

SEXTO. Publicar el presente Decreto en el Boletín Oficial de la Provincia de Las Palmas y en el Tablón de Anuncios de la Sede electrónica de esta Corporación (<https://santamariadeguia.sedelectronica.es>)

Dado para su cumplimiento, en Santa María de Guía de Gran Canaria, a fecha de firma digital.>>

Lo que se notifica para su conocimiento y a los efectos oportunos significándole que contra la presente Resolución, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponer alternativamente o Recurso de Reposición Potestativo, en el plazo de UN MES a contar desde el día siguiente a su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia ante el señor Alcalde, de conformidad con los artículos 123 y 124 de Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en adelante LPACAP, o directamente Recurso Contencioso-Administrativo ante el Juzgado de lo Contencioso Administrativo correspondiente, en el plazo de DOS MESES contados también desde el día siguiente al de la recepción de la presente notificación, o en su caso publicación, de conformidad con el artículo 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Si se optara por interponer el Recurso de Reposición Potestativo, no podrá interponer Recurso Contencioso-Administrativo hasta que aquél sea resuelto expresamente o se haya producido su desestimación por silencio. Todo ello sin perjuicio de que pueda ejercitar cualquier otro recurso que estime pertinente.

En Santa María de Guía, a veintidós de febrero de dos mil veintidós.

EL ALCALDE, Pedro Manuel Rodríguez Pérez.

84.734

M.I. AYUNTAMIENTO DE TELDE

ANUNCIO

477

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, se publica el texto íntegro de la Ordenanza Reguladora del Acceso al

Servicio de Ayuda a Domicilio del M.I. Ayuntamiento de Telde, cuya aprobación inicial se adoptó por Acuerdo de este Ayuntamiento Pleno, en Sesión Ordinaria celebrada el día 27 de diciembre de 2021, elevado automáticamente a definitivo una vez finalizado el plazo de exposición pública sin que se hayan presentado reclamaciones ni sugerencias, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de Bases de Régimen Local.

La presente Ordenanza entrará en vigor una vez se haya publicado completamente su texto en el Boletín Oficial de la Provincia y haya transcurrido el plazo previsto en el artículo 65.2 de la Ley 7/85, Reguladora de Bases de Régimen Local.

Las personas interesadas podrán, interponer Recurso Contencioso Administrativo ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Canarias en el plazo de DOS MESES, contados a partir del día siguiente a la publicación de este anuncio, de conformidad con el artículo 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, de Jurisdicción Contencioso-Administrativa y artículo 107.3 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Todo ello sin perjuicio de que puedan ejercitar cualquier otro recurso que estimen procedente.

LA ALCALDESA-PRESIDENTA, Carmen Rosa Hernández Jorge.

ORDENANZA REGULADORA DEL ACCESO AL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DEL M.I. AYUNTAMIENTO DE TELDE.

ÍNDICE

Exposición de motivos.

CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto.

Artículo 2. Personas destinatarias.

Artículo 3. Finalidad.

Artículo 4. Objetivos.

Artículo 5. Régimen jurídico.

Artículo 6. Carácter del servicio.

CAPITULO II. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Artículo 7. Principios rectores de funcionamiento del servicio.

Artículo 8. Actuaciones incluidas en el Servicio de Ayuda a Domicilio.

Artículo 9. Actuaciones no incluidas en el Servicio de Ayuda a Domicilio.

Artículo 10. Condiciones del Servicio de Ayuda a Domicilio.

Artículo 11. Intensidad del Servicio de Ayuda a Domicilio para las personas que no tienen reconocido un grado de dependencia.

Artículo 12. Límites del Servicio.

Artículo 13. Compatibilidad e incompatibilidad de los servicios.

Artículo 14. Traslados de domicilios.

CAPÍTULO III. REQUISITOS, DERECHOS Y OBLIGACIONES

Artículo 15. Requisitos generales para ser persona beneficiaria.

Artículo 16. Requisitos específicos.

Artículo 17. Derechos de las personas solicitantes y usuarias.

Artículo 18. Deberes de las personas solicitantes y usuarias.

CAPÍTULO IV. PROCEDIMIENTO PARA EL RECONOCIMIENTO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO PARA PERSONAS QUE NO TIENEN RECONOCIDO UN GRADO DE DEPENDENCIA.

Artículo 19. Orientación e Información.

Artículo 20. Criterios de concesión del Servicio Ayuda a Domicilio para personas que no tienen reconocido un grado de dependencia.

Artículo 21. Presentación de solicitudes.

Artículo 22. Documentación.

Artículo 23. Subsanación y verificación de los datos aportados.

Artículo 24. Instrucción.

Artículo 25. Resolución.

Artículo 26. Plazo para resolver.

Artículo 27. Recursos.

Artículo 28. Revisión.

Artículo 29. Modificación.

Artículo 30. Supuestos excepcionales en el Servicio de Ayuda a Domicilio para personas que no tienen reconocido un grado de dependencia.

Artículo 31. Causas de denegación.

Artículo 32. Desistimiento o renuncia.

Artículo 33. Causas de suspensión.

Artículo 34. Extinción del servicio.

CAPÍTULO V. SOBRE LA GESTIÓN MUNICIPAL DE LA PRESTACIÓN DE AYUDA A DOMICILIO

Artículo 35. Capacidad de actuación.

Artículo 36. Funciones de los Servicios Sociales.

Artículo 37. Entidad colaboradora.

Artículo 38. Gestión indirecta del servicio.

Artículo 39. Plazos de actuación.

Artículo 40. Situaciones excepcionales y urgentes.

Artículo 41. Medidas preventivas.

Artículo 42. Obligaciones de la Entidad Adjudicataria o concertada.

Artículo 43. Formación del personal Auxiliar de Ayuda a Domicilio.

Artículo 44. Cambios en la atención a la persona usuaria.

Artículo 45. Actualización de la documentación acreditativa de las personas usuarias.

Artículo 46. Protección de datos.

CAPITULO VI. FINANCIACIÓN

Artículo 47. Financiación.

Artículo 48. Participación de la persona beneficiaria en el coste de los servicios.

Disposición adicional primera. Prestación de servicios a las personas en situación de dependencia.

Disposición adicional segunda. Continuación de la prestación de los servicios.

Disposición adicional tercera. Unidad de convivencia.

Disposición adicional cuarta. Medios electrónicos.

Disposición transitoria.

Disposición derogatoria

Disposición final primera. Habilitación.

Disposición final segunda. Entrada en vigor.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, en sus artículos 25.1, 25.2.e) y 26.1c), establece que el Municipio, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, puede promover toda clase de actividades y prestar cuantos servicios públicos contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal y en todo caso ejercerá, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, la competencia “Evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social”.

La Ley 16/2019, de 2 de mayo, de Servicios Sociales de Canarias, en su artículo 50, atribuye a los Ayuntamientos entre otras:

“a) Crear, organizar y gestionar los servicios sociales de atención primaria y comunitaria previstos en la presente ley y su normativa de desarrollo.

b) Ejercer la potestad reglamentaria para la organización y prestación de los servicios propios, en los términos previstos en la normativa vigente.

c) La planificación de los servicios y prestaciones

que sean de su competencia en su ámbito territorial, de acuerdo con lo establecido en el plan estratégico de servicios sociales de la Comunidad Autónoma de Canarias, en la planificación insular y, en su caso, en los planes sectoriales y especiales de ámbito autonómico o insular, en los términos establecidos en la presente ley y en las disposiciones que la desarrollan.

f) Colaborar con otras administraciones en la promoción y creación de los servicios sociales de atención especializada”.

La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio está legalmente regulado por el Decreto 5/1999, de 21 de enero, de la entonces Consejería de Empleo y Asuntos Sociales, en el que se define el Servicio de Ayuda a Domicilio, como un “conjunto de actuaciones, realizadas preferentemente en el domicilio del destinatario, de carácter doméstico, social, de apoyo psicológico y rehabilitador, dirigidas a los individuos y/o familias que se hallen en situaciones de especial necesidad, facilitando así la permanencia y la autonomía en el medio habitual de convivencia.”

El artículo 20.3 de la Ley 16/2019, de 2 de mayo, establece al Servicio de Ayuda a Domicilio como uno de los servicios del sistema público de servicios sociales de Canarias, definiéndolo en el apartado g) de la siguiente forma: “g) Cuidados en el entorno familiar: comprende el conjunto de actuaciones llevadas a cabo tanto en el domicilio de la persona como fuera de él, con el fin de atender las condiciones básicas de accesibilidad, necesidades y actividades de la vida diaria y prevenir la pérdida de autonomía, mejorando su calidad de vida. Este servicio comprende el apoyo a los desplazamientos que garantizan el acceso a los servicios sociales, además de:

- La ayuda a domicilio: conjunto de atenciones y cuidados de carácter personal y doméstico que pueden tener un carácter preventivo, asistencial o rehabilitador, destinados a personas, familias o grupos, para evitar o, en su caso, retrasar el ingreso en centro o para intervenir en situaciones de conflicto psicofamiliar.”

La referida Ley en su artículo 25, dice que: “1. Los servicios sociales de atención primaria y comunitaria constituyen el primer nivel de atención del sistema público de servicios sociales. Su titularidad corresponderá a los municipios.” Añadiendo el artículo 26.1.a): “Artículo 26. 1. Son funciones de los servicios sociales de atención primaria y comunitaria las siguientes: a)

La información, valoración, orientación, asesoramiento y seguimiento a la población sobre las prestaciones y servicios del sistema público de servicios sociales y de los recursos de otros sistemas de protección social existentes en Canarias, así como la intervención individual, grupal y comunitaria.”

La Ley 39/2006 de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, establece en su artículo 15. Catálogo de Servicios los siguientes servicios, entre otros:

Apartado c) “el servicio de ayuda a domicilio”:

“(i) Atención de las necesidades del hogar.

(ii) Cuidados personales.

El Ayuntamiento de Telde, ha venido atendiendo las carencias de las personas en situación de dependencia, a través, entre otros, de la prestación del servicio de Ayuda a Domicilio, regulada mediante el Reglamento Municipal del Servicio de Ayuda a Domicilio y la Ordenanza Fiscal número 33, publicadas en el B.O.P. de 25 de julio de 2001, así como la modificación de la Ordenanza Fiscal número 33, publicada en el B.O.P. número 53, de 25 de abril de 2012. La citada Ley 39/2006, de 14 de diciembre, crea un Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, que se configura como un derecho. No obstante, existen determinadas personas que sin alcanzar un grado de dependencia, de los que la Ley establece, presentan un deterioro físico o psíquico y/o una situación de soledad o aislamiento que origina la necesidad de ayuda, para el desempeño de las actividades instrumentales de la vida diaria (movilidad y tareas domésticas), y otras personas a las que, calificadas como dependientes al amparo de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, no les corresponde la efectividad del derecho a las prestaciones y servicios, o se encuentran en espera de resolución de las mismas.

Atender estas situaciones es competencia de los Ayuntamientos, conforme a lo establecido en el Decreto 5/1999, de 21 de enero, quienes asumirán la titularidad del servicio que podrán gestionar de forma directa o indirecta. En tal sentido, cada Ayuntamiento debe elaborar un programa de intervención, de acuerdo con el Decreto 5/1999, de 21 de enero, que incluirá, entre otras cuestiones, quienes serán las potenciales personas usuarias de! servicio, cuáles deben ser los criterios para la concesión del mismo, o en su caso,

como se establece la regulación de la participación económica de las personas usuarias.

Por otro lado se tiene en cuenta el Decreto 154/2015, de 18 de junio, por el que se modifica el Reglamento regulador de los Centros y Servicios que actúen en el ámbito de promoción de la autonomía personal y la atención a personas en situación de dependencia en Canarias, aprobado por el Decreto 67/2012, de 20 de julio, en cuyo punto trece aparecen los requisitos de acreditación específicos del Servicio de Ayuda a Domicilio, y el Decreto 131/2011, de 17 de mayo, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, en la que se establecen las intensidades de protección de los servicios y los criterios de las compatibilidades e incompatibilidades de las prestaciones de atención a la dependencia.

Reseñar que, en diseño de esta Ordenanza, dada las implicaciones de género que tiene, se tiene en especial consideración la aplicación de la Ley 1/2010, de 26 de febrero, canaria de igualdad entre mujeres y hombres.

Se hace necesario señalar que esta Ordenanza responde a los principios de buena regulación establecidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas de la siguiente forma.

Los principios de necesidad y eficacia, se adecua por la exigencia de esta Corporación de responder de forma constante a la nueva realidad de la ciudadanía del municipio de Telde, así como a la necesaria actualización y adaptación al marco normativo actualmente vigente. A fin de lograr cubrir las principales necesidades descritas, y por razones de interés general, el instrumento idóneo para ello es la regulación de una nueva Ordenanza por ser el instrumento más eficaz para ello.

El principio de proporcionalidad se cumple al promover esta nueva Ordenanza una mayor cobertura a la población que se encuentra en situación de vulnerabilidad social, así mismo, contiene la regulación imprescindible para atender las necesidades que se pretenden con la presente norma.

El principio de seguridad jurídica se cumple al ser coherente con el resto del ordenamiento jurídico de ámbito nacional y autonómico, haciéndose de forma

expresa tanto a lo largo de esta exposición de motivos como en el resto del texto normativo, generando un marco normativo estable, predecible, integrado, claro y de certidumbre, toda vez que define las condiciones requeridas para acceder a este servicio, de tal forma que todas las personas puedan conocer de manera transparente en qué medida se adaptan a sus circunstancias personales

El principio de transparencia se ha evidenciado, no solo por la aplicación en esta norma de la Ley 12/2014, de 26 de diciembre, de transparencia y de acceso a la información pública, sino también al posibilitar en todo momento el acceso, de los documentos del proceso de elaboración de la presente Ordenanza, habiendo posibilitado la participación en su elaboración de la ciudadanía y las entidades implicadas en este servicio.

Por último, esta Ordenanza responde al principio de eficiencia mediante la puesta en marcha de los mecanismos necesarios para la agilización de la tramitación de los expedientes mediante la tramitación electrónica del procedimiento administrativo.

Por tanto, con el presente proyecto normativo se responde a la necesidad de actualizar la regulación del servicio aprovechando la experiencia adquirida en su aplicación durante una década, introduciendo reajustes y mejoras necesarias que se han de exigir para su gestión.

Las novedades y mejoras introducidas son las siguientes:

- Se recogen cuestiones que dicta la Ley 16/2019, de 2 de mayo, sobre el Servicio de Ayuda a Domicilio respecto a la prestación garantizada y con atención centrada en la persona.

- Se incorpora la atención a las personas que mediante el Programa Individual de Atención se les conceda el Servicio de Ayuda a Domicilio.

- Define el proyecto de intervención social como instrumento de gestión que recogerá al menos aspectos como: los objetivos a alcanzar, la periodicidad del seguimiento y la intervención a desarrollar con la persona, unidad familiar o de convivencia.

- Facilita la atención no solo a las personas sino también a la unidad de convivencia.

- Destaca que el servicio de ayuda a domicilio, está llamado a jugar un papel importante en la estrategia de lucha contra la soledad no deseada aportando apoyos que permitan dar respuestas adecuadas a la población de personas mayores.

- Se introducen aspectos tendentes a la mejora de la organización del servicio, destacando la agilización del procedimiento en el acceso al servicio.

- Se incorpora el concierto social como posible fórmula de articulación del servicio.

- Se incorpora la perspectiva de género en el proyecto normativo.

- Se hace una mayor definición de cómo debe estar organizado el servicio no solo a través del proyecto de intervención social sino con el cometido y las tareas que se les ha de exigir a las empresas prestadoras del mismo.

- Se introduce por vez primera un baremo para favorecer una ordenación en el acceso al servicio municipal según su situación.

- Reconoce el régimen de compatibilidades con otros servicios y las prestaciones del servicio de ayuda a domicilio no vinculado a la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

- En materia de recursos humanos, reconoce la figura del personal de coordinación del servicio desde los Servicios Sociales de atención primaria y comunitaria.

- Se establecen, conforme al artículo 29 de la Ley 16/2019, de 2 de mayo, las situaciones para la prestación del servicio de manera inmediata tras la detección y valoración de una situación de urgencia, sin perjuicio de la posterior tramitación del procedimiento que corresponda.

CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto.

La presente Ordenanza tiene por objeto determinar los requisitos, condiciones, procedimiento, gestión y financiación del Servicio de Ayuda a Domicilio, para mayores y/o personas con discapacidad, personas en situación de dependencia que aún no han sido atendidas

por el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, y personas en situación de especial necesidad.

Artículo 2. Personas destinatarias.

Podrán acceder a alguno de los recursos regulados por la presente Ordenanza:

a) Las personas que se encuentren en situación de necesidad, deterioro y/o vulnerabilidad social, económica, familiar o sanitaria que requieran del apoyo, atención y servicio de Ayuda a Domicilio.

b) Aquellas personas que tengan reconocida una situación de dependencia al amparo de la ley 39/2006, de 14 de diciembre, hasta tanto les corresponda la efectividad del derecho a las prestaciones o servicios, determinados en el Programa Individual de Atención (en adelante PIA).

c) Aquellas personas que teniendo reconocida una situación de dependencia, al amparo de la ley 39/2006, de 14 de diciembre, y habiéndosele aprobado en su PIA, el derecho al Servicio de Ayuda a Domicilio, sean derivados a través del IASS, para la prestación de este servicio.

Artículo 3. Finalidad.

El Servicio de Ayuda a Domicilio tiene las siguientes finalidades:

a) Preventiva de situaciones personales que puedan motivar un deterioro físico, psíquico o la exclusión social.

b) Asistencial para dar respuesta a las necesidades de desarrollo personal y convivencial, procurando la mejora de su calidad de vida.

c) Promocional de la autonomía de las personas con limitaciones para facilitarles la permanencia en su medio habitual.

Artículo 4. Objetivos.

Los objetivos de los servicios regulados en esta Ordenanza son:

a) Prevenir y evitar el internamiento de las personas

para que, con la aplicación de estos recursos, puedan permanecer en su medio habitual.

b) Favorecer en la persona usuaria el desarrollo de capacidades personales y de hábitos de vida adecuados.

c) Procurar la mejora de las condiciones de convivencia de la persona usuaria en su grupo familiar y en su entorno.

d) Favorecer la participación de la persona usuaria en la vida de la comunidad.

e) Colaborar con la familia en los casos en los que ésta, por sí misma, no pueda atender totalmente las necesidades de la vida diaria de la persona usuaria.

f) Atender situaciones coyunturales de crisis personal y familiar.

g) Apoyar a las personas cuidadoras en su relación de cuidado y atención.

h) Promover la reducción de las desigualdades entre mujeres y hombres mediante la eliminación de los roles y estereotipos de género, así como avanzar en una mayor corresponsabilidad de la red familiar en el cuidado de las personas dependientes.

Artículo 5. Régimen jurídico.

1. Los requisitos, condiciones y el procedimiento a seguir para el acceso al Servicio de Ayuda a Domicilio, se regirá por lo dispuesto en la presente Ordenanza.

2. En lo no previsto en la misma, será de aplicación lo dispuesto en las demás normativas reconocidas por el actual ordenamiento jurídico en la materia.

Artículo 6. Carácter del servicio.

1. El acceso al Servicio de Ayuda a Domicilio para personas que no tienen reconocido grado de dependencia se realizará a través de los Servicios Sociales de Atención Primaria y Comunitarios, primer nivel del Sistema Público de Servicios Sociales, y podrá derivarse de las siguientes situaciones:

a) Acceso ordinario. La prescripción del servicio se efectuará mediante el procedimiento establecido al efecto. 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 circunstancia de relevancia que se estime en la valoración técnica.

b) Acceso urgente: En coherencia con lo establecido en el artículo 29 de la Ley 16/2019, de 2 de mayo, en caso de extrema y urgente necesidad suficientemente justificada, se podrá iniciar la inmediata prestación del servicio, a propuesta de los Servicios Sociales de Atención Primaria y Comunitarios, sin perjuicio de la posterior tramitación del expediente, estableciéndose como criterios de urgencias los siguientes:

b.1) Ausencia de miembros responsables para el cuidado o ausencia de capacidad de los mismos.

b.2) Ausencia o escasez de recursos económicos para hacer frente a las atenciones necesarias.

b.3) Persona con enfermedad terminal, enfermedad degenerativa u oncológica derivada por los servicios sanitarios.

b.4) Persona con deterioro cognitivo, en fase avanzada.

b.5) Persona con alta hospitalaria que precise de ayuda a domicilio con informe médico del alta del Hospital junto a una valoración por parte de enfermería y de la unidad de trabajo social de Hospital.

b.6) Otras que se valore desde los Servicios Sociales de Atención Primaria y Comunitarios.

2. El acceso de las personas que tienen reconocido un grado de dependencia al Servicio de Ayuda a Domicilio, será mediante el procedimiento establecido en el marco del Convenio de colaboración entre el M.I. Ayuntamiento de Telde y el IASS.

3. Los servicios asignados serán objeto de revisión periódica por el órgano competente sin perjuicio de la tarea de seguimiento permanente que han de realizar el personal técnico de los distintos departamentos que componen la Concejalía de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Telde.

4. En el Servicio de Ayuda a Domicilio, la modalidad

de atención personal tendrá carácter prioritario sobre la de atención doméstica, siempre que no se requiera una atención integral de necesidades de atención.”

CAPITULO II. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Artículo 7. Principios rectores de funcionamiento del servicio.

El funcionamiento de los servicios se rige por los siguientes principios:

a) Estimulación, para favorecer el desarrollo de la autonomía personal de la persona usuaria.

b) Intimidad. La actuación y la intervención con las personas usuarias tienen que respetar y garantizar el derecho a la intimidad.

c) Integración, tanto en el ámbito social como en el cultural.

d) Profesionalización. El personal de los servicios tiene que tener la calificación técnica correspondiente a su nivel profesional, establecidas según el Convenio Marco Estatal de Servicios de Atención a las Personas Dependientes y Desarrollo de la Promoción de la Autonomía Personal, en vigor.

e) Globalidad. La atención que se preste tiene que ser integral y tiene que incluir aspectos sanitarios, psicológicos, sociales, culturales, ambientales y análogos.

f) Atención personalizada. Se tiene que dispensar atención personalizada adaptada a las necesidades de cada persona.

g) Prevención, en los ámbitos sanitario y social, los cuales tienen que llevar a cabo actuaciones de promoción de manera coordinada.

h) Confidencialidad del personal remunerado y respecto de todo lo que se refiere a las personas usuarias.

i) Colaboración entre Administraciones, según proceda, por la que se tienen que aportar todos los datos e informes que se soliciten con carácter periódico o puntual.

j) Normalización. La vida de las personas usuarias se tiene que ajustar tanto como sea posible a la conducta y a las pautas de vida consideradas cotidianas por la ciudadanía.

j) Participación. Se tiene que potenciar la participación de las personas usuarias en las actividades y el funcionamiento del servicio.

k) Adaptación. Los servicios tienen que estar adaptados funcionalmente a las condiciones de las personas usuarias, y también a los programas y las prestaciones se desarrollen.

l) Integración de la perspectiva de género. Los servicios tendrán en cuenta la perspectiva de género tanto en el diseño, evaluación de los servicios como en la formación del personal y atención a las personas usuarias.

Artículo 8. Actuaciones del Servicio de Ayuda a Domicilio.

Las actuaciones del Servicio de Ayuda a Domicilio en sus distintas modalidades tienen como finalidad facilitar la autonomía personal en el medio habitual desde una perspectiva de género, y que podrán ser los siguientes:

1. Actuaciones generales de atención en el hogar. 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) Limpieza de la vivienda: esta se adecuará a una actividad de limpieza cotidiana de carácter general, salvo casos específicos de necesidad que serán determinadas por el personal técnico municipal responsable.

b) Limpiezas de choque en domicilios, cuando sea necesario para el inicio de la prestación del servicio a la persona usuaria de nueva incorporación.

c) 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.

d) Lavado, repaso, ordenación y planchado de ropa.

e) Realización de compras domésticas a cuenta de la persona usuaria del servicio.

f) Preparación y cocinado de alimentos.

g) Cualquier otra actividad necesaria para el normal funcionamiento del domicilio de la persona usuaria.

2. Actuaciones de atención 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) Aseo e higiene personal, incluyendo cambio de ropa, lavado de cabello y todo aquello que requiera la higiene habitual.

b) Atención especial al mantenimiento de la higiene personal para personas encamadas e incontinentes, a fin de evitar la formación de úlceras.

c) Ayuda en el vestir.

d) Ayuda o apoyo a la movilidad en la casa, ayuda para la ingestión de medicamentos prescritos, ayuda para levantar de la cama o acostar en esta, ayuda para realizar cambios posturales, apoyo en situaciones de incontinencia, orientación temporo-espacial. Queda terminantemente prohibido realizar curas de cualquier tipo, así como administrar medicamentos por vía intramuscular, intravenosa, subcutánea u oral.

e) Supervisión de la administración del tratamiento médico en coordinación con los equipos de salud.

f) Ayuda personal para aquellas que no puedan comer por sí solas.

3. Actuaciones de carácter educativo y social:

Son aquellas que están dirigidas a fomentar hábitos de conducta y adquisición de habilidades básicas, y se concretan, entre otras, en las siguientes actividades:

a) Apoyo en la organización económica y familiar.

b) Planificación de higiene familiar.

c) Formación en hábitos de convivencia (familia, entorno, etc.).

d) Apoyo a la integración y socialización.

e) Actividades de ocio dentro del domicilio.

f) Acompañamiento fuera del hogar cuando resulte imprescindible para posibilitar la participación de la persona usuaria en actividades de carácter educativo, terapéutico o social, así como el acompañamiento puntual en la realización de diversas gestiones: visitas médicas, tramitación de documentos y otras de carácter similar.

g) Actividades dirigidas a fomentar la participación en su comunidad y en actividades de ocio y tiempo libre.

h) Ayuda a la adquisición y desarrollo de habilidades, capacidades y hábitos personales y de convivencia.

i) Actividades para fomentar en la unidad de convivencia la corresponsabilidad, teniendo en cuenta la perspectiva de género, en el cuidado de las personas dependientes, a fin de reducir las situaciones de desigualdad entre mujeres y hombres.

4. Actuación de carácter preventivo.

a) Detección proactiva de situaciones de riesgo.

b) Proporcionar consejo sobre pautas de autocuidado y control del entorno.

c) Avisar a profesionales de servicios sociales, de salud u otros, así como a parientes o personas de contacto en caso de alerta.

d) Proporcionar cuidados de forma que promuevan la autonomía y la calidad de vida.

e) Detección inicial de posibles barreras a la autonomía y riesgos de accidente en el entorno habitual

Artículo 9. Actuaciones no incluidas en el Servicio de Ayuda a Domicilio.

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.

c) Actuaciones no establecidas en el programa de atención.

Artículo 10. Condiciones del Servicio de Ayuda a Domicilio.

1. Las condiciones generales del servicio son aquellas comunes a todas las personas usuarias del mismo. Dichas condiciones serán aceptadas por la persona usuaria o persona que la represente a través de la firma del Documento de Condiciones del Servicio de Ayuda a Domicilio, conforme al Anexo 1.

2. La forma de realizar el servicio, así como los espacios a utilizar, excepto que exista prescripción médica al respecto, serán determinados por el personal del Servicio de Ayuda a Domicilio en base a criterios de seguridad y comodidad tanto de la persona usuaria como del personal del Servicio. Del mismo modo, la persona usuaria deberá acondicionar los espacios vinculados al servicio (espacio de descanso y espacios de aseo) así como los espacios de tránsito, a las indicaciones del personal técnico del Servicio de Ayuda a Domicilio.

3. La persona usuaria facilitará los medios materiales (productos de limpieza y aseo homologados, toallas, paños...) y técnicos (silla de ruedas, sillas adaptadas, grúa...) necesarios para la realización del servicio. Si la persona beneficiaria y/o su unidad de convivencia no contara con dichos medios materiales, desde los Servicios Sociales de Atención Primaria y Comunitaria se podrán tramitar las prestaciones económicas necesarias para ello, siempre y cuando cumpla los requisitos recogidos en la normativa correspondiente.

4. La persona usuaria comunicará a la persona responsable del Servicio de Ayuda a Domicilio cualquier incidencia relacionada con el servicio, sobre todo aquellas que imposibiliten la realización del mismo (ausencias, obras...).

5. El M.I. Ayuntamiento de Telde mismo no se responsabilizará de aquellos servicios que no puedan ser realizados por causas ajenas al Ayuntamiento.

6. El personal Auxiliar de ayuda a domicilio no tendrá la obligación de realizar las tareas que no estén acordadas en el Documento de Condiciones del Servicio de Ayuda a Domicilio.

7. Los desplazamientos necesarios para la realización de las gestiones de la persona usuaria se harán en transportes públicos, abonando la misma los gastos correspondientes, tanto de él o ella como del personal Auxiliar, siempre que se disponga de medios económicos suficientes. Si la persona beneficiaria y/o su unidad de convivencia no contara con dichos medios, desde los Servicios Sociales de Atención Primaria se podrán tramitar las prestaciones económicas necesarias para ello, siempre y cuando cumpla los requisitos recogidos en la normativa correspondiente.

8. El personal Auxiliar de ayuda a domicilio no podrá permanecer solo/a en el domicilio de la persona usuaria sin estar ella en dicho domicilio.

9. Las condiciones particulares del servicio son aquellas específicas de cada una de las personas usuarias del servicio. Dichas condiciones serán aceptadas por la persona usuaria o persona que la represente a través de la firma del Documento de Condiciones del Servicio de Ayuda a Domicilio. Su contenido será, entre otro, el siguiente:

- a) Carácter del servicio (personal, doméstico, ambos).
- b) Días de la semana asignados.
- c) Número de horas semanales y/o quincenales y horario.
- d) Tareas a realizar en los servicios.
- e) Cuota mensual.
- f) Otras condiciones particulares (número de auxiliares asignados/as, horario...).

10. El servicio habrá de ser prestado preferentemente en horario de mañana de lunes a viernes. En los casos que se requiera podrá ser en horario de mañana y tarde de lunes a domingo, ambos inclusive.

11. Bajo ningún concepto se realizarán cambios en el horario individual establecido sin previa consulta de autorización del personal técnico responsable de Servicios Sociales.

12. La prestación del servicio se ajustará a los horarios establecidos para el personal laboral municipal, que han de estar recogidos en el Acuerdo/Convenio

del personal funcionario y laboral del Ayuntamiento de Telde, siempre que se presten desde la gestión directa.

Si la gestión del servicio se prestase de manera indirecta, se atendería a los horarios que se recojan en el convenio del sector que estuviera en vigor o al de la empresa que acceda al contrato del servicio si lo tuviera.

Artículo 11. Intensidad del Servicio de Ayuda a Domicilio para personas que no tienen reconocido un grado de dependencia.

La intensidad se medirá en horas/semana máxima a conceder y podrá ser reducida a petición de la persona usuaria mediante solicitud escrita de la misma o la persona que la representa, de lo cual se dejará constancia en el expediente.

Artículo 12. Límites del Servicio.

1. El Servicio de Ayuda a Domicilio estará supeditado a los límites que se establecen a continuación:

a) La distribución de días y horas para la prestación del servicio se determinará, de conformidad a la propuesta técnica, que deberá contemplar tanto las necesidades concurrentes en cada caso, como las posibilidades reales disponibles en cada momento. Con carácter general, se establece el límite horario de 15 horas semanales, salvo casos muy excepcionales.

b) La duración de la prestación, de no estar expresamente limitada en el tiempo se entenderá concedida por período de 1 año, contado a partir del día siguiente al del "Alta" de la persona beneficiaria en el Servicio. Transcurrido dicho plazo, se prorrogará por anualidades, en las mismas condiciones, salvo en aquellas situaciones que previa valoración, proceda una modificación del servicio y/o de las condiciones del mismo.

c) La prestación del servicio se suspenderá en el supuesto de ausencia temporal de la persona usuaria del mismo por tiempo no superior a tres meses en cómputo anual, reiniciándose de forma automática al regreso de la persona usuaria. Los citados servicios se extinguirán cuando la ausencia sea superior a tres meses, previa adopción de la oportuna resolución que será notificada a la persona interesada. Este límite podrá ser ampliado sólo en caso de ingreso hospitalario.

d) La prestación del Servicio estará supeditada a la disponibilidad presupuestaria existente en cada ejercicio económico.

e) En ningún caso podrán concederse prestaciones que no se contemplen en el decreto de adjudicación del Servicio.

2. La intensidad del Servicio de Ayuda a Domicilio según el tipo de actuación es la siguiente:

a) Actuaciones de carácter personal. El límite máximo de horas/semana a prestar será de 9 horas, siendo las actuaciones las siguientes:

a.1) Apoyo en la higiene personal, apoyo en la movilización dentro del hogar, ayuda en la toma de medicamentos: 1 hora/día

a.2) Ayuda en la ingesta de alimentos para aquellos que no pueden hacerlo por sí mismos: 0,5 hora/día

a.3) Acompañamientos puntuales adaptado a las necesidades, recogida y gestión de recetas o documentos: según necesidad.

b) Actuaciones de atención doméstica. El límite máximo de horas/semana a prestar será de 6 horas, siendo las actuaciones las siguientes:

b.1) Ayuda en la limpieza cotidiana de la vivienda: 3 horas/semana, distribuidas en dos días.

b.2) Lavado, planchado y ordenación de la ropa dentro del hogar: 2 horas/semana.

b.3) Adquisición de alimentos y otros productos básicos a cuenta de la persona usuaria: 2 horas/semana.

b.4) Preparación de comidas: 1 hora/día

b.5) Tareas de mantenimiento básico de utensilios domésticos: 1 hora/semana.

c) Actuación de carácter mixto (doméstica y personal). se podrán combinar servicios, tanto de atención doméstica, como personal, hasta un máximo de 15 horas/semana.

3. Cuando en una misma unidad de convivencia varias personas tengan derecho al servicio, a cada persona usuaria se le asignarán las horas de atención personal que le correspondan. Las horas de atención de carácter

doméstico asignadas a la totalidad de las y los miembros con derecho de la unidad de convivencia, no podrá superar el límite máximo de horas establecido para la persona usuaria con mayor intensidad.

4. Limpiezas de choque: Se realizarán limpiezas de choque, según necesidad y siempre y cuando la familia no la pueda afrontar económicamente. El número de horas destinadas a ello, no superará las 15 horas/semana.

Artículo 13. Compatibilidad e incompatibilidad de los servicios.

1. El Servicio de Ayuda a Domicilio para personas que no tienen reconocido un grado de dependencia será incompatible con las prestaciones análogas en el marco del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre. En especial será incompatible con la prestación económica vinculada al servicio para Ayuda a Domicilio y con la prestación económica para los cuidados en el entorno familiar y apoyo a personas cuidadoras no profesionales.

2. Asimismo, será compatible con los servicios de Teleasistencia Domiciliaria, de Centro de Día, y Centro de Rehabilitación Psicosocial. Las personas usuarias que acudan a Centro de Día o Centro de Rehabilitación Psicosocial, tendrán derecho al Servicio de Ayuda a Domicilio para atención personal, en la modalidad de aseo personal diario, y al resto de servicios y atenciones que se requieran según la valoración del caso.

Artículo 14. Traslados de domicilios.

Se podrán distinguir tres situaciones:

a) Traslado de domicilio habitual dentro del municipio: Los Servicios Sociales valorará las nuevas circunstancias. Esta valoración podrá dar lugar a la continuidad, modificación o extinción del servicio.

b) Traslado definitivo de domicilio habitual a otro municipio: supondrá la extinción del servicio.

c) Itinerancia de domicilio: Los Servicios Sociales valorará dicha circunstancia para determinar la viabilidad del servicio. Esta valoración podrá dar lugar a la continuidad, modificación o extinción del servicio.

CAPÍTULO III. REQUISITOS, DERECHOS Y OBLIGACIONES

Artículo 15. Requisitos generales para ser persona beneficiaria.

Podrán acceder a los servicios regulados en la presente Ordenanza, las personas definidas como beneficiarias en el artículo 2, que reúnan, además, los siguientes requisitos generales:

1. Tener nacionalidad española o de cualquier estado miembro de la Unión Europea o de un país extranjero no comunitario con residencia legal en España, salvo situación de urgencia social, en la que no se tendrá en cuenta la situación administrativa.

2. Estar empadronada o residiendo en el Municipio de Telde, en la fecha de la presentación de la solicitud y durante el tiempo de prestación del servicio. En el caso de personas mayores que residan con hijos, hijas o, menores en régimen de acogimiento o guardia custodia compartida, será suficiente con que las hijas, los hijos o progenitores estén empadronados.

3. Que el disfrute del servicio no se encuentre afectado por el régimen de incompatibilidades, que se regula en el artículo 13 de esta Ordenanza.

4. No podrán acceder o mantener el servicio regulado en la presente Ordenanza, las personas que haya renunciado a las prestaciones económicas y/o servicios que les haya correspondido en el PIA, o no hayan ejercido el derecho a los mismos en el periodo de tres meses tras la notificación de la resolución PIA, siempre que las causas que impidan el acceso a los servicios del PIA no sean por causa imputable a la persona solicitante o beneficiaria, sino a la Administración, a las empresas, etc., responsables de prestar los servicios reconocidos.

5. Acreditar el cumplimiento de los requisitos específicos que se recogen en el artículo siguiente.

Artículo 16. Requisitos específicos.

1. Las familias o personas que presenten disfunciones que puedan ser susceptibles de mejora con una adecuada atención a domicilio.

2. Las personas mayores, con cierto nivel de dependencia, que no tengan a nadie que les preste la atención suficiente y que, con este servicio, puedan continuar viviendo en su hogar.

3. Las personas con reconocimiento de discapacidad o incapacidad, a las que la este servicio pueda favorecer su autonomía.

4. Las personas afectadas por una lesión, enfermedad física o mental o por otros motivos que les hagan precisar el servicio.

5. Los y las menores a las que haya que cuidar o atender por ausencia puntual de los padres, madres o personas tutoras, o cuando éstas, por circunstancias provisionales de enfermedad u otros motivos suficientemente justificados, no puedan ejercer sus funciones parentales, siempre que tales circunstancias no supongan situación de desamparo o requieran la asunción de la guarda por parte de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia.

6. En general, cuando exista una situación de desatención social o familiar, evaluada técnicamente, que justifique la intervención del servicio.

7. Aportar la solicitud y documentación requerida.

8. Tener presentada solicitud de valoración de Dependencia, si su situación personal lo requiere.

9. No superar los límites económicos establecidos por la Ordenanza fiscal de este servicio.

10. En el caso del Servicio de Ayuda a Domicilio para personas que tienen reconocido un grado de dependencia, no tener elaborado el PIA, en aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, por causa no imputable a la persona.

11. No contar con resolución favorable del PIA en el marco del Sistema para la promoción de la Autonomía y Atención a la dependencia con derecho a prestación económica vinculada para Servicio de Ayuda a Domicilio o cuidados en el entorno familiar.

12. Disponer de Informe Técnico, Propuesta y Decreto favorable.

Artículo 17. Derechos de las personas solicitantes y usuarias.

Las personas solicitantes y usuarias de la prestación de Servicio de Ayuda a Domicilio tendrán los siguientes derechos:

a) Acceder a la prestación del Servicio de Ayuda a

Domicilio en condiciones de igualdad para todas las ciudadanas y los ciudadanos del municipio.

b) Recibir información sobre el estado de tramitación en que se encuentra su expediente.

c) Tener asignada una persona titulada en Trabajo Social como profesional de referencia que procure la coherencia, el carácter integral y la continuidad del proceso de intervención en el ámbito de los Servicios Sociales.

d) Disponer, por escrito, del listado de los documentos necesarios para la tramitación de su solicitud.

f) Que se les preste atención, respetando en todo momento su individualidad y dignidad personal.

g) Recibir la prestación adecuadamente, con el contenido y la duración que en cada caso se determine.

h) Ser informadas puntualmente de las modificaciones que pudieran producirse en el régimen de la prestación.

i) A la intimidad y a la confidencialidad.

j) Interponer, en caso de no estar conforme con la resolución adoptada, los recursos establecidos legalmente.

k) Ejercer el derecho de queja conforme a las disposiciones vigentes.

l) Participar en la elaboración de su programa de atención, que recogerá al menos aspectos como: objetivos a alcanzar, prestaciones a desarrollar, periodicidad del seguimiento, intervención a desarrollar con la persona, unidad familiar o de convivencia, así como número de horas semanales a prestar.

m) Conocer la organización y el reglamento del servicio.

n) Cesar en la utilización del servicio por voluntad propia.

Artículo 18. Deberes de las personas solicitantes y usuarias.

Las personas solicitantes y usuarias de la prestación de Servicio de Ayuda a Domicilio tendrán los siguientes deberes:

a) Informar, sin omitir ni falsear, sobre las circunstancias personales, familiares y sociales que determinan la necesidad de la prestación.

b) Acreditar el cumplimiento de los requisitos y condiciones que determinan la concesión de la prestación.

c) Tratar con el debido respeto al personal encargado de tramitar la prestación y de desarrollar el proceso de intervención.

d) Cumplir las condiciones que puedan establecerse con esta Administración Pública y que fundamentan la concesión de la prestación.

e) Permitir y facilitar las actuaciones del personal municipal tanto en la fase de análisis, seguimiento como en la de concesión de la prestación que puede incluir visitas domiciliarias y/o comparecencias a petición de la Administración.

f) Comunicar cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica, que pudiera dar lugar a la modificación, suspensión o extinción de la prestación del servicio.

g) Corresponsabilizarse en el coste de la prestación en función de su capacidad económica y patrimonial según especifica la correspondiente ordenanza fiscal reguladora.

h) Facilitar el ejercicio de las tareas de las y los profesionales que atienden el servicio, así como poner a su disposición los medios materiales adecuados para el desarrollo de dichas tareas.

i) Comunicar con suficiente antelación (24 horas) cualquier motivo justificado que impida la prestación del servicio. En caso contrario la persona usuaria deberá abonar la parte correspondiente del coste del servicio, en su caso.

j) Ser respetuosas y correctas en el trato con las personas que prestan el servicio, respetando sus funciones.

k) Mantener una actitud de colaboración activa y consecuente con el programa de atención previamente establecido.

l) Mantener el horario establecido para la prestación del servicio, solicitando cambios sólo por citas

médicas, actividades concretas o circunstancias familiares ineludibles.

m) No exigir tareas o actividades no incluidas en el Programa Individual de Atención, en el programa de intervención o en el Documento de Compromiso del Servicio de Ayuda a Domicilio.

n) Facilitar, participar y colaborar en el seguimiento, inspección y evaluación del servicio.

ñ) Poner en conocimiento del personal técnico responsable del servicio cualquier anomalía o irregularidad que detecte en la prestación.

CAPÍTULO IV. PROCEDIMIENTO PARA EL RECONOCIMIENTO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO PARA PERSONAS QUE NO TIENEN RECONOCIDO UN GRADO DE DEPENDENCIA

Artículo 19. Orientación e Información.

1. Los Servicios Sociales de atención primaria y comunitaria ofrecerán asesoramiento, informándoles sobre el acceso al mismo, con la finalidad de restablecer o mejorar su bienestar, para lo cual serán atendidas por la persona profesional de referencia que le corresponda, por razón de su domicilio.

2. Esta información se podrá obtener de forma presencial, telefónica o a través de la página web del Ayuntamiento de Telde.

Artículo 20. Criterios de concesión del Servicio Ayuda a Domicilio para personas que no tienen reconocido un grado de dependencia.

Los criterios para la concesión del Servicio de Ayuda a Domicilio deberán basarse en indicadores flexibles que permitan considerar la valoración de necesidades realizada por el personal técnico responsable de este servicio y que serán baremados, según Anexo 2, en base a:

a) La autonomía personal para la realización de actividades de la vida diaria (básicas e instrumentales), puntuando niveles de dependencia o necesidades derivadas de deficiencias de salud física y/o psíquica.

b) La situación familiar, previa valoración de la composición familiar y grado de implicación de ésta en la contribución a la solución de la problemática.

c) La situación socioeconómica de la unidad convivencia.

d) Otras situaciones y factores más específicos, como la ubicación, estado y equipamiento de la vivienda, los recursos disponibles en el entorno o la accesibilidad a estos.

Artículo 21. Presentación de solicitudes.

1. El procedimiento se iniciará a instancia de la persona interesada o de su representante legal, mediante la presentación de la solicitud, conforme al modelo establecido en el Anexo 3, junto con la documentación necesaria, en la oficina de Registro Municipal (presencial o telemático) o en los lugares establecidos en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

2. Cuando circunstancias debidamente acreditadas en el expediente así lo justifiquen, el procedimiento de acceso al servicio de Ayuda a Domicilio podrá iniciarse de oficio, y/o través de la coordinación con los centros y recursos sociales y sanitarios que informen y valoren la necesidad de la inmediata atención.

Artículo 22. Documentación.

1. A la solicitud para acceder al Servicio de Ayuda a Domicilio para personas que no tienen reconocido un grado de dependencia, se acompañarán los siguientes documentos:

a) Solicitud conforme a modelo normalizado.

b) Certificación Residencia y Convivencia.

c) Fotocopia del DNI de la persona solicitante y de todas las personas mayores de 14 años que convivan con la misma.

d) Fotocopia del Libro de Familia.

e) Fotocopia de sentencia de separación o divorcio, si procede.

f) Certificación tributaria de Hacienda o Declaración Responsable sobre la no obligación de realizarla, conforme al Anexo 4.

g) Certificación registral de bienes inmuebles.

- h) Fotocopia del documento de cobertura sanitaria.
- i) Justificante de ingresos de la unidad convivencial.
- j) Alta a Terceros de la entidad encargada del cobro de la tasa municipal, para la realización del cobro, en caso de domiciliación.
- k) Informe Médico.
- l) Calificación de Discapacidad, si procede.
- m) Resolución de reconocimiento del Grado de Dependencia y PIA, si procede.

2. La acreditación de estos documentos tendrá carácter obligatorio. La falta de ellos supondrá la exclusión o no concesión del Servicio de Ayuda a Domicilio.

Artículo 23. Subsanción y verificación de los datos aportados.

1. Si la solicitud y/o la documentación presentada no reúne los requisitos exigidos, se requerirá a la persona interesada que, en el plazo de DIEZ DÍAS HÁBILES desde el siguiente a la recepción de la notificación del requerimiento, subsane o acompañe los documentos preceptivos, con la indicación de que, si así no lo hiciera, se tendrá por desistida su petición, previa resolución según los términos previstos en el artículo 68 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

Una vez aportados los datos, serán verificados por el personal técnico asignado para ello.

2. La ocultación o falsedad de los datos, podrán ser considerados causa suficiente para denegar el servicio solicitado, sin perjuicio de otras responsabilidades que pudiera reportar.

Artículo 24. Instrucción.

1. La Instrucción del expediente de las personas solicitantes del Servicio de Ayuda a Domicilio para personas que no tienen reconocido un grado de dependencia se realizará por parte de la Jefatura del Servicio de la Concejalía de Servicios Sociales, que realizará de oficio cuantas actuaciones estime necesarias para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales deba emitirse la propuesta de resolución.

2. Las solicitudes de las personas solicitantes deberán ser valoradas en todo caso por la persona responsable del Servicio de Ayuda a Domicilio del M.I. Ayuntamiento de Telde, debiendo tener titulación universitaria en Trabajo Social, que, una vez realizada la correspondiente visita domiciliaria, determinará, mediante Informe social preceptivo, la idoneidad del servicio, la intensidad recomendable para cada caso concreto, y la puntuación obtenida según baremo, conforme al Anexo 2, que servirá para conformar una lista de espera en caso de limitación presupuestaria para hacer frente al coste del servicio.

3. El Informe Social pondrá de manifiesto la propuesta de denegación, concesión y/o de inclusión en lista de espera. Si se propone la denegación se especificarán los motivos que la originan. Para el Servicio de Ayuda a Domicilio, cuando se proponga la concesión, se especificarán como mínimo, las tareas e intensidad mensual con indicación de los días y horas de atención y los compromisos de la persona usuaria.

4. A la vista del Informe realizado por el personal técnico en Trabajo Social y teniendo en cuenta toda la documentación obrante en el expediente, la persona titular de la Jefatura de Servicio de Servicios Sociales, emitirá una Propuesta de resolución, que será elevada para su resolución definitiva.

Artículo 25. Resolución.

1. Las resoluciones se adoptarán mediante Decreto de la persona titular de la Concejalía de Gobierno competente en Servicios Sociales y se notificará a las personas interesadas en la forma y por los medios que permitan tener constancia de la recepción por las mismas, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 39 y 40 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

2. El acceso al Servicio de Ayuda a Domicilio estará condicionado, en todo caso, a la disponibilidad presupuestaria y de recursos humanos de la entidad local. Cuando la disponibilidad de atención sea inferior a las solicitudes presentadas, el orden de prioridad para el acceso se establecerá en función de los puntos obtenidos en el baremo contemplado en el Anexo 2 de la presente Ordenanza.

3. Las solicitudes que se encuentran en lista de espera se ordenarán en función de la mayor puntuación obtenida en el baremo correspondiente y tendrán vigencia durante el año siguiente a su presentación.

Transcurrido este plazo y de seguir la persona solicitante interesada en el servicio, se le solicitará actualizar la documentación.

Artículo 26. Plazo para resolver.

1. El plazo máximo para dictar resolución expresa será de tres meses, desde la fecha en que la solicitud ha tenido entrada en el registro del M.I. Ayuntamiento de Telde, salvo que dicho plazo haya quedado en suspenso por alguna de las causas establecidas en el artículo 22 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

2. Transcurrido el plazo máximo a que se refiere el párrafo anterior sin que se haya adoptado resolución expresa, se entenderá desestimada la solicitud.

Artículo 27. Recursos.

La resolución definitiva pone fin a la vía administrativa, pudiendo interponerse contra la Resolución, Recurso de Reposición potestativamente y ante el mismo órgano que lo dictó, en el plazo de UN MES a contar desde el día siguiente a la notificación del mismo, conforme a los artículos 123 y 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, o bien, Recurso Contencioso-Administrativo impugnándolo directamente ante el órgano competente de la jurisdicción contencioso-administrativa, en el plazo de DOS MESES, contados desde el día siguiente al de la notificación del mismo, conforme a lo dispuesto en el artículo 46 y Capítulo II del título I de la Ley 29/1998, de 13 de Julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa. En caso de recurrirse en reposición no podrá interponerse Recurso Contencioso-Administrativo hasta que sea resuelto expresamente o se haya producido la desestimación presunta del primero. Todo ello sin perjuicio de que pueda ejercitar cualquier otro recurso que estime procedente.

Artículo 28. Revisión.

1. La prestación del servicio podrá ser revisada como consecuencia de la modificación de la Resolución Aprobatoria del Programa Individual de Atención, de oficio por los Servicios Sociales de Atención Primaria y Comunitarios o a solicitud de la persona interesada o de su representante legal, cuando se produzcan variaciones suficientemente acreditadas en las circunstancias que dieron origen a la misma.

2. La Administración podrá solicitar a la persona interesada cuanta documentación considere necesaria

para llevar a cabo la revisión, siempre que la administración no pueda obtenerla de oficio por medios propios y/o con consentimiento expreso o autorización de la persona solicitante o su representante legal.

3. La revisión del servicio podrá dar lugar a la modificación, suspensión y extinción del mismo.

Artículo 29. Modificación.

La alteración de las circunstancias tenidas en cuenta en el inicio del Servicio, podrá dar lugar a una variación del proyecto técnico de intervención social, y a la consiguiente modificación de la prestación del Servicio.

Artículo 30. Supuestos excepcionales en el Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal para personas que no tienen reconocido un grado de dependencia.

1. Cuando sean detectadas por el personal titulado en Trabajo Social adscrito a la Concejalía de Servicios Sociales, situaciones de emergencia o que supongan un riesgo grave para la persona que solicita el servicio, se podrá, previo Informe Social remitido a la persona responsable del Servicio de Ayuda a Domicilio, conceder el alta del servicio de forma urgente, a la vez que se formaliza el expediente administrativo.

2. En el caso de expedientes en lista de espera, que requieran una intervención de urgencia, se seguirá el mismo procedimiento.

3. De forma excepcional y siempre que existan razones que justifiquen la necesidad, avaladas por un Informe Social elaborado por el personal técnico municipal, se podrá conceder el servicio a personas que no cumplan uno o varios requisitos, o esté afectada por la incompatibilidad establecida en esta Ordenanza.

Artículo 31. Causas de denegación.

Serán causas de denegación las siguientes:

a) No cumplir los requisitos exigidos.

b) Negativa a suscribir y/o cumplir las condiciones recogidas en el Documento de Compromiso del Servicio de Ayuda a Domicilio.

c) Que el Servicio de Ayuda a Domicilio no constituya una solución adecuada o no resuelva de forma significativa la necesidad planteada.

d) Que la persona solicitante pueda realizar por sí misma las tareas y actividades de la vida diaria para las que solicita apoyo.

e) Que la persona solicitante o su unidad de convivencia supere el límite económico establecido en la Ordenanza Fiscal.

f) No estar debidamente justificada la situación de necesidad.

g) Falseamiento u ocultación de datos para obtener, conservar o aumentar la prestación.

h) Desaparición de las causas que dieron origen a la solicitud de la presentación.

i) Contar con resolución favorable del PIA en el marco del Sistema para la promoción de la Autonomía y Atención a la dependencia, con derecho a prestación económica vinculada para Servicio de Ayuda a Domicilio, y haber transcurrido al menos tres meses desde la notificación de la resolución, o contar con resolución favorable de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, siempre que las causas que impidan el acceso a los servicios del PIA no sean por causa imputable a la persona solicitante o beneficiaria, sino a la Administración, a las empresas, etc., responsables de prestar los servicios reconocidos.

Artículo 32. Desistimiento o renuncia.

En cualquier fase del procedimiento, la persona solicitante, o en su caso la persona que ejerza su representación, podrá desistir de su solicitud o renunciar a los servicios reconocidos.

Artículo 33. Causas de suspensión.

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

a) Ausencia temporal del domicilio. 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.

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

c) Incumplimiento puntual de alguna de las condiciones

generales o particulares del servicio recogidas en esta Ordenanza.

d) Ausencia del domicilio por traslado de residencia temporal (vacaciones, respiro familiar u otros).

e) Ausencia del domicilio por ingreso en residencia de forma temporal, y/o hospital.

f) Incumplimiento puntual por parte de la persona usuaria de alguno de las obligaciones o deberes recogidos en esta Ordenanza.

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

2. En cualquiera de los supuestos de suspensión, se tendrá en cuenta un posible retorno al Servicio en un plazo de hasta tres meses, a excepción de la hospitalización cuyo plazo podrá ser ampliado. Una vez transcurrido ese plazo sin que se haya modificado la situación que le dio origen, se procederá a tramitar la baja del servicio correspondiente.

Artículo 34. Extinción del servicio.

La extinción del servicio podrá producirse por las siguientes causas:

a) Por voluntad o renuncia de la persona interesada o si, a consecuencia de las revisiones de oficio, resultara que la persona beneficiaria no reúne los requisitos para seguir con la prestación.

b) Fallecimiento de la persona usuaria.

c) 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.

d) Modificación permanente de las circunstancias y/o requisitos que dieron origen a la prestación del servicio.

e) Por concurrir alguna circunstancia prevista sobre compatibilidades e incompatibilidades previstas en esta Ordenanza.

f) Por cualquier otra causa que imposibilite el normal funcionamiento del servicio.

g) Ocultación o falsedad comprobada en los datos que se han tenido en cuenta para concederlo.

h) Incumplimiento reiterado por la persona usuaria de alguno de los deberes y obligaciones o condiciones generales o particulares, recogidas en esta Ordenanza.

i) Permanecer más de seis meses consecutivos en suspensión.

j) Por incumplimiento de la obligación de la participación en el coste por la persona usuaria superior a tres meses.

k) Finalización del periodo de la concesión del servicio, salvo renovación expresa, previa valoración técnica.

l) Por traslado definitivo del domicilio a otro municipio o centro residencial.

m) Por resolución de un expediente sancionador con resultado de extinción del servicio.

n) Contar con resolución favorable del PIA en el marco del Sistema para la promoción de la Autonomía y Atención a la dependencia, con derecho a prestación económica vinculada para Servicio de Ayuda a Domicilio, y haber transcurrido al menos tres meses desde la notificación de la resolución, o contar con resolución favorable de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar.

CAPÍTULO V. SOBRE LA GESTIÓN MUNICIPAL DE LA PRESTACIÓN DE AYUDA A DOMICILIO

Artículo 35. Capacidad de actuación.

1. La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio es competencia del M.I. Ayuntamiento de Telde, quien asumirá la titularidad del servicio que podrá gestionar de forma directa o indirecta. En el caso de que se adopte la modalidad de gestión directa el M.I. Ayuntamiento de Telde asume todas las responsabilidades, incluyendo la gestión y ejecución del servicio, aportando los recursos materiales y personales necesarios para llevarlo a cabo.

2. Si se adopta la modalidad de gestión indirecta se realizará la planificación, coordinación y control por parte del M.I. Ayuntamiento de Telde y ejecución a través de entidades privadas.

Artículo 36. Funciones de los Servicios Sociales.

1. Corresponde a los Servicios Sociales del M.I. Ayuntamiento de Telde las funciones de información, valoración, diagnóstico, prescripción, coordinación, seguimiento, supervisión, planificación y evaluación global del servicio.

2. Desde los Servicios Sociales se elaborará un programa y una evaluación anual del Servicio de Ayuda a Domicilio, teniendo en cuenta la perspectiva de género.

3. El personal responsable del Servicio de Ayuda a Domicilio de los Servicios Sociales dará conocimiento a las personas usuarias y sus familias del reglamento de funcionamiento del servicio, en el que se incluirá como mínimo la siguiente información:

a) Identificación de la entidad titular, sede oficial del servicio.

b) Derechos y deberes de la persona usuaria y de la entidad.

c) Descripción de los servicios que se prestan.

d) Procedimiento para causar alta, baja, modificación o suspensión del servicio.

e) Protocolo para inicio de la prestación efectiva y establecimiento del vínculo entre el personal Auxiliar de Ayuda a Domicilio y la persona usuaria del servicio.

f) Modelo del acuerdo de servicio entre persona usuaria y entidad.

g) Horarios de atención al público.

h) Límites horarios para la prestación del servicio.

i) Protocolo de actuación en el caso de urgencias y de incidencias.

j) Protocolos de sustitución del personal Auxiliar de Ayuda a Domicilio y de cesación del servicio.

k) Protocolo de actuación en el caso de queja en el libro de reclamaciones.

l) Precio público establecido para el servicio.

4. La persona que ejerza como responsable técnica

del servicio garantizará una supervisión del servicio efectivamente prestado, que será realizada siempre que las circunstancias la hagan necesaria y, como mínimo, con una periodicidad de tres meses. De la supervisión realizada quedará constancia en el correspondiente expediente individual. Mediante esta supervisión se revisará y se ajustará, si fuese el caso, el contenido de las prestaciones expresado en el programa de atención y en el acuerdo de servicio.

Artículo 37. Entidad colaboradora.

1. Según lo previsto en el artículo 17 del Decreto 5/1999, de la Consejería de Empleo y Servicios Sociales del Gobierno de Canarias, la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio podrá realizarse de forma indirecta a través de una Entidad Colaboradora. La relación Entidad adjudicataria / Ayuntamiento se canalizará a través de la Concejalía de Servicios Sociales y el personal titulado en Trabajo Social responsable del servicio, y de la Jefatura de Servicio responsable del contrato.

2. Cuando el Servicio de Ayuda a Domicilio sea prestado de forma indirecta, la empresa o entidad deberá estar debidamente acreditada conforme a lo establecido en la normativa autonómica vigente en la materia.

Artículo 38. Gestión indirecta del servicio.

1. El personal titulado en Trabajo Social del área de Servicios Sociales realizará la valoración de la situación y, conjuntamente con la persona solicitante, el diseño de la intervención, teniendo en cuenta la perspectiva de género, asignando las prestaciones que considere más adecuadas para favorecer el logro de los objetivos de este servicio. Será, asimismo, responsable de la evaluación continuada, de los cambios derivados de ella y de la conclusión del caso.

2. El horario de la prestación será conforme a lo establecido en el artículo 10.12 de esta Ordenanza.

3. Se entiende por festivo: domingos, festivos estipulados en el calendario laboral para municipio de Telde, sábado santo, 24 y 31 de diciembre, así como los sábados a partir de las 15 horas.

4. Se establece un mínimo de prestación de un día, una hora a la semana y un máximo de 60 horas mensuales, salvo autorización expresa de la Concejalía de Servicios Sociales.

5. Concedido el Servicio a la persona usuaria, una vez realizada preceptivamente la visita domiciliaria por parte del personal responsable del servicio del área de Servicios Sociales, el Ayuntamiento comunicará a la entidad adjudicataria por escrito la orden de alta por el medio que para ello se determine y en la misma se determinará:

a) Persona/s que serán beneficiarias del servicio especificando cuál de ellas será la titular dentro del mismo domicilio.

b) Número de horas y periodicidad con que ha de prestarse el servicio en cada caso, así como el horario en aquellas prestaciones que lo requieran (levantar, acostar, comida, acompañamiento al centro de salud, acompañamiento a colegios, etc.). Una vez concretado el horario para subsiguientes servicios se admitirá una oscilación máxima de media hora sobre el mismo.

c) Prestaciones específicas en la atención a cada persona usuaria.

6. Las condiciones de personal y de gestión del mismo serán acordes al Convenio Marco Estatal de Servicios de Atención a las Personas Dependientes y Desarrollo de la Promoción de la Autonomía Personal en vigor, o al Convenio que tenga establecido la empresa en el supuesto de ser más ventajoso.

Artículo 39. Plazos de actuación.

El plazo de inicio de prestación del Servicio por la entidad adjudicataria no será superior a 5 días hábiles a partir del recibo de la orden de alta del Ayuntamiento. La entidad comunicará por los medios que se acuerde en cada momento del comienzo de la prestación del Servicio a los Servicios Sociales.

Artículo 40. Situaciones excepcionales y urgentes.

En caso de situaciones urgentes, que serán notificados a la empresa adjudicataria en esos términos, el servicio habrá de prestarse dentro de las 48 horas posteriores a la notificación.

Artículo 41. Medidas preventivas.

El Ayuntamiento deberá poner en conocimiento de la entidad adjudicataria cuantos aspectos puedan ser objeto de actitudes y medidas preventivas, sobre todo en los supuestos de VIH, enfermedades contagiosas, así como demencias, enfermedades mentales y

drogodependencias con la finalidad de que esta prevenga a sus trabajadores y trabajadoras de posibles riesgos laborales y les proporcione los EPI necesarios, dentro de los límites legales que respeten la protección de datos especialmente delicados, sensibles y altamente protegidos según normativa, requiriendo siempre de la autorización expresa de la persona beneficiaria y/o su representante legal.

Artículo 42. Obligaciones de la Entidad Adjudicataria o concertada.

Dadas las características de la población beneficiaria, es indispensable que el servicio se preste en un clima de confianza y seriedad que va más allá de la mera ejecución mecánica de la prestación. Esto requiere que la relación Ayuntamiento-Entidad-Persona usuaria, sea fluida y con continuidad, lo que supone:

1. La Entidad adjudicataria o concertada nombrará y dará las órdenes oportunas a su personal al objeto de cubrir las prestaciones que se determinen por parte del Ayuntamiento.

2. Para la correcta coordinación del servicio, la entidad adjudicataria o concertada dispondrá, además del personal Auxiliar de Ayuda a Domicilio que precise conforme a las ratios establecidas en la normativa vigente, de al menos una persona Coordinadora a jornada completa por cada 75 domicilios. Cuando se sobrepase la cifra se incrementará en una persona Coordinadora adicional y así sucesivamente. Las personas Coordinadoras deberán contar con capacitación y conocimiento técnicos del servicio y titulación mínima de Diplomatura o Grado en Trabajo Social.

3. Las personas Coordinadoras serán adscritas (en su jornada completa) a efectuar el seguimiento del Servicio de Ayuda a Domicilio municipal. Sus funciones serán:

a) Dirigir las actividades y controlar el correcto desarrollo de las prestaciones asignadas a cada persona usuaria por el personal responsable del servicio del Ayuntamiento.

b) Mantener constantemente informados al personal responsables municipal de la marcha del servicio, asumiendo las directrices que el Ayuntamiento dicte a la entidad en todo lo referente a la adecuada atención a cada persona usuaria y a la buena marcha del servicio en general, en relación a los siguientes puntos:

b.1) Recibir altas, bajas y modificaciones de prestaciones del servicio emitidas por parte de los servicios sociales.

b.2) Proponer u orientar posibles modificaciones de servicios a las personas usuarias en alta para que el personal responsable del servicio resuelva lo oportuno.

4. La persona coordinadora deberá estar localizable vía telefónica o digital para poder mantener comunicación con el Ayuntamiento.

5. La entidad adjudicataria o concertada del servicio vendrá obligada a:

a) Asumir todas las órdenes que el Ayuntamiento de Telde emita relacionadas con la gestión del servicio.

b) Dar cumplimiento a todos los compromisos, propuestas y obligaciones incluidos en la proposición técnica y en mejoras ofertadas, en el momento de la licitación o concertación.

c) Comunicar los cambios que se produzcan en el personal directivo y coordinador del servicio, así como las incidencias que se produzcan, en el menor tiempo posible.

d) Asegurar la identificación adecuada del personal que acude a los domicilios y evitar cambios innecesarios del mismo.

e) Garantizar que el personal a su cargo trata con el debido respeto y decoro a las personas usuarias del servicio.

f) Favorecer una buena relación con las personas usuarias y sus familiares, eludiendo cualquier conflicto personal.

g) Disponer de un programa informático que recoja tanto las llamadas de seguimiento como las visitas de seguimiento a las personas usuarias en el que aparezca el nombre de la persona usuaria, la fecha en la que se realizó dicha llamada o visita, motivo, u otras incidencias.

h) Facilitar toda la información que se precise sobre la prestación del servicio al Ayuntamiento de Telde, así como permitir su acceso a sus dependencias, a la documentación que afecta al servicio y a la aplicación informática utilizada para la gestión del servicio, con el fin de poder auditar el mismo.

i) Presentar mensualmente al Ayuntamiento la facturación correspondiente a los servicios prestados, en la forma y por el medio que éste determine.

j) Elaborar y remitir la memoria anual del servicio, integrando en la misma la perspectiva de género, en la forma y por el medio que determine el Ayuntamiento. La memoria deberá estar a disposición del Ayuntamiento en la primera quincena del mes de enero del año siguiente al de evaluación. En caso de finalización del contrato en cualquier otra fecha, deberá estar disponible en los quince días posteriores a la fecha de finalización del mismo.

k) Disponer desde las 7 horas y hasta las 20 horas, todos los días del año, del personal necesario y suficiente para mantener cubiertas todas las funciones derivadas de la prestación de este servicio, incluidas las de coordinación y los posibles casos urgentes que pudieran surgir.

l) Poner a disposición del Ayuntamiento un número de teléfono de contacto, operativo en toda la franja horaria antes indicada.

m) Poner a disposición de las personas usuarias del servicio un número de teléfono de la entidad, que esté operativo durante el horario de la prestación del servicio, todos los días de la semana.

n) Garantizar el cumplimiento, por parte del personal a su cargo, del tiempo de permanencia establecido para la prestación del Servicio de Ayuda a domicilio en cada domicilio y de la realización adecuada de las tareas encomendadas.

ñ) Comunicar al Ayuntamiento todas las reclamaciones y sugerencias que reciban en el plazo máximo de 48 horas desde su recepción, creando un registro destinado a tal fin.

o) Facilitar al personal información pertinente para abordar las emergencias que se pudieran presentar durante la prestación del servicio (protocolo de actuación en casos de emergencia elaborado por la propia empresa adjudicataria).

p) Contar con una plataforma en red que permita una coordinación en tiempo real de la información del servicio entre la empresa adjudicataria y el M.I. Ayuntamiento de Telde, cumpliendo los criterios de seguridad y protección de datos exigidos por la legislación vigente.

Artículo 43. Formación del personal Auxiliar de Ayuda a Domicilio.

El personal Auxiliar de Ayuda a Domicilio deberá tener capacitación, titulación y formación, conforme a la normativa vigente, para el desarrollo de las actividades encomendadas y el resto del equipo que la entidad oferte en la concertación o licitación, dará soporte administrativo y de gestión del servicio, establecidas según el Convenio Marco Estatal de Servicios de Atención a las Personas Dependientes en vigor.

Artículo 44. Cambios en la atención a la persona usuaria.

1. Salvo situaciones excepcionales dictaminadas por el Trabajador o Trabajadora Social municipal correspondiente, o en caso de servicios extraordinarios (por ejemplo, festivos), la Entidad adjudicataria tendrá la obligación de procurar que haya los mínimos cambios en la atención de la persona usuaria, con el fin de evitar desorientaciones y desajustes en la intimidad familiar. Todo lo anterior se deberá cumplir, teniendo en cuenta las obligaciones derivadas de la relación contractual o mediante concierto social de la entidad con su personal.

2. No obstante lo anterior, siempre que se produzca un cambio, tanto de horario como de personal, la entidad concertada o adjudicataria deberá comunicarlo con la mayor brevedad posible, al personal responsable del servicio del Ayuntamiento y a la persona usuaria afectada con el fin de evitar negligencias en la prestación del servicio, debiendo justificar el cambio.

3. El cambio del personal Auxiliar de Ayuda a Domicilio, bien por suplencias o necesidades del servicio, no exime de la realización de las prestaciones encomendadas por el personal responsable del servicio del Ayuntamiento y programadas por la entidad adjudicataria.

4. En cualquier circunstancia, la entidad adjudicataria no podrá obtener otros datos de la persona usuaria que los aportados sobre los distintos elementos que conforman el Servicio de Ayuda a Domicilio a fin de establecer las mejoras que se consideren necesarias.

Artículo 45. Actualización de la documentación acreditativa de las personas usuarias.

El personal técnico podrá solicitar en cualquier

momento a las personas usuarias la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos para continuar con el servicio.

Artículo 46. Protección de datos.

1. Los datos de carácter personal de las personas usuarias serán tratados con el fin de gestionar la solicitud, tramitación, concesión, y gestión del servicio en los casos que proceda, y conservados con fines de gestión documental y de archivo, de acuerdo con los principios de seguridad y confidencialidad que establece la normativa sobre protección de datos.

2. Podrán ser cedidos o comunicados a otras Administraciones Públicas o terceros de conformidad con la legislación vigente en materia de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

3. El órgano responsable del fichero es el M.I. Ayuntamiento de Telde, ante el que las personas interesadas podrán ejercer en cualquier momento los derechos recogidos en los artículos 15 y siguientes del Reglamento (UE) 2016/379, de 27 de abril de 2016, sí como los señalados en el artículo 12 y siguientes de la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, mediante la presentación de escrito en la sede electrónica del M.I. Ayuntamiento de Telde.

CAPÍTULO VI. FINANCIACIÓN

Artículo 47. Financiación.

1. El Servicio de Ayuda a Domicilio será financiado, entre otras, a través de las siguientes vías:

a) Aportación municipal y Plan concertado.

b) Subvenciones, convenios y otras fuentes de financiación externas.

c) Aportaciones económicas de la persona usuaria, en función de su capacidad económica o la de su unidad familiar, según se recoge en Ordenanza Reguladora del Precio Público por la Prestación de Servicios de Promoción de la Autonomía Personal y atención a la Dependencia del M.I. Ayuntamiento de Telde.

2. La financiación de los servicios para las personas que tienen reconocido un grado de dependencia se realizará mediante transferencia del IASS conforme a lo establecido en el Convenio firmado entre este órgano y el M.I. Ayuntamiento de Telde, así como, en los casos que proceda, con las aportaciones económicas de la persona beneficiaria que le corresponda según la normativa vigente en la materia.

3. La prestación del servicio estará limitada, en todo caso, a la existencia de la disponibilidad presupuestaria del M.I. Ayuntamiento de Telde.

Artículo 48. Participación de la persona beneficiaria en el coste de los servicios.

1. Las personas beneficiarias del Servicio de Ayuda a Domicilio que no tienen reconocido un grado de dependencia, participarán en su financiación de acuerdo a su capacidad económica, tipo de servicio intensidad del servicio y el coste del servicio establecido mediante precios públicos, aprobados por el M.I. Ayuntamiento de Telde, a través de Ordenanza Fiscal.

2. La obligación de pagar el precio público nace en el momento en que la persona solicitante se le concede alguno de los servicios mencionados, mediante resolución y notificación, y accede de forma efectiva al servicio.

3. El incumplimiento de la obligación de la participación en el coste por la persona usuaria superior a tres meses, dará lugar a la extinción del servicio.

Disposición adicional primera. Prestación de servicios a las personas en situación de dependencia.

El M.I. Ayuntamiento de Telde podrá prestar los servicios reconocidos por la Comunidad Autónoma de Canarias en aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a personas en situación de dependencia, de acuerdo a los convenios o conciertos sociales de colaboración y financiación que a estos efectos se suscriban entre ambas Administraciones o entre el Ayuntamiento de Telde y el Cabildo Insular de Gran Canaria.

Disposición adicional segunda. Continuación de la prestación de los servicios.

Las personas que, a la entrada en vigor de la presente Ordenanza fueran beneficiarias de alguno de los servicios regulados en la misma, mantendrán la intensidad reconocida para cada uno de ellos si es más favorable que la que le pudiera corresponder por aplicación de la nueva Ordenanza, sin perjuicio de las revisiones que pudieran derivarse de la modificación de las condiciones tenidas en cuenta para su concesión.

Disposición adicional tercera. Unidad de convivencia.

A los efectos de esta Ordenanza se considera unidad de convivencia la integrada por la persona solicitante, su cónyuge o persona unida por análoga relación de afectividad a la conyugal, y todas las personas con las que conviva en el mismo domicilio hasta el primer grado de consanguinidad o afinidad.

Disposición adicional cuarta. Medios electrónicos.

La documentación obligatoria a presentar acompañando la solicitud establecida en el artículo 22, podrá modificarse en la medida que la misma se obtenga, previa autorización de la persona solicitante, por el propio Ayuntamiento a través de los medios y plataformas electrónicas.

Disposición transitoria.

Las solicitudes de acceso a los servicios establecidos en esta Ordenanza, presentadas y no resueltas, con anterioridad a la entrada en vigor de esta Ordenanza, se tramitarán y resolverán de acuerdo con lo previsto en esta norma.

Disposición derogatoria

Queda derogado el Reglamento Municipal del Servicio de Ayuda a Domicilio publicado en el B.O.P. número 89, de 25 de julio de 2001.

Disposición final primera. Habilitación.

Se faculta a la persona titular del Área de Gobierno competente en materia de Servicios Sociales para interpretar, resolver cuantas cuestiones surjan de su aplicación y cumplimiento, así como, dictar cuantas normas de aplicación y desarrollo de la presente Ordenanza sean necesarias.

Disposición final segunda. Entrada en vigor

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, la presente Ordenanza entrará en vigor una vez se haya publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Las Palmas y transcurrido el plazo previsto en el artículo 65.2 del mismo texto legal.

ANEXO 1

CONDICIONES DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Don/Doña _____, con D.N.I. _____ y domicilio en Telde, c/ _____ . O en su caso:

Don/Doña _____, con D.N.I. _____ y domicilio en Telde, c/ _____, como su representante legal.

Por medio del presente manifiesto que he sido informado de las características del Servicio de Ayuda a Domicilio que me ha sido concedido y que se exponen a continuación:

1. CARÁCTER DEL SERVICIO:

MODALIDAD:	Nº HORAS/SEMANA:	CUOTA:
PERSONAL		
DOMÉSTICO		

2. TAREAS A REALIZAR EN LOS SERVICIOS:

ATENCIÓN PERSONAL		ATENCIÓN DOMÉSTICA	
Aseo e higiene personal		Limpieza cotidiana de la vivienda	
Apoyo a la movilidad en la casa, levantar o acostar y cambios posturales		Lavado, repaso, ordenación y planchado de ropa	
Control de la administración de medicamentos		Realización de compras domésticas a cuenta de la persona usuaria	
Ayuda para comer		Preparación y cocinado de alimentos	

3. HORARIO: las mencionadas tareas se realizarán preferentemente de lunes a viernes, en horario de mañana, salvo que por circunstancias especiales se requiera su realización en hora de tarde.

4. CONDICIONES DEL SERVICIO:

a) La forma de realizar el servicio, así como los espacios a utilizar, excepto que exista prescripción médica al respeto, serán determinados por el personal del Servicio de Ayuda a Domicilio en base a criterios de seguridad y comodidad tanto de la persona usuaria como del personal del Servicio. Del mismo modo, la persona usuaria deberá acondicionar los espacios vinculados al servicio (espacio de descanso y espacios de aseo) así como los espacios de tránsito, a las indicaciones del personal técnico del Servicio de Ayuda a Domicilio.

b) La persona usuaria facilitará los medios materiales (productos de limpieza y aseo homologados, toallas, paños...) y técnicos (silla de ruedas, sillas adaptadas, grúa...) necesarios para la realización del servicio.

c) La persona usuaria comunicará a la persona responsable del Servicio de Ayuda a Domicilio cualquier incidencia relacionada con el servicio, sobre todo aquellas que imposibiliten la realización del mismo (ausencias, obras...).

d) El personal Auxiliar de ayuda a domicilio no tendrá la obligación de realizar las tareas que no estén acordadas en el Documento de Condiciones del Servicio de Ayuda a Domicilio.

e) Los desplazamientos necesarios para la realización de las gestiones de la persona usuaria se harán en transportes públicos, abonando la misma los gastos correspondientes, tanto de él o ella como del personal Auxiliar.

f) El personal Auxiliar de ayuda a domicilio no podrá permanecer solo/a en el domicilio de la persona usuaria sin estar ella en dicho domicilio.

5. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS:

Las personas usuarias de la prestación de Servicio de Ayuda a Domicilio tendrán los siguientes derechos:

a) Tener asignada una persona titulada en Trabajo Social como profesional de referencia que procure la coherencia, el carácter integral y la continuidad del proceso de intervención en el ámbito de los Servicios Sociales.

b) Que se les preste atención, respetando en todo momento su individualidad y dignidad personal.

c) Recibir la prestación adecuadamente, con el contenido y la duración que en cada caso se determine.

d) Ser informadas puntualmente de las modificaciones que pudieran producirse en el régimen de la prestación.

e) A la intimidad y a la confidencialidad.

f) Ejercer el derecho de queja conforme a las disposiciones vigentes.

g) Conocer la organización y el reglamento del servicio.

h) Cesar en la utilización del servicio por voluntad propia.

6. DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS:

a) Cumplir las condiciones que puedan establecerse con esta Administración Pública y que fundamentan la concesión de la prestación.

b) Comunicar cualquier cambio que se produzca en

su situación personal, familiar, social y económica, que pudiera dar lugar a la modificación, suspensión o extinción de la prestación del servicio.

c) Corresponsabilizarse en el coste de la prestación en función de su capacidad económica y patrimonial según especifica la correspondiente ordenanza fiscal reguladora.

d) Facilitar el ejercicio de las tareas de las y los profesionales que atienden el servicio, así como poner a su disposición los medios materiales adecuados para el desarrollo de dichas tareas.

e) Comunicar con suficiente antelación (24 horas) cualquier motivo justificado que impida la prestación del servicio. En caso contrario la persona usuaria deberá abonar la parte correspondiente del coste del servicio, en su caso.

f) Ser respetuosas y correctas en el trato con las personas que prestan el servicio, respetando sus funciones.

g) Mantener una actitud de colaboración activa y consecuente con el programa de atención previamente establecido.

h) Mantener el horario establecido para la prestación del servicio, solicitando cambios sólo por citas médicas, actividades concretas o circunstancias familiares ineludibles.

i) No exigir tareas o actividades no incluidas en el Programa Individual de Atención, en el programa de intervención o en el Documento de Compromiso del Servicio de Ayuda a Domicilio.

j) Facilitar, participar y colaborar en el seguimiento, inspección y evaluación del servicio.

k) Poner en conocimiento del personal técnico responsable del servicio cualquier anomalía o irregularidad que detecte en la prestación.

A todo lo no dispuesto en este documento, se estará a lo dispuesto a la Ordenanza Reguladora del Acceso al Servicio de Ayuda a Domicilio del M.I. Ayuntamiento de Telde.

Firmado, en Telde, el día ____ de _____ de _____

El/la persona usuaria El/la representante legal

ANEXO 2

BAREMO DE ORDENACIÓN PARA EL ACCESO AL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO PARA PERSONAS QUE NO TIENEN RECONOCIDO UN GRADO DE DEPENDENCIA.

1. SITUACIÓN FAMILIAR Y SOCIAL.

1.1. EDAD DEL SOLICITANTE.

Situación	Puntos
Menor de 65 años	0
65-69	1
70-75	2
76-80	3
+ 80	4

1.2. SITUACIÓN DE CONVIVENCIA.

Situación	Puntos
Vive con hijos/hijas o padres/madres sanas	0
Vive con familia extensa	1
Vive con personas no familiares	2
Vive con familia en situación similar a la suya	3
Vive sola/ solo	4

1.3. APOYO FAMILIAR QUE RECIBE.

Situación	Puntos
Apoyo diario en todas las ABVD	0
Apoyo en la higiene doméstica	1
Apoyo en la elaboración de alimentos	2
Sin apoyos	3

1.4. RECURSOS SOCIALES DE QUE DISPONE Y/O UTILIZA.

Recurso	Puntos
Centro de estancia diurna	0

Servicio Ayuda a Domicilio privado	1
Centro de Día de mayores	2
Apoyo ONG's	3
Teleasistencia domiciliaria	4
Ninguno	5

2. EVALUACIÓN DE LA AUTONOMÍA.

2.1. NIVEL DE AUTONOMÍA DEL SOLICITANTE.

Situación	Puntos
Persona autónoma	0
Necesita ayuda para las ABVD	1
Necesita ayuda para actividades instrumentales	2
Necesita ayuda ABVD e instrumentales	3
Persona con dependencia absoluta	4

2.2. MIEMBROS DE LA UNIDAD FAMILIAR SIN AUTONOMÍA.

Situación	Puntos
Ninguno	0
Uno	1
Dos	2
Tres o más	3

3. SITUACIÓN ECONÓMICA.

3.1. PERSONAS QUE SOLICITAN SERVICIO DE ATENCIÓN PERSONAL.

Capacidad económica personal	Puntos
De 0,00 euros a 75% SMI	4
Del 75,01% del SMI al 100,00% SMI	3
Del 100,01% del SMI al 125,00% SMI	2
Del 125,01% del SMI al 150,00% SMI	1
+ Más del 151,00 % del SMI	0

3.2. PERSONAS QUE SOLICITAN SERVICIO DOMÉSTICO.

Renta per cápita

De 0,00 euros a 50% SMI	5
Del 50,01% del SMI al 75,00% SMI	4
Del 75,01% del SMI al 100,00% SMI	3
Del 100,01% del SMI al 125,00% SMI	2
Del 125,01,00 % del SMI al 150,00 %	1
+ del 150,01 % del SMI	0

4. VIVIENDA.

Situación	Puntos
Buenas condiciones, con servicios y recursos próximos	0
Buenas condiciones, sin recursos próximos	1
Malas o regulares condiciones de habitabilidad e higiene, con recursos próximos	2
Malas o regulares condiciones de habitabilidad e higiene, sin recursos próximos	3
Vive en infravivienda o con barreras arquitectónicas	4

6. RELACIONES SOCIALES.

Situación	Puntos
Sale de casa y se relaciona	0
Recibe familiares y/o amistades	1
No sale de casa	2
No sale de casa, ni recibe visitas	3

7. VALORACIÓN TÉCNICA.

La valoración Técnica se podrá incrementar de 1 a 5 puntos, según otros criterios no cuantificables (claudicación de familiares o personas cuidadoras, enfermos terminales, violencia de género, adicciones, etc.).

DATOS DE LA UNIDAD FAMILIAR O DE CONVIVENCIA.

Pco. (1)	Nombre	Apellidos	Sexo: M/H	DNI/NIE	Fecha Nto.	Nacionalidad	Est. Civil (2)	Discap Si/No	Sit. Laboral (3)	Valoración Dependencia (4)

(1) Parentesco (Pco): 01 Solicitante; 02 Cónyuge; 03 Pareja de hecho; 04. Pareja análoga; 05. Hija/o; 06. Madre / Padre; 07. Suegra/o; 08 Hermano/a; 09. Nuera / Yerno; 10 Tío/a; 11 Sobrina/o; 12 Persona acogida / adoptada / tutelada.

(2) Estado civil: 01 Soltera/o; 02 Casada/o; 03. Separada/o; 04 Divorciada/o; 05 Pareja análoga; 06 Viuda/o; 07 Pareja de hecho.

(3) Situación laboral: 01 Ocupada/ o a tiempo completo; 02 Ocupada/o a tiempo parcial. 03 Parada/o; 04 Inactiva/ o; 05 Otros.

(4) En trámite:01; Grado I: 02; Grado II: 03; Grado III: 04

SITUACIÓN ECONÓMICA

Nombre y apellidos	Ingresos mensuales	Ingresos anuales	Fuente ingresos (1)

(1) Fuente de ingresos: 01. Trabajo por cuenta propia; 02. Trabajo por cuenta ajena; 03. Prestaciones contributivas; 04. Prestaciones y subsidios no contributivos; 05. Ayudas y subvenciones; 06. Rendimientos del capital inmobiliario; 07. Pensión compensatoria; 08 Otros.

PRESTACIÓN SOLICITADA:

Atención personal	
Atención doméstica	

DECLARACIÓN RESPONSABLE.

() He sido informado de que esta Entidad va a tratar y guardar los datos aportados en la instancia y en la documentación que la acompaña para la realización de actuaciones administrativas.

() Presto mi consentimiento para que los datos aportados en la instancia y en la documentación que la acompaña puedan ser utilizados para el envío de información de interés general.

() Declaro que es cierto el contenido de este documento, me responsabilizo de la veracidad de los documentos que acompañan esta solicitud y confirmo mi voluntad de firmarlo.

() Presto mi consentimiento para que la entidad realice consultas de los datos del solicitante/representante a través de la Plataforma de Intermediación de Datos y otros servicios interoperables.

() Declaro que no he solicitado y/o recibido ayudas o subvenciones para el mismo destino, en cualquier Administración o Entidad Pública.

OBLIGACIONES.

Me comprometo a cumplir con las siguientes obligaciones:

a) Informar, sin omitir ni falsear, sobre las circunstancias personales, familiares y sociales que determinan la necesidad de la prestación.

b) Acreditar el cumplimiento de los requisitos y condiciones que determinan la concesión de la prestación.

c) Tratar con el debido respeto al personal encargado de tramitar la prestación y de desarrollar el proceso de intervención.

d) Cumplir las condiciones que puedan establecerse con esta Administración Pública y que fundamentan la concesión de la prestación.

e) Permitir y facilitar las actuaciones del personal municipal tanto en la fase de análisis, seguimiento como en la de concesión de la prestación que puede incluir visitas domiciliarias y/o comparencias a petición de la Administración.

f) Comunicar cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica, que pudiera dar lugar a la modificación, suspensión o extinción de la prestación del servicio.

g) Corresponsabilizarse en el coste de la prestación en función de su capacidad económica y patrimonial según especifica la correspondiente ordenanza fiscal reguladora.

h) Facilitar el ejercicio de las tareas de las y los profesionales que atienden el servicio, así como poner a su disposición los medios materiales adecuados para el desarrollo de dichas tareas.

i) Comunicar con suficiente antelación (24 horas) cualquier motivo justificado que impida la prestación del servicio. En caso contrario la persona usuaria deberá abonar la parte correspondiente del coste del servicio, en su caso.

j) Ser respetuosas y correctas en el trato con las personas que prestan el servicio, respetando sus funciones.

k) Mantener una actitud de colaboración activa y consecuente con el programa de atención previamente establecido.

l) Mantener el horario establecido para la prestación del servicio, solicitando cambios sólo por citas médicas, actividades concretas o circunstancias familiares ineludibles.

m) No exigir tareas o actividades no incluidas en el Programa Individual de Atención, en el programa de atención o en el Documento de Compromiso del Servicio de Ayuda a Domicilio.

n) Facilitar, participar y colaborar en el seguimiento, inspección y evaluación del servicio.

ñ) Poner en conocimiento del personal técnico responsable del servicio cualquier anomalía o irregularidad que detecte en la prestación.

En la ciudad de Telde, a _____ de _____ de _____.

Firma de la persona solicitante:

CLÁUSULAS PROTECCIÓN DE DATOS.

El responsable del tratamiento de sus datos es el M.I. Ayuntamiento de Telde. Sus datos serán tratados con la finalidad de atender a su solicitud, comunicación o escrito. La legitimación para el uso de sus datos está basada en una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento. No se cederán datos a terceros, salvo obligación legal. Los datos serán destruidos una vez comunique su baja y/o finalizados los períodos legales de conservación.

En el caso de aportar datos personales de terceras personas, la personal firmante declara que los datos de terceros son ciertos y que se ha informado y obtenido el consentimiento para el tratamiento de datos por parte de esta entidad eximiendo al M.I. Ayuntamiento de Telde de cualquier responsabilidad por dicho incumplimiento.

Las personas interesadas podrán ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento y portabilidad dirigiéndose al M.I. Ayuntamiento de Telde en la siguiente dirección: Camino del Cubillo s/n, 35200 Telde, Las Palmas. Igualmente, puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de datos si considera que sus derechos han sido vulnerados.

Dato de contacto Delegado de Protección de Datos: dpo@telde.es

Puede consultar/solicitar información ampliada sobre protección de datos en <http://telde.sedelectronica.es/privacy>

DIRIGIDA A EXCMO. SR. ALCALDE-PRESIDENTE DEL M.I. AYUNTAMIENTO DE TELDE.

ANEXO 4

DECLARACIÓN DE NO ESTAR OBLIGADA/O A PRESENTAR LA DECLARACIÓN DE LA RENTA.

D./Dña. _____ con D.N.I. número _____ y domicilio en _____ calle _____,

DECLARA:

Que no he realizado la Declaración de la Renta de las Personas Físicas durante el pasado año, por estar exenta/exento en razón a mis ingresos y de acuerdo con la normativa aplicable.

Y para que conste firmo la presente Declaración en la Ciudad de Telde a, _____ de _____ de 20____.

Fdo: _____

En Telde, a veintidós de febrero de dos mil veintidós.

LA ALCALDESA-PRESIDENTA, Carmen Rosa Hernández Jorge.