

Mancomunidad Intermunicipal  
de Servicios Sociales  
"LAS VEGAS"

CIEMPOZUELOS ♦ CHINCHÓN ♦ MORATA DE TAJUÑA  
SAN MARTÍN DE LA VEGA ♦ TITULCIA ♦ VILLACONEJOS

## ORDENANZA GENERAL REGULADORA DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DE LA MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS SOCIALES "LAS VEGAS".

### TÍTULO I Disposiciones Generales

#### Artículo 1. Objeto

La presente ordenanza tiene por objeto:

- a) Regular en el ámbito de la Mancomunidad Intermunicipal de Servicios Sociales "Las Vegas" la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio.
- b) Establecer el procedimiento aplicable para la tramitación y adjudicación del citado Servicio, así como determinar su intensidad y régimen de incompatibilidades.
- c) Aprobar los baremos, mediante los que se establecen los criterios que permitirán identificar las situaciones de necesidad y aportaciones económicas de los/as solicitantes.

#### Artículo 2. Concepto y finalidad del Servicio de Ayuda a Domicilio

Según la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en el capítulo 2, artículo 18.2.C), que dice Atención domiciliaria, consistente en ofrecer un conjunto de acciones a personas o familias en su propio domicilio, para facilitar su desenvolvimiento y permanencia en su entorno habitual, y el Decreto 88/2002, que la regula, la Ayuda a Domicilio se configura como una prestación de Servicios Sociales, cuyas finalidades son:

- a) Procurar un nivel de atenciones o cuidados personales, domésticos, sociales y técnicos, suficientes para proporcionar a sus usuarios la posibilidad de permanecer en su medio habitual de convivencia.
- b) Potenciar la autonomía personal y la integración en el medio habitual de los/as usuarios de la prestación, estimulando la adquisición de competencias personales.



- c) Apoyar la organización familiar evitando situaciones de crisis, sin suplir en ningún caso la responsabilidad de aquella.
- d) Evitar el deterioro de las condiciones de vida de las personas que por diversas circunstancias se encuentren limitadas en su autonomía personal.
- e) Evitar, en la medida de lo posible, institucionalizaciones innecesarias.

### **Artículo 3. Ámbito de aplicación**

La presente ordenanza regula el Servicio de Ayuda Domiciliaria que se prestará en los domicilios particulares, propios o de las familias de las personas beneficiarias, dentro de los términos municipales de los municipios que integran la Mancomunidad Intermunicipal de Servicios Sociales “Las Vegas”.

**Artículo 4.** Modalidades y características técnicas de los servicios de atención domiciliaria.

**El Servicio de ayuda a domicilio tiene dos modalidades:** atención personal y doméstica, las cuales se complementan entre sí:

#### **4.1. Tareas incluidas en los servicios relacionados con la atención personal:**

- Adiestramiento en la realización en de las actividades de la vida cotidiana en el entorno doméstico, en el fomento de hábitos de higiene y en orden y en la adecuada utilización de ayudas técnicas y adaptaciones pautadas que potencien la autonomía del usuario/a.
- Atención especial al mantenimiento de la higiene personal para personas encamadas, incontinentes, a fin de evitar la formación de úlceras
- Ayuda para la ingestión de alimentos para aquellos usuarios/as que no pueden comer por sí mismos.
- Ayuda en la toma de la medicación, siguiendo las órdenes escritas del personal facultativo del centro de salud.
- Ayuda o apoyo a la movilización, tanto dentro como fuera del domicilio, entre las que se incluyen levantar y acostar de la cama, así como traslados de posición y ubicación (traslados cama /sillón y cambios posturales).
- Acompañamiento a visitas terapéuticas, en casos de urgencia, a requerimiento de organismos oficiales, siempre que no exista familia o voluntariado.
- Recogida y gestión de recetas y documentos relacionados con la vida diaria del usuario/a.
- Apoyo, en los casos en que sea necesario, en las actividades normales propias de la convivencia del usuario/a en su municipio de residencia.



- Facilitación de actividades de ocio en el domicilio.

#### 4.2. Tareas incluidas en los servicios relacionados con la atención doméstica:

- Limpieza de la vivienda: se adecuará a una actividad de limpieza cotidiana y su mantenimiento en condiciones aceptables de higiene y salubridad.
- Lavado, planchado, repaso u organización de la ropa dentro del hogar.
- Realización de compra de alimentos y de otros productos de primera necesidad, siempre a cargo del usuario/a del servicio.
- Elaboración de alimentos en el hogar.
- Suministro a domicilio de alimentos preparados o servicios análogos.
- Tareas de mantenimiento básico de utensilios domésticos y de uso personal.

Los útiles y material de trabajo correrán por cuenta de la persona usuaria, debiendo asumir los daños, roturas y desgaste natural de los materiales utilizados por el/la auxiliar de ayuda a domicilio, como normales debido al uso, salvo en los supuestos de negligencia personal.

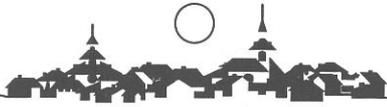
#### 4.3. Servicios excluidos:

En cuanto a la atención personal: los de carácter sanitario, rehabilitador y, en general, todos aquellos que impliquen por parte del auxiliar una especialización de la que carece, entre otros:

- Inyectables, colocación o retirada de sondas, así como la manipulación de aparatos o instrumentos que precisen unos conocimientos profesionales competentes del personal sanitario.
- Toma de tensión, suministrar mediación que implique cierto grado de conocimiento y especialización por parte de quien lo administra.
- Ayudar al usuario/a en la realización de ejercicios de rehabilitación o mantenimiento.
- Curas de enfermería.
- Actuaciones podológicas cuando exista riesgo para la salud.
- Movilizaciones a la calle cuando no se disponga de medios que faciliten el traslado y existan barreras arquitectónicas que pongan en riesgo tanto la salud de la persona usuaria como de la persona auxiliar.

En cuanto a las tareas del hogar:

- La atención a otros miembros de la familia o allegados que habiten en el mismo domicilio y no sean beneficiarios/as del servicio.
- La realización de arreglos en la casa de cierta entidad: pintura, empapelado, etc.
- La atención de animales de compañía.
- La prestación del servicio más allá de las horas estipuladas.



- La realización de aquellas tareas domésticas que suponen un riesgo físico para el auxiliar y/o un peligro para la salud, de acuerdo con la legislación laboral vigente.

## **Artículo 5. Extensión y límites**

**5.1.** El Servicio de Ayuda a Domicilio regulado en la presente ordenanza se concederá por periodos de dos años de duración a contar desde la fecha de formalización del alta en el servicio. Para valorar la continuidad del servicio se realizarán las revisiones oportunas por parte de los Servicios Sociales municipales.

**5.2.** La extensión y límites de los servicios que puedan reconocerse vendrán condicionados por la limitación presupuestaria anual, y asimismo, se tendrán en cuenta los criterios establecidos en la presente ordenanza, los dados por la Consejería de Familia y Asuntos Sociales en el marco del Convenio para la financiación de los Servicios Sociales de Atención Primaria y de Promoción de la Autonomía Personal y la Atención a las Personas en Situación de Dependencia, y los establecidos en las órdenes reglamentarias aprobadas por la Comunidad de Madrid en esta materia.

**5.3.** La intensidad en la asignación del Servicio se determinará mediante la aplicación del ANEXO I referido a los criterios de asignación de horas/mes, por lo determinado en la resolución del Programa Individual de Atención (PIA), y por las instrucciones dadas por la Dirección General de Dependencia en el marco del Convenio anteriormente mencionado para usuarios/as del Servicio con resolución de Grado y Nivel de Dependencia.

**5.4.** En el caso de que por el carácter limitado de los créditos se haga necesario fijar un orden de prelación, se confeccionará una lista de espera teniendo en cuenta los siguientes criterios:

1. Las solicitudes con Resolución del Programa Individual de Atención.
2. Aquellos que hubiesen obtenido mayor puntuación en la aplicación del baremo. ANEXO I. En caso de igualdad en la puntuación obtenida, se priorizará a las personas con servicios de atención personal y/o con menores recursos económicos y la fecha de solicitud.
3. Las solicitudes con Resolución de Grado y Nivel de Dependencia.
4. En cualquier caso, todo/a beneficiario/a de la prestación de Ayuda a Domicilio tendrá derecho a su continuidad en tanto perduren las condiciones que motivaron su inclusión en el Servicio.

**5.5.** En supuestos de urgencia, ausencia temporal o definitiva de los responsables del cuidado del solicitante o comunicación de terceras personas de situaciones de emergencia, se valorará la pertinencia de la aplicación del Servicio mediante la puesta en marcha del **procedimiento de urgencia**, iniciando el Servicio si procede en un plazo máximo de 48



horas, cumplimentándose posteriormente el expediente correspondiente y procediendo a su valoración definitiva.

**5.6.** Las bajas que pudieran producirse con carácter temporal, por hospitalización, traslado a otro domicilio, u otras causas de fuerza mayor, implicarán una suspensión del Servicio de ayuda a domicilio desde el día en que se producen pero no darán lugar a la extinción de la prestación hasta que hayan transcurrido un máximo de tres meses. Superado dicho plazo sin que haya retornado el/la usuario/a a su domicilio, se procederá a la extinción del Servicio.

**5.7.** El tiempo de atención personal o doméstica que recibirá cada usuario/a será prescrito por los/as trabajadore/as sociales correspondientes, atendiendo a la situación de necesidad del/a solicitante y a la finalidad de la prestación. Según ANEXO I. Salvo circunstancias excepcionales, debidamente justificadas, el tiempo de atención reconocido a cada usuario/a no excederá de dos horas diarias, excepto en los casos así establecido por el PIA.

**5.8.** Los/as trabajadores sociales de cada municipio deberán mantener actualizada la información de los casos realizando visitas a domicilio por lo menos dos veces al año, actualizando los datos que fueran necesarios sobre las condiciones personales, familiares, económicas y de salud de cada usuario/a. Cuando de dicha actualización se deriven modificaciones en las condiciones iniciales reconocidas para la prestación del Servicio, deberá proponerla por escrito utilizando los soportes correspondientes.

**5.9.** A fin de garantizar la calidad, profesionalidad y eficacia del Servicio, se prestará especial atención a la cualificación del personal que hace efectiva la prestación de Ayuda a Domicilio. Se habrá de tener en cuenta en este sentido que dicho personal deberá conocer la finalidad y principios de la prestación, las dificultades específicas que pueden derivarse de la atención a personas con limitaciones físicas o psíquicas en su autonomía, como actuar ante posibles situaciones de emergencia y la importancia de preservar la intimidad del/la usuario/a y el secreto profesional. Es condición de este Servicio que no exista relación de parentesco entre el/la usuario/a y el/la auxiliar de Ayuda a Domicilio.

**5.10.** Teniendo en cuenta la posibilidad de que la persona beneficiaria se encuentre en situación de rotación familiar y tenga asignado un Servicio de Atención Domiciliaria, se podrá prestar el Servicio en uno o más domicilios, siempre que se hallen dentro de los términos municipales de los municipios que integran la Mancomunidad de Servicios Sociales "Las Vegas" y previa valoración de la situación familiar y económica de cada domicilio.

**5.11.** En el caso de Atención domiciliaria prestada a mayores o discapacitados se contabilizarán los ingresos económicos de la unidad de convivencia por repercutir el Servicio a todos los miembros.



**5.12.** Tendrán preferencia los servicios de atención personal sobre la atención doméstica y las personas con menos recursos económicos.

#### **Artículo 6. Incompatibilidades**

El Servicio será incompatible cuando se produzca alguna de las siguientes situaciones:

- a) Tener contratado de forma privada un Servicio de análogas características. Dicha circunstancia será valorada por los Servicios Sociales cuando el Servicio solicitado sea complementario por necesidades de atención personal, a excepción de personas con resolución de PIA.
- b) Percibir dichas prestaciones de análogo contenido o finalidad, reconocidos por cualquier otra entidad o institución pública que suponga una duplicidad de los referidos servicios.
- c) Ser perceptor de prestación económica para cuidados en el entorno familiar de acuerdo a la Orden 626/2010, de 21 de abril, de la Comunidad de Madrid, que regula dicha prestación, aplicándose las incompatibilidades correspondientes según la misma al Servicio de Ayuda a Domicilio.

#### **Artículo 7. Beneficiarios de la prestación**

Podrán ser beneficiarios del Servicio:

- a) Aquellas personas, familias o núcleos convivenciales que residan en la Mancomunidad de Las Vegas y requieran de un apoyo especial por razones de edad, discapacidad, salud o situación familiar para la permanencia en su medio habitual, siempre que reúnan los requisitos que para la concesión de la prestación se establezcan reglamentariamente.
- b) Personas de 65 años o más con problemas de autonomía personal reducida o limitada y no reconocidas por el Sistema de la Dependencia.
- c) Personas menores de 65 años que padezcan alguna enfermedad o limitación física o psíquica que les limite en la autonomía personal.
- d) Personas con Resolución de Grado y Nivel de Dependencia.
- e) Excepcionalmente se podrá valorar el Servicio a familias o núcleos convivenciales que se encuentren en situación de necesidad temporal sobrevenida, cuya propuesta y valoración del Servicio por parte de los/as técnicos/as de Servicios Sociales venga enmarcado en un proceso de intervención socio-familiar y de respuesta al cumplimiento de los objetivos marcados en ésta.

#### **Artículo 8. Requisitos de carácter general y específico**

**8.1.** Podrán acceder a los servicios regulados en la presente ordenanza las personas definidas como beneficiarias en el artículo 7 y que reúnan los siguientes requisitos generales:



- a) Ser español/a o nacional de un Estado miembro de la Unión Europea o nacional de un país no comunitario con residencia legal en España.
- b) Estar empadronado/a y ser residente en alguno de los municipios que integran la Mancomunidad Las Vegas, donde se solicite la prestación. Cuando se trate de personas mayores que residan por temporadas con los hijos que no excedan de 6 meses al año, será suficiente que éstos estén empadronados.
- c) Que no concorra ninguna causa o situación de incompatibilidad de las señaladas en el artículo 6.
- d) Estar al corriente con las obligaciones tributarias municipales.
- e) La Ayuda a Domicilio se prescribirá cuando se trate del recurso idóneo o técnicamente adecuado y siempre que no existan circunstancias excepcionales que por su gravedad o complejidad imposibiliten la correcta utilización de la prestación o suponga riesgos no controlados para los/las trabajadores.

**8.2.** Las condiciones de carácter específico a cualquiera de las modalidades que la prestación pueda adoptar y que habrán de concurrir en las personas, familias o unidades de convivencia que se encuentren en la situación descrita en el artículo 7 serán:

- a) Obtener la puntuación mínima que figura en los baremos de autonomía personal y/o situación sociofamiliar. Salvo en los casos de personas con resolución de Grado y Nivel de Dependencia.
- b) Aquellas personas cuyo reconocimiento de la prestación venga establecido por resolución del Programa Individual de Atención por la Dirección General de Dependencia. En este sentido, no podrán acceder al servicio las personas declaradas dependientes que hayan renunciado a los servicios de SAD delimitados en el PIA al amparo de la Ley 39/2006.
- c) Familias con discapacitados, ancianos o enfermos a su cargo.
- d) Núcleos convivenciales en situaciones de crisis temporal motivada por muerte o ausencia de alguno de los progenitores, enfermedades y hospitalizaciones temporales, graves conflictos de convivencia, o diversas circunstancias que imposibiliten la atención adecuada de los/las menores en el medio familiar.
- e) Núcleos convivenciales en situaciones de violencia de genero.

## **TÍTULO II**

### **Derechos y obligaciones de los/las beneficiarios/as**

#### **Artículo 9.** Derechos de los/las beneficiarios/as

1. A recibir asistencia sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
2. A un trato digno por parte del personal que le atienda.



3. A la confidencialidad de los datos conocidos en función de la realización del servicio.
4. A una asistencia individualizada acorde con sus necesidades específicas y según los términos y la periodicidad que previa valoración técnica se determine.
5. A cesar en la utilización del servicio por voluntad propia.

#### **Artículo 10.** Obligaciones de los/las beneficiarios/as

1. Comunicar cualquier variación de las circunstancias personales, familiares o económicas que pudieran afectar a las condiciones de la prestación del Servicio.
2. Comunicar la concesión de prestación económica para cuidados en el entorno familiar de acuerdo a la Orden 626/2010, de 21 de abril, de la Comunidad de Madrid, que regula dicha prestación.
  1. Facilitar a los/as auxiliares de Ayuda a Domicilio el acceso al domicilio en las condiciones adecuadas para la prestación del Servicio.
  2. Dar un trato digno al personal que les atienda, que no suponga vejación alguna al mismo.
  3. El pago, si hubiera lugar, de la aportación económica correspondiente.

### **TÍTULO III**

#### **Criterios de concesión**

#### **Artículo 11.** Criterios de concesión y denegación del Servicio

**11.1.** La concesión o denegación del Servicio de Ayuda a Domicilio será competencia de la Presidencia de la Mancomunidad, en base al informe de la propuesta, emitido por el/la técnico de Servicios Sociales, salvo en los casos de personas con Valoración de Dependencia y asignación por PIA de esta prestación.

**11.2.** La valoración de la situación de necesidad de cada solicitante será competencia del Equipo Técnico del Centro de Servicios Sociales. Si a criterio profesional se observara que el/la solicitante necesita ayuda para las Actividades Básicas de la Vida Diaria de forma permanente, se orientaría al usuario a solicitar la Valoración de la Dependencia.

Los/as trabajadoras/es sociales atenderán a los aspectos que se describen a continuación. La puntuación asignable a cada situación se detalla en los Anexos correspondientes al baremo.

1. **Autonomía personal (Anexo II):** hasta 15 puntos.  
Se valorarán las características personales y grado de incapacidad por deterioro físico o psíquico, crónico o transitorio y, en general, todas



aquellas condiciones que limiten o disminuyan el desenvolvimiento personal en la vida diaria del individuo.

**2. Situación socio-familiar (Anexo III):** hasta 15 puntos.

Incluirá los datos del entorno familiar y las relaciones de convivencia que vendrán a determinar el grado de abandono, soledad, desarraigo, etc., en relación con su familia más directa.

La situación económica se valorará exclusivamente a efectos de determinar las aportaciones de los/las beneficiarios/as en el coste de la prestación. Aplicando el Baremo para determinar la aportación económica según la **ORDENANZA FISCAL DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO Y TELEASISTENCIA Y PRECIOS PÚBLICOS DE LA MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS "LAS VEGAS"** . No será de aplicación dicha ordenanza cuando esta Mancomunidad tenga conocimiento de la resolución de la Dirección General de Coordinación de la Dependencia de la Comunidad de Madrid, concediendo al/la usuario/a, reconocido como dependiente explícitamente en su Programa Individual de Atención la Ayuda a Domicilio entre sus prestaciones.

**11.3.** Se denegará la concesión del Servicio a aquellos/as solicitantes que hayan falseado y/o ocultado la información recogida para determinar la pertinencia del Servicio. Comprobada la falsedad u ocultación, se podrá suspender la prestación del Servicio en cualquier momento, previa audiencia al interesado/a, a través de resolución motivada dictada al efecto, y con independencia de las responsabilidades a las que diere lugar.

## **TÍTULO IV**

### **Procedimiento, tramitación y seguimiento**

**Artículo 12.** Los pasos a seguir son:

**12.1.** Recepción de la demanda en la UTS. Iniciación del expediente: los/as interesados/as presentarán la solicitud, según modelo normalizado y proporcionado por el Centro de Servicios Sociales de la Mancomunidad de Servicios "Las Vegas", acompañada de la documentación requerida.

**12.2.** Petición de documentos al solicitante.

Documentación a presentar, personas no dependientes:

- a) Fotocopia cotejada del DNI del/a solicitante o tarjeta de residencia, así como de las personas que van a beneficiarse del servicio dentro del domicilio.
- b) Volante de empadronamiento con relación de la unidad convivencial.
- c) Libro de familia en caso necesario.
- d) Notificación de revalorización de pensiones del año en curso, expedida por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, en el caso de los/as



pensionistas. En caso de que no lo tuvieran puede solicitarse un extracto de la cuenta bancaria donde conste el importe ingresado en concepto de pensión.

Justificantes de ingresos percibidos si hay otros miembros en la unidad convivencial. En el caso en que el trabajo haya sido irregular justificar los últimos doce meses anteriores al que se cursa la solicitud.

- e) Certificado de Imputaciones del IRPF de la Agencia Tributaria. En caso de que aparezcan rendimientos en las cuentas bancarias se deberá solicitar lo reseñado en el apartado siguiente.
- f) Justificantes de las cuentas bancarias que posea donde conste el saldo medio del último trimestre.
- g) Informe médico actualizado del facultativo correspondiente, en aquellos supuestos en que se estime necesaria la verificación del grado de autonomía personal del/a solicitante, de acuerdo con el modelo correspondiente.
- h) Informe médico actualizado del facultativo correspondiente cuando los cuidadores aleguen limitaciones en su capacidad para dicho cuidado por motivos de enfermedad.
- i) Autorización bancaria con el sello de la entidad para poder pasar al cobro los recibos correspondientes a la aportación fijada en el baremo económico.

Documentación a presentar, personas dependientes:

- 1. Resolución del PIA. (En caso de haber recibido el alta por SIDEMA y no haberla recibido el dependiente, se aportará posteriormente)
- 2. Fotocopia compulsada del DNI del/a solicitante o tarjeta de residencia, así como de las personas que van a beneficiarse del servicio dentro del domicilio, excepto en los casos en los que ya están recibiendo la Ayuda a Domicilio.
- 3. Volante de empadronamiento con relación de la unidad convivencial. Excepto en los casos en los que ya están recibiendo la Ayuda a Domicilio.

**12.3.** En caso necesario entrega de la Solicitud de Informe médico acompañada del soporte de "Datos a cumplimentar por el médico" para que el solicitante lo entregue para su cumplimentación.

**12.4.** Recogida de documentos:

- Cuando están completos debe colocarse el sello de Registro de entrada en la "Solicitud de Ayuda a Domicilio".
- Se entregará una fotocopia sellada al solicitante.

Los/as interesados/as presentarán la solicitud y documentación que se relaciona en el lugar correspondiente, en cualquiera de las formas establecidas



en el art. 38.4 de la Ley 30/92 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en los Servicios Sociales municipales correspondientes al lugar de residencia del/a solicitante.

Si examinada la solicitud y documentación presentada ésta resultara incompleta o defectuosa, se requerirá al solicitante para que en el plazo de 10 días aporte la documentación necesaria o subsane los defectos observados, advirtiéndole que de no hacerlo así se dará por desistida su petición, archivándose sin más trámite, tal como dispone el art. 71.1 de la Ley 30/92 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

**12.5.** Recabar la información necesaria mediante visita a domicilio y entrevista.

**12.6.** Valoración técnica del caso que comprende:

- Diagnóstico Social.
- Objetivos.
- Propuesta de atención domiciliaria.
- Otras propuestas u orientaciones.

**12.7.** Elaboración e impresión del Informe SIUSS (expediente y módulo) en base a la información obtenida cumplimentando todos los apartados.

**12.8.** Entrega del expediente completo al Centro de Servicios Sociales.

Este debe incluir:

- Oficio de remisión con la fecha de salida de la UTS.
- Solicitud de Ayuda a Domicilio debidamente firmada por el solicitante y con Registro de Entrada en la UTS.
- Informe SIUSS con módulo de SAD.
- Los tres Baremos.
- Documentación aportada por el solicitante.

La UTS deberá quedarse con copia de la documentación entregada con fecha de entrada en el Centro de Servicios Sociales.

**12.9.** Estudio del caso por la Dirección y Coordinación.

**12.10.** Aprobación, denegación o solicitud al/a interesado/a o al trabajador/a social de documentación complementaria por parte de la Dirección del Centro de Servicios Sociales.

**12.11.** Visto bueno o denegación por el/la Presidente/a de la Mancomunidad. El plazo máximo para dictar resolución será de tres meses contando desde la entrada de la solicitud en el órgano competente.



**12.12.** Envío de la carta de notificación al solicitante desde el Centro de Servicios Sociales con “Acuse de recibo” y copia el/a trabajador/a social por fax o por e-mail. La resolución se notificará al/a interesado en el plazo de 10 días y contra la misma podrá interponerse recurso ordinario ante el órgano superior jerárquico competente para resolver.

**12.13.** Asignado el Servicio al usuario/a, el/a trabajador/a social de referencia comunicará a la entidad adjudicataria por escrito:

- a) Las personas que serán beneficiarias del Servicio.
- b) El número de horas y periodicidad con que ha de prestarse en cada caso, así como el horario en aquellas prestaciones que lo requieran (levantar y acostar, comida, acompañamiento al médico, y otras similares). Una vez concretado el horario para servicios se admitirá una oscilación máxima de media hora sobre el mismo. La fecha de comienzo de la prestación y la fecha de finalización en el caso de que el Servicio concedido sea solo por un período de tiempo.
- c) Las prestaciones específicas de la atención a cada usuario/a.
- d) Las modificaciones que sea preciso introducir en cada caso, para garantizar el mejor funcionamiento del Servicio.

El plazo de inicio de prestación del Servicio por la entidad contratante, no será superior a siete (7) días a partir del recibo de la orden de alta. En los casos de extrema urgencia, dictaminados por lo/as técnicos municipales, los servicios deberán prestarse dentro de las 24 horas siguientes a la comunicación municipal, que inicialmente podrá ser telefónica con posterior ratificación mediante la resolución administrativa correspondiente.

**12.14.** En la visita a domicilio que realizarán conjuntamente el/a trabajador/a social de referencia, el/a coordinador/a de la empresa que presta el Servicio y el/a auxiliar de Ayuda a Domicilio, se formalizará el documento de aceptación del Servicio que deberá rellenarse en todas sus partes con copia al usuario/a, a la empresa, al Centro de Servicios Sociales y auxiliar de SAD, deberá incluirse dentro del expediente.

**12.15.** Periodicidad de las valoraciones a realizar por el equipo técnico. El equipo técnico se reunirá a efectos de valoración de las solicitudes de Ayuda a Domicilio una vez a la semana, salvo supuestos excepcionales que por su carácter urgente se considere necesaria su inmediata resolución.

La concesión de nuevas prestaciones de este servicio estará condicionada a la existencia de crédito adecuado y suficiente en la partida presupuestaria correspondiente. En el caso de no existir crédito adecuado y suficiente el solicitante quedará en situación de lista de espera. Ajustándose a lo establecido en el artículo 5.4 de esta ordenanza.

Cuando existan motivos fundados de posible ocultación o falsedad de los datos aportados por los/as usuarios/as de este Servicio, se habilita al equipo técnico de Servicios Sociales para efectuar revisiones extraordinarias de los



expedientes, extinguiéndose, en su caso, las prestaciones concedidas. Ajustándose a lo establecido en el artículo 11.3 de esta normativa.

### **Artículo 13.** Seguimiento del Servicio y reclamaciones

**13.1.** La empresa adjudicataria deberá establecer un teléfono de contacto permanente para las gestiones que sean necesarias realizar durante toda la banda horaria de prestación del Servicio, incluidos días laborables y festivos, que asegure la comunicación entre los/as técnicos/as de la mancomunidad y la empresa y entre los/as auxiliares del SAD y la empresa.

**13.2.** El/a coordinador/a deberá mantener constantemente informados a los/as técnicos/as de Servicios Sociales de la marcha del Servicio, asumiendo las directrices que la Mancomunidad dicte a la Entidad en todo lo referente a la adecuada atención a cada usuario/a y la buena marcha del Servicio en general. Estableciéndose un espacio telefónico de seguimiento quincenal con cada uno/a de los/as trabajadores/as sociales de la Mancomunidad.

**13.3.** El/a coordinador/a de la empresa que presta el Servicio deberá dirigir las actividades y controlar el correcto desarrollo de las prestaciones asignadas a cada usuario/a a través de un seguimiento telefónico y presencial, según los casos, incidiendo en la satisfacción del usuario con el Servicio.

**13.4.** Salvo situaciones excepcionales dictaminadas por los/as trabajadores/as sociales correspondientes, o en caso de servicios extraordinarios (por ejemplo: festivos), la empresa tratará de que haya los mínimos cambios en la atención del/a usuario/a, con el fin de evitar desorientaciones y desajustes en la intimidad familiar.

**13.5.** El/a coordinadora deberá mediar en los casos en que haya surgido un conflicto entre el/a auxiliar y el/la usuario/a, informando expresamente al personal técnico municipal de las incidencias que en su caso se produzcan, en un plazo no superior a 48 horas.

**13.6.** El personal de Ayuda a Domicilio, comunicará obligatoriamente a la empresa y a los/as trabajadores/as sociales, que están llevando a cabo el proceso de intervención sobre el/a usuario/a del Servicio, cualquier anomalía o incidencia que tenga lugar mientras realiza el Servicio, para que sea subsanada, corregida o simplemente conocida y advertida por ambas partes. Estas incidencias deberán ser notificadas por escrito a la empresa y a los/as trabajadores/as sociales en un plazo no superior a 48 horas de producirse.

**13.7.** Se incluirán en el expediente del usuario/a los partes de incidencias donde se recogerán por escrito los cambios relativos a la prestación.

**13.8.** Las reclamaciones con respecto a horas, incidencias del Servicio o cobro de aportaciones se podrán realizar hasta un plazo de tres meses desde la fecha de la incidencia, por escrito en el soporte destinado al efecto. El silencio administrativo indicará la no aceptación de la reclamación.



## **Artículo 14.** Causas de denegación, extinción y revisión del Servicio:

### **14.1.** Serán causas de **denegación**:

1. No reunir los requisitos exigidos.
2. No alcanzar la puntuación mínima exigida en los baremos de autonomía personal o de situación sociofamiliar.
3. Falsedad u ocultación en los datos facilitados para determinar la pertinencia de la ayuda.

### **14.2.** Serán causa de **extinción**:

1. Fallecimiento de los usuarios/as.
2. La finalización del período temporal para el que fue concedido.
3. Renuncia del/a beneficiario/a a la prestación del servicio. La renuncia del/a usuario/a habrá de hacerla éste/a o un familiar por escrito en el soporte destinado al efecto.
4. Por la desaparición de los requisitos generales o específicos exigidos para la concesión del servicio, tras revisión del caso.
5. No hacer efectiva, en su caso, la aportación económica correspondiente.
6. Por incumplimiento de los compromisos adquiridos por el/la usuario/a o sus familiares.
7. Falseamiento u ocultación de los datos tenidos en cuenta para la concesión de la ayuda.
8. No aportar la documentación necesaria requerida por el Centro para actualizar los datos, una vez que el caso esté en marcha.
9. Otras causas de carácter grave imputables al usuario/a que impidan la prestación del Servicio (relaciones de agresividad física o verbal con las auxiliares del SAD, falta de condiciones mínimas higiénico-sanitarias, etcétera).
10. Por incumplimiento reiterado de las obligaciones de los/as usuarios/as previstas en el apartado 10.2 de esta ordenanza.
11. Por suspensión del Servicio a instancias del/a usuario/a por un período superior a tres meses.

### **14.3** Serán causa de **revisión**:

1. Alguno de los miembros de la unidad familiar fallece, es hospitalizado o se ausenta del domicilio y otros permanecen en él.
2. Se produce un cambio en la situación de autonomía personal, situación sociofamiliar o situación económica.
3. Cuando desde el Centro de Servicios Sociales se decida una actualización de datos.

Excepto en el supuesto contemplado en el punto 2 de las causas de extinción, la Presidencia de la Mancomunidad dictará resolución fundamentando la causa de extinción o modificación del Servicio, que será notificada al interesado/a y



contra la que se podrá interponer recurso ordinario ante el órgano superior jerárquico.



## **ANEXO I**

### **CRITERIOS PARA LA ASIGNACIÓN DE HORAS / BENEFICIARIO / MES**

El tiempo de atención personal o doméstica será prescrito por el/la Trabajador/a Social responsable del caso no superando el máximo de 2 horas diarias, excepto circunstancias excepcionales debidamente justificadas.

Parece recomendable establecer, en la asignación de tiempos a cada tipo de beneficiario, unas pautas que incluyan unos topes máximo y mínimo entre los cuales exista un razonable margen de fluctuación.

Dichas pautas o criterios podrían ser aplicables, junto con la variable económica y de recursos humanos empleados, a la valoración de la eficiencia en la gestión de la prestación y por tanto a la distribución del presupuesto destinado a Ayuda a Domicilio.

Partiendo de las variables A (autonomía personal) y B (situación familiar) del baremo, y del fraccionamiento en tres tramos de cada una de ellas, obtenemos una tipología de usuarios en relación a su grado de limitación personal y otra en relación a sus necesidades de atención.

#### **A. Autonomía personal**

A.1. Limitaciones Ligeras	Puntuación entre	1 – 5
A.2. Limitaciones Severas	Puntuación entre	6 – 10
A.3. Gran Dependencia	Puntuación entre	11 – 15

#### **B. Situación Socio – Familiar**

B.1. Recibe atención continuada	Puntuación hasta	5
B.2. Recibe atención esporádica	Puntuación entre	6 – 10
B.3. Recibe atención mínima o nula	Puntuación entre	11 – 15

Se considera que los tramos A.1, A.2 y A.3 pueden implicar una atención máxima inicial de 20, 30 y 40 horas / mes respectivamente.

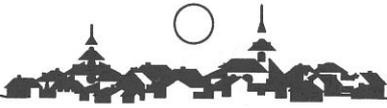


Esta cifra se verá incrementada por la conjugación de los factores B.1, B.2 y B.3 en 0, 10 y 22 horas / mes adicionales.

El margen de fluctuación no deberá ser superior al 40% del tope máximo, por lo que los topes mínimos se obtendrán reduciendo el máximo en un 40%.

Combinando estas seis tipologías entre sí, obtenemos un total de nueve categorías que orientan sobre las necesidades de atención del usuario y el límite mínimo y máximo de la extensión del Servicio.

<b>Tramo del baremo mínimo</b>	<b>Tope máximo</b>	<b>Tope</b>
<hr/>		
A.1 = 20 hs/ mes		
A.1 + B.1	20 hs/ mes (-40%) =	12 hs/ mes
A.1 + B.2	30 hs/ mes (-40%) =	18 hs/ mes
A.1 + B.3	42 hs/ mes (-40%) =	26 hs/ mes
A.2 = 30 hs/ mes		
A.2 + B.1	30 hs/ mes (-40%) =	18 hs/ mes
A.2 + B.2	40 hs/ mes (-40%) =	24 hs/ mes
A.2 + B.3	52 hs/ mes (-40%) =	32 hs/ mes
A.3 = 40 hs/ mes		
A.3 + B.1	40 hs/ mes (-40%) =	24 hs/ mes



A.3 + B.2

50 hs/ mes (-40%) =

30 hs/ mes

A.3 + B.3

62 hs/ mes (-40%) =

38 hs/ mes



## ANEXO II BAREMO DE AUTONOMÍA PERSONAL

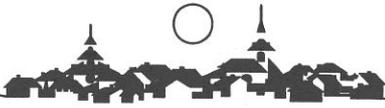
Nombre y apellidos:

Necesita ayuda:

■ Para comer / beber	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>
■ Para baño / ducha / aseo no diario	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>
■ Para lavarse / aseo diario / acostarse	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>
■ Para vestirse o desvestirse	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>
■ Para movilidad en el interior de la vivienda y / o traslado cama sillón	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>
■ Por incontinencia habitual o esporádica	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>
■ Precisa compañía continua. Apoyo al cuidador durante salidas breves	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>
■ Para desplazarse fuera de la vivienda	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>
■ Por trastornos de personalidad / demencias / desorientación temporo - espacial	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>
■ Por minusvalía física / psíquica	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>
■ Por padecer enfermedad crónica invalidante o degenerativa	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>
■ Por edad: mayor de 75 años.	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>
■ Para labores domésticas de frecuencia diaria.	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>
<hr/>		
■ Para labores domésticas de frecuencia no diaria	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>
■ Por existencia de barreras arquitectónicas, ausencia de equipamiento o condiciones de la vivienda no susceptibles de solución mediante ayudas técnicas o adaptaciones del hogar que limitan la autonomía del solicitante	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>
TOTAL	<input type="text"/>	



La puntuación final se obtendrá por la acumulación que pueda producirse cuando el solicitante reúna las condiciones recogidas en los distintos ítems. La puntuación resultante no podrá ser superior a 15 puntos



### ANEXO III BAREMO DE SITUACIÓN SOCIO – FAMILIAR

#### Nombre y apellidos:

- ◆ Convive con familiares que le atienden asiduamente pero precisan una pequeña colaboración o suplencia 

	4
--	---
  
- ◆ Convive con familiares que le atienden habitualmente, existiendo otras cargas familiares o problemas de salud
  - Existencia de menores de 12 años en la unidad convivencial 

	5
--	---
  
  - Otra minusvalía o enfermedad severa en el seno de la unidad Convivencial. 

	6
--	---
  
  - Limitación temporal o permanente de los responsables de la unidad de convivencia por razones de enfermedad / trabajo. 

	7
--	---
  
- ◆ Vive sólo o solos (ambas personas podrían recibir la prestación), reciben alguna atención por familiares que viven:
  - **En la localidad:**
    - Diaria 

	8
--	---
  
    - Días alternos en semana 

	10
--	----
  
    - Puntual 

	12
--	----
  
  - **Fuera de la localidad:**
    - Diaria 

	9
--	---
  
    - Días alternos en semana 

	11
--	----
  
    - Puntual 

	13
--	----
  
- ◆ Vive solo, sin familiares, o, teniéndolos, no le prestan ningún tipo de atención 

	14
--	----
  
- ◆ Convive con familiares (cónyuge, hermano, hijo, nietos) que por razones de edad, enfermedad severa o minusvalía no le pueden prestar ningún tipo de atención. No cuenta con apoyo externo 

	15
--	----



- Se seleccionará un único ítem de los 15 posibles, que será el que mejor describa la situación del solicitante de la prestación de ayuda a domicilio, no pudiéndose adicionar puntuaciones correspondientes a otros ítems.
- Se considerarán también “Fuera de localidad” puntos de residencia que requieren más de una hora de desplazamientos.
- A efectos de puntuación se tendrán en cuenta aquellas minusvalías o enfermedades severas de los convivientes que limiten su autonomía y puedan precisar atenciones específicas de otras personas.
- La puntuación máxima resultante no podrá ser superior a 15 puntos.

En San Martín de la Vega, a 27 de abril de 2011

Carmen Guijorro Belinchón  
Presidenta  
Mancomunidad “Las Vegas”