



Espediente zk. / N° expediente: 523/2025

Prozedura / Procedimiento:

Zaintzaileei laguntzeko zerbitzua arautzen duen erregelamendua

Reglamento regulador del servicio de apoyo a personas cuidadoras

**ZAINZAILAEEI LAGUNTZEKO ZERBITZUA
ARAUTZEN DUEN UDAL
ERREGELAMENDUA**

I. TITULUA

1. artikulua - Xedea

1.- Araudi honen xedea zaintzaileei laguntzeko zerbitzua arautzea da (Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko 185/2015 Dekretuaren 1.4 fitxa).

2. artikulua – Zerbitzuaren definizioa

1. Zerbitzu honek mendekotasun-arriskuan edo egoeran dauden pertsonen laguntzeko sarea osatzen duten zaintzaileei beren burua zaintzeko ezagutzak, jarrerak eta trebetasunak eskuratzeko aukera eskaintzen die.

2. Zerbitzu horren bidez, mendekotasuna duten pertsonen zainketa eta zaintzaileen bizitzaren hobekuntza bultzatu nahi da.

3. Zaintza informaleen erantzukizuna gehienbat familia-eremuko emakumeena denez, zerbitzuak ikuspegi hori txertatu behar du behar duten laguntzaren kontzeptzioan eta zaintzaileen bizi-baldintzetan.

4. Zerbitzu honek eskaintzen duen laguntzak ez du inola ere esan nahi zaintzailea ordeztuko denik (premia horri dagozkion zerbitzuetan aurreikusitako atsedeen-modalitateetatik erantzuten zaio).

3. artikulua - Helburuak

Zaintzaileei laguntzeko zerbitzuaren helburuak honako hauek dira:

a) Zaintzaileek eskaintzen dituzten zainketa kalitatea hobetzen laguntzea.

b) Ohiko zaintzaileen bizi-kalitatea hobetzen laguntzea, zaintzaileen beharrak eta

**REGLAMENTO MUNICIPAL REGULADOR
DEL SERVICIO DE APOYO A PERSONAS
CUIDADORAS**

TITULO PRIMERO

Artículo 1.- Objeto

1.-El presente reglamento tiene por objeto regular la prestación del servicio de apoyo a personas cuidadoras (ficha 1.4 del Decreto 185/2015 de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales).

Artículo 2.- Definición del servicio

1. Este servicio ofrece a las personas cuidadoras que forman parte de la red de apoyo de personas en riesgo o situación de dependencia, la posibilidad de adquirir conocimientos, actitudes y habilidades de autocuidado.

2. A través de este servicio se trata de impulsar la mejora de los cuidados de las personas dependientes y la vida de las personas cuidadoras.

3. Dado que la responsabilidad de los cuidados informales está mayoritariamente descargada en las mujeres en el ámbito familiar, el servicio debe incorporar esta perspectiva en la concepción de apoyo que necesitan y las condiciones de vida de las cuidadoras.

4. El apoyo ofrecido desde este servicio no supone, en ningún caso, la sustitución de la persona cuidadora (esta necesidad se atiende desde las modalidades de respiro previstas en los servicios correspondientes).

Artículo 3.- Objetivos

Los objetivos del servicio de apoyo a personas cuidadoras son:

a) Favorecer una mejora de la calidad de los cuidados ofrecidos por las personas cuidadoras.

b) Favorecer una mejora en la calidad de vida de las y los cuidadores principales,





bizi-baldintzak identifikatzean genero-ikuspegia txertatuz.

c) Beste zaintzaile batzuen erantzunkidetasuna bultzatzea.

d) Zaintza eta auto-zaintzako ezagutzak, jarrerak eta trebetasunak eskuratzen laguntzea.

e) Mendekotasun-arriskuan edo egoeran dauden pertsonen etxean egoten laguntzea.

f) Erabiltzaileen eta zaintzaileen datuak modu sistematikoan biltzea, sexuaren arabera berezita.

incorporando la perspectiva de género en la identificación de necesidades y condiciones de vida de las personas cuidadoras.

c) Favorecer la corresponsabilidad de otras personas cuidadoras.

d) Favorecer la adquisición de conocimientos, actitudes y habilidades de cuidado y auto-cuidado.

e) Facilitar la permanencia en el domicilio de las personas en riesgo o situación de dependencia.

f) Recoger de forma sistemática los datos desagregados por sexo de personas usuarias y cuidadores

BIGARREN TITULUA

I. KAPITULUA - ZERBITZUAREN PRESTAZIOAK

4. artikulua - Zerbitzuaren prestazioak

1.- Zaintzaileei laguntzeko zerbitzuaren prestazioak Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legean, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio eta Zerbitzuen Zorroari buruzko urriaren 6ko 185/2015 Dekretuan eta aplikatu beharreko gainerako araudian ezarritakoaren arabera egingo dira.

2.- Zerbitzu honetan, zehazki, honako prestazio hauek eman ahal izango dira:

a) Oinarrizko prestazioak:

- Informazioa, orientazioa eta prestakuntza

3.- Prestazio horiek araudi honen I. eranskinean garatzen dira.

II. KAPITULUA - ERABILTZAILEAK

5. artikulua - Erabiltzaileen betekizunak

1.- Mendekotasun-arriskuan edo egoeran dauden pertsonen zaintzaile ez-profesionalak, ohiko zaintzaileak izan edo ez, eta senideak izan edo ez.

2.- 18 urtetik gorako pertsonak eta adingabe emantzipatuak.

3.- Zaindutako pertsona edo zainketaren ardura nagusia duen pertsona eskabidea aurkezten den udalerrian erroldatuta egotea eta bertan egotea.

TÍTULO SEGUNDO

CAPÍTULO I.- PRESTACIONES DEL SERVICIO

Artículo 4.- Prestaciones del servicio

1.- Las prestaciones del servicio de apoyo a personas cuidadoras, se realizarán de conformidad con lo establecido en la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales; el Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, y demás normativa que sea de aplicación.

2.- En este servicio, de manera específica, se podrán dispensar las siguientes prestaciones:

a) Prestaciones básicas:

- Información, orientación y formación

3.- Estas prestaciones se desarrollan en el anexo I del presente reglamento.

CAPÍTULO II.- DE LAS PERSONAS USUARIAS

Artículo 5.- Requisitos de las personas usuarias

1.- Personas cuidadoras no profesionales de personas en riesgo o situación de dependencia, sean o no cuidadoras principales y sean o no familiares.

2.- Personas mayores de 18 años y menores emancipadas

3.- El requisito de empadronamiento y permanencia en el municipio en el que se presenta la solicitud debe cumplirlo la persona cuidada o la cuidadora principal.





4.- Baliabide horien erabiltzaileek honako baldintza hauek ere bete beharko dituzte:

a) Nork bere burua zaintzeko edota zaintza-lanak egiteko laguntza behar izatea.

b) Hala badagokio, zaintza egiteko eta erantzunkidetasuna handitzeko informazioa, orientazioa edota prestakuntza behar izatea (zaintzaileak, egungoak edo etorkizunean izan daitezkeenak, zainketaren ardura nagusia ez dutenak, eta norbere autonomiari laguntzeko baliabide komunitarioak).

6. artikulua – Erabiltzaileen eskubideak

Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen 9. artikuluan eta Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte-zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharren zorroa eta iradokizunen eta kexen araubidea onartzen dituen apirilaren 6ko 64/2004 Dekretuan ezarritakoaz gain, erabiltzaileek honako eskubide hauek izango dituzte:

1. Zerbitzua diskriminaziorik gabe jasotzea, sexua, genero-identitatea edo sexu-orientazioa, arraza, erlijioa, ideologia edo beste edozein egoera pertsonal edo sozial dela-eta.

2. Beren eskubide eta betebeharren edukiari buruzko informazioa jasotzea, erraz ulertzeko moduan; hau da, eskubideak benetan baliatzeko aukera ematen duten informazio, partaidetza, iradokizun eta kexa-bideetara jotzeko eskubidea.

3. Errespetu osoz, zuzentasunez eta ulermenez artatuak izatea.

4. Beren premiak eta, ahal den guztietan, lehenetsunak erabat errespetatuz tratatuak izatea.

5. Dagokien informazioaren pribatutasuna eta konfidentialtasuna errespetatuz tratatuak izatea.

6. Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetako edozeinetan erraz ulertzeko moduan arreta eta informazioa jasotzea, bakoitzak duen lehenetsunaren arabera, eta, hizkuntza bat bera ere ulertzen ez badu, behar diren itzulpen eta interpretazio-baliabideak ematea, behar bezala ulertu ahal izateko.

7. Aldez aurretik, zerbitzuaren baldintzetan izandako edozein aldaketaren berri izatea.

8. Erreferentziako profesionala

4.- Las personas usuarias de estos recursos deberán cumplir también con los siguientes requisitos:

a) Necesitar apoyo para el auto-cuidado y/o para realizar las tareas de cuidado.

b) En su caso, necesitar información, orientación, y/o formación para realizar el cuidado e incrementar su corresponsabilidad (las personas cuidadoras, actuales o potenciales y distintas a la principal y los recursos comunitarios de apoyo a la autonomía).

Artículo 6.- Derechos de las personas usuarias

Además de lo establecido en el artículo 9 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, y en el Decreto 64/2004, de 6 de abril, por el que se aprueba la cartera de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad autónoma del País Vasco y el régimen de sugerencias y quejas, las personas usuarias tendrán derecho a:

1. Recibir el servicio sin discriminación por razón de sexo, identidad de género u orientación sexual, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

2. Ser informadas, en lenguaje fácilmente comprensible, del contenido de sus derechos y obligaciones, entendiéndose por tal el derecho a acceder a los cauces de información, participación, sugerencia y queja que permitan el ejercicio efectivo de los derechos.

3. Ser atendidas con el máximo respeto, con corrección y comprensión.

4. Ser tratadas con respeto pleno de sus necesidades y, siempre que resulte posible, de sus preferencias.

5. Ser tratadas con respeto de su privacidad y confidencialidad de la información que les concierne.

6. Ser atendidas e informadas en lenguaje fácilmente comprensible, en función de su propia preferencia, en cualquiera de los dos idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco; y en el caso de no comprender ninguno de ellos, facilitar los medios de traducción e interpretación necesarios para lograr una correcta comprensión.

7. Ser informadas previamente de cualquier modificación en las condiciones del servicio.

8. Tener asignada una persona





esleitura izatea.

9. Zerbitzuaren kalitatea, araudi honetan ezarritakoaren arabera.

10. Gaitasuna epailearen erabakiz mugatua duten pertsonen kasuan, legezko ordezkarien bitartez egingo du beren eskubideen egikaritzea, indarrean dagoen araudian ezarritakoaren arabera.

7. artikulua – Erabiltzaileen betebeharrak

Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen 10. artikuluan ezarritakoaz gain, erabiltzaileek honako betebeharrak izango dituzte:

1. Zerbitzuan sartzeko eskabide-agiria betetzea eta sinatzea.

2. Gizarte-zerbitzuetako erreferentziako profesionalarekin adostutako Arreta Pertsonalizatuko Plana sinatzea eta betetzea, hala badagokio.

3. Udaleko gizarte zerbitzuek eskatutako dokumentazioa aurkeztea, eskatutako epean.

4. Baliabidea partekatzen duten pertsonen pentsamendu, iritzi, ideologia, erlijio, sexu-orientazio eta genero-identitatearen askatasuna errespetatzea, eta iritzia emateko eskubidea izatea.

5. Zerbitzuaren arduraren duen erakundeak adostutako neurriak betetzea, erabiltzaileen arteko gatazkak edo desadostasunak daudenean.

6. Elkarrekiko errespetuan, tolerantzian eta gizarte-zerbitzuetako eta, hala badagokio, esku hartzen duten taldeetako profesionalakiko lankidetzan oinarritutako jokabidea erakustea.

7. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuari informazioa ematea zaindutakoen edota zainzaileen egoeran gertatzen diren aldaketei buruz, baldin eta aldaketa horiek zerbitzua emateari eragiten badiote.

Betebeharrak horietakoren bat betetzen ez bada, zerbitzua eteteko edo azkentzeko prozedura hasi ahal izango da, araudi honetan araututako prozeduraren arabera.

III. KAPITULUA- ZERBITZUA ESKURATZEKO ETA JARRAIPENA EGITEKO PROZEDURA

8. artikulua – Zerbitzua eskuratzeko eskaera

profesional de referencia.

9. La calidad del servicio, de acuerdo con lo que se determinen en este Reglamento.

10. En el caso de las personas que tengan modificada su capacidad judicialmente, se garantizará el ejercicio de sus derechos a través de sus representantes legales, en los términos previstos en la normativa vigente.

Artículo 7.- Obligaciones de las personas usuarias

Además de lo establecido en el artículo 10 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de servicios sociales, las personas usuarias tendrán obligación de:

1. Complimentar y Firmar el documento de solicitud de acceso al servicio.

2. Suscribir y cumplir el Plan de Atención Personalizado (PAP) acordado con la persona profesional de referencia de los servicios sociales, en su caso.

3. Aportar la documentación requerida, por parte de los servicios sociales del ayuntamiento, en el plazo requerido.

4. Respetar la libertad de pensamiento, opinión, ideología, religión, orientación sexual y de identidad de género de las personas con las que comparte el recurso, teniendo derecho a expresar su opinión.

5. Cumplir con las medidas acordadas por la entidad responsable del servicio en caso de conflictos o desacuerdos entre las personas usuarias.

6. Mostrar una conducta basada en el respeto mutuo, la tolerancia y la colaboración con las personas profesionales de los servicios sociales y de los equipos que, en su caso, intervengan.

7. Informar al Servicio Social de Base sobre los cambios o modificaciones en la situación de las personas cuidadas y/o cuidadoras que afecten a la prestación del servicio.

El incumplimiento de alguna de estas obligaciones podrá dar lugar al inicio de un procedimiento de suspensión o extinción del servicio de conformidad con el procedimiento regulado en este reglamento

CAPÍTULO III.- DEL PROCEDIMIENTO DE ACCESO Y SEGUIMIENTO

Artículo 8.- Solicitud de acceso al servicio





1.- Zerbitzua eskuratzeko eskaera udaleko gizarte zerbitzuetan jasoko da, horretarako formalizatutako eskabidean, eta eskatzaileak sinatu beharko du.

2.- Prozesuaren edozein unetan, interesdunak bere eskaeran atzera egin ahal izango du; kasu horretan, idatziz egin beharko du. Horrek espedientea artxibatzea ekarriko du, dagokion ebazpena eman ondoren.

9. artikulua - Eskabidearekin batera aurkeztu beharreko agiriak

1.- Eskaerekin batera, baldintzak betetzen direla egiaztatzeko eskatzen zaien dokumentazioa aurkeztu beharko da.

2.- Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen 39/2015 Legeak 28. artikuluan ezartzen duenez, interesdunek eskubidea dute dagoeneko administrazio-jardulearen esku dauden edo beste edozein administrazio egin dituen dokumentuak ez aurkezteko. Zigoitiko Udalaren arloan eskumena duen zerbitzuak/sailak elektronikoki kontsultatu edo bildu ahal izango ditu dokumentu horiek, datuen bitartekotzarako plataformen edo horretarako gaitutako beste sistema elektronikoki batzuen bidez. Arrazoi teknikoengatik elkarrengarritasuna ezinezkoa bada, izapideak egiteko dokumentuak aurkezteko eskatu ahal izango diote interesdunari.

Datu pertsonalen tratamendua legitimatuta dago interes publikoaren alde egindako eginkizun bat betetzean edo Zigoitiko Udalari emandako botere publikoak gauzatzean, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016ko apirilaren 27ko 2016/679 (EB) Araudiaren 6.1 e) artikuluan aurreikusitako baldintzetan. Datuak tratatzeko helburuei dagokienez (DBAoren 5.1.c artikulua) beharrezkoak diren datu egoki eta mugatuak baino ez dira eskatuko, datuak minimizatzeo printzipioaren arabera.

3.- Eskatzaileak edo, hala badagokio, gainerako onuradunek uko egiten badiotu udalak aurreko paragrafoan aurreikusitako datuak egiaztatzeko edo biltzeko kudeaketa egokiak egiteari, ezezkoaren berri eman beharko dute idatziz, baita ezezkoaren arrazoia ere, behar bezala justifikatuta. Kasu horretan, zerbitzua izapidetzeko behar den dokumentazio guztia aurkeztu beharko dute.

1.- La solicitud de acceso se recogerá en los servicios sociales municipales, en instancia formalizada al efecto y deberá estar firmada por la persona solicitante.

2.- En cualquier momento del proceso, la persona interesada podrá desistir de su solicitud, en cuyo caso deberá hacerlo por escrito. Este hecho conllevará el archivo del expediente, tras la correspondiente resolución.

Artículo 9.- Documentación que se deberá adjuntar con la solicitud

1.- Las solicitudes irán acompañadas de la documentación que se le requiera para la acreditación del cumplimiento de los requisitos.

2.- La Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las AAPP en su artículo 28 establece que las personas interesadas tienen derecho a no aportar documentos que ya se encuentren en poder de la administración actuante o hayan sido elaborados por cualquier otra Administración. El servicio/departamento competente en la materia del Ayuntamiento de Zigoitia, podrá consultar o recabar electrónicamente dichos documentos a través de las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto. Si por causas técnicas la interoperabilidad no fuera posible, podrán solicitar a la persona interesada la aportación de los documentos para la tramitación.

El tratamiento de los datos de carácter personal queda legitimado en el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al propio Ayuntamiento de Zigoitia, en los términos previstos en el artículo 6.1 e) del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016. Se solicitarán tan solo los datos adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario en relación con los fines para los que son tratados (Art 5.1.c RGPD), de acuerdo con el principio de minimización de datos.

3.- En el caso de que la persona solicitante, o en su caso, el resto de las personas beneficiarias, se opusieran a que el ayuntamiento realizara las gestiones oportunas a fin de verificar o recabar los datos previstos en el apartado anterior, deberán dejar constancia por escrito de dicha negativa y el motivo de la misma debidamente justificado. En este caso, deberán aportar toda la documentación necesaria para el trámite del





4.- Datuak faltsutu edota ezkutatzuz gero, zerbitzuaren eskatzaile onuradunaren izaera galduko da, egon daitezkeen erantzukizunei kalterik egin gabe.

5.- Zerbitzua eskuratzeko baldintzak betetzen direla egiaztatzeko beharrezko dokumentazioa ez aurkeztea eskaeran atzera egin dela deklaratzeko arrazoia izango da.

10. artikulua - Tramitazioa

Udaleko Gizarte Zerbitzuek baloratuko dute eskaera, eta gizarte-txosten/proposamen bat egingo dute, zerbitzua emateko edo ukatzeko arrazoiak azalduz. Txostena ebazteko eskumena duen organoari helaraziko zaio, gehienez ere hilabeteko epean.

11. artikulua. Ebazpena

Eskaera aztertu eta baloratu eta gizarte-txostena/proposamena egin ondoren, organo eskudunari igorriko zaio, eta hark ebazpen arrazoitua emango du, eskatutako zerbitzuan sartzeko eskaera baietsiz edo ezetsiz.

Eskaera udal erregistroren batean sartu eta gehienez ere bi hilabeteko epean eman beharko da ebazpena. Epe hori eten egingo da eskabideak zuzentzeko eskatzen denean, jakinarazpena egiten denetik betetzen den arte, edo, bestela, emandako epea igaro arte.

Aurreko paragrafoan aurreikusitako epea igaro eta berariazko ebazpenik eman ez bada, eta ebazteko betebeharra alde batera utzi gabe, eskabidea ezetsi egin dela ulertu ahal izango da. Eta, horrela, interesdunak "aukerako berraztertze-errekurtsoa" delakoa edo administrazioarekiko auzi-errekurtsoa jarri ahal izango du.

Onartzearen aldeko ebazpenak, zerbitzua onartzeaz gain, zer saio-motatarako eta zenbat saio hartzeko eskubidea duen zehaztu beharko du.

Ezesteko ebazpenak ebazpenaren arrazoiak jaso beharko ditu, eta bidezkoa izango da honako kasu hauetan:

- Araudi honetako 5. artikuluan

servicio.

4.- La falsedad y/o ocultación de datos dará lugar a la pérdida de la condición de solicitante o beneficiaria del servicio, sin perjuicio de las responsabilidades en las que se pudiera incurrir.

5.- La falta de aportación de la documentación necesaria para la acreditación del cumplimiento de requisitos de acceso será motivo de declaración de desistimiento de la solicitud.

Artículo 10.- Tramitación

La valoración de la solicitud será realizada por los servicios sociales municipales que elaborarán un informe social-propuesta motivando la concesión o denegación del servicio, que será elevado al órgano competente para la resolución en el plazo máximo de un mes.

Artículo 11. Resolución

Una vez estudiada y valorada la solicitud y emitido el informe social-propuesta será elevada al órgano competente que emitirá resolución motivada, estimando o desestimando la solicitud de acceso al servicio solicitado.

La resolución habrá de producirse en el plazo máximo de dos meses desde la entrada de la solicitud en alguno de los registros municipales. Dicho plazo se suspenderá cuando se requiera la subsanación de las solicitudes por el tiempo que medie entre la notificación y su cumplimiento o, en su defecto, el transcurso del plazo concedido.

Transcurrido el plazo previsto en el apartado anterior sin que se haya adoptado resolución expresa y sin perjuicio de la obligación de resolver, se podrá entender desestimada la solicitud a efectos de permitir a la persona interesada la interposición del recurso potestativo de reposición o contencioso-administrativo.

La resolución estimatoria deberá incluir la concesión del servicio especificando el tipo y el número de sesiones a las que tiene derecho.

La resolución desestimatoria deberá incluir los motivos de la misma y procederá la misma en los siguientes supuestos:

- Incumplimiento de los requisitos de





jasotako baldintzak ez betetzea.

- Zerbitzua eskatzailearen beharretara ez egokitzea.
- Behar bezala arrazoituta beste zergati batzuk.

IV. KAPITULUA.- ZERBITZUA ETETEA ETA AZKENTZEA

12. artikulua.- Zaintzaileei laguntzeko zerbitzuan atzera egitea, uko egitea eta azkentzea

12.1. Atzera egitea

Prozeduraren edozein unetan eta ebazpena eman aurretik, eskatzaileak edo, hala badagokio, haren legezko ordezkariak atzera egin ahal izango du bere eskabidean, eta, kasu horretan, bere borondatea jasota uzteko aukera ematen duen edozein bide erabiliz egin beharko du. Horrek espedientea artxibatzea ekarriko du, dagokion ebazpena eman ondoren.

12.2. Uko egitea

Prozeduran zerbitzuaren onuradun-izaera aitortzeko ebazpena eman bada, erabiltzaileak, edo, hala badagokio, haren legezko ordezkariak, uko egin ahal izango dio bere eskubideari, bere borondatea jasota uztea ahalbidetzen duen edozein bide erabiliz.

12.3. Zerbitzua azkentzea

12.3.1 Honako arrazoi hauengatik zerbitzua emateari utziko zaio:

- a) Aurreikusitako denbora amaitzea.
- b) Uko egitea.
- c) Heriotza.

12.3.2 Bestalde, zerbitzua aurreikusitako eguna baino lehen amaitu ahal izango da, honako egoera hauetan:

- d) Beharraren arrazoia desagertzea.
- e) Erabiltzailea zerbitzu iraunkor batean sartzea.
- f) Zerbitzua emateko kontuan hartu diren datuak ezkutatzea edo faltsutzea.
- g) Zerbitzuan sartzeko eskatutako baldintzaren bat galtzea.
- h) Esku-hartzearen jarraipena egiteko eska daitekeen dokumentazioa ez aurkeztea.
- i) Beste erabiltzaile edo profesional batzuei eraso egiteagatik edo tratu txarrak

acceso recogidos en el artículo 5 del presente reglamento.

- No adecuarse el servicio a las necesidades de la persona solicitante.
- Otras causas debidamente motivadas.

CAPITULO IV.- SUSPENSIÓN Y EXTINCIÓN DEL SERVICIO

Artículo 12.- Desistimiento, renuncia y extinción del servicio de apoyo a personas cuidadoras

12.1. Desistimiento

En cualquier momento del procedimiento y antes de dictarse resolución, la persona solicitante, o en su caso, su representante legal podrá desistir de su solicitud, en cuyo caso deberá hacerlo por cualquier medio que permita dejar constancia de su voluntad. Este hecho conllevará el archivo del expediente, tras la oportuna resolución.

12.2. Renuncia

Si en el procedimiento se hubiera dictado resolución de reconocimiento de la condición de persona beneficiaria del servicio, la persona usuaria, o, en su caso, su representante legal, podrá renunciar a su derecho por cualquier medio que permita dejar constancia de su voluntad.

12.3. Extinción del servicio

12.3.1 El servicio se extinguirá por los siguientes motivos:

- a) Finalización del tiempo previsto.
- b) Renuncia
- c) Fallecimiento

12.3.2 Por otro lado, se podrá declarar la extinción del servicio antes de la fecha prevista, para su finalización en las siguientes situaciones:

- d) Desaparición de la causa de necesidad.
- e) Ingreso de la persona usuaria en un servicio de carácter permanente.
- f) Ocultación o falsedad en los datos que hayan sido tenidos en cuenta para la concesión del servicio.
- g) Pérdida de alguno de los requisitos exigidos para acceder al servicio.
- h) No aportar la documentación que pudiera ser requerida para el seguimiento de la intervención.
- i) Por agresión física o malos tratos a otras personas usuarias o profesionales





emateagatik (Gizarte Segurantzaren Legearen arabera)

j) APP-Arreta Pertsonalizatuko Plana ez sinatzeagatik edo planean jasotako ekintzak ez betetzeagatik.

k) Araudi honen 7. artikuluan edo, hala badagokio, sartzeko baldintzak jasotzen dituen dokumentuan aurreikusitako erabiltzaileen betebeharrak behin eta berriz ez betetzea.

l) Zerbitzua ematea zailtzen duen osasun-egoera izatea.

Zerbitzua amaitzeko aurreikusitako eguna baino lehen amaitzen bada, organo eskudunak ebazpen bat emango du, gizarte-zerbitzuek proposatuta eta interesdunari entzun ondoren.

12.3.3 Azkentze-ebazpen baten ondoren erabiltzaileak berriro zerbitzuan sartzeko borondatea erakusten badu, beste eskaera bat egin beharko du, eta araudi honetan zehaztutakoaren arabera izapidetuko da.

V. KAPITULUA. ZERBITZUAREN ARAUBIDE EKONOMIKOA

13. artikulua.- Doako zerbitzua

Zaintzaileei laguntzeko zerbitzua doakoa da erabiltzaileentzat, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio eta Zerbitzuen Zorroari buruzko 185/2015 Dekretuan ezarritakoaren arabera.

14. artikulua.- Arau-haustek

Arau-hauste administratiboak dira Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legean zehaztutako legeen eta araudien aurkako ekintzak eta ez-egiteak, gainerako ordenamendu juridikoan aurreikusitakoei kalterik egin gabe.

15. artikulua.- Zehapenak

1.- Aurreko artikuluan zehaztutako arau-haustek eginez gero, Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legean aurreikusitako zehapenak aplikatuko dira.

2.- Zaintzaileei laguntzeko zerbitzuaren erabiltzaileei egotz dakizkiekeen arau-hauste

(según redacción Ley SS)

j) Por no suscripción del Plan de Atención Personalizada (PAP) o incumplimiento de las acciones contempladas en el mismo.

k) Por incumplimiento reiterado de las obligaciones de las personas usuarias previstas en el artículo 7 del presente reglamento, o en el documento donde se recogen las condiciones para el acceso que se firme en su caso.

l) Presentar un estado de salud que dificulte la prestación del servicio.

La extinción del servicio antes de la fecha prevista para su finalización procederá, mediante resolución del órgano competente, a propuesta de los servicios sociales y previa audiencia a la persona interesada.

12.3.3 Si la persona usuaria muestra su voluntad de acceder nuevamente al servicio tras una resolución de extinción, tendrá que realizar una nueva solicitud que será tramitada según lo especificado en este reglamento.

CAPÍTULO V.- RÉGIMEN ECONÓMICO DEL SERVICIO

Artículo 13.- Servicio gratuito

El servicio de apoyo a personas cuidadoras es gratuito para las personas usuarias del mismo, tal y como se establece en el Decreto 185/2015 de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

Artículo 14.- Infracciones

Constituyen infracciones administrativas las acciones y omisiones contrarias a la normativa legal y reglamentaria tipificadas en la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, sin perjuicio de las contempladas en el resto del ordenamiento jurídico.

Artículo 15.- Sanciones

1.- La comisión de las infracciones tipificadas en el artículo anterior dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de servicios sociales.

2.- En las infracciones muy graves imputables a personas usuarias del servicio de





oso larrietan, araudi honetan araututakoaren arabera, eskubidea sei hilabetez etetea zigor gisa metatu ahal izango da, etete horrek babesgabetasun-egoera bat eragin dezakeen kasuetan izan ezik.

apoyo a personas cuidadoras, regulado en este reglamento, podrá acumularse como sanción la suspensión del derecho durante un periodo de seis meses, salvo en aquellos supuestos en los que dicha suspensión pudiera generar una situación de desprotección.

LEHENENGO XEDAPEN GEHIGARRIA

Araudi honetan jasotzen ez diren kasu guztietan edo bertan jasotzen ez diren kasu berezi guztietan, Zigoitiko Udaleko Gizarte Zerbitzuen Sailak gaitasun osoa izango du kasu bakoitzerako egokitzat jotzen dituen neurriak proposatzeko.

DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA

En todos aquellos supuestos no recogidos en el presente reglamento o en todos aquellos casos especiales que pudieran presentarse no contemplados en el mismo, el Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zigoitia tendrá plena capacidad para proponer las medidas que considere convenientes para cada caso.

BIGARREN XEDAPEN GEHIGARRIA

Araudi hau zerbitzua eskuratzeko eskaera berri guztiei aplikatuko zaie.

DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA

El presente reglamento se aplicará a todas las nuevas solicitudes de acceso al servicio.

XEDAPEN IRAGANKORRA

Araudi hau ez zaie aplikatuko zerbitzua indarrean jarri aurretik zerbitzua baliatzen zuten pertsonen, baina gehienez ere hilabete epean eskatu ahal izango dute aplikatzea. Aldaketa onartu ondoren, ezin izango da berriro eskatu aurreko araudia aplikatzea. Zerbitzuan alta emateko –baita aurreko sistema aplikatzen zitzaizen pertsonak amaitu ondoren ere–, araudi honetan aurreikusitako xedapenak bete beharko dira.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Este reglamento no se aplicará a aquellas personas que vinieran disfrutando del servicio antes de la entrada en vigor de este, si bien podrán solicitar en el plazo máximo de un mes su aplicación. Una vez aprobado el cambio, no se podrá volver a solicitar la aplicación de la normativa anterior. Cualquier alta en el servicio -incluso tras extinciones de personas a las que se aplicaba el sistema anterior- se regirá por las disposiciones previstas en el presente reglamento.

XEDAPEN INDARGABETZAILEA

Indargabetuta geratzen dira maila bereko edo beheragoko mailako arau guztiak, araudi honetan xedatutakoaren aurkakoak direnean.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Quedan derogadas todas las normas de igual o inferior rango en lo que contradigan o se opongan a lo dispuesto en este reglamento.

AZKEN XEDAPENA

Arautegi hau 2026ko urtarrilaren 1ean sartuko da indarrean.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente reglamento entrará en vigor el 1 de enero de 2026.

I. ERANSKINA

ANEXO I

PRESTAZIOAK

PRESTACIONES

A) Informazioa

Dagokion zerbitzuari buruzko informazio espezifiko emango du, nahiz eta beste prestazio eta zerbitzu batzuei buruzko

A) Información

Ofrecerá información específica sobre el servicio de que se trata, sin perjuicio de que también puedan informar sobre otras





informazioa ere eman dezaketzen.

B) Orientazioa

Prestazio honen arabera, erabiltzaileek, preskripzio tekniko profesional baten esparruan, mendekotasuna duten edo mendetasun-arriskuan dauden pertsonak zaintzeko eta beren burua zaintzeko ekintzekin lotutako proposamenak eta aholkularitza jasotzen dituzte.

C) Prestakuntza

Zaintzarako eta norbere zainketarako ezagutzak eta trebetasunak eskuratzeko prestazioa.

prestaciones y servicios.

B) Orientación

Prestación en virtud de la cual las y los usuarios reciben, en el marco de una prescripción técnica profesional, propuestas y asesoramiento relacionadas con las acciones de cuidado a las personas dependientes o en riesgo de dependencia y de autocuidado.

C) Formación

Prestación para la adquisición de conocimientos y habilidades para el cuidado y autocuidado.

EGINBIDEA.- Zaintzaileei laguntzeko zerbitzua arautzen duen udal-araudia, Udalbatzak onartu zuen 2025eko urriaren 20an egindako bilkuran, eta ALHAOn (124. zk., 2025eko urriaren 31koa) eta udaletxeko iragarki-oholean argitaratu zen, 30 egunez jendaurrean egon zedin. Jendaurrean jartzeko epean erreklamazioak aurkeztu zirenez, ezetsi egin ziren 2025eko abenduaren 15eko osoko bilkuran. Oso-osorik argitaratu da ALHAOn, 147. zenbakian, 2025eko abenduaren 29an.

DILIGENCIA.- Se extiende para hacer constar que el reglamento regulador del servicio de apoyo a personas cuidadoras, fue aprobado por esta Corporación en sesión celebrada el día 20 de octubre de 2025, y publicado en el BOTHA (nº 124 de fecha 31 de octubre de 2025) y en el tablón de anuncios del ayuntamiento para su exposición al público durante el plazo de 30 días. Habiéndose presentado reclamaciones en el periodo de exposición, estas fueron desestimadas en sesión de pleno de fecha 15 de diciembre de 2025. Publicado íntegramente en el BOTHA nº 147 de fecha 29 de diciembre de 2025.

ELEKTRONIKOKI SINATUTAKO DOKUMENTUA
DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

