



**Ayuntamiento  
de Benicarló**  
Servicios sociales y políticas  
inclusivas

## ORDENANZA REGULADORA DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

### PREÁMBULO

### TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación

Artículo 2. Definiciones y características

Artículo 3. Objetivos del servicio

### TÍTULO II. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Artículo 4. Personas destinatarias

Artículo 5. Modalidades del servicio

Artículo 6. Prestaciones excluidas del servicio

Artículo 7. Régimen de compatibilidades

Artículo 8. Frecuencia e intensidad del servicio

### TÍTULO III.- GESTIÓN DEL SERVICIO

Artículo 9. Acceso al servicio.

Artículo 10. Procedimiento de actuación.

Artículo 11. Deber de colaboración en el servicio

Artículo 12. Gestión de la lista de espera

Artículo 13. Seguimiento, modificación y bajas del servicio

### TÍTULO IV.- DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Artículo 14. Derechos de las personas usuarias del servicio

Artículo 15. Obligaciones de las personas usuarias del servicio

### TÍTULO V.- RÉGIMEN SANCIONADOR

Artículo 16. Infracciones

Artículo 17. Sanciones

### DISPOSICIONES ADICIONALES

### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

### DISPOSICIÓN FINAL

### ANEXO BAREMO

## PREÁMBULO

La Comunidad Valenciana asumió la competencia exclusiva en materia de servicios sociales prevista en el artículo 148.1.20 de la Constitución Española, a través del artículo 49.24 de la Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, de reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana.

La Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local regula las competencias propias de los municipios, incluyendo en su artículo 25.2.e) la *Evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social* y la Ley 8/2010, de 23 de junio, de la Generalitat, de Régimen Local de la Comunidad Valenciana, en el artículo 33. k) establece como competencias municipales la *Prestación de los servicios sociales, promoción, reinserción social y promoción de políticas que permiten avanzar en la igualdad efectiva de hombres y mujeres*.

La Ley 3/2019, de 18 de febrero, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunidad Valenciana, se convierte en el marco regulador de los servicios sociales en la Comunidad Valenciana, declarando en el artículo 5.3 su carácter de servicio público esencial porque de él se derivan prestaciones indispensables para satisfacer las necesidades básicas personales y mejorar las condiciones de la calidad de vida de la ciudadanía.

Paralelamente, establece una distribución de las competencias entre la Generalitat y las entidades locales del ámbito territorial, estableciendo en su artículo 29.1.b) entre las competencias propias de los municipios de la Comunidad Valenciana *la provisión y la gestión de los servicios sociales de atención primaria de carácter básico a los cuales hace referencia el artículo 18.1*, en el apartado del cual se incluye el Servicio de promoción de la autonomía que desarrollará la prevención, el diagnóstico y la intervención en situaciones de diversidad funcional o discapacidad, dependencia o vulnerabilidad, fomentando las relaciones convivenciales durante todo el ciclo vital de las personas.

Dentro del Catálogo de Prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales (artículo 36) se incluye la Ayuda a domicilio, entendida como los cuidados y actuaciones realizadas principalmente en el domicilio y en el entorno social de la persona con el fin de atender las necesidades de la vida diaria.

Diversas disposiciones legales han incidido en la aplicación del Servicio de Ayuda a domicilio, principalmente la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia y el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consejo por el cual se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia en las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas.

El objetivo del Servicio de Ayuda a domicilio, tanto el que se dirige a personas con reconocimiento del grado de dependencia como los que no disponiendo de este reconocimiento manifiestan una situación de especial necesidad, es mantener, en la medida de lo posible, a la persona usuaria en su entorno habitual en las mejores condiciones de vida posible, si bien tiene que propiciarse la derivación hacia otros recursos más idóneos cuando su situación requiera de cuidados más especializados, que den mayor respuesta a sus necesidades (centros de día, residencias de tercera edad, centros de salud mental,...).

El SAD es una prestación comunitaria, incluida en las políticas de servicios sociales, de carácter complementario y transitorio, que no exime a la familia de sus responsabilidades y que, a través de personal cualificado y supervisado, presta ayuda a familias o personas solas, con dificultades para mantener o restablecer su bienestar físico, social y psicológico, proporcionándoles la posibilidad de continuar en su entorno habitual mientras sea posible y conveniente.



## TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

### Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación

El objeto de esta ordenanza es regular la prestación del Servicio de Ayuda domicilio (SAD) en el Ayuntamiento de Benicarló en las modalidades de SAD para personas en situación de dependencia y SAD ordinario para personas con especial necesidad.

### Artículo 2. Definiciones y características

La Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de Servicios sociales inclusivos de la Comunidad Valenciana define la atención domiciliaria como la intervención para la mejora de las condiciones de calidad de vida de las personas por medio de la atención domiciliaria a estas y a su familia, y, si es el caso, unidad familiar, de acuerdo con sus necesidades.

Esta prestación comprende la ayuda a domicilio definida como el conjunto de cuidados y actuaciones realizadas principalmente en el domicilio y en el entorno social de la persona con el fin de atender las necesidades de la vida diaria y de prestar apoyo personal de carácter polivalente y preventivo, seguimiento y acompañamiento para las personas y, en su caso, unidad familiar, que presentan dificultades físicas, intelectuales, cognitivas, de salud mental o sociales, o se encuentran en situación de vulnerabilidad.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia define en el artículo 23 el SAD como el conjunto de actuaciones llevadas a cabo en el domicilio de las personas en situación de dependencia con el fin de atender sus necesidades de la vida diaria, prestadas por entidades o empresas, acreditadas para esta función.

El Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia en las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas de la Generalitat Valenciana define el SAD como el conjunto de actuaciones llevadas a cabo en el domicilio de las personas en situación de dependencia con el fin de atender sus necesidades de la vida diaria e incrementar su autonomía, favoreciendo la permanencia en este, en condiciones adecuadas.

El SAD, como un servicio integrado dentro de la atención primaria de carácter básico, tiene las características siguientes:

- a) Universal.
- b) Carácter generalista y polivalente.
- c) Enfoque comunitario.
- d) Carácter preventivo e integrador.
- e) Profesional.

En el desarrollo de la prestación de este servicio intervendrán, en un primer nivel, los profesionales del equipo de intervención social de atención primaria básica, que ejercen una labor de carácter técnico (diagnóstico, seguimiento, evaluación) en coordinación con los profesionales del mismo equipo o en colaboración con otros servicios y programas de protección social. En un segundo nivel intervendrán los y las auxiliares de ayuda a domicilio como profesionales que se encargan de la ejecución.

Además, para posibilitar una actuación integral, podrán participar otros profesionales de los servicios sociales de atención primaria, para la realización de tareas administrativas, organizativas y psicoeducativas que sean necesarias.

### **Artículo 3. Objetivos del servicio.**

Los objetivos del SAD se articulan en cuatro grandes grupos:

#### 1.- Asistencial:

- Apoyo en la realización de aquellas actividades de la vida diaria que no puedan ejercitar por sí solas, realizando tareas de atención personal y/o domésticas.
- Atender situaciones coyunturales de crisis personales o familiar.
- Promover la adecuación de la vivienda a las necesidades de la persona.

#### 2.- Preventivo:

- Colaborar en el mantenimiento de la persona usuaria en su entorno habitual.
- Mejorar el equilibrio personal de la persona usuaria, de su familia y de su entorno, mediante el reforzamiento de los vínculos familiares, vecinales y de amistad.
- Evitar o retrasar el internamiento de personas en instituciones.
- Prevenir el riesgo de marginación, aislamiento o abandono y el progresivo deterioro de la persona.

#### 3.- Rehabilitador:

- Estimular y potenciar la autonomía personal.
- Mejorar la capacidad de las personas para desarrollarse en su medio habitual.

#### 4.- Psicoeducativo:

- Potenciar un marco de convivencia saludable y una relación positiva con el entorno personal.
- Estimular la adquisición de hábitos que favorezcan la adaptación al medio y faciliten la continuidad en este.
- Proporcionar elementos educativos en competencias parentales.
- Promocionar la adquisición de competencias personales y sociales.
- Favorecer la participación de las personas y de las unidades de convivencia en la vida de la comunidad.

## **TÍTULO II. PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

### **Artículo 4. Personas destinatarias**

Podrán recibir el SAD, todas aquellas personas y unidades familiares con residencia efectiva en el municipio de Benicarló, que necesiten apoyo para el ejercicio de su autonomía y requieran asistencia para continuar en su entorno habitual.

Y en concreto:

- Personas que tengan reconocida la situación de dependencia y que a través de la correspondiente resolución del Programa Individual de Atención (PIA) se los haya prescrito el SAD.
- Personas con especiales necesidades que manifiesten dificultades para la realización de las actividades básicas de la vida diaria, no reconocidas como personas en situación de dependencia.

En el caso de existir descendentes o ascendientes de primer grado, para poder disfrutar del servicio, estos tendrán que acreditar la imposibilidad física, psíquica o económica para poder atender a la persona solicitante, y previo informe técnico, se podrá valorar la posibilidad de conceder el SAD.

- Personas o familias con necesidad de apoyo familiar.



## **Artículo 5. Modalidades de prestación del servicio**

En base a la variedad de recursos que se ofrecen desde esta prestación profesional, podemos agruparlos en tres tipos de actuaciones:

### **5.1. De carácter personal**

Engloban todas aquellas actividades que se dirigen a la persona usuaria del servicio, cuando esta no puede realizarlas por sí misma, o cuando necesite:

- Apoyo en la limpieza y cuidado personal a fin de mantener la higiene corporal, con especial atención a encamados e incontinentes.
- Ayuda para la ingesta de alimentos por vía oral siempre que la persona usuaria no sea autónoma para realizar por sí misma la actividad.
- Supervisión, si procede, de la medicación simple prescrita por personal facultativo y del estado de salud para la detección y comunicación de cualquier cambio significativo.
- Apoyo a la movilización tanto dentro como fuera del domicilio, incluyendo: levantarse/acostarse, pasear por la casa, subir/bajar escalas.
- Acompañar, conversar, hablar, dialogar con la persona.
- Acompañamiento fuera del hogar para la realización de gestiones, como por ejemplo visitas médicas, tramitación de documentos, compra de medicación, acompañamiento de menores al colegio y otras análogas.
- Ayuda en el manejo de productos de apoyo.
- Facilitar actividades de ocio y/o de estimulación cognitiva en el hogar.
- Otras atenciones de carácter personal no recogidas en los apartados anteriores, que puedan facilitar su autonomía y relación con el entorno.

### **5.2. De carácter psicosocial y educativo**

Se refieren a las intervenciones técnico-profesionales, formativas y de apoyo al desarrollo de las capacidades personales, a la afectividad, a la convivencia y a la integración en la comunidad donde se desarrolle la vida de la persona usuaria, así como al apoyo a la estructuración familiar.

Puede incluir las actividades siguientes:

- Planificación de higiene familiar.
- Información y aprendizaje de hábitos de vida saludables.
- Formación en hábitos convivenciales (familia, entorno, etc.).
- Observación de relaciones familiares y sociales con el fin de detectar cambios situacionales que puedan influir en la intervención.
- Apoyo en el desarrollo de capacidades personales en las funciones parentales.
- Fomento de habilidades para la organización económica y familiar.
- Apoyo en el desarrollo de capacidades para la integración en la comunidad.
- Otras atenciones de carácter complementario no recogidas anteriormente, que puedan favorecer su integración social.

### 5.3. De carácter doméstico

Se entienden como tales, aquellas actividades y tareas que se realizan de forma cotidiana en el hogar, como por ejemplo:

- La alimentación. Comprenderá, entre otras, las labores de compra y la preparación de alimentos en el hogar o, si procede, facilitar la provisión de comidas en el domicilio.
- La ropa. Comprenderá las funciones de lavarla, ordenarla, comprarla y otras análogas.
- La limpieza habitual e higiene cotidiana de la vivienda de la persona titular; comprenderá entre otras: hacer la cama, barrer, limpiar el pavimento, fregar la vajilla.
- Y en general apoyo a la organización y orden domésticos.

Las tareas concretas y detalladas a realizar en cada caso serán descritas en el proyecto de intervención que elaborará el profesional de referencia.

### Artículo 6. Prestaciones excluidas del SAD

Quedan excluidas de los apartados anteriores las actuaciones siguientes:

- La atención a otros miembros de la unidad familiar que no hayan sido previstos en la valoración, propuesta técnica y concesión del servicio.
- La atención a animales de compañía.
- Hacer arreglos en la casa de cierta envergadura (tareas de pintura, empapelado, etc.).
- Limpieza fuera del hogar (escalera, descansillo, patio...).
- Realización de aquellas tareas domésticas que suponen un riesgo físico para la persona auxiliar de ayuda a domicilio y/o peligro para la salud, de acuerdo con la legislación vigente en materia laboral.
- La "limpieza extraordinaria" de la vivienda cuando se encuentre en malas condiciones de higiene.
- Ir a buscar la persona usuaria en un lugar que no sea su domicilio habitual, excepto propuesta técnica.
- Utilización de vehículo por las auxiliares para desplazamientos con los usuarios.
- Los servicios prestados por personal voluntario.
- Las actuaciones de carácter sanitario y otras que requieran una cualificación profesional específica. En concreto:
  - Colocar o quitar sondas.
  - Suministrar medicación que implique especialización por parte de quien lo administra.
  - La realización de ejercicios específicos de rehabilitación que impliquen cierto grado de conocimiento y especialización por parte de quien lo administra.
  - Realizar curas.

De manera general, no se prestará el servicio en aquello que no esté directamente relacionado con la atención a la persona usuaria y establecido por el profesional de servicios sociales de referencia.

### Artículo 7. Régimen de compatibilidades

Para el conjunto de la población que no tenga reconocido el grado de dependencia, el SAD será compatible con las prestaciones profesionales, económicas y tecnológicas del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales que contribuyan a la consecución de los objetivos previstos para este.



Sin perjuicio de lo que establece en el *Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consejo, por el cual se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia en las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas*, para las personas con grado de dependencia reconocido, siempre que se haya tramitado la solicitud correspondiente del recurso SAD/PVS SAD y mientras se haga efectiva la correspondiente resolución del PIA por parte de la Conselleria competente, el SAD podrá ser concedido por la entidad local a través del procedimiento ordinario y será compatible con:

- a) Servicios de prevención y promoción de la autonomía personal o con la Prestación económica vinculada al Servicio de prevención y promoción de la autonomía personal.
- b) Servicio de Teleasistencia.
- c) Servicio de centro de atención diurna o con la Prestación económica vinculada al Servicio de atención diurna (compatible para Grados III y II) y con el Centro Ocupacional (compatible para Grados III, II y I).

Atendidas las necesidades de aquellas personas que acudan en centros de día, las tareas del SAD se concretarán como máximo en las siguientes:

1. Levantar.
2. Aseo básico, cambio de pañal y vestir.
3. Acompañar.

## **Artículo 8. Frecuencia e intensidad del servicio**

### **8.1. Para las personas que no tengan reconocido el grado de dependencia.**

La intensidad del servicio se determinará en base al número de horas semanales, mediante intervalos horarios y tipología del servicio.

Con carácter general, la prestación se desarrollará de lunes a viernes, según la programación que realicen de forma específica para cada persona usuaria los servicios sociales de atención primaria básica.

Con carácter general el número máximo de horas del SAD se establece en 10 horas semanales. Se podrá conceder mayor intensidad horaria siempre y cuanto esté debidamente justificada la necesidad en el informe del profesional de referencia y exista disponibilidad por razones del servicio.

### **8.2. Para las personas con resolución de SAD de dependencia.**

El servicio de carácter personal y doméstico se prestará con las intensidades que detalle la misma resolución PIA emitida por la Consellería competente, siempre respetando las intensidades establecidas para cada grado de dependencia en la normativa vigente.

De manera general, cuando las características de la persona usuaria del SAD requiera atención por parte de más de uno/a auxiliar y no esté disponible la familia o las ayudas técnicas necesarias, el servicio a prestar se incrementará con un refuerzo de otra persona auxiliar para la atención o movilización de la persona usuaria. Este refuerzo tendrá la duración mínima necesaria para la correcta atención de la persona usuaria y computará como horas efectivamente prestadas a efectos de establecer la frecuencia e intensidad.

Si la persona usuaria vive de manera rotatoria entre varios domicilios situados en el mismo municipio, y lo hace de forma organizada y secuenciada, se podrá valorar la concesión de SAD en cada uno de estos domicilios.

En estos casos, los periodos de prestación del servicio serán como mínimo de un mes de duración, y el servicio siempre estará asociado a la realización de tareas personales o de apoyo a la persona beneficiaria en el domicilio, no domésticas.

### **TÍTULO III. GESTIÓN DEL SERVICIO**

#### **Artículo 9. Acceso al servicio SAD**

El acceso al SAD se realizará a través de los servicios sociales de atención primaria básica, primer nivel de atención del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, y podrá derivarse de las siguientes modalidades de acceso:

##### **9.1. Acceso directo**

Accederán al SAD desde esta modalidad, aquellas personas que tengan reconocida la situación de dependencia, y que los haya sido reconocido el SAD como modalidad de intervención adecuada a las necesidades de la persona en la correspondiente resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención (PIA) por parte de la consellería competente.

##### **9.2. Acceso ordinario**

Podrán acceder al SAD aquellas personas que no tengan reconocido un grado de dependencia y que:

- a) Pertenezcan a uno de los grupos recogidos en el artículo 4 y que el servicio solicitado sea un recurso técnicamente adecuado. A estos efectos, la adecuación del servicio se acreditará mediante informe del técnico municipal (Modelo II), que contendrá el diagnóstico social de la persona interesada.

A fin de determinar la prioridad en el acceso al SAD, se valorarán la capacidad funcional, la situación sociofamiliar y redes de apoyo, la situación de la vivienda habitual, situación económica y cualquier circunstancia de relevancia que se estime en la valoración técnica aplicando el baremo correspondiente (Anexo Baremo).

- b) Acrediten la residencia efectiva en el municipio de Benicarló en el momento de la solicitud y durante la prestación del servicio.
- c) Aporten la documentación requerida a el artículo 10.2.
- d) Acepten las condiciones del servicio.

##### **9.3. Acceso de urgencia**

Para acceder al SAD desde esta modalidad se requerirá la existencia de una situación sobrevenida debidamente justificada (enfermedad del solicitante, accidente, intervenciones, incapacidad o imposibilidad de asumir los cuidados por parte del cuidador principal...) que disminuya la capacidad para el desarrollo de las actividades básicas de la vida diaria de la persona solicitante y que esta no disponga de apoyos suficientes en su entorno habitual.

#### **Artículo 10.- Procedimiento de actuación.**

Se establecen tres procedimientos diferentes de acuerdo con las formas de acceso establecidas anteriormente:

##### **10.1. Procedimiento directo (SAD de dependencia)**

Procedimiento de concesión directa derivado del reconocimiento de la situación de dependencia en virtud de resolución dictada por la Conselleria competente y de la aprobación del Programa Individual de Atención (PIA).

En estos casos, una vez notificada la resolución aprobatoria del programa individual de atención (PIA), en que se establece el SAD y determina la fecha de inicio, el Ayuntamiento procederá a prestar los servicios prescritos, de acuerdo con lo establecido en la resolución, y suscribirá el documento de compromiso de la persona usuaria que le facilitará servicios sociales.



## 10.2. Procedimiento ordinario

El procedimiento se iniciará de oficio, o a instancia de parte, con independencia de la modalidad del servicio.

En la solicitud (Modelo I), la persona interesada podrá autorizar a la administración la consulta en ficheros públicos y la cesión e intercambio de información para programas sociosanitarios y, si procede, a la cesión de sus datos a las empresas prestamistas del servicio para su exclusiva utilización en la gestión de la prestación solicitada. En cualquier caso, este consentimiento tendrá que ser manifiesto por parte de la persona interesada.

El expediente de SAD tendrá que contener la documentación siguiente que se le exigirá a la persona solicitante si no consta en su expediente familiar:

1. DNI, NIE o pasaporte de la persona solicitante y de todos los miembros de la unidad familiar.
2. Libro de familia (si hay niños, niñas o adolescentes en la unidad familiar).
3. Tarjeta SIP del la persona solicitante.
4. Declaración de la renta del último ejercicio de la persona solicitante y de todos los miembros de la unidad familiar.
5. Justificante de ingresos económicos mensuales de todos los miembros de la unidad familiar en el caso de no estar obligados a realizar declaración de renta.
6. En caso de personas en situación de discapacidad: certificado acreditativo.
7. Informe de salud para el reconocimiento de prestaciones sociales, si procede.
8. Justificante acreditativo o compromiso de la tramitación del reconocimiento de la situación de dependencia, si procede.

Los servicios sociales municipales podrán exigir los documentos complementarios que durante la tramitación del expediente considere oportunos, en relación con la prestación solicitada.

La persona solicitante podrá aportar cualquier otro documento acreditativo de sus circunstancias.

A efectos de esta ordenanza se entenderá como **unidad familiar** la formada por la persona usuaria y otras personas que convivan con esta en una misma vivienda o alojamiento en virtud de vínculos matrimoniales o de una relación permanente análoga a la conyugal. También forman parte de la unidad familiar las personas menores de edad que se encuentran bajo la guarda de hecho de la persona titular de forma temporal o mayores de edad con discapacidad que requieran de medidas de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica.

Examinada la documentación, se requerirá a la persona solicitante para que en el plazo de diez días subsane la omisión de los requisitos exigidos en la solicitud o se acompañe de la documentación preceptiva, con indicación que si no lo hace así, se considerará que ha desistido en su petición y se procederá al archivo de las actuaciones, con una resolución previa de la entidad local, que le será notificada.

Para la instrucción del procedimiento se podrán realizar de oficio todas las actuaciones que se estimen necesarias para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de las cuales tiene que pronunciarse la resolución de concesión o denegación del servicio, y se podrá requerir a las personas interesadas las aclaraciones o documentación adicional necesaria para resolver.

En el supuesto de inactividad de la persona interesada en el cumplimiento de este trámite, transcurridos tres meses, se producirá la caducidad del procedimiento, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 95 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

En la tramitación administrativa de las solicitudes de alta, modificación o baja del servicio se tendrán en cuenta las siguientes particularidades. El personal administrativo recibirá las solicitudes, y si procede, actuará conforme prevé el artículo 68.1 de la Ley 39/2015. Posteriormente, se derivará la solicitud a un técnico de los servicios sociales de atención primaria, que actuará como instructor.

Será necesaria una visita domiciliaria por parte del técnico asignado, así como la elaboración del preceptivo informe, en el cual se acrediten los requisitos y se efectúe el diagnóstico de la situación y la propuesta del servicio correspondiente, que en todo caso estará motivada. En el informe se propondrá la concesión o la denegación del servicio. (Modelo II).

Este informe se acompañará de:

- La Ficha de datos de la prestación (Modelo III).
- El Compromiso de la persona usuaria (Modelo IV).

En caso de proponer la denegación se especificará el motivo o motivos que lo originen.

Se crea la Comisión Técnica del SAD con la finalidad última de garantizar los mismos criterios en la concesión y denegación de solicitudes. Estará formada por la coordinadora de servicios sociales, la técnico responsable de la gestión del SAD, los técnicos de los servicios sociales de atención primaria que actúan como instructores, todos ellos con voz y voto; y una funcionaría (auxiliar/administrativa) que ejercerá las funciones de secretaría con voz.

La Comisión en los expedientes podrá:

1. Validar el informe propuesta de concesión o denegación del técnico instructor.
2. Retornar el informe para que vuelva a emitir un nuevo informe propuesta.
3. Validar el informe y emitir de forma motivada una propuesta diferente.

Para la válida constitución de las sesiones tendrá que estar presente la coordinaría de servicios sociales, la técnico responsable de la gestión del SAD, mínimo la mitad de los técnicos instructores, y la funcionaría que ejerza las funciones de secretaría. Se levantará acta de las sesiones, con indicación de los expedientes de solicitudes, especificando la decisión tomada, de la que tendrá que constar la motivación, excepto en el caso de validación.

Una vez validada una solicitud por la Comisión Técnica, la técnico responsable del servicio SAD, y en caso de imposibilidad la coordinaría de servicios sociales, emitirá el informe propuesta que elevará al órgano competente para que dicte la resolución correspondiente.

Se dictará resolución en el plazo máximo de tres meses, contado desde el día siguiente que se haya completado la documentación preceptiva.

La resolución, que pone fin al procedimiento administrativo, tendrá que ser comunicada por escrito a la persona solicitante y recogerá la concesión o denegación de la prestación solicitada con el siguiente detalle:

En caso de **concesión** se indicará:

- Modalidad de prestación del servicio.
- Horas semanales.
- Periodicidad: días/semana.
- Período de duración del servicio y/o fecha de revisión.
- Inicio del servicio o si la solicitud queda en lista de espera, en los casos de SAD para personas que no tienen reconocida la situación de dependencia.



En caso de **denegación**, tendrá que estar suficientemente motivada, por alguna de las causas siguientes:

- No tener residencia efectiva en el municipio.
- No presentar la documentación requerida, lo cual supondrá la dejación del interesado.
- La persona solicitando no acredita suficientemente la necesidad de apoyo objeto de este servicio.
- El objeto del servicio es insuficiente para cubrir las necesidades de atención de la persona solicitante.
- Los ascendientes o descendientes de primer grado no acreditan suficientemente su imposibilidad física, psíquica o económica para poder atender las necesidades de la persona solicitante.
- La vivienda no reúne las condiciones mínimas necesarias en cuanto a higiene y salubridad.
- La demanda es exclusivamente para realizar tareas de carácter doméstico.
- Negativa de la familia a colaborar en la intervención.

Si transcurridos seis meses desde la solicitud no hay resolución y notificación expresa se entenderá que la solicitud ha sido desestimada.

Las solicitudes con desistimiento del solicitante o defunción de este durante el transcurso de la tramitación, serán archivadas a través de la oportuna resolución.

También serán archivados los expedientes aprobados y no activados (por causas imputables a la persona usuaria) en el mes siguiente al plazo dado en la resolución.

Se considerará renuncia a la concesión del SAD el transcurso de un mes desde la fecha de inicio del servicio que figure en la resolución sin iniciar por causas imputables a la persona usuaria. Se dejará sin efectos la concesión mediante resolución.

### **10.3. Procedimiento de urgencia**

En caso de extrema y urgente necesidad, se podrá iniciar la inmediata prestación del servicio, a propuesta de los servicios sociales de atención primaria básica, sin perjuicio de la posterior tramitación del expediente.

Esta situación se considerará siempre a propuesta de un técnico de los servicios sociales de atención primaria, debidamente motivada, que será remitida a la Comisión Técnica del SAD quien la tendrá que validar. Una vez validada por la Comisión Técnica el servicio por urgencia, la técnico responsable del servicio SAD, emitirá el informe propuesta que elevará al órgano competente para que dicte la resolución.

Dentro del plazo de 15 días desde el inicio del servicio, tendrá que iniciarse la tramitación del procedimiento ordinario y acordar la aplicación al procedimiento de la tramitación por urgencia conforme el artículo 33 de la Ley 39/2015.

### **Artículo 11. Deber de colaboración en el servicio.**

1. En el desarrollo del servicio tiene que colaborar activamente el beneficiario, su unidad familiar y, si procede, los familiares obligados a prestar alimentos, en tan alto grado como resulte imprescindible y lo resulte posible.
2. Cuando se aprecie la existencia de familiares obligados a prestar alimentos, según el artículo 143 del Código Civil, que a pesar de encontrarse en disposición de cumplir con el citado precepto legal mantengan en situación de abandono al beneficiario del servicio, se dará cuenta al Ministerio Fiscal, a los efectos previstos en el tercer párrafo del artículo 148 del Código Civil. En tal caso, previo informe, se podrá valorar la posibilidad de conceder el SAD a la persona que lo solicita.

## Artículo 12. Gestión de la lista de espera

En el acceso ordinario del Servicio de Ayuda a domicilio, si la resolución es estimatoria pero no hubieran horas de servicio disponibles, la persona beneficiaria quedaría en lista de espera y se podría incorporar a la prestación del servicio en función de la valoración y puntuación obtenida en el momento en que hubieran horas disponibles.

En caso de igual valoración y puntuación se priorizará la fecha de solicitud registrada en el documento.

## Artículo 13. Seguimiento, modificación y bajas del servicio

Una vez iniciado el servicio se llevará a cabo un seguimiento de cada caso realizado por los técnicos de los servicios sociales de atención primaria.

El seguimiento periódico posibilitará la adaptación del servicio a las necesidades de la persona usuaria.

La prestación del servicio podrá ser modificada tanto en el contenido de las actuaciones como en las horas asignadas, siempre que se produzcan variaciones en la situación de la persona o unidad familiar que dio origen a la concesión inicial.

Las modificaciones y bajas se pueden producir por solicitud de la persona interesada o representante legal, o bien a propuesta del profesional de referencia de servicios sociales a la vista de los cambios de la situación, tanto del servicio como de la persona, que motivó la primera concesión.

Toda baja o modificación deberá acordarse mediante resolución motivada.

Las bajas del servicio podrán ser de dos tipos: temporales y definitivas.

Tendrán la consideración de bajas temporales aquellas que signifiquen un cese temporal en la prestación del servicio durante un periodo máximo de un mes, por alguna de las circunstancias siguientes:

- a) Hospitalizaciones cortas.
- b) Ingresos temporales en centros residenciales.
- c) Cambios temporales en la unidad familiar.
- d) Ausencias domiciliarias temporales (periodos vacacionales).
- e) Por criterio profesional motivado.

La prestación del servicio de ayuda a domicilio será baja definitiva por algunas de las circunstancias siguientes:

- a) Defunción de la persona usuaria.
- b) Finalización del periodo para el cual fue reconocido sin que se produzca su renovación.
- c) Renuncia expresa de la persona usuaria o de su representante legal.
- d) Ocultamiento o falsedad comprobada en los datos que se han tenido en cuenta para conceder-lo.
- e) Modificación permanente de las circunstancias que dieron origen a la concesión de la prestación del servicio.
- f) Ausencia injustificada de la persona usuaria del domicilio por tiempo superior a un 30% en una mensualidad del servicio.
- g) Incumplimiento reiterado por la persona usuaria de alguno de los deberes recogidos en la normativa, con la tramitación previa del expediente sancionador correspondiente.
- h) Por renuncia a otro recurso social más idóneo e incompatible con el SAD.
- i) Por acceso a otro recurso o servicio incompatible con el SAD.
- j) Por cualquier otra causa que imposibilite el normal funcionamiento del servicio.



## TÍTULO IV.- DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

### Artículo 14. Derechos de las personas usuarias del servicio.

Las personas usuarias del servicio de ayuda a domicilio tienen derecho a:

- a) Ser respetadas y tratadas con dignidad.
- b) Acceder, permanecer y cesar en la utilización del servicio por voluntad propia.
- c) La confidencialidad en la recogida y el tratamiento de sus datos, de acuerdo con la normativa vigente.
- d) Derecho a pedir la oportuna identificación a todas las personas que, con motivo del servicio, accedan a su domicilio.
- e) Recibir las prestaciones concedidas y de la manera que le hayan sido determinadas en la resolución adoptada, de acuerdo con la problemática que plantea y la posterior valoración técnica.
- f) Recibir orientación sobre los recursos alternativos que, si procede, resulten necesarios.
- g) Recibir información puntual de las modificaciones que puedan producirse en el régimen del servicio.
- h) Ser informados sobre el estado de tramitación de su expediente.
- i) Ser escuchados sobre las incidencias relevantes que observen en la prestación del servicio, así como a conocer las vías formales establecidas para formular quejas y sugerencias.
- j) Realizar la evaluación sobre calidad del servicio.
- k) Cualesquiera otra que les reconozca la normativa vigente.

El ejercicio de estos derechos podrá verse modificado en situaciones de necesidad por razones organizativas y calendario oficial de festivos.

### Artículo 15. Obligaciones de las personas usuarias.

Las personas usuarias del SAD están obligadas a:

- a) Aceptar y cumplir las condiciones que exige el servicio.
- b) Facilitar el ejercicio de las tareas del personal que atiende el servicio, así como poner a su disposición los medios materiales adecuados para el desarrollo de estas.
- c) Mantener un trato correcto y cordial con las personas que prestan el servicio, respetando sus competencias profesionales.
- d) Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica que pueda dar lugar a la modificación, suspensión o extinción del servicio.
- e) Permanecer en el domicilio durante la prestación del servicio y comunicar con suficiente antelación cualquier ausencia temporal del domicilio que impida la prestación del servicio.
- f) No exigir tareas o actividades no incluidas en el Programa Individual de Atención o en el proyecto de intervención.
- g) Poner en conocimiento del técnico responsable del servicio cualquier anomalía o irregularidad que detecte en la prestación.

- h) Mantener a los animales de compañía en las condiciones adecuadas para evitar cualquier tipo de riesgo y contagios al personal que lo atiende en el domicilio.
- i) Facilitar los datos sanitarios relativos a los miembros de la unidad familiar, a fin de cumplir lo establecido en la normativa de prevención de riesgos laborales.

## TÍTULO V.- RÉGIMEN SANCIONADOR

### Artículo 16. Infracciones

Constituirán infracciones las acciones u omisiones que vulneren lo establecido en la normativa municipal, así como la estatal y autonómica que resulte aplicable.

Las infracciones se clasificarán en leves, graves y muy graves.

Las infracciones leves son aquellas que sean de escasa relevancia, se cometan por simple negligencia o constituyan incumplimientos que no causen grave quebranto en la prestación del servicio.

Serán infracciones leves:

- Tratar sin el respeto debido al personal del servicio.
- Ausencia del domicilio (hasta máximo de 10% del servicio previsto en un periodo de un mes), sin previo aviso.
- Incumplimiento de las tareas y horarios fijados por los servicios sociales (hasta máximo de 6 en un periodo de un mes).

Las infracciones graves son aquellas que impliquen conducta de carácter doloso y las que causen grave quebranto en la prestación del servicio.

Serán infracciones graves:

- Insulto al personal adscrito al servicio.
- Ausencia del domicilio (hasta máximo de 20% del servicio previsto en un periodo de un mes), sin previo aviso.
- Incumplimiento de las tareas y horarios fijados por los servicios sociales (hasta máximo de 6 en un periodo de un mes), si previamente dentro de los 18 meses anteriores ha sido sancionado 2 veces por esta misma infracción.
- Falseamiento u ocultamiento en los datos e información necesarias para la valoración del expediente de concesión o renovación del servicio.

Las infracciones muy graves son aquellas que atenten a los derechos constitucionalmente reconocidos a las personas, así como las que causen muy grave quebranto en la prestación del servicio.

Serán infracciones muy graves:

- Dispensar al personal del servicio trato discriminatorio, degradante o incompatible con la dignidad de las personas.
- Incumplimiento del contenido del contrato de intervención.
- Ausencia del domicilio (hasta máximo de 30% del servicio previsto en un periodo de un mes), sin previo aviso.
- Reiteración de tres faltas graves de igual o diferente naturaleza en el plazo de seis meses.

Prescripciones: Las faltas leves prescribirán al mes, las faltas graves, prescribirán a los tres meses y las muy graves a los seis meses.



## Artículo 17. Sanciones

Calificadas las infracciones, serán sancionadas con la imposición de alguna o algunas de las sanciones siguientes:

En el caso de infracciones leves:

- Amonestación verbal y privada por parte del profesional responsable del servicio, de la cual se realizará diligencia en el expediente de la persona usuaria.

En el caso de infracciones graves:

- Amonestación escrita por el órgano competente en la que conste la infracción cometida.
- Baja temporal del servicio por un periodo de entre quince días y un mes, atendida la intencionalidad, reiteración y gravedad del mal causado, mediante acuerdo tomado por el órgano competente, en el que conste la infracción cometida.

En el caso de infracciones muy graves:

- Baja definitiva del servicio, mediante el acuerdo tomado por el órgano competente, en el que conste la infracción cometida. La sanción incluirá el plazo en el cual la persona usuaria y su unidad familiar no podrán volver a presentar solicitud de acceso al servicio SAD en este Ayuntamiento.

### **DISPOSICIÓN ADICIONAL ÚNICA.** Habilitación

Se faculta a la alcaldía para aprobar los formularios (modelos) a los que hace referencia la presente Ordenanza.

### **DISPOSICIÓN TRANSITORIA PRIMERA.** Régimen de los expedientes ya iniciados.

Los expedientes en tramitación iniciados con anterioridad a la entrada en vigor de la presente Ordenanza conservarán los actos y trámites realizados siempre que no la contradigan.

### **DISPOSICIÓN TRANSITORIA SEGUNDA.** Régimen de los beneficiarios.

Dentro del periodo de 6 meses desde la entrada en vigor de la presente Ordenanza, se tramitará un expediente que concluirá con una resolución que ratificará la concesión del servicio SAD por el acceso ordinario a las personas que, a la entrada en vigor, fueran beneficiarias de alguno de los servicios regulados, con indicación de la fecha de revisión.

### **DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA.** Entrada en vigor.

La presente Ordenanza entrará en vigor una vez publicado completamente su texto en el Boletín Oficial de la Provincia y haya transcurrido el plazo previsto en el artículo 65.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, por remisión en el artículo 70.2 de la citada Ley.

### **ANEXO: BAREMO**



BAREMO SERVICIO AYUDA A domicilio

ANEXO

NOMBRE Y APELLIDOS	EXPEDIENTE
<input type="text"/>	<input type="text"/>

**1 AUTONOMÍA PERSONAL \***

**A Personas con dificultades para la realización de las actividades de la vida diaria**

**A.1 Edad**

Menor de 67  0

Comprendida entre 67 y 84  1

Mayor de 85  2

**A.2 Situación de salud (según informe médico)**

**A.2.1 Deterioro cognitivo**

Normal  0

Leve  1

Moderado  2

Grave  3

**A.2.2 Autonomía para las actividades de la vida diaria**

Independiente  0

Dependencia leve  1

Dependencia moderada  2

Dependencia severa  3

Dependencia total  4

**TOTAL APARTADO 1.A**

**B Personas o familias con necesidad de apoyo familiar**

No necesita de apoyo para las tareas  0

Necesita estímulo para la realización de tareas domésticas sencillas y apoyo para otras tareas domésticas más complejas  1

Necesita control/apoyo para la adquisición de hábitos (higiene, alimentación, educativos...)  2

**TOTAL APARTADO 1.B**

**2 SITUACIÓN SOCIOFAMILIAR \***

**A Personas con dificultades para la realización de las actividades de la vida diaria**

Vive con familiares directos sin limitaciones  0

Solo/a pero tiene familiares directos que se responsabilizan  1

Vive con familiares directos con limitación funcional o social  2

Solo/a pero no tiene familiares directos que se responsabilizan  4

**TOTAL APARTADO 2.A**

<b>B</b>	<b>Personas o familias con necesidad de apoyo familiar (máximo 4 ítems)</b>	
	La Unidad de convivencia se encuentra integrada	<input type="checkbox"/> 0
	Mantiene contactos regularmente con la familia extensa	<input type="checkbox"/> 0
	Mantiene contactos esporádicos con la familia extensa	<input type="checkbox"/> 1
	Cuidador/a principal en proceso de inserción sociolaboral (contratos esporádicos)	<input type="checkbox"/> 1
	Solo/a con cargas familiares	<input type="checkbox"/> 2
	Unidad familiar con carencia de hábitos básicos (educativos, higiénicos,...)	<input type="checkbox"/> 2
	Hay factores de riesgo que producen desajustes convivenciales	<input type="checkbox"/> 2
	Unidad familiar con graves conflictos relacionales	<input type="checkbox"/> 3
	Indicadores de desamparo modificables mediante la aplicación, entre otros recursos, del SAD	<input type="checkbox"/> 4
	<b>TOTAL APARTADO 2.B</b>	<input type="text"/>
<b>3</b>	<b>RED DE APOYO</b>	
	Recibe apoyo suficiente y adecuado.	<input type="checkbox"/> 0
	Se detecta necesidad de cuidados en el hogar que no puede cubrir su red de apoyo.	<input type="checkbox"/> 2
	No mantiene ninguna relación y carece de red de apoyo.	<input type="checkbox"/> 2
	Se detecta necesidad de cuidados personales en el domicilio que no puede cubrir su red de apoyo.	<input type="checkbox"/> 4
	Situación no sostenible en el entorno donde vive	<input type="checkbox"/> 6
	<b>TOTAL APARTADO 3</b>	<input type="text"/>
<b>4</b>	<b>VIVIENDA</b>	
<b>4.1</b>	<b>Tenencia</b>	
	Sin coste económico	<input type="checkbox"/> 0
	Alquilada o con hipoteca	<input type="checkbox"/> 1
	Vive en alojamiento compartido	<input type="checkbox"/> 2
<b>4.2</b>	<b>Salubridad</b>	
	Buenas condiciones de salubridad y conservación.	<input type="checkbox"/> 0
	Deficientes condiciones de salubridad y conservación.	<input type="checkbox"/> 2
	En condiciones que pueden comprometer la salud.	<input type="checkbox"/> 4
<b>4.3</b>	<b>Habitabilidad</b>	
	Dispone de suficientes condiciones de habitabilidad, pero hay barreras arquitectónicas o falta de equipamiento	<input type="checkbox"/> 2
	Déficits no superables, en condiciones de habitabilidad, equipamiento básico y/o barreras arquitectónicas	<input type="checkbox"/> 3
	<b>TOTAL APARTADO 4</b>	<input type="text"/>

5 SITUACIÓN ECONÓMICA PER CÁPITA	
Ingresos superiores al IPREM	<input type="checkbox"/> 0
Ingresos entre el 71% y el 100% del IPREM	<input type="checkbox"/> 2
Ingresos entre el 41% y el 70% del IPREM	<input type="checkbox"/> 3
Ingresos iguales o inferiores al 40% del IPREM	<input type="checkbox"/> 4
Carencia de recursos económicos	<input type="checkbox"/> 6
<b>TOTAL APARTADO 5</b>	<input type="text"/>
6 VALORACIÓN DEL RIESGO SI NO SE INTERVIENE	
No se detecta riesgo si no se interviene	<input type="checkbox"/> 0
Hay riesgo leve si no se interviene	<input type="checkbox"/> 2
Hay riesgo grave si no se interviene	<input type="checkbox"/> 4
<b>TOTAL APARTADO 6</b>	<input type="text"/>
7 OTROS FACTORES	
Situaciones no incluidas en ningún apartado anterior y que agravan la situación.. Especificarlas:	<input type="checkbox"/> 2
<b>TOTAL APARTADO 7</b>	<input type="text"/>

Puntuaciones de cada apartado	
1. Autonomía personal (A o B)*	<input type="text"/>
2. Situación sociofamiliar (A o B)*	<input type="text"/>
3. Red de apoyo.	<input type="text"/>
4. Vivienda	<input type="text"/>
5. Situación económica per cápita	<input type="text"/>
6. Valoración de riesgo si no se interviene	<input type="text"/>
7. Otros factores	<input type="text"/>
<b>TOTAL PUNTUACIÓN</b>	<input type="text"/>

\*En estos apartados las opciones A y B son excluyentes. Solo se aplicarán las puntuaciones bien de “Personas con dificultades para la realización de actividades de la vida diaria” o bien de “Personas o familias con necesidad de apoyo familiar”, en función de la modalidad de prestación y de las características de la persona solicitante.