



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### DIRECCION GNRAL. DERECHOS SOCIALES, EDUCACIÓN Y ACCESIBILIDAD

#### Aprobación definitiva de la Ordenanza Reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio de la Ciudad de Granada

#### EDICTO

Expte. Admtvo.: 19/0124

El Excmo. Ayuntamiento Pleno, en su sesión ordinaria, celebrada el 29 de marzo de 2019, acordó aprobar inicialmente la Ordenanza Reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio de la Ciudad de Granada.

Que por anuncio en Boletín Oficial de la Provincia número 79, de 29 de abril de de 2019, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 49 de la ley 7/1985, de 2 de abril reguladora de las Bases de Régimen Local, se sometió la mencionada norma a información pública y audiencia a los interesados por plazo de treinta días para la presentación de reclamaciones y sugerencias.

No habiéndose presentado alegaciones durante el periodo de exposición pública contra el acuerdo de aprobación inicial de la Ordenanza Reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio de la Ciudad de Granada, se eleva a definitiva la aprobación inicial, procediéndose en consecuencia a la publicación íntegra del texto de la ordenanza, al objeto de su entrada en vigor conforme al artículo 70.2 de la ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local:

#### **"ORDENANZA REGULADORA DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DE LA CIUDAD DE GRANADA**

Con fecha de 31 de julio de 2009 (BOP de 30 de octubre), el Excmo. Ayuntamiento Pleno aprobó definitivamente el Reglamento Municipal del Servicio de Ayuda a Domicilio de este Ayuntamiento. Con el mismo se procedía a cumplimentar la previsión contenida en la Disposición Transitoria Quinta de la Orden de 15 de noviembre de 2007 de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social, por la que se regula el servicio de ayuda a domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía, conforme a la cual "Durante el plazo de un año a partir de la entrada en vigor de la presente Orden, las Corporaciones Locales de Andalucía deberán adecuar las Ordenanzas reguladoras del Servicio de Ayuda a Domicilio y las Ordenanzas fiscales del mismo a lo preceptuado en los Anexos I y III de esta Orden". En dichos Anexos se regulaba el Baremo a considerar para la valoración de los grados y niveles de dependencia (Anexo I) y la capacidad económica personal a los efectos de determinar la participación de la persona usuaria en el coste del servicio (Anexo III).

Con posterioridad a la aprobación del Reglamento municipal, la Orden autonómica citada ha sido modificada en diversas ocasiones. En primer lugar, se produce una importante modificación por la Orden de 10 de noviembre de 2010. En esta, al igual que se estableció en la Orden que viene a modificar, se introduce una Disposición Transitoria por la que se compele a las Corporaciones Locales a adecuar sus correspondientes Ordenanzas reguladoras del Servicio de Ayuda a Domicilio y las Ordenanzas fiscales del mismo a lo establecido en esta nueva norma.

Más adelante, se efectúan modificaciones a través de las Órdenes de 21 de marzo de 2012 y

Página 1 de 21

Código seguro de verificación: **BSGOPM2QBDR308QLFSD2**

La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección <https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root>

Firmado por

GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO

/VICESECRETARIO GENERAL

09-07-2019 08:36:56

Contiene 1 firma digital



Pag. 1 de 21





## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### DIRECCION GNRL. DERECHOS SOCIALES, EDUCACIÓN Y ACCESIBILIDAD

de 28 de junio de 2017, esta última teniendo ya presente la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, en cuyo artículo 1º, promueve y garantiza, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía, el derecho universal de todas las personas a las prestaciones y servicios del Sistema Público de Servicios Sociales, ordenando y regulando dicho Sistema.

Por parte de este Ayuntamiento aún no se ha llevado a efecto la adecuación exigida por la Orden de 10 de noviembre de 2010, a lo que se suma tomar en consideración las posibles incidencias que en su normativa reguladora hayan podido producirse con las últimas Órdenes autonómicas citadas. Asimismo, para la presente regulación se han tenido presentes el Decreto 168/2007, de 12 de junio, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, la Orden de la misma Consejería de 3 de agosto de 2007, por la que se establece la intensidad de protección de los servicios, el régimen de compatibilidad de las Prestaciones y la Gestión de las Prestaciones Económicas del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía y, finalmente, la Orden de 1 de octubre de 2007, por la que se aprueban los modelos de informe social, trámite de consulta y propuesta de programa individual de atención del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en Andalucía.

Tras el correspondiente debate entre las distintas unidades integrantes de esta Concejalía y con la participación de todas las personas implicadas de la organización municipal en la aplicación de este Servicio, se ha alcanzado el correspondiente acuerdo para proponer y elevar a los órganos municipales competentes la normativa adaptada a la de procedencia autonómica incluyendo asimismo aquellos aspectos que requieren de una mejora una vez que el Reglamento anterior ha sido suficientemente objeto de aplicación, contribuyendo con ello a eliminar las disfunciones que se han ido detectando a lo largo de este tiempo.

Por todo ello, aunque con la más correcta denominación de Ordenanza en la medida en que con el presente instrumento normativo se regulan las relaciones entre el ente local que lo promulga y la ciudadanía a la que se dirige, regulando las comunes relaciones vecinales, procede la aprobación de la presente

### ORDENANZA REGULADORA DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DE LA CIUDAD DE GRANADA

#### CAPITULO I.- DISPOSICIONES GENERALES

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

La presente Ordenanza tiene por objeto regular el Servicio de Ayuda a Domicilio dentro del término municipal de Granada en el ámbito del Sistema Público de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

##### Artículo 2.- Definición.

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

##### Artículo 3.- Destinatarias y destinatarios.

Podrán recibir el Servicio de Ayuda a Domicilio todas aquellas personas y unidades de





## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### DIRECCION GNRAL. DERECHOS SOCIALES, EDUCACIÓN Y ACCESIBILIDAD

convivencia empadronadas en el municipio de Granada que carezcan o tengan mermada la autonomía, temporal o permanentemente, y resulten designadas por resolución autonómica o municipal de concesión del Servicio.

#### **Artículo 4.- Finalidad.**

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

#### **Artículo 5.- Objetivos.**

El Servicio de Ayuda a Domicilio pretende conseguir los siguientes objetivos:

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

#### **Artículo 6.- Características.**

El Servicio de Ayuda a Domicilio tiene las siguientes características:

- a) Público: su titularidad es pública, y su organización y funcionamiento corresponde al Ayuntamiento de Granada.
- b) Polivalente: cubre una amplia gama de necesidades de las personas o unidades de convivencia.
- c) Normalizador: utiliza los cauces establecidos para la satisfacción de las necesidades.
- d) Domiciliario: se realiza preferentemente en el domicilio de las personas.
- e) Global: considera todos los aspectos o circunstancias que inciden en las necesidades de las personas o unidades de convivencia.
- f) Integrador: facilita la relación de las personas y unidades de convivencia con su red social.
- g) Preventivo: trata de evitar y detener situaciones de deterioro o internamientos innecesarios.
- h) Transitorio: se mantiene hasta conseguir los objetivos de autonomía propuestos.
- i) Educativo: favorece la adquisición y desarrollo de las capacidades y habilidades de la persona haciéndola agente de su propio cambio.
- j) Técnico: se presta por un equipo interdisciplinar y cualificado a través de un proyecto de intervención social.
- k) Calidad: cumple con los requisitos mínimos de calidad que se determinen por la Concejalía competente en la materia.

## **CAPITULO II.- PRESTACION DEL SERVICIO.**

### **Artículo 7.- Criterios para la prescripción.**

Para la prescripción del Servicio de Ayuda a Domicilio se tendrán en cuenta los siguientes





## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### DIRECCION GNRL. DERECHOS SOCIALES, EDUCACIÓN Y ACCESIBILIDAD

criterios:

- a) Grado de dependencia reconocido en la resolución emitida por la Consejería competente en materia de Servicios Sociales. En todo caso será obligatorio haber solicitado o solicitar en ese momento el reconocimiento de grado de dependencia.
- b) Situación de discapacidad física, psíquica o sensorial.
- c) Dificultades personales especiales, previa valoración técnica de la situación social y psicológica de la persona.
- d) Situación de la unidad de convivencia, previa valoración de su composición y grado de implicación en la mejora de su situación.
- e) Situación social, previa valoración de la red de apoyo de la persona.
- f) Características de la vivienda habitual, previa valoración de las condiciones de salubridad y habitabilidad de la misma.

#### **Artículo 8.- Acceso.**

1. El acceso al Servicio de Ayuda a Domicilio se realizará a través de los Servicios Sociales Comunitarios, primer nivel del Sistema Público de Servicios Sociales, y podrá derivarse de las siguientes situaciones:

##### a) Acceso Directo:

Tener reconocida la situación de dependencia, así como haberle sido prescrita la prestación como modalidad de intervención en la correspondiente resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención, de acuerdo con lo establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y en las disposiciones reglamentarias que la desarrollen.

##### b) Acceso ordinario:

No tener reconocida la situación de dependencia o, teniéndola reconocida, no tener concedido recurso/prestación o no estar beneficiándose actualmente de éste o ésta por causas ajenas a la persona dependiente. En todo caso, será obligatorio haber solicitado o solicitar en el momento de la solicitud, el reconocimiento de la dependencia, excepto en el caso de familias con menores en intervención.

La prescripción del servicio se efectuará mediante el procedimiento establecido al efecto en la presente Ordenanza.

En este supuesto y al objeto de determinar la prioridad en el acceso al Servicio de Ayuda a Domicilio, se valorarán la capacidad funcional, la situación sociofamiliar y redes de apoyo, la situación de la vivienda habitual, situación económica y cualquier otra circunstancia de relevancia no valorada y debidamente detallada que se estime en la valoración técnica aplicando el baremo previsto en el Anexo I de la Orden de 15 de noviembre de 2007, por la que se regula el servicio de ayuda a domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

##### A) Capacidad funcional (máximo 40 puntos):

En este apartado se pueden dar dos circunstancias:

a) Tener reconocido Grado I, II o III, pero no tener concedido recurso/prestación: se aplicará la equivalencia entre la puntuación obtenida en el Baremo previsto en el Real Decreto 174/2011, de 11 de febrero y una escala comprendida entre los intervalos 0 y 40.

b) No tener reconocida la condición de dependiente: se aplicará el baremo previsto en el Anexo I de la Orden de 15 de noviembre de 2007, por la que se regula el servicio de ayuda a domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Excepcionalmente, en aquellos casos en que, teniendo reconocido un grado de dependencia,





## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### DIRECCION GNRAL. DERECHOS SOCIALES, EDUCACIÓN Y ACCESIBILIDAD

este no se corresponda con el estado actual de la persona respecto a su capacidad funcional, debido a un agravamiento en su estado de salud, debidamente motivado y reuniendo los requisitos de acceso al Servicio Municipal de Ayuda a Domicilio, se aplicará el baremo previsto en el Anexo I de la Orden de 15 de noviembre de 2007, por la que se regula el servicio de ayuda a domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Simultáneamente, habrá de solicitarse la revisión de grado.

B) Situación sociofamiliar-Redes de apoyo (máximo 35 puntos).

Se selecciona, de entre las seis situaciones previstas en el Anexo I de la Orden citada, la que se ajusta a la realidad de la persona solicitante.

a. Persona que vive sola y no tiene familiares.

Se selecciona esta opción cuando la persona solicitante vive sola y no tiene ni familiares de primer grado de consanguinidad (madre, padre, hija, hijo) ni pareja de hecho/cónyuge, tanto dentro como fuera del municipio. En esta situación no se tendrá en cuenta la residencia de las/os familiares, sino solamente su existencia.

b. Unidades de convivencia en situación crítica por falta (temporal o definitiva) de un miembro clave o que presentan incapacidad total o imposibilidad para asumir los cuidados y atención.

Se selecciona esta opción en alguno de estos casos:

- Cuando en la unidad de convivencia de la persona solicitante falta el cuidador o cuidadora principal por motivos de inexcusable necesidad (hospitalización, ingreso en prisión...) y no puede ser sustituida por ningún otro miembro capacitado para ello. Las cargas familiares o laborales no son consideradas motivos de "imposibilidad de asumir los cuidados y atención". La distancia geográfica se podrá tener en cuenta como circunstancia que imposibilite la prestación de cuidados cuando ésta sea considerable.

- Cuando la persona demandante del servicio convive con otra que sufre enfermedad mental incapacitante, no pudiendo asumir los cuidados de la primera.

- Cuando la persona demandante padezca de enfermedad grave o terminal.

En estos casos, el técnico deberá justificar y motivar la valoración de esta incapacidad o imposibilidad.

c. Unidades de convivencia con menores en riesgo que en su proyecto de intervención familiar esté prescrito el servicio.

Se selecciona esta opción en los casos de familias objeto de intervención con menores en riesgo en los que se prescriba el Servicio de Ayuda a Domicilio por existir factores de riesgo.

En este supuesto el informe relacionará los factores de riesgo detectados y cuya confluencia determina la consideración de familia en situación de riesgo

d. Tiene familiares residentes en el municipio que no prestan ayuda.

Se selecciona esta opción en aquellos casos en los que los familiares no prestan ayuda al solicitante, necesiándola, en ninguna de las quince actividades de la vida diaria relacionadas en el apartado A) -capacidad funcional- del Anexo I – Baremo- de la Orden de 15 de noviembre de 2007.

e. Tiene ayuda de sus familiares o entorno de forma ocasional e insuficiente.

Se selecciona esta opción en los casos en los que, existiendo familiares, vecinos o allegados que apoyan al solicitante, este apoyo resulta sin embargo insuficiente para cubrir todas sus necesidades.

f. Su entorno le atiende habitual y continuadamente, precisando actuaciones ocasionales.





## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### DIRECCION GNRL. DERECHOS SOCIALES, EDUCACIÓN Y ACCESIBILIDAD

Se selecciona esta opción si la persona solicitante precisa apoyo puntual para determinadas actividades como, por ejemplo, para limpiezas en profundidad.

C) Situación de la vivienda habitual (máximo 5 puntos).

Para la valoración de este apartado, se entiende por barrera arquitectónica aquella que supone un obstáculo real para el acceso o desenvolvimiento normalizado de la persona a la que estamos valorando, en función de sus limitaciones.

Esta limitación se entenderá relacionada con los puntos nueve y diez del apartado A) "capacidad funcional" del Anexo I –Baremo- de la Orden de 15 de noviembre de 2007, en los que se habrá valorado que esta persona requiere ayuda para desplazarse dentro y/o fuera del hogar.

D) Situación económica tramos de renta personal anual: se tendrá en cuenta la renta per capita anual (máximo 15 puntos).

E) Otros factores. Cualquier otra circunstancia de relevancia no valorada y suficientemente motivada (máximo 5 puntos)

En este apartado se especificarán claramente los factores que determinan la necesidad del servicio y que no se recojan en los apartados anteriores. Por ejemplo, negligencia en el cuidado, conflictos familiares, sobrecarga del cuidador principal, enfermedad mental o terminal, periodos de convalecencia tras accidentes, menores en riesgo, etc. La puntuación se graduará en función de la gravedad de la situación planteada.

2. Acceso urgente: En caso de extrema y urgente necesidad suficientemente justificada se podrá iniciar la inmediata prestación del servicio, a propuesta de los Servicios Sociales Comunitarios, sin perjuicio de la posterior tramitación del expediente.

#### **Artículo 9.- Actuaciones básicas.**

1. La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio comprende las siguientes actuaciones básicas:

- a) Actuaciones de carácter personal.
- b) Actuaciones de carácter doméstico.

2. Se excluyen expresamente del Servicio de Ayuda a Domicilio las siguientes actuaciones:

- a) La atención a otros miembros de la unidad de convivencia que no hayan sido contemplados en la valoración, propuesta técnica y concesión del servicio.
- b) Las actuaciones de carácter sanitario y otras que requieran una cualificación profesional específica.

#### **Artículo 10.- Actuaciones de carácter personal.**

Son aquellas actividades y tareas que fundamentalmente recaen sobre las personas usuarias dirigidas a promover y mantener su autonomía personal, a fomentar hábitos adecuados de conducta y a adquirir habilidades básicas, tanto para el desenvolvimiento personal como de la unidad de convivencia, en el domicilio y en su relación con la comunidad.

Estas actuaciones se podrán concretar, entre otras, en las siguientes actividades:

- a) Relacionadas con la higiene personal:
  - 1ª Planificación y educación en hábitos de higiene.
  - 2ª Aseo e higiene personal, habitual o especial, arreglo personal, ducha o baño, incluida la higiene bucal y cuidados de la piel.
  - 3ª Ayuda personal para el vestido y calzado.
  - 4ª Fomento de hábitos de higiene y orden.
- b) Relacionadas con la alimentación:





## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### DIRECCION GNRL. DERECHOS SOCIALES, EDUCACIÓN Y ACCESIBILIDAD

- 1ª Ayuda para la ingestión de comida o bebida.
- 2ª Control de la alimentación y educación sobre hábitos alimenticios.
- c) Relacionadas con la movilidad:
  - 1ª Ayuda para levantarse y acostarse.
  - 2ª Ayuda para realizar cambios posturales.
  - 3ª Transferencias, traslados y movilización dentro del hogar.
- d) Relacionadas con cuidados especiales:
  - 1ª Apoyo y cuidados básicos en situaciones de incontinencia.
  - 2ª Orientación temporo-espacial.
  - 3ª Control de la administración del tratamiento médico en coordinación con los equipos de salud.
  - 4ª Recogida y gestión de recetas y documentos relacionados con la vida diaria de la persona usuaria previa autorización de esta.
  - 5ª Servicio de vela, con carácter excepcional.
- e) De ayuda en la vida familiar y social:
  - 1ª Actividades de la vida diaria necesarias en la atención y cuidado del usuario.
  - 2ª Acompañamiento dentro y fuera del domicilio para evitar situaciones de soledad y aislamiento y contribuir a la participación de la persona usuaria en actividades de carácter educativo, terapéutico y social, así como para la realización de trámites de asistencia sanitaria y administrativos.
  - 3ª Apoyo a su organización doméstica.
  - 4ª Facilitar actividades de ocio dentro del domicilio.
  - 5ª Actividades dirigidas a fomentar la participación en su comunidad y en actividades de ocio y tiempo libre.
  - 6ª Ayuda a la adquisición y desarrollo de habilidades, capacidades y hábitos personales y de convivencia en las relaciones familiares y sociales.
  - 7ª Estimulación y fomento de la valoración de la persona usuaria y de la máxima autonomía y participación de estas en la realización de las actividades básicas de la vida diaria.
  - 8ª Fomento de la adecuada utilización de ayudas técnicas y adaptaciones pautadas.
  - 9ª Fomento de estilos de vida saludable y activos.
  - 10ª Apoyo y seguimiento de las pautas prescritas ante situaciones de conflicto que se generen en el seno de la familia.
  - 11ª Cuidado y atención de los menores, tanto en el entorno del hogar como en acompañamientos a centros escolares, de ocio, sanitarios y otros.

#### **Artículo 11.- Actuaciones de carácter doméstico.**

Son aquellas actividades y tareas que van dirigidas fundamentalmente al cuidado del domicilio y sus enseres como apoyo a la autonomía personal y de la unidad de convivencia.

Estas actuaciones se podrán concretar, entre otras, en las siguientes actividades:

- a) Relacionadas con la alimentación:
  - 1ª Preparación de alimentos en el domicilio.
  - 2ª Servicio de comida a domicilio, que excluye a la anterior salvo aquellas de menor entidad tales como desayunos, infusiones y análogos o imprescindibles.
  - 3ª Compra y traslado de alimentos y otros artículos de primera necesidad con cargo a la persona usuaria.
- b) Relacionados con el vestido:





## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### DIRECCION GNRL. DERECHOS SOCIALES, EDUCACIÓN Y ACCESIBILIDAD

- 1ª Lavado de ropa en el domicilio y fuera del mismo.
  - 2ª Repaso y ordenación de ropa dentro del domicilio de la persona usuaria.
  - 3ª Planchado de ropa en el domicilio y fuera del mismo.
  - 4ª Compra de ropa, con cargo a la persona usuaria.
  - 5ª Apilado de ropas sucias y traslado, en su caso, para su posterior recogida por el servicio de lavandería.
- c) Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda:
- 1ª Limpieza cotidiana y general de la vivienda, salvo casos específicos de especial necesidad en los que la intensidad de dicha tarea será determinada por el personal técnico responsable del servicio.
  - 2ª Pequeñas reparaciones domésticas. En éstas quedarán englobadas aquellas tareas que la persona realizaría por sí misma en condiciones normales y que no son objeto de otras profesiones.
  - 3ª Tareas de mantenimiento básico habitual de utensilios domésticos y de uso personal, que no requieran el servicio de un especialista (cambio de bombillas, cambio de bolsa de aspiradora, sustitución de pilas, etc.).

### CAPITULO III.- ORGANIZACION, FUNCIONAMIENTO.

#### Artículo 12.- Gestión del Servicio:

El Servicio de Ayuda a Domicilio es de titularidad pública y su organización es competencia del Excmo. Ayuntamiento de Granada, que podrá gestionarlo de forma directa o indirecta.

En el caso de prestación del servicio mediante gestión indirecta, el Ayuntamiento de Granada mantendrá las funciones de coordinación, seguimiento, supervisión y evaluación global del servicio, sin perjuicio de las funciones de evaluación y seguimiento atribuidas a la Consejería competente en materia de servicios sociales.

El procedimiento de adjudicación del Servicio de Ayuda a Domicilio, en caso de ser gestionado de forma indirecta, se realizará mediante cualquiera de las formas de concierto social o contrato que posibilite la legislación vigente, sin que en ningún caso ello signifique establecimiento de relación laboral entre el Ayuntamiento y el personal de la entidad prestadora del servicio. Esta deberá contar durante la prestación del mismo con personal suficiente y con la cualificación y conocimientos necesarios para llevar a cabo sus tareas, así como con una póliza de seguros que cubra las posibles responsabilidades derivadas de sus actuaciones. Asimismo, deberá cumplir la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales e implantación de sistemas de gestión de calidad en la atención de las personas usuarias. Asimismo, deberá disponer de la resolución de acreditación y estar inscrita en el Registro de Entidades, Servicios y Centros de Servicios Sociales de la Consejería competente en materia de servicios sociales conforme a lo establecido en los artículos 16, 17 y 18 de la Orden de 15 de noviembre de 2007, por la que se regula el servicio de ayuda a domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

#### Artículo 13.- Recursos humanos.

El equipo básico para la prestación del servicio estará formado por trabajadoras/es sociales y auxiliares de ayuda a domicilio. Para posibilitar una actuación integral del mismo podrán participar otros/as profesionales de los servicios sociales (psicólogos/as, educadores/as,...) amén del personal que se requiera para las tareas administrativas y organizativas.

Todo este personal deberá, en pro de la calidad del servicio, cumplir las obligaciones y





## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### DIRECCION GNRL. DERECHOS SOCIALES, EDUCACIÓN Y ACCESIBILIDAD

deberes propios de la ética y deontología profesional.

1- Trabajadoras y trabajadores sociales.

Este personal tendrá, entre otras, las competencias funcionales que a continuación se detallan:

a) Respeto a la persona usuaria, en cada caso:

1ª Estudiar y valorar la demanda.

2ª Elaborar el diagnóstico.

3ª Diseñar un proyecto de intervención adecuado.

4ª Programar, gestionar y supervisar en cada caso.

5ª Realizar el seguimiento y evaluar su idoneidad y eficacia.

6ª Favorecer la participación de los miembros de la unidad de convivencia como apoyo al servicio.

7º Facilitarle información y asegurar, de forma integral, la atención que precise a través de su profesional de referencia.

b) Respeto al servicio:

1ª Intervenir en la programación, gestión y supervisión del servicio.

2ª Realizar el seguimiento y evaluar su idoneidad y eficacia.

3ª Orientar, coordinar, realizar el seguimiento y evaluación de las intervenciones del voluntariado en relación al servicio.

4ª Coordinar el servicio con el resto de recursos de la Red de Servicios Sociales o con otros sistemas de protección social.

2.- Auxiliares de ayuda a domicilio.

Son las personas encargadas de la atención directa a las personas usuarias mediante la realización de las tareas propuestas por los trabajadores y las trabajadoras sociales del Ayuntamiento de Granada. Estos profesionales deberán tener la cualificación profesional específica de atención sociosanitaria establecida por la normativa vigente. El personal auxiliar de ayuda a domicilio tendrá, entre otras, las competencias funcionales que a continuación se detallan:

a) Realizar las actuaciones de carácter doméstico y personal.

b) Prestar a las personas usuarias la atención adecuada a sus necesidades, realizando un trabajo educativo y contribuyendo a la inserción y normalización de situaciones a nivel individual o convivencial.

c) Estimular el protagonismo de la persona usuaria, implicándola en aquellas tareas que pueda desarrollar autónomamente.

d) Facilitar a las personas usuarias canales de comunicación con su entorno y con el personal técnico responsable del servicio.

e) Cumplimentar la documentación de registro que le corresponda en los modelos establecidos para el servicio y la herramienta facilitada por la empresa adjudicataria del servicio para permitir el control y seguimiento de las tareas realizadas a la persona beneficiaria en el domicilio.

f) Participar en la coordinación y seguimiento del servicio, facilitando la información necesaria sobre las personas usuarias.

g) Articular conjuntamente con la empresa adjudicataria del servicio un sistema de organización que permita el control y seguimiento de las tareas realizadas a la persona usuaria en el domicilio.

3.- Coordinadores de zona:





## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### DIRECCION GNRL. DERECHOS SOCIALES, EDUCACIÓN Y ACCESIBILIDAD

Son las personas dedicadas a planificar, coordinar y evaluar, con otros/as profesionales implicados en el desarrollo y funcionamiento del servicio, las tareas a llevar a cabo y los recursos necesarios para la prestación del servicio de ayuda a domicilio. Tendrán, entre otras, las competencias funcionales que a continuación se detallan:

- a) Planificar el servicio de ayuda a domicilio, asignando el personal adecuado a los servicios a prestar en cada caso, ajustando los recursos disponibles a los servicios a cubrir de forma eficaz y eficiente, asegurándose de que todos los servicios sean prestados en el tiempo y forma acordados.
- b) Coordinar y supervisar al equipo de trabajo de auxiliares de atención integral de ayuda a domicilio, realizar el seguimiento y evaluación del mismo, favoreciendo la buena ejecución de los servicios a prestar y unas relaciones fluidas y cooperativas entre el personal a su cargo.
- c) Coordinar la intervención de la entidad con la intervención, programada o no, de otros servicios y profesionales, del ámbito público o privado.
- d) Mantener una relación fluida y cooperativa con la persona dependiente, su familia o cuidadores principales, detectando cambios en las necesidades o demandas de servicio y adoptando las medidas oportunas.
- e) Realizar el seguimiento y evaluación del servicio prestado, identificando áreas de mejora y proponiendo medidas correctoras, y emitiendo los informes pertinentes en cada caso.
- f) Otras que la entidad prestadora del servicio o el Ayuntamiento consideren necesarias.

#### CAPITULO IV.- FINANCIACION

##### Artículo 14.- Financiación.

1.- El Servicio de Ayuda a Domicilio prestado a las personas que lo tengan prescrito en la resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención se financiará con las aportaciones de la Administración General del Estado y de la Comunidad Autónoma de Andalucía, así como con las aportaciones de las personas usuarias del servicio.

Esta financiación está regulada mediante la normativa autonómica vigente.

2.- En el supuesto de personas que no tengan reconocida la situación de dependencia o de aquellas que, teniéndola reconocida, no les corresponda la efectividad del derecho a las prestaciones de dependencia, el servicio se financiará a través del Plan Concertado de Prestaciones Básicas en Servicios Sociales Comunitarios (Administración del Estado, Administración Autonómica y Administración Local) y, en su caso, con las aportaciones económicas de la persona beneficiaria en función de su capacidad económica o la de su unidad de convivencia.

##### Artículo 15.- Coste del Servicio.

En el caso del artículo 14.1 el coste/hora se determinará conforme a las disposiciones específicas aprobadas al efecto por la Administración Autonómica.

En los supuestos del 14.2 el Ayuntamiento establecerá anualmente el coste/hora aplicable, incorporándose a la ordenanza fiscal correspondiente.

#### CAPITULO V.- PARTICIPACION ECONOMICA DE LAS PERSONAS USUARIAS.

##### Artículo 16.-Cálculo de la capacidad económica de la persona usuaria.

El cálculo de la capacidad económica de la persona usuaria se determinará conforme a lo establecido en la normativa autonómica reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio.

##### Artículo 17.- Aportación económica de la persona usuaria.





## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### DIRECCION GNRAL. DERECHOS SOCIALES, EDUCACIÓN Y ACCESIBILIDAD

La aportación económica de la persona usuaria se determinará conforme a lo establecido en la normativa autonómica reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio.

#### **Artículo 18.- Precio público.**

La aportación económica de la persona usuaria se realizará mediante el pago del precio público correspondiente según lo establecido en esta Ordenanza y en la Ordenanza Fiscal aprobada al efecto por el Ayuntamiento de Granada.

### **CAPITULO VI.- INTENSIDAD, DURACIÓN Y RÉGIMEN DE COMPATIBILIDADES E INCOMPATIBILIDADES.**

#### **Artículo 19.- Intensidad y duración del servicio.**

1. Para la prescripción del Servicio de Ayuda a Domicilio como un recurso idóneo de atención se considerarán todos los servicios o las prestaciones que reciba la persona y su unidad de convivencia. La intensidad del Servicio de Ayuda a Domicilio estará en función del número de personas de la unidad de convivencia a quienes se les preste el servicio y se determinará en número de horas de atención mensual y/o semanal según las necesidades de la persona usuaria y del informe social.

2. La intensidad del servicio como prestación del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia vendrá determinada en la resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención, que deberá ajustarse a los intervalos previstos en el Anexo II de la Orden autonómica reguladora o la que en su momento le sustituya.

En estos casos, cuando resulte compatible con el Servicio de Centro de Día o con la prestación económica vinculada al mismo, su intensidad será como máximo de 22 horas mensuales, de lunes a viernes.

La concreción horaria garantizará, cuando sea necesario, la atención de carácter personal durante todos los días de la semana.

3. Para aquellas personas que hayan accedido por vía ordinaria o urgente a que se refieren el art. 8.1.b) y 8.2 anterior, el servicio de ayuda a domicilio tiene carácter transitorio. En estos supuestos, la intensidad, junto con el periodo de la prestación, se determinará en la prescripción de los respectivos servicios sociales comunitarios con sujeción a las siguientes reglas:

a) En la resolución se deberá indicar fecha de inicio y de finalización del servicio que, como mínimo será de un mes y como máximo de dos años. La prescripción propuesta por los servicios sociales comunitarios será comunicada en el mismo día de su emisión a la entidad prestadora del servicio en su caso, quien habrá de prestarlo desde la fecha en que se indique en esta. Si posteriormente se adoptara resolución denegando el servicio propuesto o modificándolo la entidad prestadora del servicio procederá desde su notificación a su inmediata supresión o adaptación a las prescripciones de dicha resolución.

b) En cuanto a la intensidad se establecen, salvo excepciones justificadas, los siguientes límites de atención.

a. En los casos de atención doméstica el servicio se prestará durante un máximo de 4 horas semanales, 18 horas mensuales. Si la persona usuaria solo tiene prescrita la tarea “mantenimiento de vivienda” ésta no podrá exceder de 2 horas a la semana.

b. Para servicios de carácter personal un máximo de 8 horas semanales, 35 horas mensuales.

c. En casos de atención mixta (doméstica y personal) un máximo de 9 horas semanales, 40 horas mensuales.





## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### DIRECCION GNRL. DERECHOS SOCIALES, EDUCACIÓN Y ACCESIBILIDAD

c) Permanencia en lista de espera. Una vez solicitado el servicio municipal y emitida propuesta de incorporación a este por los Servicios Sociales Comunitarios permanecerán en lista de espera en función de las disponibilidades de tesorería municipal. Sin perjuicio de ello, una vez vayan a ser incorporadas al servicio se revisarán las circunstancias determinantes de su concesión.

4. En cualquier caso, el acceso al Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal estará condicionado por la disponibilidad presupuestaria adecuada y suficiente, así como a la suficiencia de medios técnicos y humanos

#### **Artículo 20.- Horario.**

1. El Servicio de Ayuda a Domicilio es preferentemente diurno, prestado en horario de mañana y/o tarde. No puede cubrir situaciones que requieran atención continuada durante todo el día.

2. Los Servicios de Ayuda a Domicilio comprendidos en los apartados b) y c) del artículo 11 de la presente Ordenanza se prestarán, con carácter general, de lunes a viernes de 8 a 22 horas.

3. El horario de atención será preferentemente diurno, con un máximo de tres fracciones diarias y un mínimo de una hora por fracción horaria. En supuestos excepcionales, y previa conformidad de la entidad prestadora del servicio en su caso, el mínimo podrá reducirse a media hora, sin que ello conlleve exceder de las tres fracciones diarias, siendo preciso para ello una valoración técnica favorable del trabajador o trabajadora social.

4. La franja de 7:00 a 10:30 horas se destinará de forma prioritaria a la prestación de servicios de cuidado personal (actividades básicas de la vida cotidiana) tales como levantarse, asearse, ducharse o bañarse, caminar por la casa, vestirse, calzarse, peinarse, comer, bajar y subir escaleras, comenzándose por el aseo en el caso de personas usuarias que deben acudir a Unidad de Estancia Diurna, así como en otros casos en que así se valore por el/la técnico/a responsable, en coordinación con la empresa.

5. En los servicios con varias intervenciones diarias de cuidados personales, las franjas de 13:00 a 15:00 horas y de 19:30 a 22:00 horas se destinarán igualmente de forma prioritaria a la prestación de estos servicios en los mismos casos que en el apartado anterior.

6. A los efectos de fijar el horario diario de atención, cuando la persona usuaria tenga prescrito servicio de comida a domicilio como una actuación de carácter doméstico relacionada con la alimentación consistente en la entrega en su domicilio de comida previamente elaborada, se considerará que dos comidas servidas equivalen a una hora de atención. Esta hora de atención no será contabilizada como una de las tres fracciones diarias a que se refiere el párrafo anterior.

7. En casos suficientemente justificados, en los que exista necesidad manifiesta sin otra forma de cobertura de la misma, podrá llevarse a cabo sábados, domingos y festivos, así como en horario nocturno siempre y cuando concurren conjuntamente las siguientes circunstancias:

- Que sea para cobertura de tareas de carácter personal.
- Estar reconocidos como Grandes Dependientes y Dependientes severos valorados como Grado III o Grado II de la Ley 39/2006; o personas con problemas graves de dependencia sin resolución de grado y que cuenten con unos niveles de autonomía baremados equivalentes a los grados indicados a efectos de su incorporación al servicio municipal.
- Que no tengan ninguna posibilidad de ayuda o apoyo informal.

8. No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, en casos de extrema necesidad a valorar





## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### DIRECCION GNRAL. DERECHOS SOCIALES, EDUCACIÓN Y ACCESIBILIDAD

conforme al criterio técnico del personal municipal, no resultará necesario que concurren los tres requisitos

#### **Artículo 21.- Compatibilidades e Incompatibilidades.**

1. El Servicio de Ayuda a Domicilio como prestación del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia será incompatible con todos los servicios y prestaciones de este sistema, con excepción de:

- a) El Servicio de Teleasistencia.
- b) El Servicio de Centro de Día o, en su defecto, la prestación económica vinculada a este servicio, con carácter complementario y con objeto de facilitar la asistencia al Centro a aquellas personas reconocidas en situación de Gran Dependencia (Grado III) o en situación de Dependencia Severa (Grado II).

2. Se establece además un régimen de incompatibilidades específico para las personas usuarias que accedan al Servicio de Ayuda a Domicilio por el artículo 8.b:

- a) No se podrá prestar Ayuda a Domicilio si se tiene derecho a una prestación de igual naturaleza, contenido y/o intensidad por otros medios.
- b) Con el Centro de Día excepto para casos de dependencia muy graves, sin resolución de grado y nivel según la Ley, sin ninguna posibilidad de apoyo y para posibilitar la asistencia al mismo.

Para la determinación de las incompatibilidades serán tenidas en cuenta las prestaciones que reciba la unidad convivencial, es decir, el régimen de incompatibilidad va referido a cualquier prestación de apoyo domiciliario que se perciba en la unidad de convivencia, si bien se valorará en cada caso la situación y las circunstancias que motiven la solicitud

#### **CAPITULO VII.- PROCEDIMIENTOS.**

##### **Artículo 22.- Modalidades**

1. Se establecen tres procedimientos diferentes de conformidad con las formas de acceso establecidas en el artículo 8.

##### **A) Procedimiento directo:**

Procedimiento de concesión derivado de la aprobación del Programa Individual de Atención, y reconocimiento de la situación de dependencia en virtud de resolución dictada por la Junta de Andalucía.

En estos casos, una vez notificada la resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención al Ayuntamiento de Granada, en la que se prescribe el Servicio de Ayuda a Domicilio, se seguirá el siguiente procedimiento: Por parte de la Concejalía competente se dará traslado de la resolución al Centro Municipal de Servicios Sociales, al objeto de que se presten los servicios prescritos, conforme a lo establecido en la resolución, suscribiendo el documento de compromisos de la persona usuaria.

Una vez determinada la fecha de inicio se comunicará al órgano competente de la Administración autonómica.

**B) Procedimiento ordinario o procedimiento de concesión como prestación básica de los Servicios Sociales Comunitarios:**

##### **1 - Inicio.**

El procedimiento para la concesión podrá iniciarse a instancia de parte o de oficio:

- Si se inicia a instancia de parte las solicitudes se presentarán en el Registro General u oficinas de Registro desconcentradas. Dichas solicitudes irán firmadas por la persona





## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### DIRECCION GNRL. DERECHOS SOCIALES, EDUCACIÓN Y ACCESIBILIDAD

solicitante o representante.

- Si se inicia de oficio, en su tramitación deberán exigirse los requisitos y circunstancias documentales fijados en esta Ordenanza. En este caso se redactará una diligencia de iniciación del procedimiento, reseñando las circunstancias que lo motivan.

Las solicitudes deberán acompañarse en este procedimiento ordinario de la siguiente documentación:

- Documento que acredite la identidad (DNI, NIE o pasaporte) de la persona solicitante y de todos los miembros de la unidad de convivencia.
- Fotocopia del Libro de Familia (si hay menores en la unidad de convivencia).
- Justificante de ingresos económicos mensuales de todos los miembros de la unidad de convivencia.
- Declaración responsable o copia acreditativa de haber solicitado el reconocimiento del grado de dependencia.
- Justificante de Rendimientos bancarios.
- Autorización al Ayuntamiento de Granada para la obtención de los datos obrantes en otras administraciones y, en especial, en la Agencia Estatal de Administración Tributaria, Gerencia Territorial del Catastro, Consejería de Economía y Hacienda y Tesorería General de la Seguridad Social, con el único objeto de tramitar el procedimiento de concesión del Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Declaración responsable conforme a modelo.
- Fotocopia de documento de asistencia sanitaria de la persona solicitante.
- En caso de personas con discapacidad: certificado acreditativo.
- En caso de personas en situación de dependencia: resolución de grado.
- Informe médico que acredite la enfermedad alegada, en su caso.

Asimismo, la persona solicitante podrá aportar cualquier otro documento acreditativo de sus circunstancias.

#### 2 - Subsanación de documentación.

Si la solicitud no reúne los requisitos exigidos por la normativa vigente o no se acompaña alguno de los documentos exigidos en esta normativa, se requerirá al interesado para que, en un plazo de diez 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 68 de la Ley de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

#### 3 - Tramitación y valoración.

Una vez cumplimentada la solicitud y junto con la documentación requerida en el apartado 1º, u otra que pudiera solicitarse a criterio técnico, será valorada por una trabajadora social o trabajador social, quien emitirá un informe-valoración.

Para ello se aplicará el Baremo que figura en la Orden de 15 de noviembre de 2007, por la que se regula el servicio de ayuda a domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía, al objeto de determinar la prioridad en el acceso. En cualquier caso, sólo se concederá el servicio en situaciones que superen los 50 puntos o, en su defecto, que acumulen más de 30 puntos en la situación socio-familiar y de 4 puntos en el apartado de capacidades.

a) El informe-valoración se elaborará por escrito proponiendo la concesión o la denegación del servicio.

- En el primer caso se especificará:

Código seguro de verificación: **BSGPM2QBDR308QLFSD2**

La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección <https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root>

Firmado por

GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO

/VICESECRETARIO GENERAL

09-07-2019 08:36:56

Contiene 1 firma digital





## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### DIRECCION GNRL. DERECHOS SOCIALES, EDUCACIÓN Y ACCESIBILIDAD

- Datos de identificación de la persona solicitante.
- Datos de identificación de la unidad convivencial.
- Descripción de la problemática en función de la prescripción del servicio (situación de sociofamiliar, situación de salud y situación económica).
- Motivos por los que se prescribe el servicio.
- Motivación, en su caso, de la necesidad de prestar el servicio de ayuda a domicilio en sábados, festivos o fuera del horario previsto de forma general en el artículo 20.
- Puntos del baremo de valoración, si procede. Dicho informe se acompañará de:
  - a.1- Ficha de datos de la prestación, en la que constarán los siguientes datos:
    - Tareas a desarrollar.
    - Días de la semana.
    - Horas semanales.
    - Horas totales.
    - Porcentaje de participación de la persona usuaria en el coste del servicio, en su caso.
  - a.2- Compromisos de la persona usuaria. Este documento recoge las contraprestaciones particulares del usuario y las generales recogidas en esta Ordenanza a las que se compromete el interesado o interesada, entre las que se incluye el porcentaje de participación en el coste del servicio. Siempre estará firmado por la persona interesada y el trabajador o trabajadora social.
  - b) En caso de proponer la denegación se especificará el motivo o motivos que la originan.

#### 4 - Resolución.

Los informes de valoración serán remitidos a la Concejalía competente que resolverá a la vista de este informe y de aquellos otros que se estimasen oportunos.

Se dictará resolución en el plazo máximo de tres meses, a contar desde el día siguiente al que hubiese sido completada la documentación preceptiva, según lo dispuesto en el artículo 22.B) 1 y 2 de la presente Ordenanza.

La resolución que ponga fin al procedimiento administrativo deberá ser notificada al solicitante y recogerá:

- La concesión o denegación de la prestación solicitada.
- Las causas de denegación en su caso.

Si la prestación es concedida se indicará:

- Tareas a desarrollar.
- Periodicidad: días / semana.
- Horas semanales.
- Puntos del baremo de valoración.
- Porcentaje de participación económica de la persona usuaria en el coste del servicio, en su caso, según la tasa establecida en la Ordenanza fiscal vigente.
- Periodo de duración del servicio a contar desde la fecha de inicio efectivo, con la advertencia de que en caso de que no exista consignación presupuestaria suficiente, la eficacia de la resolución quedará demorada hasta la existencia de fondos que permitan el inicio de la prestación.

Si transcurridos tres meses no hubiera resolución y notificación se entenderá que la solicitud ha sido desestimada conforme a los artículos. 24.1, segundo párrafo, y 25.1.a) de la Ley de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

C) Procedimiento excepcional.





## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### DIRECCION GNRL. DERECHOS SOCIALES, EDUCACIÓN Y ACCESIBILIDAD

En caso de extrema y urgente necesidad suficientemente justificada se podrá iniciar la inmediata prestación del servicio, a propuesta de los Servicios Sociales Comunitarios, sin perjuicio de la posterior tramitación del expediente. Esta situación se considerará siempre y cuando al aplicar el baremo se obtenga, como mínimo, 21 puntos en el apartado de capacidad funcional y 35 puntos en el de situación sociofamiliar-redes de apoyo. Resultará aplicable a otras situaciones coyunturales y extraordinarias que se puedan considerar urgentes tales como las de enfermos terminales, víctimas de accidentes o convalecencias posthospitalarias.

La duración máxima del servicio por urgencia social será de seis meses. En estos casos se emitirá un informe por la Dirección del Centro de Servicios Sociales Comunitarios competente en el que se reflejará lo dicho anteriormente, así como los datos necesarios para la inmediata prestación del servicio.

Por la Alcaldía-Presidencia, que podrá delegar esta competencia en la Concejalía competente, a la vista de la propuesta efectuada, se dictará Decreto concediendo provisionalmente el servicio en los mismos términos contemplados en el apartado B).4 del presente artículo.

El decreto de concesión del servicio por razones de extrema y urgente necesidad se notificará a la persona interesada.

Se requerirá a la persona interesada, o a su representante, para que aporte la totalidad de los documentos establecidos en el apartado B) de este artículo, a fin de tramitar el servicio conforme al procedimiento ordinario.

En caso de que la persona interesada presente dificultades especiales para reunir la documentación preceptiva requerida para la concesión ordinaria del servicio, por deterioro físico o psíquico, los servicios municipales, previa autorización de la persona interesada o su representante, recabarán de oficio de las administraciones públicas competentes la remisión de la documentación oportuna para resolver el expediente conforme al procedimiento ordinario.

Asimismo, y en el caso de que aparezcan posteriormente circunstancias sobrevenidas, desconocidas inicialmente para el Centro de Servicios Sociales competente, y que determinen la desaparición de la situación de necesidad que originó la concesión inmediata del servicio, podrá proponerse a la Concejalía competente que dicte resolución ordenando el cese del servicio, sin perjuicio de que sigan los trámites para la valoración mediante el procedimiento ordinario.

## CAPITULO VIII. DERECHOS Y DEBERES

### Artículo 23.- Derechos.

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

- Contar con una persona de referencia perteneciente al equipo de los Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Granada, cuya función será facilitarle información y asegurar, de forma integral, la atención que precise.
- Ser respetadas y tratadas con dignidad.
- La confidencialidad en la recogida y el tratamiento de sus datos, de acuerdo con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y garantía de los derechos digitales, y demás normativa de aplicación.
- Recibir una atención individualizada acorde con sus necesidades específicas.
- Recibir adecuadamente el servicio con el contenido y la duración que en cada caso se prescriba.





## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### DIRECCION GNRL. DERECHOS SOCIALES, EDUCACIÓN Y ACCESIBILIDAD

- f) Recibir orientación sobre los recursos alternativos que, en su caso, resulten necesarios.
- g) Recibir información puntual de las modificaciones que pudieran producirse en el régimen del servicio.
- h) Ser informados sobre el estado de tramitación de su expediente.
- i) Ser oídos sobre cuantas incidencias relevantes observen en la prestación del servicio, así como a conocer los cauces formales establecidos para formular quejas y sugerencias.
- j) A recibir un servicio de calidad.
- k) Ser respetados en sus creencias y prácticas religiosas.
- l) Cualesquiera otros que les reconozcan las normas vigentes.

#### **Artículo 24. Deberes.**

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

- a) Aceptar y cumplir las condiciones que exige el servicio.
- b) Facilitar el ejercicio de las tareas del personal que atiende el servicio, así como poner a su disposición los medios materiales adecuados para el desarrollo de las mismas.
- c) Mantener un trato correcto y cordial con las personas que prestan el servicio, respetando sus competencias profesionales.
- d) Corresponsabilizarse en el coste del servicio en función de su capacidad económica personal.
- e) Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica que pudiera dar lugar a la modificación, suspensión o extinción del servicio.
- f) Comunicar con suficiente antelación (mínimo 24 horas) cualquier ausencia temporal del domicilio que impida la prestación del servicio. En caso contrario la persona usuaria deberá abonar la parte correspondiente del coste del servicio, en su caso.
- g) No exigir tareas o actividades no incluidas en el Programa Individual de Atención o en el proyecto de intervención.
- h) Poner en conocimiento del técnico responsable del servicio cualquier anomalía o irregularidad que detecte en la prestación.
- i) Tener disponible en lugar visible la ficha de prestación del servicio en la que se detallen las tareas y la distribución horaria y que será utilizada para el cumplimiento de lo establecido en el art. 13.2.h) de la presente Ordenanza.

#### **Artículo 25.-Otras Obligaciones específicas de las personas usuarias:**

Además de los deberes especificados en el artículo 24 de esta Ordenanza, a partir de la fecha de inicio de la prestación del servicio la persona usuaria adquiere los siguientes compromisos:

- a) Mantener a los animales domésticos libres de parásitos y debidamente vacunados para evitar todo tipo de contagios al personal que le atiende a domicilio en su caso.
- b) Mantener la instalación eléctrica en condiciones adecuadas para su uso en el transcurso de la atención que recibe.
- c) Disponer de agua corriente en el caso de que sea necesaria dentro de los contenidos del servicio.
- d) Facilitar los datos médicos relativos a los miembros de la unidad de convivencia al objeto de cumplimentar lo establecido en la normativa de prevención de riesgos laborales.
- e) Tener residencia efectiva en el domicilio.





## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### DIRECCION GNRL. DERECHOS SOCIALES, EDUCACIÓN Y ACCESIBILIDAD

f) Cumplimiento de los compromisos del usuario firmados en su momento. El incumplimiento de alguna de estas obligaciones tendrá los efectos que a continuación se establecen, según lo contenido en el Reglamento autonómico y la normativa vigente aplicable.

#### CAPITULO IX- SUSPENSIÓN Y EXTINCIÓN DEL SERVICIO.

##### Art. 26.- Causas de suspensión.

La prestación del servicio se suspenderá por alguna de las siguientes circunstancias:

1. Ausencia temporal del domicilio.

Respecto de esta circunstancia se establecen dos posibilidades:

a) Personas que hayan accedido al servicio a través de lo establecido en la letra a) del artículo 8.1 de la presente Ordenanza:

En este caso la ausencia temporal del domicilio se considerará de conformidad con lo previsto en la normativa de desarrollo de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre.

b) Personas que han accedido según lo establecido en el artículo 8.1.b) y 8.2 de la presente Ordenanza:

En este caso se considerará ausencia temporal cuando se produzcan dos ausencias consecutivas de la persona usuaria en su domicilio, entendiéndose que no ha habido comunicación previa de tal hecho.

2. Modificación temporal de las circunstancias que dieron origen a la concesión de la prestación del servicio.

3. Por cualquier otra causa que dificulte o impida temporalmente el normal funcionamiento del servicio.

4. Incumplimiento puntual por parte de la persona usuaria de alguno de las obligaciones o deberes recogidos en los artículos 24 y 25 de la presente Ordenanza, y conforme al procedimiento establecido en el artículo siguiente.

##### Art. 27.- Procedimiento de Suspensión.

Respecto a las circunstancias descritas en el artículo anterior se distinguirá entre aquellas personas que acceden al servicio según el artículo 8.1.a u 8.1.b y 8.2 de esta Ordenanza.

En el primer caso, constatada la causa que da lugar a la suspensión se trasladará a la Administración Autonómica para que proceda a realizar la tramitación correspondiente.

En el caso de personas beneficiarias del servicio como prestación básica (artículo 8.1.b y 8.2):

- Apartados 1.b) del artículo anterior: constatada la ausencia en la forma indicada se procederá a la suspensión temporal del servicio.

- Para las circunstancias 2 y 3 del artículo anterior se procederá de la siguiente forma:

- Producido el hecho mencionado, se comunicará dicha circunstancia a la persona interesada, concediéndole trámite de audiencia en el plazo de diez días.

- Realizado dicho trámite, y de apreciarse la concurrencia de alguna de estas circunstancias, por parte de la Concejalía competente se dictará resolución declarando la suspensión temporal del servicio.

- Desaparecida la circunstancia determinante de la suspensión:

- La persona interesada o su representante legal, podrá solicitar la reanudación del servicio.

En este caso y si fuera necesario, se realizará una nueva valoración.

- Los servicios técnicos competentes podrán proponer de oficio la reanudación cuando tengan





## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### DIRECCION GNRL. DERECHOS SOCIALES, EDUCACIÓN Y ACCESIBILIDAD

conocimiento de que ha cesado el motivo de la suspensión.

En caso de incumplimiento puntual por la persona usuaria de alguno de los deberes u obligaciones recogidos en los artículos 24 y 25, la suspensión se acordará con ocasión de la incoación del procedimiento sancionador, para lo cual se requerirá la previa tramitación de procedimiento sancionador en el que deberán evacuarse los siguientes trámites:

- Informe emitido por el/la trabajador/a social del Centro de Servicios Sociales competente, dando cuenta del incumplimiento puntual presuntamente cometido.
- Trámite de audiencia por un plazo de diez días.
- Transcurrido el plazo y a la vista de las alegaciones presentadas en su caso, la Concejalía competente resolverá a propuesta la persona instructora.
- La sanción de suspensión no podrá ser superior a seis meses, salvo en los supuestos previstos en los artículos siguiente relativos a la extinción definitiva del servicio. Tras la misma, el servicio podrá ser solicitado nuevamente; tramitándose, en su caso, un nuevo procedimiento.

En caso de que el deber incumplido se refiriera al impago de la aportación de la persona usuaria se mantendrá la suspensión del servicio hasta que se proceda al pago de lo adeudado y cómo máximo durante seis meses.

#### **Art. 28. Extinción. Causas. Procedimientos.**

1. La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio se extinguirá por alguna de las siguientes circunstancias:

- a. Fallecimiento de la persona usuaria.
- b. Renuncia expresa de la persona usuaria o de su representante legal. La renuncia del Servicio de Ayuda a Domicilio derivado de resolución del Plan Individual de Atención implica la renuncia al acceso al Servicio de Ayuda a Domicilio como prestación básica.
- c. Modificación permanente de las circunstancias o requisitos que dieron origen a la prestación del servicio.
- d. Por concurrir alguna de las incompatibilidades previstas en el artículo 21 de la presente Ordenanza.
- e. Ocultación o falsedad comprobada en los datos que se han tenido en cuenta para concederlo.
- f. Incumplimiento reiterado por la persona usuaria de alguno de los deberes y obligaciones recogidos en el artículo 24 y 25 de la presente Ordenanza.

2. Además de las circunstancias antes mencionadas, y para las personas usuarias que hayan accedido al Servicio de conformidad con lo establecido en la letra b) del artículo 8.1 y 8.2 de este Ordenanza, serán causa de extinción del servicio de ayuda a domicilio, las siguientes:

- a. Permanecer más de seis meses consecutivos en suspensión.
- b. Finalización del periodo de la concesión del servicio, salvo renovación expresa, previa valoración técnica.
- c. Por traslado definitivo del domicilio a otro municipio.
- d. Por resolución de un expediente sancionador con resultado de extinción del servicio (artículo 29).
- e. El reconocimiento efectivo del derecho a la prestación de Servicio de Ayuda a Domicilio o cualesquiera otras prestaciones o servicios del Catálogo previsto en el sistema de atención a la dependencia incompatible con este.

#### **Artículo 29.- Procedimiento de extinción de servicio.**

Código seguro de verificación: **BSG0PM2QBDR308QLFSD2**

La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección <https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root>

Firmado por **GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO**

**/VICESECRETARIO GENERAL**

09-07-2019 08:36:56

Contiene 1 firma digital





## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### DIRECCION GNRL. DERECHOS SOCIALES, EDUCACIÓN Y ACCESIBILIDAD

1.- La Extinción del servicio para las personas cuyo acceso a la prestación vino determinada por lo dispuesto en el artículo 8, letra a) de este Ordenanza, es competencia de la Administración Autonómica.

Desde los Servicios Sociales Comunitarios se comunicará a la Delegación Provincial correspondiente el hecho causante que, en su caso, pudiera dar lugar a la extinción del servicio a fin de que tramite el procedimiento administrativo.

2.- Para el resto de la población usuaria del Servicio de Ayuda a Domicilio se seguirá el siguiente procedimiento: En los casos a que se refiere el art. 28.1 en sus apartados c), d) y e) reseñado anteriormente, la extinción en la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio se realizará a propuesta del trabajador/a social, quien elaborará informe visado por la Dirección del Centro correspondiente, y contendrá: datos de identificación de la persona usuaria, motivos de la extinción y fecha en la que se deja de prestar el Servicio.

En los casos a que se refiere el artículo. 28.1 en sus apartados f) y g) la extinción del servicio se producirá igualmente previa instrucción de expediente sancionador conforme al siguiente procedimiento:

- Informe emitido por el/la trabajador/a social del Centro de Servicios Sociales competente, dando cuenta de la infracción presuntamente cometida.
- Trámite de audiencia por un plazo de diez días
- Trascendido el plazo y a la vista de las alegaciones presentadas en su caso, la Concejalía competente resolverá.

Contra la sanción impuesta, podrán interponerse las reclamaciones o recursos oportunos, de acuerdo con las Leyes de Procedimiento Administrativo y de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa en vigor y sus normas de aplicación.

#### **Artículo 30.- Traslados de domicilio.**

1.- En caso de traslado de domicilio de las personas usuarias que accedan al servicio por el artículo 8.1.a de la presente Ordenanza se procederá conforme a lo establecido por la Administración Autonómica.

2.- Para las personas usuarias que accedan al servicio por el artículo 8.1.b y 8.2 de la presente Ordenanza se podrán distinguir dos situaciones:

- a. Traslado de domicilio dentro del municipio: El Centro de Servicios Sociales correspondiente al nuevo domicilio valorará las nuevas circunstancias. Esta valoración podrá dar lugar a la continuidad, modificación o extinción del servicio.
- b. Traslado definitivo de domicilio a otro municipio: supondrá la extinción del servicio.

### **CAPITULO X- SEGUIMIENTO.**

#### **Artículo 31.- Seguimiento y modificaciones del contenido de la prestación.**

Una vez iniciado el servicio se llevará a cabo un seguimiento del caso por parte de los/las trabajadores/as sociales. Para ello se podrán mantener reuniones con el personal que efectúe la prestación del servicio al objeto de la supervisión global del mismo, así como visitas domiciliarias o cualesquiera otras actuaciones que se estimen necesarias con la finalidad de adecuar los contenidos de la prestación a la situación real de la persona usuaria.

Si como consecuencia de este seguimiento resultase la necesidad de modificar el servicio, se elevará la correspondiente propuesta para su aprobación por la Concejalía competente.

#### **Artículo 32.- Comprobación de los datos proporcionados por la persona usuaria.**

Si una vez asignado el servicio se comprobara que los datos proporcionados por la persona





## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### DIRECCION GNRL. DERECHOS SOCIALES, EDUCACIÓN Y ACCESIBILIDAD

usuaria no son ciertos, se procederá a la actualización de los mismos.

Si tuviera repercusiones en cuanto a las aportaciones económicas o en cuanto al acceso a la prestación del servicio, el Ayuntamiento de Granada aplicará el precio público resultante de la actualización a la totalidad de las horas que se le hubieren prestado, reservándose asimismo el derecho a ejercer las acciones legales pertinentes y a iniciar expediente de extinción del servicio.

#### **DISPOSICION TRANSITORIA UNICA.**

Las personas que accedieron al servicio conforme a la regulación anterior mantendrán las condiciones prescritas hasta la fecha de finalización del servicio según el Decreto de concesión. Trascurrido este plazo les será aplicable esta Ordenanza.

#### **DISPOSICION DEROGATORIA UNICA. DEROGACION NORMATIVA.**

Queda expresamente derogado el Reglamento del Servicio de Ayuda a Domicilio de 2009.

#### **DISPOSICIONES FINAL PRIMERA**

Se faculta al Excelentísimo Señor Alcalde y, por delegación de este, al Concejal/a Delegado/a competente para dictar las instrucciones u órdenes de servicio oportunas que puedan complementar los apartados contenidos en estas normas.

#### **DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA**

La presente Ordenanza entrará en vigor el día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia previo cumplimiento de los plazos establecidos en el art. 65.2 de la Ley reguladora de Bases de Régimen Local."

Lo que se hace público para general conocimiento.

En fecha de firma electrónica

El Vicesecretario General. Gustavo García-Villanova Zurita

