

## **Informe - Propuesta de las Concejalías Delegadas de Igualdad, Bienestar Social y Mayores, y de Hacienda y Administración**

### **Nuevo Reglamento Municipal de Funcionamiento del Servicio de Ayuda a Domicilio. Ayuntamiento de Noblejas**

**Competencia.** - Se emite el presente informe al amparo de lo dispuesto por el Decreto de la Alcaldía-Presidencia de este Ayuntamiento en su resolución de fecha 19 de junio de 2023, por el que se viene a delegar específicamente en favor de Teniente Alcalde, D. Ángel Antonio Luengo Raboso, las responsabilidades del Área de Hacienda de esta Administración y en el Concejal, D. Jesús García Hernández, las responsabilidades comprensivas del área de Igualdad, Bienestar Social, y políticas para Mayores, (publicada en el BOP nº. 118, del viernes 23 de junio de 2023) y que fue informada al Pleno de la Corporación en su sesión de fecha 14 de julio.

**Fundamentos.** – El servicio de ayuda a domicilio lo constituye el conjunto de actuaciones llevadas a cabo en el domicilio de las personas con dificultades en su autonomía, ya sea por motivos socio-sanitarios como tener reconocida oficialmente la situación de dependencia, como por otros motivos socio-familiares que requieran este apoyo, con el fin de atender sus necesidades de la vida diaria, incrementar su autonomía, favoreciendo la permanencia en el mismo en condiciones adecuadas.

El presente Reglamento se ajusta a los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia señalados en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

El Ayuntamiento de Noblejas debe garantizar, así mismo, la igualdad de oportunidades en el acceso a los servicios en función de los niveles de necesidad, así como determinar el nivel económico de participación de las personas usuarias, en función de su capacidad económica.

El presente Reglamento, además, pretende recoger de manera clara el conjunto de derechos y obligaciones que las personas usuarias del servicio, teniendo en cuenta el marco normativo vigente, concretado principalmente en la Ley 14/2010, de 16 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha, el Decreto 71/2024, de 22 de octubre, por el que se establece el Catálogo de servicios y prestaciones económicas del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia, la Orden de 22-01-2003, de la Consejería de Bienestar Social, por la que se regulan y actualizan las prescripciones técnicas y el baremo de acceso del Servicio de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia y la Ley 39/2006 de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de dependencia y su normativa de desarrollo.

El Ayuntamiento posibilitará el acceso al presente Reglamento a través de los términos establecidos en el artículo 7. c) de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

### **Propuesta de Reglamento Municipal regulador del Servicio de Ayuda a Domicilio del Excmo. Ayuntamiento de Noblejas**

#### **Marco Normativo.**

- Ley 39/2006 de 14 de diciembre de promoción de la autonomía personal y atención a personas en situación de dependencia;
- Orden de 22-01-2003, de la Consejería de Bienestar Social, por la que se regulan y actualizan las prescripciones técnicas y el baremo de acceso del Servicio de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia, última modificación por medio de la Orden de 20-02-2007, de la Consejería de Bienestar Social;
- Ley 14/2010, de 16 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha, modificada por la Ley 1/2012, de 21 de febrero, de medidas complementarias para la aplicación del Plan de garantías de Servicios Sociales, regula la organización y gestión de los Servicios Sociales entre la Comunidad autónoma y las corporaciones locales;
- Decreto 87/2016 Marco de concertación con Entidades Locales para la prestación de Servicios Sociales de Atención Primaria;
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas;
- Real Decreto 675/2023, de 18 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1051/2013, de 27 de

- diciembre, por el que se regulan las prestaciones del SAAD, establecidas en la Ley 39/2006;
- Decreto 71/2024, de 22 de octubre, por el que se modifican el Decreto 3/2016, de 26 de enero, por el que se establece el catálogo de servicios y prestaciones económicas del SAAD en la Comunidad Autónoma de Castilla La Mancha y se determina la intensidad de los servicios y el régimen de compatibilidades aplicable y el decreto 1/2019, de 8 enero, del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho de acceso a los servicios y prestaciones económicas del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en Castilla-La Mancha.

### **Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.**

El presente Reglamento tiene por objeto servir como instrumento para la mejora continua de las relaciones entre las personas usuarias, familias, auxiliares del servicio y equipo de coordinación, así como establecer la regulación del sistema de acceso y, en definitiva, optimizar el funcionamiento del **Servicio de Ayuda a Domicilio** en el municipio de Noblejas.

### **Artículo 2. Concepto y modalidades.**

2.1) El Servicio de Ayuda a Domicilio es una prestación social técnica, que proporciona, mediante personal cualificado y supervisado, un conjunto de actuaciones preventivas, formativas, rehabilitadoras y de atención a las personas y unidades de convivencia con dificultades para permanecer o desenvolverse en su medio habitual.

2.2) Las modalidades en las que se da la prestación del servicio son las siguientes

**Servicio de ayuda a domicilio municipal.** - Prestación del servicio con horas disponibles establecidas por el Ayuntamiento, en función de la disponibilidad funcional y presupuestaria para ello.

**Servicio de ayuda a domicilio en Convenio.** - Prestación del servicio dentro del Convenio con la Consejería de Bienestar Social en el marco del Plan Concertado de Servicios Sociales, de carácter anual y que son financiadas por medio del mencionado convenio.

2.3) La tipología del servicio puede ser, en función de:

**Servicio de ayuda a domicilio ordinario.** - Se presta de lunes a sábado, en horario de mañana y/o tarde.

**Servicio de ayuda a domicilio extraordinario.** - Se presta domingos y festivos, tanto en horario de mañana como en horario de tarde.

### **Artículo 3. Personas destinatarias.**

Personas y/o unidades de convivencia que carezcan o tengan mermada su autonomía, temporal o permanente, en situación o riesgo de exclusión social, para mantenerse en su medio habitual de vida y que residan en el municipio de Noblejas.

### **Artículo 4. Finalidad.**

El Servicio de Ayuda a Domicilio tiene como finalidad la mejora de la calidad de vida y la promoción de la autonomía de las personas, para facilitarles la permanencia en su medio habitual.

### **Artículo 5. Objetivos.**

El *Servicio de Ayuda a Domicilio* persigue la consecución de los siguientes objetivos:

- a) Promover la autonomía personal en el medio habitual, atendiendo las necesidades de las personas con dificultades para la realización de las actividades básicas de la vida diaria.
- b) Prevenir y evitar el internamiento de personas que, con este servicio, puedan permanecer en su medio habitual.
- c) Apoyar a las unidades de convivencia con dificultades para afrontar las responsabilidades de cuidado a personas dependientes.
- d) Favorecer el desarrollo de capacidades personales y de hábitos de vida adecuados.
- e) Promover la convivencia de la persona en su grupo de pertenencia y con su entorno comunitario.
- f) Favorecer la participación de las personas y de las unidades de convivencia en la vida de la comunidad.
- g) Atender situaciones urgentes de crisis personal o convivencial.
- h) Servir como medida de respiro familiar, apoyando a las personas cuidadoras en su relación de cuidado

- y atención.
- i) Atender de forma inmediata, en los casos que así se determinen, a personas en situación o riesgo de exclusión social.

#### Artículo 6. Principios rectores.

El Servicio de Ayuda a Domicilio se basa en los siguientes principios rectores:

- a) **Público:** Su titularidad corresponde a las Administraciones Públicas, siendo en este caso el Ayuntamiento de Noblejas, con colaboración de la Junta de Comunidades de Castilla la Mancha a través de la concertación parcial del servicio.
- b) **Polivalente:** Cubre una amplia gama de necesidades de las personas o unidades de convivencia.
- c) **Normalizador:** Utiliza los cauces establecidos para la satisfacción de las necesidades.
- d) **Personalizado:** Se ajusta a la realidad y las necesidades de las personas beneficiarias.
- e) **Global:** Considera todos los aspectos o circunstancias que inciden en las necesidades de las personas o unidades de convivencia.
- f) **Integrador:** Facilita la relación de las personas y unidades de convivencia con su entorno social.
- g) **Preventivo:** Trata de evitar y detener situaciones de deterioro, aislamiento, o internamientos innecesarios.
- h) **Transitorio:** Se mantiene hasta conseguir los objetivos de autonomía propuestos o prestársele otro servicio alternativo.
- i) **Educativo:** Favorece la adquisición y desarrollo de las capacidades y habilidades de la persona haciéndola agente de su propio cambio.
- j) **Técnico:** Se presta por un equipo interdisciplinar y cualificado a través de un proyecto de intervención social.

#### Artículo 7. Contenido del Servicio de Ayuda a Domicilio.

El Servicio de Ayuda a Domicilio consiste en la prestación de todos o algunos de estos servicios:

- a) Prestaciones básicas de **carácter personal y doméstico**, comprensivas de las atenciones necesarias para la realización de las *actividades básicas de la vida diaria* (ABVD's), prevaleciendo las de apoyo personal a las de carácter doméstico. que incluyen: tareas de limpieza, lavado y planchado, realización de compras, preparación y/o servicios de comidas.
- b) Prestaciones complementarias de prevención e inserción social comprensivas de las atenciones de carácter psicosocial, de compañía y movilidad, información y gestión.

#### Artículo 8. Tareas.

Las tareas a realizar por el personal del servicio de ayuda a domicilio se definirán e incluirán en el *documento de conformidad* que las personas beneficiarias firmarán al inicio de la prestación del servicio, o en sus posteriores revisiones si fuesen necesarias, dentro del según acuerdo y prescripción técnica del mismo.

**8.1) Tareas de carácter personal.** - Son aquellas actividades y tareas dirigidas a promover, mantener y apoyar su autonomía personal, fomentar hábitos adecuados de conducta y adquirir habilidades básicas, tanto para el desenvolvimiento personal como de la unidad de convivencia, en el domicilio y en su relación con la comunidad.

Estas se pueden concretar, entre otras, en las siguientes:

##### 8.1.2) Relacionadas con la higiene personal:

- Planificación y educación en hábitos de higiene.
- Aseo e higiene personal.
- Ayuda en el vestir.

##### 8.1.3) Relacionadas con la alimentación:

- Ayuda o dar de comer o beber.
- Control de la alimentación y educación sobre hábitos alimenticios.

##### 8.1.4) Relacionadas con la movilidad:

- Ayuda para levantarse y acostarse.
- Ayuda para realizar cambios posturales.
- Apoyo para la movilidad dentro del hogar.

##### 8.1.5) Relacionadas con cuidados especiales:

- Apoyo en situaciones de incontinencia.
- Orientación tempo-espacial.

- Control de la administración del tratamiento médico en coordinación con los equipos de salud.

#### **8.1.6) De ayuda en la vida familiar y social:**

- Acompañamiento dentro y fuera del domicilio: pasear, salir de compras, realizar compras básicas.
- Ayudar a la persona en la realización de pequeñas gestiones: solicitar citas médicas o acompañamiento las consultas en la localidad, gestiones telefónicas, leer documentos o correspondencia, cumplimentar documentos elementales, etc.
- Apoyo a su organización doméstica.
- Actividades de ocio dentro del domicilio: lectura, diálogo, juegos o actividades lúdicas.
- Actividades dirigidas a fomentar la participación en su comunidad y en actividades de ocio y tiempo libre.
- Ayuda a la adquisición y desarrollo de habilidades, capacidades y hábitos personales y de convivencia.

**8.2) Tareas de carácter doméstico.** - Son aquellas actividades y tareas que van dirigidas fundamentalmente al cuidado del domicilio y sus enseres como apoyo a la autonomía personal de la unidad de convivencia. Estas actuaciones se pueden concretar, entre otras, en las siguientes:

#### **8.2.1) Relacionadas con la alimentación**

- Preparación de comidas.
- Compra de alimentos con cargo a la persona usuaria.

#### **8.2.2) Relacionadas con el vestido**

- Lavado de ropa en el domicilio y/o fuera del mismo (con cargo a la persona usuaria).
- Repaso y orden de ropa personal y del hogar.
- Planchado de ropa en el domicilio y/o fuera del mismo (con cargo a la persona usuaria).
- Compra de ropa con cargo a la persona usuaria.

#### **8.2.3) Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda**

- Limpieza cotidiana de la vivienda, salvo casos específicos de necesidad en los que dicha tarea será determinada por el personal técnico responsable del servicio.
- Pequeñas reparaciones domésticas, que engloban aquellas tareas que la persona realizaría por sí misma en condiciones normales y que no son objeto de otras profesiones.

**8.3) Tareas excluidas del servicio de Ayuda a Domicilio.** - Quedan excluidas de las actividades y tareas del servicio:

8.3.1) Limpiezas generales: limpiar azulejos, pintar, limpiar corrales, casetas en patios, garajes, limpieza de obras, etc.

8.3.2) Realizar tareas domésticas cuando las personas beneficiarias no se encuentren en el domicilio.

8.3.3) El personal auxiliar y el personal técnico de los servicios sociales en ningún caso custodiarán las llaves de la casa de la persona usuaria, salvo en situaciones excepcionales. Cuando esto suceda, se pondrá en conocimiento de la concejalía correspondiente, cumplimentando un acuerdo para eximir de responsabilidades tanto a la/el auxiliar como al Ayuntamiento.

8.3.4) Se limpiarán las dependencias que el beneficiario utilice habitualmente. En ningún caso se limpiarán habitaciones que utilicen otros miembros de la unidad familiar no dependientes, o familiares que permanezcan en el domicilio en periodos vacacionales y/o fines de semana.

### **Artículo 9. Funciones de la coordinación, el personal auxiliar del servicio, el personal técnico y el personal administrativo.**

El Servicio de Ayuda a Domicilio requiere de la intervención coordinada y en equipo de diversos/as profesionales cualificados, para garantizar un nivel óptimo de calidad y eficacia en la prestación del mismo, así como una atención integral a las personas usuarias.

El **equipo interdisciplinar** para la prestación del servicio estará formado:

- 9.1) Titular de la Concejalía Delegada del Área de Servicios Sociales.
- Coordinación del servicio a nivel municipal, regulando las horas necesarias comprometidas para el mismo, la lista de espera de solicitudes.
  - Propuesta de contratación del personal auxiliar, creación de bolsas de trabajo, decisiones relacionadas con vacaciones, días libres, etc.

9.2) Auxiliares de ayuda a domicilio.

9.2.1 Respecto a los y las beneficiarios del servicio: El personal auxiliar de ayuda a domicilio realizará las actuaciones y las tareas descritas en el artículo 8 del Reglamento procurando el desarrollo de las siguientes competencias profesionales:

- Prestar a las personas usuarias/os la atención adecuada a sus necesidades, realizando un trabajo educativo y contribuyendo a la inserción y normalización de situaciones a nivel individual o convivencial.
- Actuar con el debido respeto a la intimidad y con el compromiso de secreto profesional.
- Estimular el protagonismo de la persona usuaria, no sustituyéndola en aquellas tareas que pueda desarrollar autónomamente.
- Trabajar en equipo.
- Facilitar a las personas usuarias canales de comunicación con su entorno y con el personal técnico responsable del servicio.
- Participar en la coordinación y seguimiento del servicio, facilitando la información necesaria sobre las personas usuarias.

9.2.2 Respecto al Ayuntamiento y al equipo de Servicios Sociales:

- El personal auxiliar mantendrá comunicación y coordinación diaria con la coordinación del servicio, informando de las incidencias que se produzcan en los domicilios de las personas atendidas.
- Las incidencias, situaciones graves y/o reiteradas de incumplimiento por parte de las personas usuarias, faltas de respeto, etc., se comunicarán por escrito y de forma personal.
- Asistirán a las reuniones periódicas de organización y evaluación del servicio a requerimiento de la coordinación y/o equipo técnico responsable, que se llevarán a cabo dentro del horario laboral.
- Realizarán las acciones formativas que pudieran proponerse.

5

9.3) Personal administrativo.

- Recepción y gestión de las solicitudes, incidencias de familias y auxiliares.
- Documentación del expediente.
- Coordinación del equipo de auxiliares, elaboración de cuadrantes diarios.
- Contabilización de las horas prestadas.

9.4) Personal técnico.

- Información sobre el acceso y funcionamiento del servicio, orientación a las personas usuarias y sus familiares.
- Elaboración de diseño de intervención.
- Gestión y coordinación del convenio con la Delegación Provincial de Bienestar Social.
- Seguimiento de los casos.

#### Artículo 10. Procedimiento.

La solicitud se realizará según modelo oficial para acceder a la prestación del Servicio de Ayuda a domicilio y se presentará ante los Servicios Sociales de Atención Primaria, acompañando la siguiente documentación correspondiente a la persona solicitante y resto de los miembros de la unidad de convivencia:

- Fotocopia del DNI del solicitante o documento acreditativo de la residencia (solicitantes no nacionales).
- Fotocopia del Libro de familia cuando sean menores de edad los beneficiarios de la prestación.
- Fotocopia de la tarjeta sanitaria.
- Informe de salud, según modelo oficial sobre su situación sanitaria actual.
- Resolución o Certificado que acredite la condición de persona con discapacidad, si ésta se diera.
- Resolución o certificado acreditativo de Grado de Dependencia, en el caso de que exista valoración de la situación.
- Certificado del INSS o del organismo pertinente acreditativo de la pensión que perciba, o de la nómina en su caso.

- Fotocopia de la última declaración de la renta o, en caso, de no tener la obligación de presentarla se aportará certificado expedido por la Delegación de Hacienda que así lo acredite.
- Certificado bancario, en caso que procediera, sobre dinero a plazo fijo, acciones, bonos, depósitos o similar y los intereses que le producen anualmente.
- Cualquier otro documento acreditativo de ingresos si los hubiera.
- Declaración jurada de bienes e ingresos, según modelo oficial.
- Certificado de valores catastrales de naturaleza rústica y urbana emitido por el Centro de Gestión Catastral.
- Todos aquellos documentos que a criterio de la Corporación Local contribuyan a acreditar la necesidad de prestar este servicio.
- Si la solicitud no reúne todos los datos y documentos señalados se requerirá al interesado para que en un plazo de 10 días subsane la falta, si así no lo hiciera se tendrá por desistida su petición, archivándose sin más trámite.
- Los servicios sociales realizarán la valoración del caso y el diseño de la intervención emitiendo una propuesta donde constará:
  - La persona/s beneficiaria/s.
  - El número de horas y periodicidad con que ha de prestarse el servicio, así como el horario de las prestaciones que lo requieran (levantar, acostar, administrar comidas, acompañar al médico u otras similares).
  - Las prestaciones específicas de la atención a cada usuario.
  - En su caso, la cuantía que deberán aportar los usuarios en función de su capacidad económica.

La Resolución que pone fin al procedimiento se producirá en el plazo máximo de tres meses desde la solicitud, notificándole al interesado. Si no ha recaído resolución expresa en el citado plazo las solicitudes se entenderán desestimadas.

6

Pondrá fin al procedimiento el desistimiento, la renuncia y la declaración de caducidad del procedimiento.

#### **Artículo 11. Criterios para la prescripción y acceso al servicio.**

El acceso al Servicio se realizará a través de los servicios sociales de atención primaria municipales:

##### **11.1) Vía Dependencia** (Ley 39/2006 de 14 de diciembre)

Tener reconocida la situación de dependencia, así como haberle sido prescrito el servicio en virtud de los criterios de la Orden de 20-02-2007, de la Consejería de Bienestar Social, por la que se modifica la Orden de 22-01-2003, por la que se regulan y actualizan las prescripciones técnicas y el baremo de acceso del Servicio de Ayuda a Domicilio, como modalidad de intervención adecuada a las necesidades de la persona en la correspondiente Resolución Aprobatoria del Programa Individual de Atención (en adelante PIA), de acuerdo con lo establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

El acceso derivado de esta situación será directo, tras la Resolución Aprobatoria del Programa Individual de Atención, siempre y cuando existan horas disponibles. Para su efectividad se estará a lo dispuesto en la normativa relativa a la efectividad de las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia y en lo previsto en el presente Reglamento.

##### **11.2) Vía Prestación Básica de los Servicios Sociales** (Plan Concertado y/o Municipal)

Podrán acceder por estas vías las personas que se encuentren en alguna de las siguientes situaciones:

- Personas, que no teniendo reconocida la situación de dependencia, carecen o tienen mermada la autonomía para mantenerse en su medio habitual de vida, a las que se les prescribe el Servicio de Ayuda a Domicilio por los Servicios Sociales, inicialmente con carácter temporal.
- Personas con resolución de valoración sobre su situación de dependencia, a las que no les corresponde la efectividad del derecho a las prestaciones en el año en curso, por carecer de grado, y se valora el Servicio de Ayuda a Domicilio como recurso pertinente.
- Personas con resolución de valoración sobre su situación de dependencia, y con Propuesta de PIA en el que se propone el Servicio de Ayuda a Domicilio como recurso más idóneo, en espera de Resolución aprobatoria.
- Unidades de convivencia con menores o miembros en riesgo, y que en su Proyecto de Intervención Familiar se proponga el Servicio de Ayuda a Domicilio como recurso de desahogo familiar y/o carácter

primordialmente educativo.

### **11.3) Baremo de acceso**

La prescripción del servicio se efectuará mediante el procedimiento establecido en el presente Reglamento. Para ello se valorarán las circunstancias previstas en la aplicación del baremo del **Anexo I**, al objeto de determinar la prioridad en el acceso al Servicio de Ayuda a Domicilio mediante la ponderación de las siguientes circunstancias, según lo establecido en la Orden de 22-01-2003 y modificada por la Orden de 20-02-2007, ambas de la Consejería de Bienestar Social:

- Mayores y discapacidad: Capacidad funcional (máx. 50 puntos).
- Otros colectivos: (máx.25 puntos)
- Situación socio-familiar y redes de apoyo (máx. 28 puntos).
- Situación económica del solicitante según tramos de renta personal anual (máx. 6 puntos).
- Otros factores sociales con incidencia en su autonomía personal (máx.5 puntos).
- Edad de la persona beneficiaria (máx. 11 puntos).

Para tener acceso al servicio habrá que alcanzar una puntuación mínima de **39 puntos en la aplicación del baremo**, salvo que la persona usuaria tenga 80 o más años y viva solo/a.

**11.4) Situaciones de urgencia:** En caso de extrema y urgente necesidad suficientemente justificada se podrá iniciar la inmediata prestación del servicio, mediante propuesta motivada por los Servicios Sociales del ayuntamiento, iniciándose la tramitación y baremación del expediente.

Se contemplan como urgencia las siguientes situaciones:

- Situación imprevista provocada por accidente, enfermedad u otro hecho fortuito que ocasione en la persona usuaria necesidad de ayuda puntual por limitación física temporal, en ausencia de apoyos familiares o sociales.
- Necesidad sobrevenida en la familia que dificulte la atención de menores en situación de riesgo, con los que con una atención inmediata desde este servicio se evitará la agravación del riesgo psicosocial y/o la necesidad de adoptar medidas protectoras.
- Aquellas en las que se detecten desatenciones graves de la persona usuaria/familia y en las que se valore la necesidad de realizar una intervención inmediata para garantizar la cobertura de las necesidades básicas, mientras se resuelve el recurso pertinente, considerando la ayuda a domicilio como medida transitoria.
- Otras situaciones debidamente justificadas, siempre que concurren la extrema y urgente necesidad.

La duración máxima del **servicio de urgencia social será de tres meses** prorrogables, dejándose de prestar en cualquier caso si desaparece la causa que originó la prestación del mismo.

En estos casos se emitirá un informe por los servicios sociales competentes en el que se reflejará lo dicho anteriormente, así como los datos necesarios para la inmediata prestación del servicio y posterior notificación a la persona interesada.

Se requerirá a la persona interesada, o a su representante legal, para que aporte la totalidad de los documentos establecidos necesarios, a fin de tramitar el servicio conforme al procedimiento ordinario.

Asimismo, y en el caso de que aparezcan posteriormente circunstancias sobrevenidas, desconocidas inicialmente para Servicios Sociales, y que determinen la desaparición de la situación de necesidad que originó la concesión inmediata del servicio, se procederá a la extinción del servicio, previa comunicación a la persona usuaria/familia.

## **Artículo 12. Intensidad, características y condiciones del servicio.**

### **12.1) Intensidad del servicio**

Para determinar la intensidad del servicio se valorará individualmente cada situación, así como la disponibilidad de horas libres en el momento de acceso. Ésta estará en función del número de personas de la unidad de convivencia a quienes se les preste el servicio, del tipo de tareas que requiera su caso y se

determinará en número de horas de atención diario, según las necesidades de la persona usuaria, y de la prescripción técnica.

Si la demanda se efectúa sólo para la realización de tareas domésticas y no existe reconocimiento del grado de dependencia, se valorará como máximo una intensidad de 3 horas semanales.

### 12.2) En atención a los criterios establecidos en el artículo 10 del Reglamento

- a) Para aquellas personas que hayan accedido al servicio por el sistema previsto en el artículo 10.a), se entenderá que el servicio tiene un carácter permanente, en tanto no se produzca suspensión, extinción o modificación conforme a la Orden reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio y la intensidad del mismo estará en función de lo establecido en la resolución aprobatoria del PIA.
- b) Para aquellas personas que hayan accedido al servicio por el sistema previsto en el artículo 10.b), este tendrá un carácter transitorio y se determinará, junto con el periodo de la prestación, en la prescripción técnica.

### 12.3) Respecto a las características

- a) El horario de atención será preferentemente diurno, prestado en horario de mañanas y/o tardes, y no cubrirá situaciones que requieran atención continuada todo el día.
- b) Se prestará de forma general de lunes a sábado de 8:00 a 15:00 en horario de mañana, de 20:00 a 22:00 en horario de tarde.
- c) En el caso de **servicio de ayuda a domicilio extraordinario**, se prestará la misma atención en domingos y festivos, de 8:00 a 12:00 y de 20:00 a 22:00.

8

### 12.4) Respecto a las condiciones de desarrollo de la prestación

- a) La concreción horaria no tiene carácter obligatorio por parte del Ayuntamiento, ni para la atención de carácter personal ni para las tareas domésticas.
- b) Coexistirá cierta flexibilidad en horarios y profesionales que presten el servicio.
- c) Estará condicionado en cuanto a su extensión, intensidad y límite por la financiación prevista para este Programa, así como la disponibilidad de medios técnicos y humanos.
- d) Los casos que no se puedan atender por estos motivos de forma inmediata, pasarán a conformar una lista de espera, con la siguiente prelación:
  - a. Grado de dependencia.
  - b. Apoyos familiares y/o sociales.
  - c. Situación económica.

## Artículo 13. Cuota y devengo.

13.1) La cuota a pagar en calidad de usuario/a del Servicio de Ayuda a Domicilio estará sujeta a lo establecido en la ordenanza fiscal reguladora de la tasa por la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio. (Ordenanza fiscal núm. 19.- Tasa por el servicio de ayuda a domicilio, aprobada el 09/11/2001 por el Pleno Municipal (BOP 46 DE 25-02-2002)) y en función del cuadro de tarifas aprobado por acuerdo Pleno 26-06-2024 (B.O.P nº 163, de 27-08-24).

13.2) La cuota se devengará mensualmente y se liquidará durante los primeros cinco días de cada mes, mediante recibo que girará el Ayuntamiento a la cuenta bancaria indicada por la persona solicitante. Cuando se produzca un alta o una baja durante el mes, se calculará teniendo en cuenta la fecha exacta, calculada a las horas recibidas durante este mes.

13.3) La falta de pago de la cuota mensual puede significar la retirada/extinción de la prestación del servicio.

## Artículo 14. Extinción y suspensión del servicio.

La prestación del servicio se extinguirá por alguna de las siguientes causas:

- Por renuncia o fallecimiento del beneficiario.
- Por la desaparición de la situación de necesidad que motivó la concesión.
- Por el ocultamiento o falsedad comprobada en los datos que han sido tenidos en cuenta para conceder la prestación o incumplimiento de las condiciones establecidas en la concesión de la prestación sin causa justificada.
- Por traslado definitivo del usuario/a, a una localidad distinta de aquella en la que tenía fijado su lugar de residencia o ante la falta de comunicación de un cambio de domicilio.
- Por acceso a otro recurso o servicio incompatible con esta prestación.
- Por impago de las cantidades establecidas por la prestación del servicio.
- Por otras causas de carácter grave que imposibiliten la prestación del servicio.

La ausencia temporal del domicilio dará lugar a la suspensión de la prestación por el tiempo que aquella dure. La ausencia superior a seis meses, causará la extinción de la prestación. Durante la suspensión temporal siempre que se haya comunicado y con efectos desde la misma no se cobrará la cuota correspondiente a los días de suspensión.

#### **Artículo 15. Derechos de las personas usuarias.**

Las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio tienen derecho a:

- a) Ser respetadas y tratadas con dignidad.
- b) La confidencialidad en la recogida y el tratamiento de sus datos, de acuerdo con la normativa vigente sobre Protección de Datos de Carácter Personal.
- c) Recibir una atención individualizada acorde con sus necesidades específicas.
- d) Recibir adecuadamente el servicio con el contenido y la duración que en cada caso se prescriba.
- e) Recibir orientación sobre los recursos alternativos que, en su caso, resulten necesarios.
- f) Recibir información puntual de las modificaciones que pudieran producirse en el régimen del servicio.
- g) Ser informadas sobre el estado de tramitación de su expediente.
- h) Ser oídas sobre cuantas incidencias relevantes observen en la prestación del servicio, así como a conocer los cauces formales establecidos para formular quejas y sugerencias.
- i) Cualesquiera otros que les reconozcan las normas vigentes.

9

#### **Artículo 16. Deberes de las personas usuarias.**

Las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio tienen los siguientes deberes:

- 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 las mismas.
- c) Mantener un trato correcto y cordial con las personas que prestan el servicio, respetando sus competencias profesionales.
- d) Corresponsabilizarse en el coste del servicio en función de su capacidad económica personal.
- e) Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica que pudiera dar lugar a la modificación, suspensión o extinción del servicio.
- f) Comunicar con suficiente antelación cualquier ausencia temporal del domicilio que impida la prestación del servicio.
- g) No exigir tareas o actividades no incluidas proyecto de Intervención.
- h) Poner en conocimiento del técnico/a responsable del servicio cualquier anomalía o irregularidad que detecte en la prestación.
- i) Encontrarse en el domicilio mientras el/la auxiliar desarrolla las tareas asignadas.

#### **Artículo 17. Protección de datos personales.**

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica de 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los Derechos Digitales, los datos personales obtenidos sólo podrán ser utilizados para la finalidad que son solicitados, en este caso para la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio.

**Disposición Derogatoria.** - Quedan derogados los artículos 5 a 9, ambos inclusive, de la Ordenanza fiscal núm. 19.- Tasa por el Servicio de Ayuda a Domicilio, por quedar el contenido sustantivo de el referido articulado, subsumido en el presente Reglamento.

**Disposición Final.** - El presente Reglamento entrará en vigor una vez publicado su texto íntegro, tras su aprobación definitiva, en el Boletín Oficial de la Provincia de Toledo, y haya transcurrido el plazo previsto en el artículo 65.2 en relación con el artículo 70.2, ambos de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Noblejas, a 4 de abril de 2025.

A propuesta de,

Jesús García Hernández  
**Concejal Delegado de Igualdad, Bienestar Social, y políticas para Mayores**



Ángel Antonio Luengo Raboso  
**Teniente Alcalde**  
**Concejal Delegado de Hacienda y Administración**