vez concedido el servicio de teleasistencia, se procederá a la instalación de terminales/dispositivos pertinentes por parte de la entidad adjudicataria, en el domicilio de la persona solicitante en el plazo de 20 días a contar desde la fecha de la comunicación. Si por causas

imputables a la persona no puede instalarse el dispositivo en el plazo de tres meses, desde la fecha de la comunicación, decaerá en su derecho.

Cuando la persona beneficiaria del servicio (tanto aquellas que estén en situación de alta, como en lista de espera) considere que se han modificado las circunstancias que sirvieron de base para dictar la resolución que le afecta, podrá solicitar la revisión de la misma, acompañando la documentación adecuada para justificar su prestación (empeoramiento de la situación sociosanitaria, cambio de situación económica, traslado definitivo a otro domicilio dentro de la provincia, etc). Dicha revisión debe tramitarse por medios electrónicos, a través de los Servicios de Atención Social Básica.

La revisión del expediente, también podrá iniciarse de oficio, con objeto de verificar que las personas beneficiarias siguen cumpliendo los requisitos y no incurren en incompatibilidades o condiciones necesarias para la prestación del servicio. Los motivos de revisión pueden ser por traslado definitivo a otro domicilio fuera de la provincia o a municipios de más de 20.000 habitantes, duplicidad del servicio por parte de otras Instituciones Públicas, cambios significativos en la situación económica o en la situación socio-sanitaria, incumplimientos en los compromisos asumidos u otros motivos a determinar por el órgano competente.

La falsedad u *ocultación de datos dará lugar a la pérdida de la condición beneficiario/a* del servicio, sin perjuicio de las responsabilidades en que se pudiera incurrir.

## **ARTÍCULO 5. LISTA DE ESPERA.**

La forma de prestación del servicio y su financiación estará condicionada a la aplicación presupuestaria disponible cada año para el Programa de Teleasistencia. Si una vez concedido el servicio a la persona solicitante, no pudiera ser prestado por dificultades de provisión o incidencias con terminales y/o dispositivos, o límites presupuestarios condicionados a las aplicaciones presupuestarias disponibles, las personas beneficiarias pasarán a una lista de espera, en cuyo caso se priorizará:

1. La situación de urgencia sobre la situación ordinaria.
2. La fecha de resolución de concesión del servicio, teniendo prelación aquellas que se resolvieron antes.
3. Aquellas personas que hayan obtenido mayor puntuación en el baremo que figura como Anexo.

## **ARTÍCULO 6. RÉGIMEN DE INCOMPATIBILIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

Para la adecuada prestación del servicio es necesario disponer de los medios y recursos necesarios para la instalación, implantación y conectividad de los terminales y/o dispositivos de teleasistencia que la persona usuaria requiera. Así mismo, la vivienda debe tener cubiertas las necesidades básicas y condiciones de habitabilidad adecuadas.



Las personas beneficiarias no deben encontrarse en circunstancias que por su gravedad o complejidad imposibiliten la correcta utilización del servicio o suponga riesgos añadidos o no controlados.

La prestación del servicio será incompatible con la residencia en municipios de la provincia de más de 20.000 habitantes que presten servicios análogos de teleasistencia.

La prestación del servicio también será incompatible con el servicio de teleasistencia en el marco de las prestaciones establecidas por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas con Dependencia. No obstante, a fin de facilitar la permanencia en el domicilio a la persona en situación de dependencia, se permitirá que continúe con el servicio de teleasistencia que viniera prestando la Diputación de Cáceres (si fuese el caso), hasta que tenga instalado y funcionando en su domicilio el nuevo terminal de la prestación establecidas por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, en cuyo momento la persona usuaria estará obligada a comunicar la baja en el servicio de teleasistencia de la Diputación de Cáceres.

En ningún caso, se permitirá la duplicidad del servicio por otra Institución u Organismo.

## **ARTÍCULO 7.-DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS.**

Las personas usuarias del servicio de teleasistencia tendrán derecho a:

- a) Ser tratadas con respeto y deferencia por el personal empleado público, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- b) Obtener información de forma clara antes del inicio del servicio, de sus derechos y obligaciones y de las características y de los aspectos relevantes estipulados en el presente Reglamento que le afectan como persona usuaria.
- c) Exigir responsabilidad a las unidades administrativas y/o al personal al servicio de las Administraciones públicas que tuvieran a su cargo el despacho de estos asuntos, a adoptar medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de sus derechos y sus intereses legítimos.
- d) Acceder a la información del estado de tramitación de su expediente.
- e) Identificar al personal al servicio de la Administración Pública bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos y a pedir la oportuna identificación a todas las personas que, con motivo de la prestación del servicio, accedan a su domicilio.
- f) La protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones.



Viernes, 17 de octubre de 2025

- g) Presentar quejas, reclamaciones y sugerencias a propósito de la prestación del servicio.
- h) Solicitar la suspensión temporal del servicio, en aquellos casos que así, esté establecido.
- i) Renunciar de manera definitiva al servicio concedido.
- j) Recibir información sobre los recursos alternativos que en su caso resulten necesarios.

## **ARTÍCULO 8.-OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS.**

Las personas usuarias del servicio de teleasistencia estarán obligadas a:

- a) Comunicar a los Servicios de Atención Social Básica de su municipio cualquier variación en sus circunstancias personales, sociales o económicas que que pudieran afectar a las condiciones de la prestación del servicio, o cualquier incompatibilidad en la que pudiera incurrir la persona, a fin de que los/as profesionales procedan a comunicar dichos cambios al órgano competente de la Diputación de Cáceres.

No obstante lo establecido en el párrafo anterior, en aquellos casos en los que la persona usuaria no haya comunicado variaciones en las circunstancias o incompatibilidades, pero los Servicios de Atención Social Básica o la empresa adjudicataria sean conocedoras de dichas circunstancias, se procederá de oficio a la revisión del expediente. La falsedad u ocultación de datos dará lugar a la pérdida de la condición de beneficiaria del servicio, sin perjuicio de las responsabilidades en que se pudieran incurrir.

- b) Facilitar al personal de la entidad adjudicataria de la prestación del servicio, la entrada al domicilio, previo aviso de la visita, con la finalidad de proceder a la instalación, mantenimiento y retirada de los equipos, así como la realización de actuaciones de seguimiento.

Las personas beneficiarias no deben manipular ni alterar en modo alguno, la instalación y programación del equipo de teleasistencia, además deberán cuidar y devolver el equipamiento que se le entrega una vez que cesa el servicio.

- c) Informar a la entidad prestataria con la suficiente antelación cualquier ausencia temporal voluntaria del domicilio.
- d) Manifestar a la entidad prestataria del servicio, qué recurso será el que facilitará el acceso a la vivienda en caso de riesgo, emergencia, etc (podrá ser un familiar, amigo/a,



u otras personas de confianza, también se podrá poner a disposición una caja de seguridad para llaves).

- e) Permitir el acceso a su domicilio en caso de que una situación de riesgo y/o emergencia lo requiera, a fin de prestar ayuda de forma rápida y eficaz.

## ARTÍCULO 9.- SUSPENSIÓN TEMPORAL.

La ausencia voluntaria de la persona usuaria de su domicilio habitual por vacaciones o traslado temporal con familiares o conocidos no será considerada suspensión temporal. Si bien, dicha circunstancia debe ser notificada a la entidad prestataria del servicio y debe especificar si el terminal instalado o dispositivos se trasladan con la persona usuaria a otra residencia para que pueda seguir disfrutando de los servicios de teleasistencia que sean compatibles. En ningún caso, dicha ausencia voluntaria podrá ser superior a 6 meses.

Se producirá la suspensión temporal del servicio en los siguientes supuestos:

- a) Cuando la ausencia venga provocada por ingreso hospitalario, el servicio se mantendrá en suspenso hasta que se produzca el alta hospitalaria.
- b) Por ingreso en centro residencial temporal. Se establecerá un periodo máximo de seis meses, si, transcurrido este plazo, se mantiene la continuidad del ingreso, se tramitará la baja definitiva en el servicio.
- c) Cualquier situación excepcional no contemplada en los supuestos anteriores será valorada por el Servicio Social de Atención Social Básica y el Órgano competente de la Diputación Provincial de Cáceres.

En casos excepcionales se deberá establecer, previa autorización de la Diputación Provincial de Cáceres, un plazo concreto de retorno, que en ningún caso será superior a seis meses.

## ARTÍCULO 10.- EXTINCIÓN DEL SERVICIO.

La prestación del servicio a la persona usuaria cesará por las siguientes causas:

- a) Dejar de reunir los requisitos de acceso al servicio.
- b) Agotarse el plazo máximo de suspensión temporal o ausencia voluntaria.
- c) Decisión expresa de la persona usuaria de abandonar el servicio.
- d) Incumplimiento reiterado por parte de la persona usuaria de sus obligaciones de colaboración o contractuales que dificulten o hagan inviable la prestación del servicio.
- e) Traslado del domicilio fuera del municipio, a otros de más de 20.000 habitantes dentro de la provincia o a otras residencias fuera de la provincia de Cáceres.



- f) Falsedad u ocultación de datos que dieran lugar a la pérdida de la condición beneficiario/a.
- g) Circunstancias sobrevenidas que imposibiliten la correcta utilización del servicio o suponga riesgos añadidos o no controlados.
- h) Ingreso definitivo en Centro residencial.
- i) Concesión del servicio de teleasistencia por parte de otras Instituciones Públicas.
- j) Fallecimiento de la persona beneficiaria.
- k) Supresión del servicio por parte de la Diputación de Cáceres.

No obstante lo establecido en el párrafo anterior, cuando los Servicios de Atención Social Básica o la entidad prestataria sean conocedoras de las circunstancias aquí descritas, lo comunicarán al órgano competente a través de los medios correspondientes y se procederá de oficio a realizar el trámite de baja definitiva.

La baja definitiva o supresión del servicio se comunicará a la persona interesada.

## ARTÍCULO 11.- COORDINACIÓN INSTITUCIONAL.

La prestación del servicio de teleasistencia se posibilita y mejora desde la necesaria colaboración de las diferentes administraciones públicas, la Excmo Diputación Provincial de Cáceres, los Ayuntamientos y Mancomunidades de la provincia y los Servicios de Atención Social Básica a ellos vinculados, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, el Servicio Extremeño de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia y el Servicio Extremeño de Salud.

## ARTÍCULO 12.- PROTECCIÓN DE DATOS Y DEBER DE CONFIDENCIALIDAD.

La Diputación de Cáceres es responsable del tratamiento de los datos de carácter personal que resulte necesario para la plena realización de las prestaciones que comporta el servicio.

No obstante, la entidad prestataria y su personal queda obligado a guardar secreto profesional respecto a los datos de carácter personal de los que haya podido tener conocimiento por razón de la prestación del servicio, de conformidad con la LO 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016.

Además, la prestación del servicio por la entidad prestataria, requerirá también, de conformidad a la LOPDGDD, la firma de un contrato u otro acto jurídico similar, a fin de delimitar el tratamiento e identificar las garantías de seguridad que la proveedora debe ofrecer y demostrar que son suficientes para el tratamiento en cuestión, para el cumplimiento de los dispuesto en el Reglamento de Protección de Datos como en el Esquema Nacional de Seguridad que le sea aplicable.

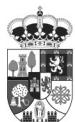


Viernes, 17 de octubre de 2025

Asimismo, según lo dispuesto en la Ley orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, los responsables y encargados del tratamiento de datos así como todas las personas que intervengan en cualquier fase de éste estarán sujetas al deber de confidencialidad.

**DISPOSICIÓN FINAL.**

El presente Reglamento, una vez haya sido aprobado en sesión plenaria, entrará en vigor a los 15 días hábiles de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia de Cáceres, de acuerdo con lo establecido en el artículo 70.2, en relación con el 65.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.



[www.dip-caceres.es](http://www.dip-caceres.es)

[bopcaceres@dip-caceres.es](mailto:bopcaceres@dip-caceres.es)

Pág. 23401

Viernes, 17 de octubre de 2025

## ANEXO I BAREMO DE TELEASISTENCIA

### BAREMO DE TELEASISTENCIA (Máximo 100 puntos)

SITUACIÓN PERSONAL (Máximo 35 puntos)			
GRADO DE AUTONOMÍA EN ACTIVIDADES DE LA VIDA DIARIA	La persona puede realizarla sola	La persona puede realizarla con ayuda de otra persona o con ayuda técnica	La persona no puede realizarla por sus propios medios y no tiene ninguna ayuda
Comer y beber			
Cambiar y mantener la posición del cuerpo (acostarse, sentarse, etc)			
Higiene personal relacionada con la micción/defecación (uso retrete)			
Cuidados personales (aseo personal)			
Vestirse o desvestirse			
Desplazarse dentro del hogar			
Tareas domésticas (preparar comidas, hacer compras)			
Subir y bajar escaleras o escalones			
Usar el teléfono			
Pasear fuera del hogar			
	1 punto por cada actividad (máximo 10 puntos)	2 puntos por cada actividad (Máximo 20 puntos)	3,5 puntos por cada actividad (Máximo 35 puntos)

SITUACIÓN SOCIOFAMILIAR-RELACIÓN SOCIAL (Máximo 22 puntos)	
CONVIVENCIA	PUNTOS (Máximo 12 puntos)
La persona vive sola	12
La persona vive sola o con otra persona que también presenta limitaciones graves en la autonomía personal	10
Vive acompañada pero permanece sola durante la jornada laboral de la persona o personas con las que convive	5
Vive acompañada, pero necesita apoyos por demencia leve, desorientación espacial/temporal cuando se encuentra fuera del domicilio	5
Vive acompañada y entre las personas con las que convive pueden atenderla durante el día y la noche.	0
AISLAMIENTO SOCIAL	PUNTOS (Máximo 10 puntos)
No realiza ni recibe visitas o estas son muy esporádicas	10
Recibe o realiza entre una o dos visitas a la semana de familiares o vecinos/as	7
Recibe o realiza entre tres y cuatro visitas a la semana de familiares o vecinos/as	2
Recibe o realiza más de cuatro visitas a la semana de familiares o vecinos/as.	0



Viernes, 17 de octubre de 2025

SITUACIÓN DE LA VIVIENDA	PUNTOS (Máximo 16 puntos)
HABITABILIDAD Y FUNCIONALIDAD	(Máximo 6 puntos)
Vivienda con funcionalidad para la persona usuaria y que no condiciona su movilidad en ella, ni supone riesgos o peligro evidente	0
Vivienda que a pesar de no reunir todas las condiciones de funcionalidad y/o accesibilidad, no condiciona o lo hace levemente la movilidad de la persona dentro de la misma y no se perciben riesgos o peligro evidente en la misma.	2
Vivienda en situación de pobreza energética, que dada la vulnerabilidad de la persona que habita en ella, presenta riesgo o peligro.	4
Vivienda con barreras arquitectónicas y/o déficit en la adaptación funcional de sus equipamientos que condiciona la movilidad de la persona dentro de la misma y se perciben riesgos o peligros para la persona que habita en ella	6
AIISLAMIENTO GEOGRÁFICO	(Máximo 10 puntos)
Vivienda enclavada en casco urbano	0
Vivienda en los perímetros del casco urbano, alejada de recursos básicos.	5
Vivienda enclavada en casco urbano o perímetros del casco urbano pero de difícil acceso.	5
Vivienda enclavada fuera del casco urbano en zona aislada	10

SITUACIÓN ECONÓMICA	PUNTOS (Máximo 15 puntos)
Más de 2 veces IPREM anual (14 pagas)	Desestimable según art 5 g)
Más del 1,5 y hasta 2 veces el IPREM anual (14 pagas)	5
Hasta el 1,5 IPREM anual (14 pagas)	15

EDAD	PUNTOS (Máximo 12 puntos)
Menos de 65 años	0
Entre 66 y 74 años	2
Entre 75 y 80 años	5
Entre 81 y 85 años	7
Entre 86 y 90 años	10
Más de 90 años	12

