



**REGLAMENTO DEL SERVICIO MUNICIPAL DE AYUDA A DOMICILIO EN EL ÁMBITO DE LA  
CONCEJALIA DE BIENESTAR SOCIAL EN EL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE**

**ÍNDICE**

**EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

**TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES**

- Artículo 1. Objeto
- Artículo 2. Ámbito de aplicación
- Artículo 3. Definición del servicio
- Artículo 4. Otras definiciones
- Artículo 5. Objetivos
- Artículo 6. Financiación y coste del servicio para el usuario
- Artículo 7. Régimen Jurídico
- Artículo 8. Gestión del servicio
- Artículo 9. Régimen de incompatibilidades con otros servicios

**TÍTULO II. BENEFICIARIOS Y REQUISITOS DE ACCESO**

- Artículo 10. Personas destinatarias
- Artículo 11. Exclusiones
- Artículo 12. Causas de denegación
- Artículo 13. Derechos
- Artículo 14. Deberes



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL

### **TÍTULO III. PRESTACIONES SOCIALES DE ATENCIÓN DOMICILIARIA**

Artículo 15. Servicio de Ayuda a Domicilio(SAD)

### **TITULO IV. PROCEDIMIENTO PARA EL ACCESO AL SERVICIO**

Artículo 16. Iniciación del procedimiento

Artículo 17. Documentación acreditativa

Artículo 18. Instrucción

18.1. Ordinaria

18.2. Urgente

Artículo 19. Resolución

Artículo 20. Lista de espera

### **TÍTULO V. ALTA, SEGUIMIENTO, MODIFICACIÓN**

Artículo 21. Alta en el servicio

Artículo 22. Seguimiento

Artículo 23. Modificación del servicio

### **TÍTULO VI. BAJAS EN EL SERVICIO Y AUSENCIAS DOMICILIARIAS**

Artículo 24. Baja temporal en el servicio

Artículo 25. Baja definitiva en el servicio

Artículo 26. Instrucción de las bajas

Artículo 27. Ausencias domiciliarias

### **TÍTULO VII. RÉGIMEN SANCIONADOR**

Artículo 28. Infracciones

Artículo 29. Sanciones



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



**CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL**

**DISPOSICIONES ADICIONALES**

**DISPOSICIÓN TRANSITORIA**

**DISPOSICIÓN DEROGATORIA**

**DISPOSICIÓN FINAL**

**ANEXO I. BAREMO**

**ANEXO II. INTENSIDADES DEL SAD**



## EXPOSICIÓN MOTIVOS

La Constitución Española de 1978 contempla los Servicios Sociales desde la perspectiva de un Estado Social y Democrático de Derecho, enumerando una serie de principios rectores de la política social e imponiendo a los poderes públicos en su actuación la obligación de inspirarse en ellos, entre otros, la protección a la familia y los hijos e hijas, los derechos de las personas con discapacidad o diversidad funcional o la promoción del bienestar social de las personas mayores, mediante un sistema de servicios sociales que atiendan específicamente sus problemas de salud, vivienda, cultura y ocio.

El artículo 50 de la Constitución señala que “Los poderes públicos garantizarán, mediante pensiones adecuadas y periódicamente actualizadas, la suficiencia económica a los ciudadanos durante la tercera edad. Asimismo y con independencia de las obligaciones familiares, promoverán su bienestar mediante un sistema de servicios sociales que atenderán sus problemas específicos de salud, vivienda cultura y ocio”.

En los últimos años la demanda de atención y cuidados a personas mayores y dependientes se está incrementando en forma notable siendo previsible esta tendencia como consecuencia de la combinación de factores demográficos y socio-sanitarios. La voluntad reiterada de las personas en permanecer el mayor tiempo posible en su propio domicilio, manteniendo la red social de referencia que ha tenido a lo largo de toda la vida retrasando o evitando su institucionalización, es algo prioritario en la consideración y determinación de los servicios de apoyo a estas personas en su progresiva dependencia. Junto a esta necesidad de dar atención a las personas en situación de dependencia se están generando situaciones sociales complejas, y existen personas o familias en contextos de debilidad o vulnerabilidad social, que precisan ayuda domiciliaria para poder atender a sus necesidades de atención básica.

En este sentido, las prestaciones sociales domiciliarias constituyen un servicio que sigue teniendo una importancia estratégica en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alicante para proporcionar apoyos para la convivencia personal y familiar en un contexto en el que los mismos son imprescindibles para la calidad de vida de muchas personas y para la conciliación de la vida familiar y laboral.

En lo que se refiere a la distribución de competencias que la Constitución expresa en su título VII, el artículo 148.1, faculta a las Comunidades Autónomas a la asunción plena de competencias en materia de asistencia social. La Ley Reguladora de la Bases de Régimen Local 7/1985 atribuye a los Ayuntamientos con población mayor de 20.000 habitantes, en su artículo 26.c) las materias sobre las cuales los municipios pueden ejercer competencias como son la evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social 25.2.k) y 26.1.c), establece que “el municipio, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, puede promover toda clase de actividades y prestar cuantos servicios públicos contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal”, y en todo caso ejercerá, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, la prestación de los servicios sociales y de promoción y reinserción social.



La Ley 3/2019, de 18 de febrero, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana, tiene por objeto configurar el marco jurídico de actuación de los poderes públicos valencianos en el ámbito de los servicios sociales. El artículo 35 de la citada Ley Catálogo de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales señala que “El Catálogo de prestaciones del Sistema Público Valenciano de servicios sociales es el instrumento que determina el conjunto de prestaciones en todas sus modalidades: profesionales, económicas y tecnológicas, garantizadas y condicionadas para los niveles de atención primaria y secundaria. El citado catálogo tiene carácter de mínimos y sus prestaciones podrán ser ampliadas por decreto de Consell . El artículo 36 de la citada ley, dentro del Catálogo de prestaciones , en su letra h recoge la Atención Domiciliaria (*“intervención para la mejora de las condiciones de calidad de vida de las personas mediante la atención domiciliaria a estas y su familia y , en su caso, unidad de convivencia, de acuerdo con sus necesidades. Esta prestación será garantizada y gratuita para las personas en situación de dependencia. La prestación de atención domiciliaria, como mínimo comprenderá las siguientes: 1º Ayuda a domicilio: cuidado y actuaciones realizadas principalmente en el domicilio y en el entorno social de la persona con la finalidad 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 de convivencia, que presenten dificultades físicas, intelectuales, cognitivas, de salud mental o sociales, o se encuentren en situación de vulnerabilidad. Para garantizar la eficiencia y calidad en la provisión de la prestación, cuando corresponda, esta deberá coordinarse con el equipo de atención primaria de salud en los casos de atención a las personas en situación de dependencia y diversidad funcional o discapacidad, así como con los servicios de salud mental, en su caso.*

En el municipio de Alicante el Servicio de Ayuda a Domicilio viene regulado hasta la fecha por el Reglamento publicado en el BOP el 15 de febrero de 2003. Por lo que la presente regulación se hace precisa a efecto de actualizar el marco jurídico general, en el que se establezcan las condiciones, requisitos, características, baremo, procedimiento, para el acceso de la ciudadanía al servicio de atención domiciliaria que es objeto de la presente regulación.

En el desarrollo del presente reglamento se han respetado los principios de buena regulación previstos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas: - *principio de necesidad* de establecer un marco común regulador del prestaciones sociales domiciliarias dado el interés general de esta materia dentro del sistema Público de servicios Sociales de la Comunitat Valenciana; -*principio de proporcionalidad*, la iniciativa que se propone contiene la regulación imprescindible para atender la necesidad a cubrir con la norma, tras constatar que no existen otras medidas menos restrictivas de derechos o que impongan menos obligaciones a los destinatarios; - *principio de seguridad* jurídica, que se ejerce dado que la redacción es coherente con el resto del ordenamiento jurídico, nacional y de la Unión Europea, para generar un marco normativo estable, integrado y de certidumbre, que facilite su conocimiento y comprensión y, en consecuencia, la actuación y toma de decisiones de las personas usuarias, profesionales y empresas prestadoras de los servicios; -



*principio de transparencia* ha sido tenido en cuenta en la redacción y elaboración del presente documento;  
- *principios de eficacia y eficiencia* diseñando un reglamento que evite cargas administrativas innecesarias o accesorias y racionalizando en su aplicación la gestión de los recursos públicos.

## TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

### Artículo 1. Objeto.

El presente reglamento tiene por objeto:

- a) regular la prestación social municipal, Servicio de Ayuda a Domicilio - en adelante SAD -, como prestación del Sistema Público de Servicios Sociales.
- b) establecer el procedimiento aplicable para la tramitación de solicitudes para el reconocimiento del derecho al SAD y régimen de incompatibilidades.
- c) aprobar el Baremo mediante el que se establecen los criterios que permitirán identificar las situaciones de necesidad de las personas solicitantes.

### Artículo 2. Ámbito aplicación.

El presente reglamento se aplicará a la prestación del SAD, gestionado por Servicios Sociales del Excmo. Ayuntamiento de Alicante, Concejalía de Bienestar Social en su término municipal, a favor de las personas empadronadas en el mismo, declaradas beneficiarias mediante resolución de aquel.

### Artículo 3. Definición del servicio y finalidad.

**3.1. Servicio de Ayuda a Domicilio.-** Consiste en el conjunto de cuidados y actuaciones realizadas principalmente en el domicilio y en el entorno social de la persona con la finalidad 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 de convivencia, que presenten dificultades



físicas, intelectuales, cognitivas, de salud mental o sociales, o se encuentren en situación de especial vulnerabilidad.

Incluye prestaciones y servicios de carácter doméstico, de cuidado y atención personal, de carácter psico-social y educativo que permite atender los objetivos del SAD a nivel asistencial, preventivo, rehabilitador y psico-educativo.

Se configura como un servicio integrado dentro de la Atención Primaria con un nivel de actuación básico y con las siguientes características: universal, carácter generalista y polivalente, enfoque comunitario, carácter preventivo e integrador.

**3.2. Finalidad.-** La finalidad del servicio es potenciar la autonomía personal, evitar la soledad y retrasar en la medida de lo posible las institucionalizaciones anticipadas, permaneciendo la persona usuaria el mayor tiempo posible en su domicilio.

#### **Artículo 4. Otras definiciones.**

A efectos del presente reglamento se entiende por:

**Unidad familiar o de convivencia:** se entenderá por tal la constituida por una o más personas que conviviendo efectivamente en el mismo domicilio, estén relacionadas entre sí por:

- a) matrimonio o relación análoga debidamente acreditada.
- b) relación de parentesco o consanguinidad afinidad o relación de hecho análoga ya existente y acreditada, documentalmente o en su defecto, conocida a través de la intervención social y que deberá ser distinta de la relación laboral o de prestación de servicios.

Se consideran igualmente integrantes de la unidad familiar las personas menores de edad en situación de acogimiento familiar y los hijos/as que vivan temporalmente (menos de 1 año) fuera del domicilio familiar.

Se considerará que pertenece a una unidad de convivencia independiente, cuando por circunstancias sobrevenidas, la persona se encuentre acogida temporalmente, en un plazo no superior a 1 año, en la vivienda habitual de otra unidad de convivencia circunstancia que deberá ser acreditada documentalmente.



**Situaciones de urgencia:** aquella situación excepcional producida de forma inmediata, por circunstancias sobrevenidas, en las que concurre un riesgo social grave e inminente, crisis o enfermedad, que requiera una rápida respuesta para la persona que se encuentra en dicha situación.

**Vulnerabilidad social:** hace referencia a la situación de aquellas personas y familias, que han experimentado un deterioro en sus condiciones de vida tanto a nivel personal como social. Este deterioro se asocia con la pérdida de recursos económicos, dificultad de acceso al empleo, a la vivienda, a la salud, a la participación social y con escasas expectativas de que la situación mejore.

**Capacidad económica:** viene determinada por los rendimientos y patrimonio del solicitante y la unidad familiar.

\* Por **rendimiento**, se entiende la totalidad de ingresos brutos de la persona solicitante y de los demás miembros de la unidad familiar, rendimientos de trabajo por *cuenta propia y/o ajena*, rendimientos de capital mobiliario /inmobiliario, ingresos financieros, pensiones de cualquier tipo, prestaciones y subsidios, renta valenciana de inclusión, ayudas sociales varias y cuantos otros perciban los miembros de la unidad familiar por cualquier concepto.

No se tendrá en cuenta como ingreso:

- Posibles ayudas derivadas de la Ley de la Vivienda (...).
- Prestaciones económicas derivadas de la ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a personas en situación de dependencia.
- Prestación económica por hijo/a menor a cargo del INSS. Y complemento de ayuda a tercera persona de las pensiones no contributivas de invalidez.
- Ayudas económicas de carácter finalista procedente de cualquier organismo público que tengan por objeto el acceso de las personas de la unidad de convivencia a la educación, la formación profesional, la sanidad, la vivienda, el transporte o la cobertura de emergencia social y especial necesidad, accesibilidad física, social y de comunicación (becas para educación o formación, ayudas de comedor y de transporte, ...).
- Recursos económicos obtenidos por la venta de la vivienda habitual, una vez deducidas las cantidades pendientes de amortización del préstamo hipotecario, así como los gastos y tributos devengados por la operación, siempre que se destine en el plazo máximo de seis meses desde la fecha de la venta a la adquisición de una nueva vivienda destinada a residencia habitual.

De la totalidad de ingresos **se descontará** pago de pensiones compensatorias por separación, divorcio y/o medidas paterno filiales si las hubiera, según sentencia judicial, presentando la justificación correspondiente, así como los gastos de vivienda, alquiler e hipoteca y otros gastos extraordinarios debidamente justificados (medicación, etc.).

\* Por **patrimonio**, se entiende la totalidad del capital mobiliario e inmobiliario de la persona solicitante y de los demás miembros de la unidad de convivencia valorado a fecha 31 de diciembre del último ejercicio fiscal anterior a la fecha de presentación de la solicitud. Se exceptúa el capital inmobiliario que se hubiera vendido y que el rendimiento económico estuviera ya incluido en el capital mobiliario.



\* Por **capital mobiliario**, se entiende los depósitos en cuenta corrientes y a plazo, fondos de inversión y fondos de pensiones, valores mobiliarios, seguros de vida y rentas temporales o vitalicias y otros productos financieros, así como vehículos a motor.

Para el cómputo del capital mobiliario se tendrá de referencia la fecha 31 de diciembre del último ejercicio fiscal anterior a realizar la solicitud.

\*Por **capital inmobiliario**, se entiende el conjunto de los bienes inmuebles de naturaleza rústica y/o urbana sobre los que el interesado ostente la titularidad o algún derecho real de uso o disfrute.

Para el capital inmobiliario se computará el valor catastral de referencia al tiempo de presentar la solicitud de los bienes de naturaleza rústica y urbana. A estos efectos no se computará la vivienda habitual (incluido garaje y trastero).

Se tendrán en cuenta todos aquellos signos externos que revelen y permitan al técnico de referencia valorar la real capacidad económica del solicitante, especialmente cuando se constate que alguna o algunas personas miembros de la unidad de convivencia acceden a la compra de determinados bienes y servicios o cuentan con gastos de mantenimiento de determinados bienes que exigen la existencia de recursos diferentes de los declarados.

## **Artículo 5. Objetivos.**

**5.1.** El objetivo general es mejorar la calidad de vida de las personas beneficiarias con los apoyos necesarios, facilitando la posibilidad de mantenerlas en su entorno habitual y retrasando lo máximo posible la institucionalización.

**5.2.** Los objetivos específicos son:

### **5.2.1.** Asistencial.

- Promover de la autonomía personal de los beneficiarios mediante la prestación de servicios destinados a facilitar tanto la realización de actividades básicas de la vida diaria, como otras atenciones que necesite la persona.
- Ayudar en el mantenimiento de unas condiciones higiénicas adecuadas y unos hábitos de alimentación adecuado, previniendo situaciones de riesgos y vulnerabilidad.
- Mantener a los beneficiarios en el entorno habitual en condiciones adecuadas y mejorar la calidad de vida.

### **5.2.2.** Preventivo:

- Dar respuesta a las situaciones de emergencia, soledad y aislamiento.



- Potenciar alternativas a ingresos en instituciones.
- Prevenir situaciones personales que puedan motivar un deterioro físico, psíquico o situaciones de vulnerabilidad social.
- Prevenir riesgos en el domicilio mediante el uso de tecnologías de la comunicación y de la información con apoyo de medios personales necesarios.

**5.2.3. Rehabilitador:**

- Proporcionar medidas de apoyo y períodos de descanso a las personas cuidadoras habituales.
- Mejorar la capacidad de las personas para desenvolverse en su medio habitual.

**5.2.4. Socio-educativo:**

- 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 el mismo.
- Mejorar el equilibrio personal del usuario/a, de su familia y de su entorno, mediante el reforzamiento de los vínculos familiares, vecinales y de amistad.
- Proporcionar elementos educativos en competencias parentales.

**Artículo 6. Financiación y coste del servicio para el usuario.**

1.- El Ayuntamiento de Alicante destinará a la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio – SAD -, la financiación en la aplicación presupuestaria correspondiente.

- La aplicación presupuestaria podrá ser incrementada en función de las modificaciones de créditos que pueda aprobar la Corporación si la dotación fuese insuficiente.

- El reconocimiento del servicio se ajustará en todo caso, al límite económico máximo previsto en el contrato adjudicado.

2.- El servicio es gratuito para la persona usuaria.

**Artículo 7. Régimen Jurídico.**



Viene constituido por:

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- El presente reglamento y cualquier otra normativa posterior que le resulte de aplicación.

Los requisitos y condiciones y procedimiento a seguir para el acceso a los servicios, SAD, se regirán por lo dispuesto en el presente reglamento. En lo no previsto, respecto a la regulación de los procedimientos administrativos, será de aplicación lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

#### **Artículo 8. Gestión del servicio.**

El servicio se presta mediante gestión indirecta a través de la empresa adjudicataria del respectivo contrato de servicios.

#### **Artículo 9. Régimen de incompatibilidades con otros servicios.**

Incompatibilidades:

a) El Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Alicante será incompatible con los siguientes servicios o prestaciones del Sistema de Atención a la Dependencia, recogidos al amparo de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de [a Autonomía Personal y Atención a personas en Situación de Dependencia, por su análoga naturaleza con el servicio municipal:

- Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidados no profesionales.
- Prestación económica vinculada al servicio.

Las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Alicante a los que con posterioridad a su alta en el mismo se les reconozcan los servicios o prestaciones del Sistema de Atención a la Dependencia que resulten incompatibles según el apartado anterior, dejarán de beneficiarse del servicio



municipal desde que tengan reconocidos por resolución del órgano competente servicios y/o prestaciones de la misma naturaleza y por el mismo concepto de acuerdo con lo previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia.

b) De la misma manera, el Servicio de Ayuda a Domicilio será incompatible con cualquier prestación de carácter público o privado destinada a la misma finalidad.

## TÍTULO II. BENEFICIARIOS.

### Artículo 10. Personas destinatarias.

**10.1.** Podrán acceder a las prestaciones que se regulan en el presente reglamento, las siguientes personas y unidades de convivencia, empadronados y con residencia efectiva en el municipio de Alicante, de forma ininterrumpida, al menos con tres meses de antelación a contar desde la fecha de presentación de la solicitud, requisito que podrá ser excepcionado, previo informe técnico justificativo y dictamen favorable de la Comisión Técnica de Valoración y Seguimiento Prestaciones Económicas :

- Personas mayores de 65 años con limitaciones en su autonomía personal y/o en contextos de debilidad o vulnerabilidad que precisen ayuda para atender a sus necesidades de atención básicas.
- Personas mayores de 18 años que tenga dificultades en su autonomía personal y/o con un grado de discapacidad igual o superior al 65 %.
- Familias o unidades convivenciales que precisen apoyo en el ejercicio de sus competencias personales, familiares y sociales.
- Personas que se encuentren en situaciones temporales de necesidad de apoyo por padecer enfermedades terminales, estar afectadas de enfermedad o lesión o en convalecencias post-hospitalarias sin red familiar y social, o de sobrecarga que precisen de ayuda de terceras personas.

**10.2.** Podrá ser reconocido el servicio, en relación con aquellos/as solicitantes, que aún no reuniendo los requisitos establecidos, se encuentren en una situación de especial vulnerabilidad, previa evaluación e informe técnico, por el tiempo que concurra dicha situación y dictamen favorable de la Comisión Técnica de Valoración y Seguimiento Prestaciones Económicas.



En cualquier caso la idoneidad de la prestación para cada persona, será siempre decisión municipal, previa acreditación y valoración de los requisitos establecidos en este reglamento y valoración técnica al efecto.

### **Artículo 11. Exclusiones**

No podrán ser beneficiarias de este Servicio:

- Las personas que tengan reconocidos por resolución del órgano competente servicios y/o prestaciones de la misma naturaleza y por el mismo concepto de acuerdo con lo previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.
- Las personas titulares de prestaciones o ayudas concedidas por otras Administraciones Públicas o instituciones por el mismo concepto.
- Las personas que reuniendo los requisitos establecidos en la Ley de Autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia no ejerzan el derecho a solicitar el reconocimiento de la misma.
- Las personas solicitantes que hayan renunciado a otros servicios o prestaciones económicas derivadas de la aplicación y desarrollo del sistema para la Autonomía personal y Atención a la Dependencia, salvo que la renuncia afecte a los intereses de personas menores de edad o personas con discapacidad necesitadas de medidas de apoyo, o cuando se trate de medidas cuya aplicación o ejecución estén impuestas por ley.
- Las personas solicitantes que puedan satisfacer adecuadamente la necesidad para la que solicite el servicio por sí misma o con el apoyo de familiares, representante legal, guardadores de hecho u otras situaciones asimiladas.
- Las personas que se encuentren en algún recurso de tipo residencial que proporcionen cobertura y atiendan a las necesidades en su autonomía personal.

### **Artículo 12. Causas de denegación.**

Podrá ser denegado el servicio, cuando aun cumpliendo los/as interesados/as con los requisitos establecidos, concurra alguna de las siguientes circunstancias:



- a) Cuando la persona interesada solicitante haya falseado los datos declarados u ocultado información que resulte relevante en orden a la valoración del servicio.
- b) Cuando el servicio no constituya la prestación social adecuada o no resuelva de forma significativa la problemática social concreta de la persona solicitante o de la unidad de convivencia.
- c) Cuando de los antecedentes que obren en los servicios sociales municipales, resulte acreditado que el/la solicitante ha incumplido sus obligaciones como beneficiario de la misma o de otras prestaciones sociales.
- d) Cuando el/la interesado/a no presente la documentación completa exigida en las presentes Normas, o la que fuera requerida por el personal técnico, encargado de su valoración.
- e) Superar el límite económico establecido en el Baremo de los recursos municipales de atención domiciliaria. Dicho límite será actualizado anualmente de acuerdo con el valor del IPREM anual.
- f) Existencia de patrimonio suficiente. Se tendrá en cuenta a tal efecto la capacidad económica valorada de conformidad con lo establecido en el artículo 4 del presente reglamento, teniendo en cuenta preferentemente la titularidad de bienes inmuebles que no constituyan vivienda habitual así como rendimientos de capital mobiliario.
- g) Cuando las personas beneficiarias se nieguen a firmar los compromisos y obligaciones que se determinen en los programas de intervención establecidos.

### **Artículo 13. Derechos.**

Las personas titulares del servicio, disfrutarán de los siguientes derechos:

- a) obtener una información completa, comprensible y detallada sobre el servicio que va a recibir, así como de sus derechos y responsabilidades.
- b) recibir la prestación los días y horas programadas y para las tareas establecidas de acuerdo con las necesidades de la persona titular del servicio.
- c) pedir la oportuna identificación (a través de tarjeta o documento acreditativo de su condición) a todas las personas que con motivo del servicio accedan a su domicilios.
- d) promover su autonomía sea cual fuere el alcance de sus dificultades en consonancia con sus preferencias y en línea con sus intereses.
- e) recibir de los/as profesionales que prestan el servicio un trato personalizado, digno y respetuoso con su intimidad, identidad y creencias.



f) expresar su opinión con libertad acerca del servicio, comunicarse con la persona responsable y presentar peticiones, sugerencias y quejas, participando en las decisiones que les afecte.

g) tener garantizada , de conformidad con la normativa específica de aplicación, la protección de sus datos personales, su intimidad y la confidencialidad de los datos conocidos. Así como el derecho al acceso, rectificación, cancelación y oposición, respecto a sus datos personales, garantizando la accesibilidad para su adecuado ejercicio.

h) ser informadas de las modificaciones que pudieran producirse en el servicio: reducciones, ampliaciones, cambios de horarios.

i) recibir orientación sobre los recursos alternativos, que en su caso, resulten necesarios.

j) acceder, permanecer y cesar en la utilización de los servicios por voluntad propia.

k) recibir el servicio sin discriminación por razón de sexo, raza, religión ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

#### **Artículo 14. Deberes.**

Las personas titulares del servicio, tienen que observar los siguientes deberes:

a) Conocer y cumplir las normas que rijan el funcionamiento del servicio y las indicaciones que reciban de los/as profesionales en el ejercicio legítimo de sus funciones, así como el cumplimiento de los compromisos que se adquirieran con el servicio.

b) Proporcionar de forma veraz toda la información sanitaria y social necesaria para recibir la prestación, facilitando la documentación acreditativa de sus circunstancias para tramitar su solicitud.

c) Mantener una actitud correcta y de respeto al personal que preste sus servicios cumpliendo las indicaciones que reciban de dichos profesionales en el ejercicio legítimo de sus funciones .

d) Facilitar el acceso a la vivienda en condiciones adecuadas para la prestación del servicio, así como cuantas comprobaciones o visitas sean necesarias para verificar el cumplimiento de los requisitos y circunstancias exigidas para ser beneficiario del servicio.

e) Tener residencia efectiva en el domicilio y permanecer en el mismo mientras se presta el servicio , comunicando con antelación suficiente sus ausencias durante el horario de la prestación.



f) Tener a disposición de los auxiliares domiciliarios todos los medios necesarios en buen uso para realizar sus funciones en condiciones idóneas, así como favorecer y facilitar la ejecución de las tareas de los profesionales del Servicio.

g) Autorizar el uso de datos personales para la gestión y evaluación del Servicio, con las garantías y en los términos previsto a la legislación específica de protección de datos.

h) Comunicar con suficiente antelación, a la adjudicataria , las ausencias del domicilio, con vistas a facilitar un mejor seguimiento.

Cuando el periodo de ausencia pueda causar suspensión temporal o extinción de la prestación, comunicará dicha ausencia al trabajador social de su Centro Social además de a la empresa que presta el servicio.

i) Mantener a los animales de compañía en las condiciones adecuadas para una correcta y segura prestación del servicio.

j) Comunicar a los equipos sociales de zona cualquier variación significativa de su situación socio-económica y de las circunstancias específicas que afectan a los requisitos para ser usuarios, a la situación de convivencia, o al apoyo y cuidados presenciales y continuos por parte de otras personas en cuanto que afectan al carácter de la prestación, la función y objetivos que persigue.

k) En caso de custodia de llaves del domicilio, tendrá que manifestar por escrito a quién (familiares, vecinos ,persona de confianza) tiene que devolver las llaves la adjudicataria cuando finalice el servicio.

l) Solicitar valoración de la dependencia o grado de discapacidad si procediera.

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

### **TÍTULO III. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.**

#### **Artículo 15. Tipos de prestaciones.**

1. El SAD tiene por objeto la prestación de servicios y actividades, que se pueden agrupar en los siguientes tipos de prestaciones:



**1.1. Prestaciones o servicios de carácter doméstico:** tienen como finalidad mantener el domicilio de la persona beneficiaria en adecuadas condiciones higiénicas y de uso.

- Limpieza de la vivienda: actividad de limpieza cotidiana, hacer la cama, barrer, fregar el suelo, fregar la vajilla, retirada de basura doméstica del domicilio cumpliendo con la normativa municipal ....
- La ropa: funciones de lavar, planchar, coser, ordenar, comprar y otras análogas.
- La alimentación: labores de compra, preparación de alimentos en el hogar o en su caso facilitar la provisión de las comidas a domicilio.
- Apoyo a la organización y administración doméstica en general.
- Otros de naturaleza análoga no recogidas en apartados anteriores.

**1.2. Prestaciones o servicios de cuidado y atención personal:** engloban todas aquellas actividades que se dirigen a la persona usuaria del servicio, cuando ésta no puede realizarlas por sí misma, o cuando precise:

- Aseo personal: mantenimiento de higiene corporal de la persona usuaria, incluyendo cuidado de cabello, cambio de ropa y todo aquello que requiera higiene habitual.
- Atención especial al mantenimiento de la higiene personal para personas encamadas a fin de evitar la formación de úlceras.
- Apoyo a la movilización tanto dentro como fuera del domicilio, incluyendo: levantarse/acostarse, deambular por el domicilio, subir y bajar escaleras.
- 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.
- Ayuda para la administración de medicamentos por vía oral, siempre que la persona usuaria no sea autónoma para realizar por sí misma esta actividad.
- Acompañamiento fuera del hogar para la realización de gestiones, tales como visitas médicas, tramitación de documentos, compra de medicación, acompañamiento de menores al colegio y otras análogas.
- Educación de hábitos higiénicos de salud y alimentación.
- Acompañar, conversar, hablar, dialogar con la persona.
- 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 la autonomía de la persona usuaria y la relación con el entorno.

**1.3. Prestaciones o servicios de carácter socio-educativo en unidades familiares:** se refieren a intervenciones técnico-profesionales educativas y formativas en el ámbito de la familia del beneficiario del servicio.

Tienen como objeto crear hábitos y roles apropiados en el núcleo familiar, así como apoyar el desarrollo de las capacidades personales; la estructuración familiar, la convivencia y a la integración en la comunidad donde se desarrolle la vida de la persona usuaria.

Se desarrollarán en aquellos núcleos de convivencia en los que se han detectado diversas carencias que repercuten seriamente en el bienestar de los menores y otros colectivos de riesgo.

Puede incluir las siguientes actividades:

**\* Planificación higiene familiar:**

a) Limpieza de casa: procurar mantener limpia la casa, mostrar las posibilidades y la convivencia de la limpieza y el orden respecto a la garantía de la salud y el mantenimiento de un entorno agradable y hacer que las personas integrantes colaboren, según edad y posibilidades.

b) Lavandería: procurar la limpieza periódica de la ropa y educar en el uso y cuidado de la ropa garantizando la higiene y la salud, así como la conservación de la misma.

c) Cuidados personales: garantizar que los y las menores están en buenas condiciones de limpieza y aseo. Desarrollar la autoestima, la valoración de sí mismos y los hábitos de cuidado personal evitando que su descuido sea un factor de aislamiento.

**\* Información y aprendizaje de hábitos de vida saludables:**

a) Alimentación: promover hábitos de alimentación saludables, procurar una alimentación sana y adecuada, mostrar cómo se realiza.

b) Cuidados sanitarios: garantizar que los menores sigan los procesos sanitarios adecuados a su edad y/o requeridos para mantener o recuperar la salud; garantizar la asistencia sanitaria de los menores y promover en los padres y madres, así como en su entorno familiar en caso de ausencia de éstos o cuando la custodia la ostente estos últimos hábitos adecuados de cuidado sanitario de sus hijos.

c) Compañía y entretenimiento: promover hábitos de uso del tiempo de ocio normalizados y adecuados a la edad y necesidades de los menores, fomentando al mismo tiempo el bienestar que ello produce.



**\* Formación en hábitos convivenciales en la familia y el entorno:** garantizar que los menores acudan con regularidad y aprovechamiento a su centro educativo; potenciar en los menores y en su entorno familiar la valoración de la educación como un medio social de integración social y mejora de sus posibilidades futuras, educar en lo cívico-social, manteniendo a la familia y a los menores vinculados con las diversas organizaciones y entidades con las que deben o es conveniente que estén relacionados.

**\* Apoyo en el desarrollo de las capacidades personales en las funciones parentales:**

- Gestiones: ayudar en la resolución de gestiones que, ante la Administración, la escuela u otras entidades, pueden ser exigidas como deber o necesidad para hacer uso de las mismas.
- Acompañamiento: al médico, a la escuela, actividades de ocio de los menores cuando ningún otro miembro de la familia esté en condiciones de hacer.
- Fomento de habilidades para la organización económica y familiar: asesoramiento para la provisión de suministros necesarios que requieren los menores y la familia para cubrir sus necesidades; trabajar los aspectos indirectos relacionados con la compra: previsión, gasto, ahorro, elección de productos, etc..
- Apoyo en el desarrollo de capacidades para la integración en la comunidad y especialización: garantizar la asistencia de los menores a aquellas actividades convenientes o necesarias para su desarrollo normalizado.
- Otras atenciones de carácter complementario no recogidas anteriormente que puedan favorecer la integración social de la persona usuaria.

**2. Prestaciones y servicios excluidos del SAD.**

Quedan excluidos de los apartados anteriores las siguientes actuaciones:

a) La atención a otros miembros de la unidad familiar que no hayan sido contemplados en la valoración, propuesta técnica y concesión del servicio.

b) Las limpiezas de carácter extraordinario de la vivienda cuando se encuentre en malas condiciones de higiene. En caso de necesidad el Ayuntamiento de Alicante dispondrá de los medios que estime oportunos para su realización con anterioridad a la puesta en marcha del servicio.

c) Arreglos y reparaciones de la vivienda. En caso de actuaciones sencillas, se valorará por parte del personal técnico si resultan susceptibles de inclusión en el servicio.

d) La realización de aquellas tareas domésticas que puedan suponer un riesgo físico para la persona auxiliar de ayuda a domicilio y/o peligro para su salud.



e) Las actuaciones de carácter sanitario y otras que requieran una cualificación profesional específica. En concreto: curas, inyectables incluido en insulina; colocación de sondas naso gástricas y vesicales; tomar la tensión, ejercicios de rehabilitación que impliquen un cierto grado de conocimiento y especialización por parte de quien las realice, suministrar medicación que implique especialización por parte de quien la administra.

f) De manera general, no se prestará el servicio en lo que no esté directamente relacionado con la atención a la persona usuaria establecido por el *la técnico/a* de servicios sociales de referencia.

### **3. Lugar.**

El SAD se prestará preferentemente en el domicilio habitual de las personas beneficiarias del mismo, sin perjuicio de que, en determinadas ocasiones y siempre con prescripción técnica, el servicio pueda prestarse en otros lugares distintos al domicilio habitual de la persona beneficiaria (acompañamiento a centros sanitarios, otros domicilios...).

### **4. Horario.**

El horario habitual de prestación será de 8 a 22 horas en días laborales, a excepción de los sábados que será de 8 a 14 horas, debiendo tenerse en cuenta que se trata de un servicio que se factura en función de las horas reales de atención. En el supuesto de atención a menores, el horario podrá iniciarse a las 7.30 horas.

Se entiende por festivos los domingos, los festivos estipulados en el calendario laboral aplicable en el municipio de Alicante, así como los sábados a partir de las 14 horas.

En días festivos, la prestación preferente será la de servicios de atención de carácter personal. No se contempla la posibilidad de servicios extraordinarios fuera del horario establecido si no existe propuesta expresa de los servicios sociales municipales. Solo desde esta situación de excepcionalidad se podrá prestar el servicio en horarios especiales (laborales nocturnos, sábados, domingos, festivos).

### **5. Custodia de llaves.**

En el caso de custodia de llaves por parte de la entidad gestora se asume el compromiso de que, únicamente serán utilizadas en caso de fuerza mayor o emergencia grave, ante la imposibilidad de acceder al domicilio. El consentimiento informado para dicha cesión será documentado en formato accesible y comprensible, entregando copia del mismo a la persona usuaria. Dichas llaves le serán devueltas al usuario o a la persona en quien delegue cuando cause baja en el servicio.



## **6. De la prestación.**

Los trabajadores sociales de referencia realizarán la valoración del caso y el diseño de la intervención, proponiendo las prestaciones que consideren oportunas; serán asimismo responsables de la evaluación continuada, de los cambios derivados de ella y de la extinción del servicio.

## **7. Intensidad del servicio.**

Para determinar la intensidad y duración de los servicios se tendrá en cuenta lo establecido en el ANEXO II de este Reglamento, sin perjuicio de la valoración técnica.

## **TÍTULO IV. PROCEDIMIENTO para EL ACCESO AL SERVICIO.**

### **Artículo 16. Iniciación del procedimiento.**

1. El procedimiento de tramitación de la prestación de SAD se iniciará, con carácter general a instancia de parte , pudiendo en supuestos excepcionales incoarse de oficio.
2. Cuando el procedimiento se inicia a instancia de parte, la solicitud deberá reunir los requisitos del artículo 66 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Podrá presentarse durante todo el año, preferentemente en el Registro auxiliar de entrada ubicados en los Centros Sociales, Registro Electrónico General del Ayuntamiento, o en cualquier de los lugares a las que se refiere el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas -LPAC-.

Se podrá presentar telemáticamente en la sede electrónica de la página web del Ayuntamiento de Alicante ([www.alicante.es](http://www.alicante.es)), siempre que se disponga de firma electrónica avanzada con certificado electrónico o clave concertada admitidos por la Sede Electrónica.

La presentación de la solicitud del SAD presupone la aceptación íntegra de las condiciones, requisitos, derechos y deberes establecidos en este reglamento.

3. Cuando el procedimiento se inicie de oficio, el técnico que tenga conocimiento de la situación que motive la prestación, efectuará propuesta de iniciación del procedimiento, que contendrá el diagnóstico de la



situación y su gravedad y/o urgencia, debiendo constar en dicho documento el consentimiento del interesado tanto en la propuesta formulada, como para el tratamiento de sus datos personales.

### **Artículo 17. Documentación acreditativa.**

1. Cuando el procedimiento se inicie a instancia de parte, la solicitud irá acompañada de la documentación siguiente, referida a la persona solicitante y, en su caso, al resto de miembros de la unidad familiar:

a) Solicitud, mediante modelo establecido debidamente cumplimentada y firmada por la persona solicitante o su representante legal. Incluirá el consentimiento a favor del Ayuntamiento a los efectos de comunicación de datos de carácter personal a otras Administraciones, así como la de solicitar datos de otras Administraciones, en relación con la prestación solicitada, así como su consentimiento para la cesión de sus datos a la empresa prestadora del servicio, para su exclusiva utilización en la gestión de la prestación solicitada.

b) Copia del DNI, para ciudadanos de la Unión Europea.

c) Copia del pasaporte o tarjeta de residencia, para extranjeros.

d) Copia del Libro de Familia, en su caso.

e) Copia de la tarjeta SIP de la persona solicitante.

f) Certificado de empadronamiento.

g) Informe médico para reconocimiento de prestaciones sociales.

h) En el caso de que la persona solicitante presente discapacidad, certificado acreditativo emitido por el Centro de Evaluación de personas con Diversidad Funcional de la Consellería correspondiente.

i) Declaración del IRPF del solicitante y de todos/as componentes de la unidad familiar.

j) Certificado de la Agencia Tributaria de haber presentado declaración de IRPF, o en su defecto, certificado de imputaciones de no haber presentado declaración si no está obligado a ello.

k) Certificado catastral de bienes inmuebles.

l) Certificado de vida laboral expedido por la Tesorería General de la Seguridad Social.

m) Copia de contrato de trabajo, y tres últimas nóminas en los casos que proceda por la existencia de miembros en edad laboral en la unidad de convivencia.



n) Certificado de la empresa que acredite los ingresos brutos anuales (cuando no se puedan justificar de otra manera).

ñ) Certificado del SEPE en el que conste la percepción de ayuda de desempleo y periodo al que se extiende.

o) Certificado de cobro de pensiones públicas expedido por el Instituto Nacional de la Seguridad Social.

p) Justificante bancario en el caso de que el/la solicitante o alguna persona de la unidad de convivencia reciba pensión en el extranjero.

q) Sentencia de divorcio y justificación de pensiones compensatorias en caso de estar reconocidas.

r) Extracto completo de los movimientos bancarios de la/s cuenta/s bancaria/s del titular y de los restantes miembros del núcleo de convivencia, comprensivo de los 6 últimos meses.

s) Declaración responsable de ingresos y capacidad económica cuando no pueda acreditarse documentalmente.

t) Otros documentos referidos a la situación social, familiar o económica, que a juicio del solicitante deban acompañar al expediente.

u) Justificantes de gastos de carácter periódico.

v) Se podrá requerir a los interesados la aportación de otros documentos distintos de los anteriormente enumerados, a efectos de constatar si reúnen las condiciones exigidas para ser beneficiarios de la prestación solicitada, entre otros documentación acreditativa de la capacidad económica de acuerdo con el Artículo 4 del presente reglamento.

## 2. Casos en que no es preceptivo presentar la documentación.

a) Documentación que obrase en poder de los Servicios Sociales Municipales, por haberla aportado la persona interesada en algún otro trámite realizado dentro de los últimos tres meses, debiendo en este caso la persona solicitante declarar responsablemente que no se han producido variaciones en su situación socio-económica ni familiar.

b) Aquella que el Ayuntamiento pueda conseguir directamente, bien por ser el encargado de emitir esos documentos, (como certificados del padrón) bien por tener acceso a dicha información con la administración que la tenga en su poder, y siempre que la persona solicitante autorice al Ayuntamiento a realizar esas consultas o solicitar esas documentaciones.



## **Artículo 18. Instrucción.**

La valoración técnica y tramitación de la prestación corresponde al Trabajador/ra Social de referencia, en el ámbito de la Concejalía de Bienestar Social.

### **18.1 . Ordinaria.**

- Una vez recibida la solicitud, si ésta no reúne los requisitos del artículo 66 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y/o ésta no fuera acompañada de la documentación preceptiva, se formulará requerimiento para que en un plazo de 10 días subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición, previa resolución que deberá ser dictada en los términos previstos en el artículo 21 de la citada ley.

- El personal técnico que instruya el procedimiento podrá efectuar las comprobaciones oportunas sobre la veracidad de los datos aportados por las personas interesadas. Igualmente, podrá requerir a éstas cuantas aclaraciones o documentación fuera precisar para impulsar y resolver el procedimiento. Realizará un estudio de la solicitud, a partir de los documentos presentados, entrevistas mantenidas, visitas domiciliarias y cuantos elementos sirvan a los profesionales para la consideración de la situación socio sanitaria expuesta. Para la valoración de los solicitantes se aplicará el **Baremo** de este Reglamento (Anexo I).

- Una vez completado el expediente, se valorará la adecuación del servicio y se emitirá informe del técnico responsable de la tramitación, en el que se haga constar que la persona solicitante cumple o no los requisitos exigidos por el presente reglamento para ser beneficiario del servicio solicitado, incluyendo así mismo la propuesta que proceda en atención a las circunstancias concurrentes, acompañado de la puntuación global obtenida en el Baremo (Anexo I) de los servicios que determinará el orden preferente para la adjudicación del servicio.

Dicho expediente , se remitirá al Departamento de Promoción de la Autonomía Personal, que estudiará el mismo y dará traslado a la Comisión Técnica de Valoración y Seguimiento de Prestaciones Económicas, con propuesta formulada para su ratificación. Dicha comisión podrá asimismo, solicitar ampliación de información o citar al técnico informante a efectos de su clarificación.

### **18.2. Urgente.**

- Se considerará supuesto de urgencia aquella situación excepcional en la que la persona solicitante podrá beneficiarse del servicio, sin tener que esperar la resolución correspondiente según el trámite ordinario. Se



trata de supuestos de riesgo social grave e inminente, crisis o enfermedad, que requiera un rápido control respecto de la persona para la que se solicita el servicio, apreciado por el técnico, pudiendo ordenar la inmediata prestación del mismo.

Los servicios sociales municipales notificarán a la entidad prestataria el carácter urgente del servicio , quién deberá proceder a su ejecución en el plazo de 24 horas.

- La valoración de la urgencia se realizará a partir del informe técnico, en el que se expondrán las especiales circunstancias concurrentes en la solicitud remitida, enviándolo por correo electrónico a la entidad prestataria del servicio, previa autorización del Departamento de Promoción de la Autonomía Personal.

- Posteriormente, se observará la tramitación prevista para la instrucción ordinaria, en el plazo de 1 mes desde el alta en el servicio. En el expediente se indicará la fecha en la que se dio de alta en el servicio con carácter de urgencia a la entidad prestataria.

#### **Artículo 19. Resolución.**

1. La Alcaldía-Presidencia o el órgano en quien delegue, dictará resolución expresa, ya sea favorable o desfavorable, de acuerdo con la propuesta de resolución emitida por la Comisión Técnica de Valoración y Seguimiento de Prestaciones Económicas.

2. El plazo máximo para resolver las solicitudes será de tres meses, incluyéndose en dicho plazo la adopción y notificación de la resolución expresa y se contará desde la fecha de entrada en cualquiera de los registros de entrada, conforme a lo dispuesto en la LPAC. El plazo establecido quedará interrumpido cuando el procedimiento se paralice por causa imputable a la persona solicitante, de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la LPAC. El transcurso del plazo máximo de los tres meses sin que se haya notificado la resolución expresa del procedimiento al solicitante, le legitima para entenderla desestimada por silencio administrativo pudiendo acudir a la jurisdicción contencioso-administrativa.

3. La resolución administrativa será notificada al/la solicitante o representante legal, expresando los recursos que en contra de la misma procedan, órgano ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlo, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar, en su caso, otros que estimen procedentes.



4. En caso de concesión, la resolución incluirá, características del servicio y aquellos datos necesarios para la adecuada prestación del servicio, incluyendo necesariamente la modalidad de la prestación y la intensidad del servicio (de conformidad con el **Anexo II** de esta resolución).

5. En caso de denegación, la resolución deberá estar suficientemente motivada.

6. Las solicitudes de desistimiento del solicitante o fallecimiento del mismo durante el transcurso de la tramitación, serán objeto de la oportuna resolución.

#### **Artículo 20. Lista de espera.**

Las personas usuarias que hayan obtenido una resolución de concesión de servicio, pero hayan quedado en situación de lista de espera por limitaciones presupuestarias, se incluirán en una lista ordenada, de mayor a menor por puntuación obtenida en el baremo. A igualdad de puntos, tendrá prioridad el expediente de menor capacidad económica y con carácter subsidiario el de mayor tiempo en lista de espera, por orden de registro de entrada en fecha de solicitud de la prestación.

La inscripción en la lista de espera tendrá un año de vigencia contando desde la fecha de inclusión del solicitante en la misma, sin perjuicio del derecho que asiste al ciudadano de solicitar de nuevo el servicio pasado este plazo.

### **TÍTULO V.- ALTA, SEGUIMIENTO Y MODIFICACIÓN.**

#### **Artículo 21. Alta en el servicio.**

**1.** Dictada la resolución por la que se apruebe la concesión del servicio y una vez notificada a los/as interesados/as, el responsable del contrato, efectuará comunicación de alta en el servicio, a la empresa



adjudicataria quien comunicará al beneficiario o a su representante legal la fecha efectiva de alta en el mismo. La fecha de alta en el servicio servirá de cómputo del plazo de concesión .

**2.** La orden de alta contendrá la siguiente información:

- fecha efectiva del alta.
- datos de identificación del titular del servicio.
- teléfono contacto persona usuaria , cuidador, representante legal.
- tipo de prestación, frecuencia y horario del servicio.
- domicilio alternativo para prestación del servicio.
- otras circunstancias de especial relevancia que puedan afectar a la prestación del servicio.

**3.** El alta en el servicio se hará efectiva tras la firma de la persona usuaria del documento de aceptación de compromisos, en el que expresa su conformidad con las condiciones de la prestación del mismo (derechos y deberes).

## **Artículo 22. Seguimiento.**

**1.** Una vez iniciado el servicio se llevará a cabo un seguimiento de cada caso, que se realizará por los/las trabajadores/as sociales en coordinación con la empresa que presta el servicio. El seguimiento periódico posibilitará la adaptación del servicio a las necesidades de la persona usuaria, priorizando la tramitación de la Dependencia en aquellos casos susceptibles de reconociendo de grado de dependencia.

Se realizará un informe mensual por la empresa adjudicataria en la que se recojan las principales incidencias.

**2.** Será obligación del personal de coordinación de la empresa adjudicataria, realizar al menos una visita de seguimiento anual, donde se actualizará el informe social de inicio realizado por la entidad, se recabará nuevamente el documento de conformidad de la persona usuaria con la información actualizada y se valorará su evolución desde el inicio de la prestación del servicio.

**3.** La empresa adjudicataria deberá garantizar que las personas beneficiarias de los servicios reciben la prestación con total garantía y realizar un seguimiento individualizado por parte de los/las profesionales que prestan el servicio. Por este motivo la asistencia del personal que prestan los servicios es necesario para realizar un seguimiento semanal individualizado de las personas usuarias.



### **Artículo 23. Modificación del servicio.**

Las modificaciones se pueden producir a solicitud del/la interesado/a o representante legal o bien a propuesta del técnico/a de servicios sociales o de la coordinación de la empresa adjudicataria que justifiquen suficientemente la necesidad de modificación, estando sujeta siempre a valoración técnica del profesional de referencia.

La propuesta de modificación vendrá acompañada de la documentación necesaria para la justificación de la misma.

Dicha modificación será comunicada a la empresa prestadora y deberá constar en el expediente del usuario.

## **TÍTULO VI. BAJAS Y AUSENCIAS DOMICILIARIAS.**

### **Artículo 24. Baja temporal en el servicio.**

**1.** Bajas temporales: tendrán tal consideración aquellas que signifiquen un cese temporal en la prestación del servicio (como máximo tres meses) por alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Hospitalizaciones.
- b) Incumplimiento puntual por la persona usuaria de alguno de los deberes recogido en la normativa que corresponda, previa tramitación del correspondiente expediente sancionador.
- c) Acogimiento familiar temporal.
- d) Ingresos temporales en Centros Residenciales.
- e) Cambios temporales en la unidad de convivencia.
- f) Ausencias domiciliarias temporales (períodos vacacionales).
- g) Más de tres ausencias domiciliarias injustificadas en el plazo de un mes.
- h) Criterio profesional motivado.

- La duración de las bajas temporales no podrá ser superior a 3 meses salvo causa justificada valorada por el/ la *Trabajador/a* Social responsable del expediente.



- La reactivación del servicio deberá solicitarse por la persona usuaria, familiares o por los técnicos municipales con una antelación de 48 horas antes del inicio del mismo en casos de urgencia o 7 días naturales en casos ordinarios, a la empresa adjudicataria.

- Antes de proceder a una reactivación del servicio se deben valorar posibles cambios de la situación socio-sanitaria y en su caso, aportar nuevo informe médico y social sobre esas circunstancias.

Tanto la suspensión como la reactivación del servicio, tendrá efecto desde el momento en que se produzca la comunicación a la empresa adjudicataria, bien por la propia interesada, un familiar, o el/la Trabajador/a Social responsable del expediente.

Durante el tiempo que se mantenga esta situación, no se prestarán los servicios. En el informe mensual realizada por la empresa adjudicataria se detallarán las personas usuarias que estén en esta situación.

#### **Artículo 25. Bajas definitivas.**

Determinan que el/la usuario/a deja de disfrutar del servicio de forma definitiva, produciéndose la extinción del mismo mediante resolución dictada al efecto.

**1.** Son causas de baja definitiva o extinción del servicio:

a) Renuncia o fallecimiento del/la beneficiario/a.

b) Desaparición de la necesidad que motivó la concesión y/o pérdida de alguno de los requisitos que justificaron la concesión.

c) Acceso del/la usuario/a a otro recurso o servicio incompatible con esta prestación.

d) Traslado del/la usuario/a a otro municipio.

e) Incumplimiento de las condiciones fijadas para la prestación y/o de las obligaciones exigidas en este reglamento.

f) Ausencia reiterada del/la usuario/a en su domicilio sin previa comunicación, en el horario establecido para la prestación del servicio. Se considerará que se produce dicha situación cuando se produzcan diez ausencias en 1 mes.

g) Si como consecuencia del seguimiento establecido en el artículo 22 no concurrieran las circunstancias tenidas en cuenta que motivaron la concesión del servicio, se procederá a su extinción, dictándose al efecto la correspondiente resolución motivada.



h) Superar el tiempo máximo 3 meses establecido de la baja temporal, salvo supuestos sanitarios debidamente justificados.

i) Obtener la persona usuaria la resolución de grado de dependencia, y ser beneficiaria de una prestación incompatible con el SAD municipal, según establece la normativa reguladora de la dependencia.

j) Por otras causas graves que imposibiliten la prestación del servicio, previo informe motivado del trabajador social.

**2.** En todos los casos de extinción o bajas definitivas, se dictará al efecto la correspondiente resolución motivada, que se notificará en forma fehaciente al beneficiario del servicio.

#### **Artículo 26. Instrucción de las bajas.**

Las bajas se podrán producir :

**1. A instancia de parte:** por voluntad de la persona usuaria o su representante legal.

a) En el supuesto de una baja temporal, la persona usuaria lo comunicará a los Servicios Sociales Municipales y a la empresa adjudicataria para su constancia en el registro correspondiente.

b) En el supuesto de una baja definitiva, lo comunicará la persona usuaria o su representante legal, dejando constancia de forma fehaciente por escrito, indicando los motivos de la baja, así como la fecha en que se dejará de prestarse el servicio. Será adoptada correspondiente resolución de la baja, que implicará el cese en la prestación del servicio.

**2. De oficio:** Si del seguimiento del servicio, resultara que la persona beneficiaria no reúne los requisitos para seguir con la prestación y/o se hubieran producido modificaciones básicas en las circunstancias que motivaron la concesión, la persona responsable de la empresa adjudicataria elaborará un informe en el que expondrá las causas que justifican la baja en el servicio, informando a la persona interesada y al responsable del contrato, para su resolución, tras el estudio de la situación y audiencia de la persona beneficiaria.

La resolución motivada que se adopte al respecto, se registrará en el sistema y se notificará a la empresa y al interesado.

#### **Artículo 27. Ausencias domiciliarias.**



La ausencia domiciliaria se produce cuando la persona usuaria no está presente en su domicilio, o en el segundo domicilio indicado, sin previa comunicación durante la franja horaria establecida para la prestación del servicio. Esta ausencia será equiparable a la negativa a abrir la puerta.

Se consideran ausencias domiciliarias las bajas fortuitas por hospitalizaciones de urgencia y fallecimientos.

## TÍTULO VII. RÉGIMEN SANCIONADOR.

### Artículo 28. Infracciones.

Constituirán infracciones las acciones u omisiones que vulneren lo establecido en la normativa municipal, estatal o autonómica que resulte de aplicación. Las infracciones se clasificarán en:

**1. Infracciones leves:** se consideran aquellas que sean de escasa relevancia, se cometan por simple negligencia o constituyan incumplimientos que no causen grave quebranto en la prestación del servicio.

Se valorarán como infracciones leves:

- Tratar de manera ocasional sin el debido respeto al personal del servicio, tratándolo de forma peyorativa.
- Dos ausencias sin previo aviso del domicilio, salvo por causas justificadas, en el plazo de un mes.
- No comunicar las variaciones en los datos aportados en el expediente de concesión y/o revisión de las condiciones de prestación del servicio.
- Falta de colaboración para el adecuado funcionamiento del servicio.

Las faltas leves prescribirán a los seis meses.

**2. Infracciones graves:** se consideran aquellas que impliquen conducta de carácter doloso y las que causen perjuicio grave a la prestación del servicio y las que aun estando tipificadas como leves, supongan una reiteración de 3 infracciones leves en el plazo de 1 mes.

Se valorarán como infracciones graves :

- Faltas de respeto y consideración al personal adscrito al servicio.
- Incumplimiento del contenido del contrato de la prestación del servicio .



- Más de tres y hasta un máximo de diez ausencias injustificadas sin previo aviso del domicilio en el plazo de un mes.

- La reiteración de tres faltas leves de igual o distinta naturaleza en el plazo de tres meses.

La faltas graves prescribirán a los dos años.

**3. Infracciones muy graves:** las que atenten los derechos constitucionalmente reconocidos a las personas prestadoras del servicio, así como aquellos que causen muy grave perjuicio en la prestación del servicio.

Se valorarán como infracciones muy graves :

- Dispensar al personal del servicio trato discriminatorio, degradante o incompatible con la dignidad de las personas.

- A partir de diez ausencias, injustificadas y sin previo aviso, del domicilio en el plazo de un mes.

- Falseamiento u ocultación en los datos e información necesarios para la valoración del expediente de concesión o renovación del servicio.

- Reiteración de tres faltas graves de igual o distinta naturaleza en el plazo de seis meses.

- Poner en riesgo la integridad física de las personas prestadoras del servicio.

Las faltas muy graves prescribirán a los tres años.

## **Artículo 29. Sanciones.**

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

### **1. En el caso de infracciones leves:**

- Amonestación verbal y privada por parte del/la trabajador/a social, tutor de referencia, de la cual se realizará diligencia en el expediente de la persona usuaria.

### **2. En el caso de infracciones graves:**

- Amonestación escrita por la Comisión Técnica de Prestaciones y Ayudas Económicas en la que conste la infracción cometida.



- Baja temporal del servicio por un período entre quince días y un mes, atendiendo a la intencionalidad, reiteración y gravedad del daño causado, mediante acuerdo tomado por la Dirección Técnica de Servicios Sociales, en la que conste la infracción cometida.

**3. En el caso de infracciones muy graves:**

- Baja definitiva del servicio.

La imposición de las sanciones para las infracciones graves y muy graves solo podrá realizarse previa tramitación del correspondiente expediente sancionador, previsto en la LPAC y que será resuelto por el órgano competente. La resolución que se adopte al respecto, se registrará en el sistema y se notificará a la empresa y al interesado.

**DISPOSICIONES ADICIONALES**

**Disposición Adicional Primera.**

Se faculta a la Alcaldía y por su delegación la Concejalía de Bienestar Social, mediante resolución dictada al efecto, para interpretar, aclarar, desarrollar, ejecutar las presentes normas.

Se faculta a la Junta de Gobierno Local para introducir modificaciones en los Baremos que figuran en los Anexos I y II del presente Reglamento, publicándose asimismo dicho acuerdo en el Boletín Oficial de la Provincia.

**Disposición Adicional Segunda.**

Las referencias que se hacen en este reglamento relativas al Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM) se entenderán hechas a las actualizaciones que se realicen anualmente por el organismo competente.

**Disposición Adicional Tercera.**

En lo relativo al uso, y protección de los datos contenidos en la documentación presentada a efectos de tramitar la prestación, así como el personal que intervenga en la prestación de las actuaciones objeto de este reglamento, se ajustarán, en cuanto al tratamiento de datos de carácter personal relativos a los



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL

usuarios del mismo, a respetar las prescripciones de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos digitales, y del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y el Consejo, de 27 de abril de 2016 y demás normativa vigente en la materia.

### **DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA**

Desde la entrada en vigor del presente reglamento, resultará de aplicación lo dispuesto en la misma, en todo lo que sea favorable al interesado. Si bien transcurrido el plazo de 2 años desde la entrada en vigor, le será de aplicación íntegra lo establecido en el presente reglamento.

### **DISPOSICIÓN DEROGATORIA**

Con la entrada en vigor del presente reglamento, queda derogado el Reglamento del Servicio Ayuda a Domicilio publicado en el BOP el 15 de febrero de 2003.

### **DISPOSICIÓN FINAL**

El presente reglamento entrará en vigor cuando haya sido aprobado definitivamente y publicado en el Boletín Oficial de la Provincia, y haya transcurrido el plazo de quince días hábiles establecido en el artículo 65.2 de la Ley 7/ 1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local.



ANEXO I. BAREMO

**BAREMO RECURSOS MUNICIPALES DE ATENCIÓN DOMICILIARIA**

**SITUACIÓN ECONÓMICA (14 pagas)**

**Un solo miembro en la unidad de convivencia**

<b>% IPREM</b>	<b>AL AÑO</b>	<b>PUNTUACIÓN</b>
Hasta el 100 %		<b>4</b>
Del 100 al 125 %		<b>3</b>
Del 125 al 150 %		<b>2</b>
Del 150 al 200 %		<b>1</b>

A partir del 200 % IPREM-----Excluyente (sin perjuicio de situación de especial vulnerabilidad, previa evaluación e informe técnico, por el tiempo que concurra dicha situación y dictamen favorable de la Comisión Técnica de Valoración y Seguimiento Prestaciones Económicas).

**Mas de un miembro en la unidad de convivencia**

<b>% IPREM</b>	<b>AL AÑO</b>	<b>PUNTUACIÓN</b>
Hasta el 95 %		<b>4</b>
Del 95 al 105 %		<b>3</b>
Del 105 al 115 %		<b>2</b>
Del 115 al 125 %		<b>1</b>

A partir del 125 % IPREM -----Excluyente (sin perjuicio de situación de especial vulnerabilidad, previa evaluación e informe técnico, por el tiempo que concurra dicha situación y dictamen favorable de la Comisión Técnica de Valoración y Seguimiento Prestaciones Económicas).

**SITUACIÓN SOCIO FAMILIAR (puntuación máximo 43 puntos - a mayor puntuación, mayor situación de riesgo)****Administración económica (hasta 6 puntos)**

Dependencia económica de terceros (familiares, amigos, vecinos...)	0	1	2
Dificultad para administrar sus recursos económicos y patrimoniales	0	1	2
Falta de liquidez y/o disponibilidad de sus recursos económicos	0	1	2
<b>TOTAL</b>			

**Capacidad para desenvolverse en su medio (hasta 10 puntos)**

<u>Capacidad autocuidados</u> : atención aseo personal, toma de medicación, alimentación equilibrada y saludable, cuidado imagen personal...	0	1	2
<u>Capacidad de autoprotección</u> : capacidad de buscar ayuda en situaciones de peligro, usar teléfono...	0	1	2
<u>Capacidad para realizar las tareas domésticas</u> : limpieza de la vivienda, preparación de comidas, realización compras, organización doméstica...	0	1	2
<u>Capacidad para las relaciones sociales</u> : relaciones con vecinos, amigos, entorno, participación acciones comunitarias ...	0	1	2
<u>Capacidad de gestión de recursos</u> : sociales, sanitarios, bancarios, jurídicos...	0	1	2
<b>TOTAL</b>			

**Relaciones sociales (hasta 3 puntos)**

Sale del domicilio y mantiene relaciones con familiares y amigos	0
Sale del domicilio, pero no mantiene relaciones sociales	1
No sale del domicilio, pero mantiene relaciones con familiares y amigos	2
No sale de su domicilio y carece de red social. Aislamiento social	3
<b>TOTAL</b>	

**Red de apoyo social o familiar (hasta 3 puntos)**

Cuenta con red familiar y/o social que apoyan periódicamente: una o mas veces por semana	0
Red familiar y/o social que apoyan esporádicamente: menos de una vez por semana	1
Con red familiar y/o social que prestan apoyo puntual: apoyos irregulares, sin continuidad	2
Sin red familiar y/o social de apoyo	3
<b>TOTAL</b>	

**Otras circunstancias relacionales (hasta 12 puntos)**

Sobrecarga física y/o emocional del cuidador/a principal	0	1	2	3
Dependencia de la persona de su entorno (vivienda, económicamente...)	0	1	2	3
Abuso de sustancias tóxicas de la persona dependiente o su cuidador/a	0	1	2	3
Mala relación/conflictiva con el vecindario, familia, amigos...	0	1	2	3
<b>TOTAL</b>				

**SITUACIÓN VIVIENDA (hasta 9 puntos)****Accesibilidad de la vivienda**

No existen barreras arquitectónicas	0
Existen barreras arquitectónicas en el acceso a la vivienda	2
Existen barreras arquitectónicas dentro de la vivienda	2
Existen barreras arquitectónicas tanto dentro como para el acceso a la vivienda	3
<b>TOTAL</b>	

**Condiciones de higiene y habitabilidad**

Adecuadas condiciones de higiene y habitabilidad. Dispone de todos los suministros (agua, luz...) y equipamientos básicos (teléfono, baño...)	0
Mínimas condiciones de higiene y habitabilidad	2
Deficientes condiciones de higiene y habitabilidad	3
<b>TOTAL</b>	



**Ubicación y entorno de la vivienda**

Acceso próximo a los recursos básicos necesarios: supermercados, centros de salud, centro social, centros comunitarios, otros...	0
Es necesario la utilización de transporte para acceder a los recursos básicos	2
Vivienda aislada, dificultad para acceder a recursos básicos: centro médico, comercios, centros sociales, comunitarios....	3
<b>TOTAL</b>	

**VALORACIÓN DE LA SITUACIÓN FÍSICA Y COGNITIVA**

**-Valoración física (hasta 20 puntos)**

**Movilidad**

Camina con normalidad	0
Camina con dificultad	1
Precisa ayuda para caminar	2
Precisa de silla de ruedas	3
Dependiente	4
<b>TOTAL</b>	

**Vestido**

Se viste solo y correctamente	0
Se viste solo pero incorrectamente	1
Precisa supervisión	2
Precisa ayuda de otra persona	3
No puede vestirse solo	4
<b>TOTAL</b>	



Aseo/ducha

Se asea solo	0
Lo realiza solo pero mal	1
Precisa supervisión	2
Precisa ayuda de otra persona	3
Incapaz de hacerlo solo	4
<b>TOTAL</b>	

Alimentación

Se alimenta correctamente, no precisa ayuda	0
Se alimenta con la mínima ayuda	1
Precisa supervisión	2
Precisa ayuda de otra persona	3
Incapaz de alimentarse por si solo	4
<b>TOTAL</b>	

Continencia de esfínteres

Continencia completa	0
Incontinencia ocasional	1
Incontinencia con frecuencia	2
Incontinencia vesical total	3
Incontinencia completa (vesical y fecal)	4
<b>TOTAL</b>	



**Valoración situación cognitiva (puntuación máxima 20 puntos)**

**Memoria**

Normal, sin alteraciones	0
Alteraciones leves	1
Alteraciones moderadas	2
Alteraciones graves	3
Alteraciones muy graves	4
<b>TOTAL</b>	

**Orientación temporo-espacial**

Normal, sin alteraciones	0
Alteraciones leves	1
Alteraciones moderadas	2
Alteraciones graves	3
Alteraciones muy graves	4
<b>TOTAL</b>	

**Comunicación (capacidad de comprensión y/o expresión)**

Normal, sin alteraciones	0
Alteraciones leves	1
Alteraciones moderadas	2
Alteraciones graves	3
Alteraciones muy graves	4
<b>TOTAL</b>	



Percepción y pensamiento (delirios, ideas paranoides, alucinaciones...)

Normal, sin alteraciones	0
Alteraciones leves	1
Alteraciones moderadas	2
Alteraciones graves	3
Alteraciones muy graves	4
<b>TOTAL</b>	

Situación emocional

Normal, sin alteraciones	0
Alteraciones leves	1
Alteraciones moderadas	2
Alteraciones graves	3
Alteraciones muy graves	4
<b>TOTAL</b>	



**ANEXO II. INTENSIDADES DEL SAD.**

<b>Puntuación</b>	<b>Nivel de dependencia</b>	<b>Recurso idóneo</b>	<b>Intervalo horas máximas y mínimas</b>
A partir de 50	Total	Ingreso Residencia Atención personal	De 8 a 14 h/ semana
De 35 a 50	Parcial	Atención personal y domestica	De 5 a 7 h/ semana
De 20 a 35	Leve	Doméstico	De 1 a 5 h/ semana
De 0 a 20	Independiente	Ninguno	Ninguno salvo valoración técnica

**ORIENTACIONES:**

- La situación idónea donde debe aplicarse el Servicio de Ayuda a Domicilio en todas sus acepciones es la establecida en el nivel de dependencia moderada (de 35 a 50 puntos) o leve (de 20 a 35 puntos).
- Respecto a la inexistencia de nivel de dependencia (de 0 a 20 puntos), en principio, no procederá tramitar recurso alguno salvo valoración técnica en casos excepcionales y mediante informe fundamentado del técnico que lo proponga.  
Podemos valorarlo ante situaciones de especial vulnerabilidad, donde concurren indicadores de riesgo que haga necesaria la supervisión de la situación expuesta (situaciones de soledad no deseada, autonegligencia, carencia de red socio-familiar de apoyo/supervisión, situaciones sanitarias sobrevenidas...).
- Cuando la puntuación obtenida sea superior a 50 puntos en la valoración de la situación física, cognitiva y socio- familiar, se prestará el servicio si se valora técnicamente de manera excepcional y de forma temporal, mientras se arbitran recursos idóneos que den una adecuada cobertura y atención a la situación y a las necesidades socio-sanitarias de la persona.
- Los intervalos de la equivalencia en horas son orientativos, sirviendo como referencia para establecer el computo máximo en horas de prestación según el nivel de dependencia y la falta de autonomía que presente la persona, así como los indicadores de riesgo existentes (sin apoyo familiar, cuidadores negligentes o sin las habilidades necesarias para el cuidado y atención de una persona que lo precise...)
- El horario habitual de prestación será de 8 a 22 horas en días laborales, debiendo tenerse en cuenta que se trata de un servicio que se factura en función de las horas reales de atención. En el supuesto de atención a menores, el horario podrá iniciarse a las 7:30 horas.
- En días festivos (fines de semana y festivos estipuladas en el calendario laboral aplicable en el municipio de Alicante), la prestación preferente será la de servicios de atención de carácter personal.