



## ADMINISTRACIÓN LOCAL

### PROVINCIAL

#### DEPUTACIÓN PROVINCIAL DA CORUÑA

##### Servizo de Acción Social, Cultural e Deportes. Sección de Servizos Sociais

*Aprobación definitiva da Modificación do Regulamento de funcionamento do Programa de Teleasistencia Domiciliaria da Deputación da Coruña.*

#### ANUNCIO

Na sesión plenaria celebrada o día 30 de setembro de 2022, a Corporación provincial acordou aprobar inicialmente o Regulamento de funcionamento do Programa de Teleasistencia Domiciliaria da Deputación da Coruña.

En cumprimento do disposto no artigo 49.b) da Lei 7/85 de 2 de abril, de Bases do Réxime Local e no artigo 133 da Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas, o expediente estivo exposto ao público por un período de trinta (30) días hábiles, co fin de que durante este se puideran formular as reclamacións que se considerasen oportunas.

Ao non se presentaren reclamacións, o dito Regulamento enténdese definitivamente aprobado.

#### REGULAMENTO DO PROGRAMA DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA DA DEPUTACIÓN PROVINCIAL DA CORUÑA

##### PREÁMBULO

A Deputación Provincial da Coruña presta o servizo de teleasistencia domiciliaria ás persoas non dependentes, residentes nos municipios de menos de 75.000 habitantes que, por razón de idade, enfermidade, diversidade funcional, illamento xeográfico ou desarraigamento social precisen da asignación deste servizo para mellorar a súa calidade de vida, posibilitando, con iso, a súa permanencia na contorna habitual. En consecuencia, este regulamento ten por obxecto regular o funcionamento do Programa de Teleasistencia Domiciliaria (TAD), e máis concretamente garantir a prestación do servizo de forma correcta, mediante a xestión coordinada pola Deputación cos concellos da provincia e manter a calidade do servizo que se lles vén prestando ás persoas usuarias.

Cumprindo os principios de necesidade e eficacia, este regulamento está xustificado por razóns de interese xeral, identifica claramente os fins perseguidos e resulta ser o instrumento máis adecuado para garantir a súa consecución. Constitúe unha normativa que responde ao principio de proporcionalidade, pois contén a regulación imprescindible para atender as necesidades detectadas, sen que existan outras medidas menos restritivas de dereitos ou que impongan menos obrigas aos destinatarios. Garante, por outra banda, a seguridade xurídica, posto que xerará un marco normativo estable, predicible, integrado, claro e de certeza.

En aplicación do principio de transparencia, queda expedito o acceso sinxelo, universal e actualizado ao regulamento e aos documentos propios do seu proceso de elaboración, nos termos establecidos no artigo 7 da Lei 19/2013, do 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno.

Finalmente, en aplicación do principio de eficiencia, o regulamento evita no posible cargas administrativas innecesarias ou accesorias e racionaliza, na súa aplicación, a xestión dos recursos públicos.

A Lei 13/2008, do 3 de decembro, de servizos sociais de Galicia (LSSG) ten por obxecto estruturar e regular, como servizo público, os servizos sociais na Comunidade Autónoma de Galicia, para a construción do sistema galego de benestar, e garantir o dereito recoñecible e esixible das persoas aos servizos sociais como o conxunto coordinado de prestacións, programas e equipamentos destinados a garantir a igualdade de oportunidades no acceso á calidade de vida e á participación social de toda a poboación galega, mediante intervencións que permitan o logro de diversos obxectivos, entre os que se atopan: facilitar alternativas, recursos e itinerarios de integración social a aquelas persoas que se atopan en situación ou en risco de exclusión social; garantir a vida independente e a autonomía persoal das persoas en situación de dependencia; previr a aparición de calquera situación de dependencia, exclusión, desigualdade ou desprotección ás que fan referencia os obxectivos anteriores e promover e garantir o dereito universal da cidadanía galega ao acceso aos servizos sociais, garantindo a suficiencia orzamentaria que asegure a súa efectividade.

O sistema galego de servizos sociais, segundo o artigo 4º da LSSG.- Principios xerais dos servizos sociais, réxese polos principios de: universalidade; prevención; responsabilidade pública; igualdade; equidade e equilibrio territorial; soli-

dariedade; acción integral e personalizada; autonomía persoal e vida independente; participación; integración e normalización; globalidade; descentralización e proximidade; coordinación; economía, eficacia e eficiencia; planificación; avaliación e calidade.

De conformidade co previsto no artigo 60. Competencias dos concellos, da LSSG correspóndenlles a estes, no marco da planificación e ordenación xeral do sistema galego de servizos sociais, a competencia, entre outras, da creación, a xestión e o mantemento dos servizos sociais comunitarios básicos, así como, da xestión e o mantemento dos servizos sociais comunitarios específicos, sen prexuízo do establecido no artigo 59º i da citada Lei 13/2008, debendo garantir todos os concellos de Galicia, como mínimo, a prestación de servizos sociais comunitarios básicos de titularidade municipal.

O artigo 61 marca como servizos mínimos que han prestar os concellos, os servizos comunitarios básicos, podendo colaborar as deputacións provinciais cos entes locais menores de 20.000 habitantes á hora de facilitar asistencia económica, técnica e xurídica. Neste sentido, o artigo 63 determina as competencias das deputacións, indicando que lles corresponderá a “asistencia económica, técnica e xurídica ós concellos na execución das súas competencias en materia de servizos sociais, especialmente na prestación de servizos sociais comunitarios básicos por aqueles concellos con menos de 20.000 habitantes”.

O artigo 11 da citada LSSG establece como funcións dos servizos sociais comunitarios básicos, a xestión do servizo de axuda no fogar, así como a participación na xestión das prestacións destinadas a garantir a autonomía persoal e a atención á dependencia, nos termos establecidos na normativa que resulte aplicable.

Esta competencia das Deputacións provinciais recollida na Lei 13/2008 (LSSG) é desenvolvida polo Decreto 99/2012 do 16 de marzo polo que se regulan os servizos sociais comunitarios básicos e o seu financiamento que, en coherencia co artigo 109.1. b) da Lei 51/1997, do 22 de xullo de Administración Local de Galicia, determina no seu artigo 31 o rol destas, as deputacións proporcionarán asistencia económica, técnica e xurídica aos concellos e agrupacións de concellos, especialmente aos de menos de 20.000 habitantes, na implantación e xestión dos servizos sociais comunitarios municipais. Neste sentido incídese no artigo 31.3 na competencia das Deputacións no apoio prioritario ao financiamento do SAF básico aos concellos con menos de 20.000 habitantes.

Así e en consonancia co principio de autonomía persoal e vida independente, entre outros, a LSSG recolle no seu artigo 20 e), o servizo de teleasistencia social e outros servizos de carácter tecnolóxico, que procuren a permanencia das persoas usuarias no seu medio habitual .

## **CAPÍTULO I. DISPOSICIÓNS XERAIS.**

### **Artigo 1. OBXECTO**

O presente regulamento ten por obxecto regular a prestación do servizo de Teleasistencia Domiciliaria da Deputación da Provincial da Coruña, (TAD) dirixido ás persoas -non dependentes- domiciliadas nos municipios de menos de 75.000 habitantes desta provincia que, por razón de idade, enfermidade, diversidade funcional, illamento xeográfico ou desarraigamento social precisen deste servizo para mellorar a súa calidade de vida posibilitando, con iso, a súa permanencia na contorna habitual.

### **Artigo 2. DEFINICIÓN**

Para os efectos do presente regulamento, defínese a Teleasistencia Domiciliaria como un servizo gratuíto que a través da liña telefónica, cun equipamento de telecomunicacións e informática específico e co apoio dos medios persoais necesarios, permite dar resposta inmediata ante situacións de emerxencia, inseguridade, soidade e illamento e potenciar a autonomía da persoa atendida e a da súa familia ou unidade de convivencia.

O equipamento permite que ante situacións de emerxencia e con só pulsar un botón, que levan encima constantemente, as persoas usuarias poidan entrar en contacto verbal “mans libres” as 24 horas do día os 365 días do ano cunha central atendida por persoal especificamente preparado para dar resposta adecuada ás crises presentadas.

O servizo de teleasistencia comprende polo tanto, non só unha instalación que permite detectar avisos e alarmas, senón tamén un modelo de acompañamento personalizado de chamadas periódicas á persoa usuaria.

Á prestación do servizo de teleasistencia básica, poderanse incorporar cando se estime necesario, todas aquelas tecnoloxías útiles e dispoñibles para a detección de situacións de risco e para a protección persoal e doméstica, tales como detectores de fume, lume, fuga de gas e sensores de movemento entre outros.

O servizo de teleasistencia contén as seguintes accións:

- Garantir a comunicación interpersoal, bidireccional, ante calquera necesidade as 24 horas do día, os 365 días do ano.
- Proporcionar atención inmediata e adecuada ante situacións de emerxencia a través de persoal especializado.

- Proporcionar atención presencial a persoa usuaria cando esta sexa necesaria.
- Mobilizar recursos ante situacións de emerxencia sanitaria, domiciliaria ou social.
- Previr, detectando precozmente as situacións de risco que poidan darse.
- Proporcionar seguridade e tranquilidade ás persoas usuarias e aos seus familiares garantindo a atención en caso de emerxencia.
- Facer un seguimento permanente da persoa usuaria desde un Centro de Atención, mediante chamadas telefónicas periódicas (de familiarización, de cortesía e felicitación, de seguimento quincenal, de recordatorio, de fin de ausencia) coa finalidade de estar presentes na súa vida cotiá, potenciar hábitos de vida saudable e actualizar os datos do expediente socio sanitario da persoa usuaria.
- Xestionar axendas específicas subscritas entre a empresa/entidade prestadora do servizo e a persoa usuaria a pedimento desta, da súa familia ou persoas achegadas, que permitan lembrarllas tomas de medicación, actividades ou citas.

### Artigo 3. OBXECTIVOS

A Teleasistencia provincial que desenvolve esta deputación provincial, é un servizo gratuíto para as persoas usuarias dos concellos beneficiarios, que vai dirixido a maiores non dependentes, de acordo á Lei de promoción da autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia, cos seguintes obxectivos:

- Evitar internamentos innecesarios.
- Posibilitar a integración na contorna natural de vida.
- Facilitar a intervención inmediata en crises persoais, sociais ou médicas.
- Atención inmediata ante situacións de crise proporcionando intervención persoal cando sexa necesario, adecuada ao tipo de chamada e situación.
- Ofrecerlle seguridade á persoa usuaria na súa contorna, facilitándolle tecnoloxías de apoio á permanencia segura desta no domicilio.
- Detectar situacións de risco.

### Artigo 4. MEDIOS DO SERVIZO TAD PROVINCIAL

O servizo consta dos seguintes elementos:

Unidade domiciliaria da persoa usuaria, que funciona a través da liña telefónica, composta por unha **unidade de alarma portátil** (pulseira ou medallón) e **unha terminal telefónica** que envía a alarma ao Centro de Atención.

A unidade portátil, que a persoa leva sempre posta, pode ser accionada por esta, cando o necesita, con premela.

A terminal é o dispositivo que se instala no domicilio da persoa usuaria conectado á rede eléctrica e á liña telefónica. Permite a transmisión de comunicacións e avisos con marcación automática e función de voz incorporada, así como establecer contacto coa central de atención con só pulsar un botón.

O custo da chamada para a persoa usuaria non debe superar o prezo dunha chamada telefónica local.

O servizo poderá incorporar a oferta doutros dispositivos e doutros elementos de protección persoal ou domésticos, que complementen os elementos principais do servizo, dirixidos a toda a poboación a persoas con necesidades específicas.

## CAPÍTULO II. DAS PERSOAS USUARIAS.

### Artigo 5. PERSOAS USUARIAS

A condición de persoa usuaria da teleasistencia adquirese e pérdese por resolución da Presidencia desta Deputación.

#### 5.1. Perfil das persoas usuarias do servizo

- Persoas que vivan soas, maiores de 65 anos ou que padecen una enfermidade ou diversidade funcional que lles impida desenvolverse na casa con autonomía.
- Persoas que conviven con outra, e unha das dúas ten máis de 65 anos e/ou padece unha enfermidade ou diversidade funcional que lle limita a súa autonomía persoal e doméstica.
- Calquera persoa en situación de risco (persoas enfermas, anciáns ou con diversidade funcional) que viven soas ou permanezan nesta circunstancia a maior parte do día.

## 5.2. Tipos de persoas usuarias.

- **Persoa usuaria titular do servizo:** dispón da asignación ao seu favor da terminal de usuaria e da unidade de control remoto.
- **Persoa usuaria con unidade de control remoto adicional (UCU):** convive coa persoa titular do servizo, reunindo os requisitos para ser usuaria deste. Disporá dunha unidade de control remoto adicional para o seu uso exclusivo.
- **Persoa usuaria sen unidade de control remoto (USU):** é a que convivindo coa persoa titular do servizo e necesitando as prestacións e atencións que este proporciona, carece de capacidade física, psíquica ou sensorial para poder solicitar por si mesma esta atención.

## 5.3. Dereitos das persoas usuarias.

As persoas usuarias terán os seguintes **dereitos**:

- Á periódica revisión do equipo individual de teleasistencia.
- Á substitución periódica da pila alcalina instalada no pulsador-transmisor do seu equipo individual.
- Á reprogramación do equipo individual, cando concorra causa xustificada.
- A ser atendida con eficacia, a recibir a información que precise do programa, e a presentar en caso de conflito derivado da prestación do servizo, as reclamacións oportunas.
- A ser informadas expresamente de que os datos persoais facilitados para ser usuaria do servizo e os obtidos durante o desenvolvemento deste serán tratados de acordo ao Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeo e do Consello, do 27 de abril de 2016 e á Lei orgánica 3/2018, do 5 de decembro, de protección de datos persoais e garantía dos dereitos dixitais.

## 5.4. Deberes das persoas usuarias.

- Contar con liña telefónica fixa ou móbil, que permita a instalación da terminal.
- Aceptar as condicións de uso e manexo do dispositivo portátil, que deberá asinar no momento en que lle sexa instalada a terminal.
- Utilizar correctamente o equipo individual de teleasistencia de acordo coas instrucións recibidas por parte do persoal responsable da súa instalación ou revisión periódica, procurando a correcta conservación de todos os elementos que o integran, non efectuando manipulacións indebidas deste.
- Manter ao seu alcance, en todo momento, o dispositivo de teleasistencia.
- Achegar e manter actualizados os datos requiridos polos servizos sociais municipais e previstos neste regulamento do Programa que regulan o acceso á condición de persoa usuaria.
- Asumir da súa conta e cargo os danos que puidesen orixinarse na súa vivenda no suposto que, con motivo dunha chamada de emerxencia, os efectivos da Policía local ou outro persoal especializado, tivesen que forzar a entrada á súa vivenda co obxecto de auxilialo.
- Pór en coñecemento do concello calquera variación que experimente en relación coas circunstancias que motivaron a adxudicación, ao seu favor, do servizo.
- Por en coñecemento do concello as variacións no uso do servizo, baixa, suspensión do servizo, reanudación.
- Facilitar o acceso á vivenda do persoal técnico dos servizos sociais comunitarios e da empresa, no desenvolvemento das súas competencias profesionais para que procedan a revisar e comprobar o correcto funcionamento dos equipos.
- Devolverlle ao concello en perfecto estado de conservación e uso, o equipo individual de TAD domiciliaria, cando se extinga a prestación do servizo.
- A firmar o documento de autorización e información sobre protección de datos persoais.

## Artigo 6. REQUISITOS DE ACCESO AO SERVIZO

- Residir no termo municipal dun concello de menos de 75.000 habitantes adherido ao programa estando en situación de necesidade, vulnerabilidade ou risco por razóns sociais (idade, nivel de renda, localización da vivenda, etc.) ou sanitarias (enfermidades, sexan estas de carácter crónico ou transitorio, etc.).
- Dispor de liña telefónica fixa ou móbil no domicilio ou estar en condicións de dispor dela previamente á instalación do equipo de telealarma, xa que sen ela, este non podería funcionar.

- Non ter recoñecido grao de dependencia no marco da Lei 39/2006, do 14 de decembro, de promoción da autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia. No caso de que a persoa solicitante teña en trámite a solicitude de recoñecemento de dependencia deberá reflectirse no informe social. Se despois de estar de alta a persoa usuaria, recoñéceselle grao de dependencia, deberá informar o concello e a deputación causando baixa no programa provincial, cando teña dereito efectivo á mesma prestación polo sistema de atención á dependencia.
- Ter designada unha persoa de contacto que teña acceso ás chaves da vivenda da persoa usuaria, para a súa utilización no caso de necesidade de acceso nunha emerxencia, nas condicións valoradas pola empresa adxudicataria do servizo en canto á distancia entre os domicilios.
- Ter capacidade para o manexo do aparato.
- Os ingresos anuais da persoa solicitante non deben superar o límite establecido e que se fixa na contía correspondente a 2,5 veces o valor do IPREM anual en 14 mensualidades. Para os efectos do cálculo dos ingresos anuais teranse en conta os ingresos netos de catorce pagas (pensións, prestacións económicas, retribucións...) así como os rendementos de capital da persoa solicitante.
- No caso de que exista unha persoa usuaria adicional os ingresos de ambos non deben superar o límite establecido e que se fixa na contía correspondente a 3,5 veces o IPREM anual (14 mensualidades). No caso de que exista unha segunda persoa usuaria adicional o límite establecido fixase na contía correspondente a 4 veces o IPREM anual (14 mensualidades). O baremo poderá ser revisado a criterio da Deputación.
- En calquera caso, a viabilidade da prestación do servizo queda a criterio técnico da Deputación, en coordinación coa empresa prestadora do servizo.

### **CAPÍTULO III. DO FINANCIAMENTO DO PROGRAMA.**

#### **Artigo 7. FINANCIAMENTO**

O servizo de teleasistencia ten carácter gratuíto para a persoa usuaria e financiarase con fondos propios desta Deputación, dotando economicamente no seu orzamento anual os créditos correspondentes ao financiamento do programa, sempre tendo en conta as dispoñibilidades orzamentarias da institución provincial.

### **CAPÍTULO IV. DEREITOS E OBRIGAS.**

#### **Artigo 8. OBRIGAS DOS CONCELLOS ADHERIDOS AO PROGRAMA**

Para ter acceso ao Servizo de Teleasistencia Provincial, os concellos de menos de 75.000 habitantes que o desexen, deberán adherirse ao programa, conforme ao presente regulamento e asinar un acordo de corresponsabilidade para o tratamento de datos de carácter persoal.

A adhesión dun concello ao programa provincial de teleasistencia, realízase segundo o modelo (Anexo I) aprobado neste regulamento.

Co acordo de adhesión os concellos obríganse a:

- Designar como representante técnico do servizo a un/unha traballador/a social do concello.
- Ao cumprimento do regulamento vixente regulador do servizo de teleasistencia.
- Asumir a responsabilidade de informar as persoas interesadas no programa e solicitarlles o seu consentimento á recollida e tratamento de datos.
- A cumprir co procedemento establecido neste regulamento para a tramitación electrónica de expedientes, en relación ao uso da plataforma electrónica SUBTEL.
- O control de acceso á plataforma electrónica de tramitación da TAD permitindo o acceso exclusivamente a aqueles profesionais autorizados pola deputación provincial. O identificador de usuario ou clave de acceso son individuais e non deben ser comunicados a outras persoas.
- Dar traslado ás persoas usuarias das sucesivas resolucións recaídas no procedemento.
- Comunicarlle á Deputación, no prazo máximo de 10 días, calquera variación que se experimente en relación coas circunstancias que motivaron a adxudicación do servizo a favor das persoas usuarias do municipio.
- Comunicarlle á Deputación, no prazo máximo de 10 días, as baixas producidas, en canto á prestación do servizo, motivadas por calquera das causas apuntadas no regulamento.
- Solicitar de oficio á Deputación a baixa por falecemento de persoas usuarias de TAD do concello, cando teña coñecemento aínda cando non o solicite un familiar.

### Artigo 9. OBRIGAS DA EMPRESA PRESTADORA DO SERVIZO.

O Servizo de Teleasistencia Domiciliaria da Deputación da Coruña prestarase mediante as diversas modalidades de contratación da xestión de servizos públicos conforme á normativa vixente sobre contratos do sector público, a través de entidades privadas debidamente autorizadas.

A empresa adxudicataria deberá cumprir todas as obrigacións estipuladas no contrato da adxudicación do servizo, e fundamentalmente:

- Atender as persoas usuarias mediante o uso do dispositivo adecuado, co apoio dos medios persoais e materiais necesarios para dar resposta inmediata a situacións de emerxencia, inseguridade, soidade, e illamento e potenciar a autonomía da persoa atendida e a da súa familia e unidade de convivencia, para que a persoa poida permanecer no seu domicilio o maior tempo posible, mantendo o control da súa vida.
- Realizar a instalación das terminais ás persoas usuarias en quince días desde a resolución de alta, e a reposición por avaría nun prazo máximo de 48 horas desde a súa detección. Nos casos nos que a Deputación valore como urxente a instalación do servizo, esta deberá encontrarse realizada nun prazo máximo de 48 horas.
- Dotar e instalar no domicilio das persoas usuarias os elementos do sistema: terminal, radio-ligazón, micrófonos, altofalantes, alarmas complementarias. Será a responsable do primeiro contacto telefónico coa persoa usuaria a través do/a coordinador/a do servizo, concertando o día e hora para a instalación da terminal, momento no que realizará a visita inicial, e elaborarse o informe social de alta.
- Prestar un servizo de garantía, mantemento e reposición do equipamento técnico.
- Realizar o tratamento dos datos das persoas usuarias respectando o cumprimento da normativa reguladora de protección de datos de carácter persoal.

### Artigo 10. OBRIGAS DA DEPUTACIÓN

A Deputación, despois de recibida a solicitude municipal de adhesión, aprobará mediante resolución da Presidencia, a inclusión do concello no programa provincial de Teleasistencia Domiciliaria.

A Deputación para o desenvolvemento deste programa esta obrigada a:

- Supervisar e facer o seguimento directo do programa, e do control da calidade do servizo que se presta que será competencia da Sección de Servizos Sociais da Deputación.
- Promover e participar na difusión do programa TAD e realizar, o seguimento e avaliación del, en coordinación coa persoa responsable da empresa adxudicataria do servizo, e os/as responsables dos Servizos Sociais Municipais.
- Prestar apoio aos concellos para a implantación, desenvolvemento e xestión técnica e administrativa do servizo, prestando o soporte técnico necesario aos/ás profesionais dos concellos.
- Prestar apoio á empresa que presta o servizo para a xestión de expedientes na plataforma electrónica da Deputación compartida cos concellos adheridos.
- Para conseguir unha correcta implantación e xestión do programa TAD, a Sección de Servizos Sociais da Deputación da Coruña asigna un/unha profesional con titulación de Grao ou Diplomatura en Traballo Social, como responsable técnico/a do programa TAD. Este/a profesional ademais das anteriores obrigas, asume a responsabilidade de:
- Promover a implantación do programa TAD nos concellos da provincia, a través das actuacións que sexan necesarias.
- Elaborar os informes técnicos, memorias e propostas de modificación do programa TAD, que se estime necesario ou que lle sexan requiridos pola Deputación.
- A valoración e informe técnico das solicitudes coa proposta que corresponda en cada expediente individual.
- Velar por que as actuacións da empresa sexan as acordadas, o trato ás persoas usuarias correcto, e a resposta ás demandas inmediata e adecuada.
- Supervisar que a prestación do servizo pola empresa o desenvolva de acordo aos prazos establecidos para a instalación e a alta das persoas usuarias e a resolución de incidencias nos terminais.
- Elaborar a memoria anual do programa TAD, para a que contará tanto coa información da empresa adxudicataria, que debe elaborar o informe anual de xestión, como coas entidades locais participantes.

A Deputación poderá convocar os concellos para consultas e seguimento do programa de Teleasistencia Domiciliaria.

## CAPÍTULO V. PROCEDEMENTO DE TRAMITACIÓN

### Artigo 11. PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES: FORMA, LUGAR E DOCUMENTACIÓN.

As persoas interesadas deberán poñerse en contacto cos servizos sociais do concello onde se atopan empadroados, para que o/a traballador/a social inicie a tramitación do expediente de solicitude de alta no servizo, que se realizará exclusivamente dende a plataforma de presentación electrónica da Deputación Provincial da Coruña.

As persoas autorizadas para tramitar as solicitudes referidas ao programa TAD serán os/as traballadores/as sociais e o persoal administrativo adscrito aos servizos sociais que presta apoio, e que deberán solicitar as autorizacións de acceso á plataforma electrónica á Sección de Servizos Sociais da Deputación a través de solicitude do/a alcalde/sa do seu concello.

Os cambios que se produzan nos concellos canto á baixa no servizo de profesionais autorizados ou incorporación doutros, requiren a notificación e solicitude de autorización expresa á Sección de Servizos Sociais da Deputación Provincial da Coruña, para o acceso á plataforma.

Antes de asinar a solicitude de alta no Servizo de Teleasistencia Domiciliaria deberá cumprirse co deber de informar á persoa solicitante do tratamento que fará dos seus datos o concello e a deputación, da cesión de datos a terceiros e dos contidos que se han recoller co seu consentimento.

O persoal do concello debe cubrir os documentos da solicitude, os cales pode descargar da plataforma electrónica e reunir toda a documentación anexa requirida.

### Artigo 12. TRAMITACIÓN DO EXPEDIENTE

A tramitación electrónica na Deputación Provincial da Coruña realizarase desde a Sección de Servizos Sociais e comprenderá os actos de instrución necesarios para a determinación, coñecemento e comprobación dos datos en virtude dos que deba pronunciarse a resolución, que se trasladará ao concello, á empresa que presta o servizo e se comunicará á persoa usuaria a través do correo electrónico, no caso de que así o solicítase.

Se non existe terminal dispoñible, o expediente será aprobado en espera de vacante. Crearase un arquivo onde se establecerá quenda en espera de vacante. Cando exista terminal libre, os Servizos Sociais do Concello deberán informar que a persoa usuaria reúne as condicións recollidas no regulamento, actualizando os datos contidos na solicitude se fora necesario e darase a alta por orde de entrada da solicitude na plataforma de tramitación.

Cando a solicitude estea incompleta de documentación, presente documentos non válidos ou se valore que algunha das condicións requiridas polo regulamento para ser usuario/a é susceptible de emenda, realizarase o requirimento oportuno.

Se o expediente non cumpre algunha das condicións deste regulamento, proporáselle á Presidencia para Resolución desfavorable motivando a súa causa. Da resolución desfavorable darase traslado ao concello e comunicáraselle á persoa usuaria a través do correo electrónico no caso de que así o solicítase.

#### 12.1. Alta no servizo.

No momento en que a Resolución sexa favorable e exista terminal dispoñible, a empresa e o concello recibirán traslado da resolución e dos datos da persoa usuaria a través da plataforma electrónica, comunicárase á persoa usuaria mediante correo electrónico se así o solicitou.

Ao tomar coñecemento da resolución, a empresa contactará coa persoa usuaria e o concello solicitante para proceder a concertar a cita no domicilio, valorar o equipo de telefonía, realizar a instalación ou no seu caso orientar en como resolver as dificultades para proceder á instalación e posta en marcha do servizo.

A empresa realizará as probas prácticas de funcionamento necesarias para comprobar que as persoas usuarias coñecen o servizo e informarán á persoa usuaria de forma verbal e por escrito do funcionamento do sistema.

Cando a terminal estea instalada e o servizo funcionando, a empresa notificarallo ao concello de residencia da persoa usuaria e á deputación. Nesta comunicación constará a data do inicio na prestación efectiva do servizo, que será a que se tome como data de alta para efectos de facturación.

#### 12.2 Suspensión Temporal.

A suspensión temporal tramitárase na plataforma telemática da Deputación para a xestión do programa TAD.

A suspensión temporal do servizo deberá solicitarse sempre que a persoa usuaria vaia ausentarse máis de 15 días do domicilio.

A solicitude deberá ser asinada por a/s persoa/s usuaria/s e presentada nos servizos sociais comunitarios do concello no que recibe o servizo. Excepcionalmente se sobreviñese causa extraordinaria de hospitalización, a persoa usuaria

poderá autorizar a un terceiro para realizar esta solicitude. O concello, unha vez realizada a tramitación que lle corresponde, remitirá a solicitude á Deputación a través da plataforma electrónica.

A petición de suspensión temporal do servizo debe ser motivada, e poderá producirse por: período de vacacións, estancia temporal en residencia, traslado a residir con familiares, hospitalización, motivos que determinan a interrupción do servizo e por tanto da comunicación entre a persoa usuaria e a central de atención.

Valorada a solicitude polos responsables do programa TAD na Deputación, a terminal pasa ao estado de suspensión temporal e poñerase en coñecemento da empresa e do concello solicitante, e comunicáraselle a persoa usuaria mediante correo electrónico se así o solicitou.

A suspensión temporal poderá ser solicitada tantas veces como sexa necesario.

Cada unha das suspensións temporais terá unha duración máxima de 6 meses continuados, contados desde a data en que foi estimada. Transcorrido este prazo máximo sen que a persoa usuaria e o concello presenten solicitude de reanudación, procederase de oficio a tramitar a baixa no servizo.

A suspensión temporal que corresponda á terminal instalada no domicilio tanto si afecta a un ou a máis persoas usuarias, non supón a desinstalación da terminal no domicilio, interrompendo unicamente a comunicación coa/s persoa/s usuaria/s ata a reanudación ou baixa do servizo.

A suspensión temporal finalizará por: solicitude de reanudación do servizo, por baixa por superar os 6 meses de suspensión temporal ou por baixa a petición da/s persoa/s usuaria/s.

### **12.3. Reanudación do servizo:**

A reanudación tramitarase na plataforma telemática da Deputación para a xestión do programa TAD, presentándose a solicitude antes dos 6 meses de suspensión temporal.

A solicitude deberá asinala a/s persoa/s usuaria/s e presentarse nos servizos sociais comunitarios do concello no que ten asignado o servizo. O concello unha vez realizada a tramitación que lle corresponde, remitirá a solicitude á Deputación a través da plataforma telemática.

Despois de que os responsables do programa TAD na Deputación valoren a solicitude, a terminal pasa a estado de activo e poñerase en coñecemento da empresa e do concello solicitante, e comunicárase á persoa usuaria mediante correo electrónico, se así o solicitou.

### **12.4. A extinción do servizo. Baixa.**

A prestación do servizo provincial de teleasistencia domiciliaria á persoa usuaria, finalizará nos seguintes supostos:

- Por defunción da persoa usuaria.
- Por solicitude da persoa usuaria.
- Por internamento da persoa usuaria nun complexo residencial.
- Por superación do estado de necesidade que motivou a adxudicación do servizo.
- Por inadecuada e reiterada manipulación ou incorrecta conservación do equipo individual asignado.
- Deixar de reunir os requisitos establecidos para o dereito ao servizo.
- Por esgotarse o prazo máximo de suspensión temporal.
- Outros motivos (especificar).

Os tres primeiros supostos serán apreciados de forma automática polo concello procedéndose a comunicar estas circunstancias á Deputación Provincial e á empresa que asume a xestión técnica do servizo.

Nos restantes supostos, o concello, procederá á instrución do oportuno expediente municipal, despois do trámite de audiencia á persoa interesada.

Os usuarios adicionais causarán baixa cando o faga a persoa titular do servizo. No caso de que estes cumpran os requisitos para continuar co servizo deberán solicitalo expresamente.

### **Artigo 13. COORDINACIÓN COA XUNTA DE GALICIA**

Dende a Deputación da Coruña estableceranse os canles necesarios para colaborar coa Xunta de Galicia co obxecto de evitar duplicidades na prestación do servizo de teleasistencia. Esta colaboración, regularase na forma que ambas administracións implicadas o consideren oportuno, facendo fincapé na axilidade no trámite de consulta e respectando a normativa en materia de protección de datos e servizos sociais.



**Disposición transitoria primeira.**

Este regulamento será de aplicación a todas as persoas que na data de entrada en vigor do mesmo, sexan usuarias do servizo de teleasistencia da Deputación Provincial da Coruña, sen necesidade de ningún trámite.

**Disposición adicional primeira.**

De acordo co disposto na Lei orgánica 3/2018, do 5 de decembro, de protección de datos persoais e garantía dos dereitos dixitais, os datos facilitados polas persoas solicitantes do servizo de teleasistencia, serán tratados coa única finalidade da valoración das solicitudes e a prestación do servizo de teleasistencia. Os datos serán tratados de xeito confidencial, e só poderán ser cedidos, nos casos contemplados na lei e aos terceiros necesarios para a prestación do servizo. As persoas usuarias poden exercer os dereitos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación ao tratamento e portabilidade dos seus datos, perante a Deputación da Coruña en Avenida Porto da Coruña, 2, 15003 A Coruña, ou dirixindo un correo a [delegadodeprotecciondedatos@dacoruna.gal](mailto:delegadodeprotecciondedatos@dacoruna.gal)

Polo que, no seu caso, o concello solicitante deberá obter das persoas usuarias o consentimento para o tratamento dos seus datos de carácter persoal.

**Disposición derogatoria primeira.**

Quedan derogadas todas as normas de igual ou inferior rango xerárquico que contradigan, se opoñan ou resulten incompatibles co establecido no presente regulamento. En particular, queda derogado e sen efecto o regulamento anterior.

**Disposición final.**

O presente regulamento entrará en vigor o día seguinte da súa publicación íntegra no Boletín Oficial da Provincia da Coruña, sempre que transcorra o prazo previsto no artigo 65.2 da Lei 7/1985, do 2 de abril, reguladora das bases do réxime local.

**ANEXO I****MODELO DE SOLICITUDE DE ADHESIÓN DO CONCELLO AO PROGRAMA DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA DA DEPUTACIÓN PROVINCIAL DA CORUÑA**

Don/a \_\_\_\_\_, con DN \_\_\_\_ I \_\_\_\_\_  
 encalhadadeAlcalde/esaPresidente/adoConcello de \_\_\_\_\_ co NIF \_\_\_\_\_  
 domicilio para efectos de notificación en \_\_\_\_\_  
 da provincia da Coruña, e teléfono de contacto \_\_\_\_\_,

**SOLICITA:**

A Adhesión do Concello de \_\_\_\_\_ ao Programa de Teleasistencia Domiciliaria da Deputación Provincial da Coruña, comprometéndose a cumprir coas cláusulas do regulamento do programa ( BOP N° )

E para que conste e para os efectos oportunos, achégase certificado do secretario/a do Concello da Resolución da Alcaldía na que se acorda solicitar a adhesión a este Programa de Teleasistencia Domiciliaria da Deputación da Coruña.

\_\_\_\_\_, o \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, de 20\_\_

O/A alcalde/esa presidente/a

(nome e apelidos e selo da entidade local)

SR./A PRESIDENTE/A DA DEPUTACIÓN PROVINCIAL DA CORUÑA

**ANEXO II****MODELO DE ACORDO DE CORRESPONSABILIDADE NO TRATAMENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSOAL****Reunidos/as**

D/Dna. \_\_\_\_\_, en nome e representación da Deputación Provincial da Coruña.

D/Dna. \_\_\_\_\_, en nome e representación do Concello \_\_\_\_\_.

Ambas as dúas partes recoñécense mutuamente a capacidade legal para subscribir este acordo e quedan obrigadas na representación en que respectivamente actúan. Para tal fin,

**Expoñen**

I. Que o CONCELLO \_\_\_\_\_ está actualmente adherido ao Programa de Teleasistencia Provincial da Deputación da Coruña (TAD) e é a entidade subministradora dos datos de carácter persoal obxecto de tratamento no citado programa TAD.

II. Que, coa fin de lexitimar e regularizar o tratamento dos datos necesarios para a xestión do programa referido, e en cumprimento das obrigacións definidas pola lexislación en protección de datos de carácter persoal, especialmente o REGULAMENTO EU 2016/679, en diante RXP, ambas as dúas partes acordan libremente regular o tratamento de datos persoais, con suxeición ás seguintes

**Estipulacións:****1. Obxecto**

Mediante as presentes cláusulas habílitase as partes como CORRESPONSABLES no tratamento dos datos de carácter persoal necesarios para a correcta prestación do Servizo de Teleasistencia Domiciliaria

O tratamento de datos persoais incluírá os seguintes aspectos:

- Recollida
- Rexistro
- Estruturación
- Modificación
- Conservación
- Consulta
- Comunicación
- Limitación
- Supresión
- Destrución
- Conservación
- Comunicación por transmisión

E calquera outro que sexa necesario e proporcionado.

## 2. Finalidade do tratamento

### 2.1 Finalidade xeral

A finalidade do tratamento dos datos persoais é a correcta prestación do Servizo de Teleasistencia Domiciliaria.

### 2.2 Fins concretos

No CONCELLO \_\_\_\_\_, tratarase a información da persoa interesada, para os seguintes fins concretos:

- Valoración das solicitudes presentadas, co fin de comprobar que cumpren as condicións do programa e informar respecto diso.
- Remisión da solicitude á Deputación.
- Comunicarlle á Deputación calquera cambio no expediente ou as incidencias que poidan xurdir, unha vez que a persoa usuaria estea na situación de alta:

a. Suspensión temporal

b. Continuación do servizo.

c. Baixa

Na DEPUTACIÓN PROVINCIAL DA CORUÑA, tratarase a información da persoa usuaria, para os seguintes fins concretos:

- Recepción e revisión das solicitudes remitidas polo Concello respectivo a través da plataforma electrónica.
- Valoración das solicitudes presentadas, co fin de comprobar que cumpren as condicións do programa e informar respecto diso.
- Resolución das solicitudes.
- Baixas e altas das persoas usuarias.

## 3. Tipoloxía dos datos tratados

Para a execución das prestacións derivadas do cumprimento do obxecto deste acordo, as partes autorízanse mutuamente a tratar a información necesaria, que entre outros, ten os seguintes datos:

- Datos identificadores (nome e apelidos, DNI, enderezo, teléfono, sinatura) da persoa usuaria e da persoa de apoio designada por esta.
- Datos de características persoais (sexo, data de nacemento, idade, estado civil).
- Datos profesionais (formación).
- Datos de saúde (grao de dependencia, diagnóstico clínico, alerxias e tratamentos).
- Datos de cobertura sanitaria pública (nº de afiliación, centro de saúde, médico/a de familia, hospital de referencia).
- Datos de cobertura sanitaria privada (compañía, nº de asegurado/a, data de caducidade, médico/a de referencia).
- Datos económicos (ingresos).
- Datos relativos á vivenda.
- Datos socio-familiares.
- Conversacións telefónicas gravadas na execución do servizo.

## 4. Duración

O presente acordo terá un prazo de duración determinado en función da adhesión do CONCELLO \_\_\_\_\_ ao Programa de Teleasistencia Domiciliaria, de tal maneira que unha vez finalice a adhesión entenderase finalizado este, aínda que os seus efectos estenderanse en canto os datos non sexan cancelados, conforme ás instrucións dos CORRESPONSABLES establecidas no presente acordo.

A vixencia do presente acordo iniciarase desde a data da súa subscripción.

## 5. Cancelación dos datos

Tras a baixa do Servizo de Teleasistencia Domiciliaria de cada persoa usuaria, os CORRESPONSABLES, cancelarán os seus datos de carácter persoal. Sen prexuízo da súa conservación, debidamente bloqueados, mentres poidan derivarse responsabilidades da execución da prestación.

## 6. Obrigacións conxuntas dos CORRESPONSABLES

### 6.1 Corresponsabilidade.

Os CORRESPONSABLES coñecen e aceptan a normativa e lexislación vinculada ao ámbito dos servizos sociais de Galicia, así como no referente á protección de datos de carácter persoal.

Os CORRESPONSABLES proporcionaranse mutuamente os datos necesarios para a prestación do servizo ao que se refire este acordo.

### 6.2 Rexistro de actividades de tratamento.

Levarán un rexistro de todas as categorías de actividades de tratamento efectuadas no ámbito da súa relación e a súa prestación de servizos, que conterà o establecido no artigo 30 do RXPDP.

### 6.3 Non comunicación.

Non comunicarán os datos a terceiras persoas, exceptuándose os supostos legal e normativamente admisibles ou aqueles autorizados expresamente pola persoa usuaria do servizo.

### 6.4 Transferencia internacional.

Non se realizarán transferencias internacionais de datos de carácter persoal.

### 6.5 Deber de segredo.

Os CORRESPONSABLES e todo o seu persoal manterán o deber de segredo respecto dos datos de carácter persoal aos que tivesen acceso en virtude do presente acordo, mesmo despois de que finalice este.

Os CORRESPONSABLES comprométese a que todo o seu persoal con acceso aos datos de carácter persoal coñeza a información mínima seguinte:

#### I. Sobre o deber de confidencialidade e segredo.

- Evitarase o acceso de persoas non autorizadas aos datos persoais e deixar os datos persoais expostos a terceiros. Cando calquera persoa se ausente do posto de traballo, bloquearase a pantalla ou pecharase a sesión.

- Os documentos en papel e soportes electrónicos almacenaranse en lugar seguro (armarios ou estancias de acceso restrinxido) durante as 24 horas do día.

- Non se refugarán documentos ou soportes electrónicos ( CD, lapis de memoria, discos duros, etc.) con datos persoais sen garantir a súa destrución.

- Non se comunicarán datos persoais ou calquera información persoal a terceiros.

- O deber de segredo e confidencialidade persistirá mesmo cando finalice a relación laboral ou funcional dos/as traballadores/as coa entidade.

#### II. Sobre a identificación das persoas que tratan datos persoais.

- Garantirase a existencia de contrasinais para o acceso aos datos persoais almacenados en sistemas electrónicos.

- Cando aos datos persoais accedan distintas persoas, para cada persoa con acceso aos datos persoais, dispoñerase dun usuario e contrasinal específicos (identificación inequívoca).

- Garantirase a confidencialidade dos contrasinais, evitando que queden expostas a terceiras. En ningún caso se compartirán os contrasinais nin se deixarán anotadas en lugar común e o acceso de persoas distintas da persoa usuaria.

### 6.6 Asistencia no caso de exercicio dos dereitos.

Os CORRESPONSABLES asistiránse mutuamente, na resposta ao exercicio dos dereitos que a lexislación determina (acceso, rectificación, supresión e oposición; limitación do tratamento; portabilidade de datos etc.).

Cando as persoas afectadas exerzan os dereitos de acceso, rectificación, supresión e oposición, limitación do tratamento, portabilidade de datos e a non ser obxecto de decisións individualizadas automatizadas, ante algunha das partes, esta solicitude comunicárase á outra parte de forma inmediata e en ningún caso máis aló do día laborable seguinte ao da recepción, xuntamente, no seu caso, con outras informacións que poidan ser relevantes para resolver a solicitude.

### 6.7 Notificación de violacións da seguridade.

Os CORRESPONSABLES, sen dilación indebida, e en calquera caso antes do prazo máximo de 24 horas, comunicarán as violacións de seguridade dos datos persoais que puidesen afectar a ambas as dúas partes, xuntamente con toda a información relevante segundo o establecido no artigo 33 RXPDP.

Comunicación ás persoas interesadas. Corresponderalle á administración afectada comunicar, no menor tempo posible, as violacións da seguridade no tratamento dos datos aos interesados/as, cando sexa probable que a violación supoña un alto risco para os dereitos e as liberdades das persoas físicas, dando traslado desta comunicación á outra parte. A comunicación conterà, como mínimo, a información contida no artigo 34 RXPd.

## 7. Obrigacións da Deputación da Coruña.

### 7.1 Avaliación de riscos

No caso de que sexa necesario, a DEPUTACIÓN realizará unha avaliación de riscos en materia de seguridade da información, da que poderá derivarse a implantación de mecanismos para:

- Garantir a confidencialidade, integridade, dispoñibilidade e resiliencia permanentes dos sistemas e servizos de tratamento.
- Restaurar a dispoñibilidade e o acceso aos datos persoais de forma rápida, en caso de incidente físico ou técnico.
- Verificar, avaliar e valorar, de forma regular, a eficacia das medidas técnicas e organizativas implantadas para garantir a seguridade do tratamento.
- Seudonimizar e cifrar os datos persoais, no seu caso.

A avaliación de riscos da seguridade da información será recollida nun informe que será accesible polas partes.

## 8. Obrigacións do CONCELLO \_\_\_\_\_

### 8.1 Obtención lexítima dos datos persoais.

O CONCELLO garantirá que os datos foron obtidos lexitimamente e que os/as interesados/as foron informados e se lles solicitou o seu expreso consentimento para o tratamento dos datos facilitados na solicitude, dispoñendo de elementos probatorios de tal consentimento.

### 8.2 Dereito de información e solicitude de autorizacións.

O CONCELLO é responsable de facilitarlle ao solicitante, no momento en que se obteñan os datos persoais, a seguinte información:

<b>Responsables</b>	DEPUTACIÓN PROVINCIAL DA CORUÑA CONCELLO DE _____
<b>Punto de contacto</b>	Delegado de protección de datos da Deputación Provincial da Coruña <a href="mailto:Delegadodeprotecciondedatos@dacoruna.gal">Delegadodeprotecciondedatos@dacoruna.gal</a> Enderezo postal: AVENIDA PORTO DA CORUÑA, 2 - 15003 - A CORUÑA
<b>Encargado/a</b>	A empresa contratada para prestar o Servizo de Teleasistencia Domiciliaria
<b>Finalidade</b>	Prestación do Servizo de Teleasistencia No caso de que a información que nos traslada na solicitude sexa incompleta ou errónea, pódense producir danos na súa persoa dos que será só vostede responsable
<b>Prazo de conservación</b>	Os datos de carácter persoal serán cancelados no momento da baixa no servizo, sen prexuízo da súa conservación, debidamente bloqueados, mentres poidan derivarse responsabilidades da execución da prestación
<b>Lexitimación</b>	Consentimento da persoa interesada No caso de que sexa denegado o consentimento para o tratamento dos datos persoais, non se poderá ter acceso ao servizo solicitado por imposibilidade de tramitación da solicitude. O consentimento é revogable en todo momento sen efectos retroactivos, pero a revogación supoñerá a imposibilidade de continuar beneficiándose do servizo, tramitándose a baixa da persoa usuaria.
<b>Destinatarios/as</b>	Cederanse datos a terceiras, no caso de situación de emerxencia para a persoa usuaria.
<b>Dereitos</b>	A persoa interesada, pode exercer os dereitos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación ao tratamento e portabilidade dos datos ante calquera dos responsables.
<b>Información adicional</b>	Para facilitar o exercicio dos dereitos, a Deputación pon ao seu dispor un modelo de solicitude ( <a href="https://www.dacoruna.gal/documentacion/impresos-oficiais">https://www.dacoruna.gal/documentacion/impresos-oficiais</a> )

O CONCELLO é responsable de solicitarlle á persoa usuaria do servizo, no momento en que se obteñan os datos persoais, mediante a utilización de cadros non premarcados:

- Consentimento expreso e inequívoco para tratar os datos de saúde contidos na solicitude.
- Consentimento expreso e inequívoco para ceder os datos persoais a terceiras en situacións de emerxencia.
- Consentimento expreso e inequívoco para gravar/conservar/transferir as conversacións orixinadas durante a prestación do Servizo de Teleasistencia Domiciliaria.

- Consentimento expreso e inequívoco da persoa designada como persoa de apoio, para tratar os seus datos de contacto e domicilio, coa única finalidade de poder utilizalos en situacións de emerxencia.

- Consentimento expreso e inequívoco para tratar calquera outro dato persoal protexido pola actual normativa en protección de datos.

#### 9. Punto de contacto

A Deputación Provincial da Coruña e a delegada de protección de datos da citada administración, serán os puntos de contacto para as persoas usuarias. Establecéndose como medios de contacto os seguintes:

- Escrito dirixido á Deputación da Coruña – Delegado de Protección de datos (Enderezo: Avenida Porto da Coruña, 2, 15003- A Coruña).

- Correo electrónico dirixido á delegada de Protección de Datos da Deputación da Coruña,

[delegadodeprotecciondedatos@dacoruna.gal](mailto:delegadodeprotecciondedatos@dacoruna.gal)

#### 10. Incumprimento e responsabilidade

O incumprimento por parte de calquera das partes das obrigas referidas no presente acordo é extensible a ambas as dúas na súa xusta responsabilidade, respondendo perante as autoridades de Protección de Datos, ou perante calquera terceira persoa das infraccións derivadas da execución do presente acordo e do cumprimento da lexislación vixente en materia de protección de datos de carácter persoal.

Os CORRESPONSABLES responderán da totalidade dos danos e perdas que se irroguen á outra parte en todos os supostos de conduta negligente ou culposa no cumprimento das obrigas que respectivamente lles incumben, a teor do pactado no presente acordo.

A Coruña, 15 de decembro de 2022

O presidente

Valentín González Formoso

A secretaria xeral

Amparo Taboada Gil

2022/7952