



Administración Local

AYUNTAMIENTO DE GRANADA

Política Social Familia Discapacidad y Mayores

## EDICTO APROBACION DEFINITIVA ORDENANZA MUNICIPAL REGULADORA DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DE LA CIUDAD DE GRANADA

APROBACION DEFINITIVA ORDENANZA MUNICIPAL REGULADORA DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DE LA  
CIUDAD DE GRANADA

*Aprobación definitiva de Ordenanza Municipal reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio de Granada*

Expte. Admvo.: 22776/23

### EDICTO

La Concejala Delegada de Política Social, Familia, Discapacidad y Mayores, por delegación de la Excm. Alcaldesa Presidenta, HACE SABER:

La Comisión Municipal Delegada de Protección Ciudadana, Educación, Política Social y Familia, en ejercicio de la delegación efectuada por el Excmo. Ayuntamiento Pleno, en su sesión extraordinaria celebrada el día 25 de julio de 2024, ha adoptado acuerdo relativo a la aprobación definitiva de la Ordenanza Municipal reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio de la Ciudad de Granada, cuyo texto fue aprobado inicialmente por Acuerdo plenario de 22 de marzo de 2024, una vez resueltas las alegaciones presentadas durante el periodo de información pública. En virtud de lo anterior, de conformidad con el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, reguladora de las Bases de Régimen Local, procede la publicación íntegra del texto de la citada Ordenanza:

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

#### CAPITULO I.- DISPOSICIONES GENERALES

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

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

##### Artículo 2.- Definición.

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

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

Podrán recibir el Servicio de Ayuda a Domicilio todas aquellas personas y unidades de convivencia empadronadas en el municipio de Granada que carezcan o tengan mermada la autonomía, temporal o permanentemente para realizar actividades básicas de la vida diaria o contribuir a su inclusión social, y resulten designadas por resolución autonómica o municipal de concesión del Servicio.

### **Artículo 4.- Finalidad.**

El Servicio de Ayuda a Domicilio tiene como finalidad:

1. La mejora de la calidad de vida
2. La promoción de la autonomía personal para facilitar la permanencia.
3. La inclusión social de las personas en su medio habitual
4. La prevención de las situaciones que puedan motivar un deterioro físico o psíquico
5. La intervención en situaciones de riesgo social o desprotección.

### **Artículo 5.- Objetivos.**

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

1. Promover la autonomía personal en el medio habitual, atendiendo las necesidades de las personas con dificultades para la realización de las actividades básicas de la vida diaria.
2. Prevenir y evitar el deterioro personal y familiar, así como la institucionalización de las personas, y contribuir a la creación de hábitos que mejoren su calidad de vida.
3. Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias para evitar el desarraigo.
4. Apoyar a las unidades familiares o de convivencia con dificultades para afrontar las responsabilidades de atención y cuidados.
5. Promover la convivencia de las personas en su grupo de pertenencia y en su entorno comunitario, así como la participación en actividades de ocio y la estimulación cognitiva.
6. Atender situaciones coyunturales de crisis personal o convivencial.
7. Servir como medida de apoyo a las personas cuidadoras contribuyendo a su conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

### **Artículo 6.- Características.**

a) Centrado en la persona y en su unidad familiar o de convivencia: desde un enfoque de desarrollo positivo y con la participación de la persona en el proceso de atención, fomentando y evidenciando la diversidad, y respetando los derechos humanos.

- b) Público: su titularidad y responsabilidad corresponde a las Administraciones Públicas de Andalucía.
- c) Carácter integral y continuidad en la atención: considera todos los aspectos o circunstancias que inciden en las necesidades de las personas o unidades familiares o de convivencia, su seguimiento y evaluación de resultados.
- d) Normalizador: posibilita la atención de las personas en su entorno habitual, preferentemente en el domicilio, articulando, cuando la permanencia en el domicilio no resulte viable, alternativas residenciales idóneas.
- e) De proximidad: por su despliegue territorial, allí donde reside la ciudadanía.
- f) Integrador: facilita la relación de las personas y unidades de convivencia con su red social y comunitaria, a través, entre otras, de la participación en actividades de ocio y de estimulación cognitiva, favoreciendo la adquisición y desarrollo de conocimientos, capacidades y habilidades de la persona o grupos de convivencia; fortaleciendo sus redes, su capacidad de adaptación y prevención de posibles situaciones de riesgo.
- g) Preventivo: trata de evitar y detener situaciones de deterioro o internamientos innecesarios, impulsando la competencia y la autonomía personal.
- h) Transitorio: Dado que el servicio se establece para la atención a la persona en un periodo de tiempo determinado, será revisable, mediante el seguimiento y evaluación del mismo. Este periodo de tiempo será determinado en el proyecto de intervención social establecido en el acceso al sistema por la vía de no dependencia.
- i) Técnico: se presta de manera supervisada por un equipo interdisciplinar y cualificado a través de un proyecto de intervención social.
- j) Coordinación interadministrativa: valora las necesidades de las personas usuarias, tanto en el ámbito de los servicios sociales o sanitarios, así como en cualquier otro ámbito.
- k) Calidad: se promueve la mejora continua del servicio a través de un sistema de acreditación y de evaluación permanente de los resultados y formación continua de las personas profesionales.
- l) Educativo: porque favorece la adquisición y desarrollo de capacidades personales convirtiendo a la persona en agente de su propio cambio.

#### **Artículo 7.- Promoción de la igualdad de género.**

El Servicio de Ayuda a Domicilio promoverá la igualdad entre hombres y mujeres, así como la transversalidad de género, en todo el proceso de prestación del servicio, a través del proyecto de intervención social, del seguimiento y evaluación del servicio, de la formación y la calidad en el empleo, así como del apoyo a las personas que ejercen el cuidado no profesional de las personas usuarias.

## CAPITULO II.- Prestación del servicio.

### Artículo 8.- Criterios técnicos para la prescripción.

Para acordar el acceso al Servicio de Ayuda a Domicilio se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

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

### Artículo 9- Acceso

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

- a) **Acceso Directo:** Tener reconocida la situación de dependencia, así como haber sido prescrita la prestación como modalidad de intervención en la correspondiente resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención, de acuerdo con lo establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y en las disposiciones reglamentarias que la desarrollen.
- b) **Acceso ordinario:** No tener reconocida la situación de dependencia o, teniéndola reconocida, no tener concedido recurso/prestación o no estar beneficiándose actualmente de éste o ésta por causas ajenas a la persona dependiente. En todo caso, será obligatorio haber solicitado o solicitar en el momento de la solicitud, el reconocimiento de la situación de dependencia, excepto en el caso de familias con menores en intervención.
- c) **Acceso urgente:** En caso de extrema y urgente necesidad suficientemente justificada se podrá iniciar la inmediata prestación del servicio, a propuesta de los Servicios Sociales Comunitarios, sin perjuicio de la posterior tramitación del expediente.

Tendrán también esta consideración cuando la persona demandante padezca enfermedad grave o terminal.

Teniendo en cuenta el que se reúna la siguiente puntuación: 21 en capacidad funcional y al menos 35 en situación sociofamiliar.

2. Con independencia de la modalidad de prescripción, los Servicios Sociales Comunitarios elaborarán **un proyecto de intervención social** que podrá ser individual, o de la unidad familiar o de convivencia. En el caso de las personas en situación de dependencia beneficiarias del servicio, será siempre individual.

El proyecto de intervención social garantizará el carácter integral de la atención y su continuidad, de acuerdo con la valoración diagnóstica de las necesidades, considerando aspectos de carácter individual, familiar, convivencial y comunitario, y teniendo en cuenta las creencias, preferencias y estilo de vida de la persona. Además, incorporará los objetivos a alcanzar, así como la periodicidad del seguimiento que permita evaluar la consecución de los mismos y reorientar, si es necesario, la intervención que se esté desarrollando.

Igualmente debe incluir la perspectiva de género a través del fomento de la corresponsabilidad y promoviendo la adquisición de destrezas en las tareas, favoreciendo la participación de las personas miembros de la unidad familiar o de convivencia, y colaborando con las personas cuidadoras del entorno familiar.

Asimismo, el proyecto de intervención social contendrá aspectos de humanización en la asistencia.

3. La prescripción del Servicio de Ayuda a domicilio Municipal, como servicio no vinculado a la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, cuando la persona no tiene reconocida la situación de dependencia o, aun teniéndola, no percibe una prestación de dependencia, se efectuará mediante el procedimiento establecido al efecto en la presente Ordenanza. En este supuesto, para determinar la prioridad en el acceso al Servicio, se valorará la capacidad funcional, la situación sociofamiliar y redes de apoyo, la situación de la vivienda habitual, situación económica y cualquier otra circunstancia de relevancia no valorada y debidamente detallada que se estime en la valoración técnica aplicando el baremo previsto en el Anexo I de la Orden de 27 de Julio de 2023, por la que se regula el servicio de ayuda a domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

3.a. Capacidad funcional (máximo 40 puntos). Se pueden dar dos circunstancias:

3.a.1 Tener reconocido Grado I, II o III, pero no tener concedido recurso/prestación: se aplicará la equivalencia entre la puntuación obtenida en el Baremo previsto en el Real Decreto 174/2011, de 11 de febrero y una escala comprendida entre los intervalos 0 y 40.

3.a.2 No tener reconocida la condición de dependiente: se aplicará el baremo previsto en el Anexo I de la Orden de 27 de julio de 2023, por la que se regula el servicio de ayuda a domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

3.a.3 Excepcionalmente, en aquellos casos en que, teniendo reconocido un grado de dependencia, este no se corresponda con el estado actual de la persona respecto a su capacidad funcional, debido a un agravamiento en su estado de salud, debidamente motivado y reuniendo los requisitos de acceso al Servicio Municipal de Ayuda a Domicilio, se aplicará el baremo previsto en el Anexo I de la Orden de 27 de julio de 2023, por la que se regula el servicio de ayuda a domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Simultáneamente, habrá que solicitar la revisión de grado.

3.b. Situación sociofamiliar-Redes de apoyo (máximo 40 puntos). Se selecciona, de entre las cinco situaciones previstas en el Anexo I de la Orden citada, la que se ajuste a la realidad de la persona solicitante.

3.b.1. Persona que vive sola y no tiene familiares. (40 puntos) Se selecciona esta opción cuando la persona solicitante vive sola y no tiene ni familiares de primer grado de consanguinidad (madre, padre, hija, hijo) ni pareja de hecho/cónyuge, tanto dentro como fuera del municipio. En esta situación no se tendrá en cuenta la residencia de las/os familiares, sino solamente su existencia.

3.b.2. Unidades de convivencia en situación crítica por falta (temporal o definitiva) de una persona cuidadora clave o que presentan incapacidad total o imposibilidad para asumir los cuidados y atención. (35 puntos). Se selecciona esta opción en alguno de estos casos:

- Cuando en la unidad de convivencia de la persona solicitante falta la persona cuidadora principal por motivos de inexcusable necesidad (hospitalización, ingreso en prisión...) y no puede ser sustituida por ningún otro miembro capacitado para ello. Las cargas familiares o laborales no son consideradas motivos de "imposibilidad de asumir los cuidados y atención". La distancia geográfica se podrá tener en cuenta como circunstancia que imposibilite la prestación de cuidados cuando ésta sea considerable (estimación más de 20 kilómetros).
- Cuando la persona demandante del servicio convive con otra que sufre enfermedad mental incapacitante, no pudiendo asumir los cuidados de la primera.
- Cuando la persona cuidadora padezca enfermedad grave o terminal.

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

3.b.3. Unidades de convivencia con personas menores de edad en situación de riesgo que en su proyecto de intervención social se prescriba el servicio (40 puntos).

3.b.4. Tiene ayuda de sus familiares o entorno de forma ocasional, e insuficiente (20 puntos). Se selecciona esta opción en los casos en los que, existiendo familiares, vecinos o allegados que apoyan al solicitante, el apoyo resulta insuficiente para cubrir sus necesidades.

3.b.5. Su entorno le atiende habitual y continuamente, precisando actuaciones ocasionales. (10 puntos). Se selecciona esta opción si la persona solicitante precisa apoyo puntual para determinadas actividades.

3.c. Situación de la vivienda habitual (máximo 5 puntos). Para la valoración de este apartado, se entiende por barrera arquitectónica aquella que supone un obstáculo real para el acceso o desenvolvimiento normalizado de la persona a la que estamos valorando, en función de sus limitaciones.

3.d. Respecto a la capacidad económica, se valorará y puntuará en función de los siguientes tramos de renta conforme al siguiente cuadro orientativo:

% IPREM	PUNTOS
0% - 100%	15
100,01 % - 150 %	12
150,01 % - 200 %	9
200,01 % - 250 %	6
250,01 % o más	0

3.e. Otros factores. Cualquier otra circunstancia de relevancia no valorada y suficientemente motivada (máximo 5 puntos). En este apartado se especificarán los factores determinantes del servicio no expresados en los apartados anteriores: negligencia en el cuidado, conflictos familiares, sobrecarga del cuidador/a principal, períodos de convalecencia tras accidentes, menores en situación de vulnerabilidad, etc. La puntuación se graduará en función de la gravedad de la situación planteada.

#### **Artículo 10.- Régimen de compatibilidad.**

La compatibilidad del Servicio de Ayuda a Domicilio no vinculado a la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, con otros servicios municipales (teleasistencia municipal, prestaciones económicas o cualquier otra de gestión municipal), se declarará, previa acreditación de los servicios sociales comunitarios, teniendo en cuenta la situación de necesidad y de los servicios o prestaciones que reciba la persona, su unidad familiar o de convivencia, y el apoyo a las personas cuidadoras del entorno familiar. De acuerdo con lo establecido expresamente en el artículo 9.1.b) de la Orden 27 de julio de 2023, reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio en Andalucía, las personas beneficiarias de las prestaciones de atención a la dependencia no podrán acceder al Servicio de Ayuda a Domicilio no vinculado a la Ley 39/2006, de 14 de diciembre.

La extinción de la prestación del servicio no vinculado a la ley 39/2006, se producirá automáticamente cuando la persona usuaria de este servicio pase a ser beneficiaria de una prestación de dependencia (Art 29.2.f) de la Orden 27 de Julio de 2023.

#### **Artículo 11.- Actuaciones básicas.**

1. Conforme establece la Orden de 27 de Julio de 2023, La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio comprende dos modalidades de actuación.

- a) Atención personal: Son aquellas actividades y tareas que revierten directamente en la persona usuaria, dirigidas a mejorar su calidad de vida, prevenir las situaciones que puedan motivar su deterioro físico o psíquico, o la exclusión social, atender las necesidades de su vida diaria, promover y mantener su autonomía personal; fomentar hábitos

adecuados de conducta y a adquirir habilidades básicas tanto para el desenvolvimiento personal como de la unidad familiar o de convivencia en el domicilio y en su relación con la comunidad.

- b) Atención de las necesidades del 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 familiar o de convivencia.

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

- a) La atención a otras personas de la unidad familiar o de convivencia que no hayan sido contempladas en la valoración y prescripción del servicio.
- b) Las actuaciones de carácter sanitario, salvo aquellas actuaciones de supervisión o ayuda en la toma de medicación prescrita, así como las curas de heridas leves y superficiales.
- c) Otras actuaciones que no estén prescritas en el respectivo proyecto de intervención social y que no se especifiquen en las funciones que recoja el convenio colectivo de referencia.
- d) Actuaciones de las necesidades del hogar que no estén recogidos en el artículo 13 de esta Ordenanza.

3. Las actuaciones de atención de las necesidades del hogar sólo podrán prestarse conjuntamente con las de atención personal. Excepcionalmente y de forma justificada podrán prestarse separadamente cuando así se disponga en el Programa Individual de Atención, de acuerdo con la intensidad horaria que garantice dar respuesta a las necesidades de las personas usuarias.

## **Artículo 12.- Actuaciones de carácter personal.**

Los servicios relacionados con la atención personal de las personas beneficiarias en la realización de las actividades de la vida diaria quedarán enmarcados en los siguientes ámbitos:

a) Relacionados con la higiene personal:

1. Fomentar hábitos de higiene adecuados.
2. Aseo e higiene personal, incluido el cambio de ropa personal y de cama, conforme pueda determinarse en protocolos, instrucciones de servicio u otra regulación.
3. Vestir o ayuda en el vestir.

b) Relacionados con la alimentación:

1. Ayuda o dar de comer y beber.
2. Control de la alimentación y fomento de hábitos alimenticios adecuados.

c) Relacionados con la movilidad:

1. Ayuda para levantarse, acostarse e incorporarse del asiento.
2. Ayuda para realizar cambios posturales.
3. Apoyo para la movilidad dentro y fuera del hogar.

d) Relacionados con cuidados especiales

1. Apoyo en situaciones de incontinencia
2. Orientación témporo-espacial.



3. Ayuda o supervisión de la administración del tratamiento médico en coordinación con los equipos de salud.
4. Servicio de asistencia y acompañamiento nocturno.

e) Relacionados con la promoción de la autonomía personal:

1. Acompañamiento dentro y fuera del domicilio y apoyo en la realización de gestiones.
2. Apoyo a su organización doméstica.
3. Actividades de ocio dentro del entorno domiciliario.
4. Actividades dirigidas a fomentar la participación en su comunidad y en actividades de ocio y tiempo libre.
5. Ayuda a la adquisición y desarrollo de habilidades, capacidades y hábitos personales y de convivencia.
6. Ayuda a la adquisición y desarrollo de destrezas relacionadas con la corresponsabilidad en las tareas domésticas y el cuidado de las personas miembros de la unidad familiar o de convivencia.
7. Establecimiento de aquellas actuaciones que estén dirigidas a fomentar hábitos de conducta saludable y adquisición de competencias personales
8. Fomento de las competencias parentales y de la parentalidad positiva.

f) Relacionados con la prevención:

1. Detección proactiva de situaciones de riesgo.
2. Proporcionar pautas de autocuidado y control personal del entorno.
3. Detección inicial de posibles barreras a la autonomía y riesgo de accidente en el entorno habitual.

### **Artículo 13.- Actuaciones de atención de las necesidades del hogar.**

Los servicios relacionados con la atención de las necesidades domésticas o del hogar quedarán enmarcados en los siguientes ámbitos:

a) Relacionados con la alimentación:

1. Preparación de alimentos en el domicilio.
2. Servicio de comida a domicilio.
3. Compra de alimentos con cargo a la persona usuaria.

b) Relacionados con el vestido:

1. Lavado de ropa en el domicilio y fuera del mismo. (El lavado de ropa tanto en el domicilio como fuera del mismo siempre será a máquina).
2. Repaso y ordenación de ropa.
3. Planchado de ropa en el domicilio y fuera del mismo.
4. Compra de ropa, con cargo a la persona usuaria.

c) Relacionados con el mantenimiento de la vivienda:

1. Limpieza cotidiana de la vivienda, determinado por el personal técnico.
2. Otras tareas de mantenimiento básico habitual de la vivienda que permitan unos niveles de higiene y confortabilidad óptimos que la persona realizaría por sí misma y no requieran la intervención de profesional especializado, a juicio del técnico informante.
3. Las tareas relacionadas con la limpieza general o de choque de la vivienda tendrán un carácter excepcional, y, en su caso, será determinada por el personal técnico de los Servicios Sociales Comunitarios. En casos como diógenes, abandono total y/o personas usuarias que se encuentren en situación de vulnerabilidad, soledad y sin familia y siempre a criterio técnico de su trabajador/trabajadora social de referencia.

### **CAPITULO III.- ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO.**

#### **Artículo 14.- Gestión del Servicio**

1. El Servicio de Ayuda a Domicilio es de titularidad y responsabilidad pública. Su gestión es competencia propia del Excmo. Ayuntamiento de Granada, quien podrá gestionarlo de forma directa o indirecta, en régimen de concierto social previsto en la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, y su normativa de desarrollo, o en el marco de la normativa de contratación del sector público, garantizando, en todo caso, los principios de igualdad y no discriminación, publicidad y transparencia.

2. En caso de gestión indirecta, el servicio deberá ser prestado por entidades acreditadas para ello. No obstante, cuando únicamente se preste el servicio de comida a domicilio o cualquier otro servicio complementario, la entidad no necesitará estar acreditada como entidad prestadora del Servicio de Ayuda a Domicilio, sin perjuicio del cumplimiento de la normativa aplicable y de la obligación de disponer de certificación de calidad.

3. En caso de gestión directa, se deberá cumplir durante la prestación del servicio las mismas obligaciones exigidas a las entidades acreditadas conforme a la normativa referida en la disposición adicional séptima y disposición transitoria primera de la Orden de 27 de Julio de 2023.

4. Solo se podrá subcontratar la ejecución de servicios complementarios como los servicios de lavandería, plancha o la preparación y distribución de alimentos.

5. Corresponde al Ayuntamiento de Granada ejercer las funciones de planificación, gestión, coordinación, seguimiento, supervisión y evaluación global del servicio en su ámbito territorial, sin perjuicio de las funciones de planificación, coordinación, control, evaluación, seguimiento e inspección, atribuidas a la Consejería competente en materia de servicios sociales.

Cuando el servicio sea prestado por otras entidades públicas o privadas, el Ayuntamiento de Granada deberá supervisar, evaluar y confirmar o modificar la prestación del servicio por parte de las entidades prestadoras, con el fin de verificar que cumplen de manera permanente con todas sus obligaciones.

6. Deberá garantizarse la intervención coordinada de las distintas Administraciones Públicas para la prestación del servicio en los supuestos en los que las personas usuarias residan temporalmente en varios municipios de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

La resolución de la prestación del servicio determinará los distintos periodos y municipios en los que se debe prestar el servicio.

7. De conformidad con el proyecto de intervención social de los Servicios Sociales Comunitarios, la entidad prestadora del servicio, de acuerdo con la persona usuaria, organizará los términos de la ejecución del mismo y su puesta en marcha.

8. Todas las entidades prestadoras del servicio deberán contar con un plan específico de prevención de riesgos laborales, plan de igualdad, actividades de formación y reciclaje y estarán sujetas a la inspección y al régimen sancionador en materia de servicios sociales.

### **Artículo 15.- Recursos humanos.**

El Servicio de Ayuda a Domicilio requiere la intervención de distintas personas profesionales, con cualificación necesaria para garantizar un servicio de calidad.

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

Todo este personal deberá cumplir las obligaciones y deberes propios de la ética y deontología profesional.

1) Trabajadoras y trabajadores sociales. Este personal tendrá, entre otras, las competencias funcionales que a continuación se detallan:

1.a - Respecto a la persona usuaria, en cada caso:

- a) Estudiar y valorar la demanda.
- b) Elaborar el diagnóstico.
- c) Diseñar un proyecto de intervención adecuado.
- d) Programar, gestionar y supervisar en cada caso.
- e) Realizar el seguimiento y evaluar su idoneidad y eficacia.
- f) Favorecer la participación de los miembros de la unidad de convivencia como apoyo al servicio.
- g) Facilitarle información y asegurar, de forma integral, la atención que precise a través de su profesional de referencia.

1.b.- Respecto al servicio

- a) Intervenir en la programación, gestión y supervisión del servicio.
- b) Realizar el seguimiento y evaluar su idoneidad y eficacia.
- c) Orientar, coordinar, realizar el seguimiento y evaluación de las intervenciones del voluntariado en relación al servicio.
- d) Coordinar el servicio con el resto de recursos de la Red de Servicios Sociales o con otros sistemas de protección social.

2) Auxiliares de ayuda a domicilio. El personal auxiliar de ayuda a domicilio se encarga de la atención directa a las personas usuarias mediante la realización de las actuaciones establecidas en el respectivo proyecto de intervención social.

Este personal debe tener la cualificación profesional de Atención Sociosanitaria a personas en el domicilio, establecida en la normativa de aplicación, acreditada mediante los títulos y certificados que se determinan a continuación:

- a) El Título de Técnico o Técnica en Cuidados Auxiliares de Enfermería, establecido por el Real Decreto 546/1995, de 7 de abril, o los equivalentes al mismo: Técnico auxiliar de enfermería, Técnico auxiliar de clínica y Técnico auxiliar de psiquiatría que se establecen en el Real Decreto 777/1998, de 30 de abril (Formación Profesional grado medio o grado I).
- b) El título de Técnico o Técnica en atención a personas en situación de Dependencia establecido por el Real Decreto 1593/2011, de 4 de noviembre, o el título equivalente de Técnico en Atención Sociosanitaria establecido por el ya derogado Real Decreto 496/2003, de 2 de mayo (Formación Profesional de grado medio).
- c) El título de Técnico o Técnica Superior en Integración Social, establecido por el Real Decreto 1074/2012, de 13 de julio, o el título equivalente de Técnico o Técnica Superior en Integración Social establecido por el Real Decreto 2061/1995, de 22 de diciembre, para aquellas personas que se encontraran trabajando a fecha 30 de diciembre de 2017 y dispusieran de dicha titulación.
- d) El certificado de profesionalidad de Atención Sociosanitaria a personas en el domicilio, establecido por el Real Decreto 1379/2008, de 1 de agosto, o el equivalente Certificado de Profesionalidad de la ocupación de auxiliar de ayuda a domicilio, regulado por el ya derogado Real Decreto 331/1997, de 7 de marzo.
- e) El certificado de profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, establecido por el Real Decreto 1379/2008, de 1 de agosto.
- f) Cualquier otro título o certificado que pudiera determinarse con los mismos efectos profesionales.

3) El personal auxiliar de ayuda a domicilio tendrá las siguientes competencias funcionales:

- a. Realizar las actuaciones prescritas en el proyecto de intervención social, no incluyéndose las actuaciones de carácter sanitario que precisen una formación específica del personal que lo realiza.
- b. Prestar a las personas usuarias la atención adecuada a sus necesidades, contribuyendo a la adquisición de destrezas en las tareas y habilidades.
- c. Estimular el protagonismo de la persona usuaria, no sustituyéndola en aquellas tareas que pueda desarrollar con autonomía.
- d. Facilitar a las personas usuarias canales de comunicación con su entorno familiar y social y con el personal que realice las funciones de coordinación del servicio.
- e. Cumplimentar la documentación de registro que le corresponda en los modelos establecidos para el servicio.
- f. Participar en la coordinación y seguimiento del servicio, facilitando la información necesaria sobre las personas usuarias.
- g. Informar a la persona que realice las funciones de coordinación del servicio de las incidencias que se produzcan en la prestación del servicio.

#### Derechos y deberes del personal auxiliar de ayuda a domicilio.

1. Las personas auxiliares de Ayuda a Domicilio tienen los siguientes derechos:

- a) Disponer de información suficiente y veraz, sobre la persona, unidad familiar o unidad de convivencia atendida, su situación física, mental y sanitaria, así como actuaciones a desarrollar y la organización del servicio.
- b) Al respeto a sus competencias profesionales, su dignidad y a un trato correcto y cordial.
- c) A que se facilite el ejercicio de sus tareas, contando con la formación, ayudas técnicas, medios materiales y equipamientos adecuados para el desarrollo de las mismas.
- d) A la calidad en el empleo, con base en lo previsto en los convenios colectivos aplicables, así como el derecho a la protección de la salud en su lugar de trabajo y durante toda su jornada laboral.

2. Las personas auxiliares de Ayuda a Domicilio tienen los siguientes deberes:

- a) Conocer y cumplir las condiciones que exige el servicio y atender y seguir las directrices técnicas de servicios sociales y del personal que realice las funciones de coordinación.
- b) Respetar y tratar con dignidad a las personas usuarias, a su unidad familiar o de convivencia, especialmente en relación a su derecho a la intimidad personal y familiar.
- c) Prestar una atención personalizada acorde con las necesidades específicas de la persona, unidad familiar o unidad de convivencia.
- d) Cumplir las obligaciones y deberes propios de la ética así como salvaguardar la intimidad y dignidad en el tratamiento de la información procedente del servicio manteniendo el secreto profesional y cumpliendo con la legislación vigente en todo lo relativo a la protección de datos de carácter personal.
- e) Cualquier otro contenido en el Pliego de prescripciones técnicas del Concierto Social o de la contratación en el ámbito de la contratación del Sector Público.

#### Coordinación del servicio

1. El servicio estará coordinado por trabajadoras o trabajadores sociales y, en el ámbito de la entidad prestadora del servicio, por personal que cuente con titulación tanto en formación social, preferentemente en trabajo social, como en materia de género, relacionada con sus funciones.

2. Este personal de coordinación de los Servicios Sociales Comunitarios realizará, en colaboración con otras personas profesionales, las tareas de planificación, gestión, organización y seguimiento del servicio y tendrá las siguientes competencias funcionales:

- a) Realizar el proyecto de intervención del servicio, según el artículo 9 de la Orden de 27 de julio de 2023.
- b) Proporcionar apoyo técnico, personal, acompañamiento y seguimiento en todo el proceso de intervención del servicio, así como su evaluación.
- c) Intervenir en la programación, la gestión y la supervisión del servicio.
- d) Emitir los informes necesarios para la instrucción de expedientes de quejas y sugerencias.
- e) Coordinarse con otros servicios y recursos del Sistema Público de Servicios Sociales o de protección social, mediante el trabajo en red y la interoperabilidad entre los sistemas de información.
- f) Proporcionar los datos a los sistemas de información habilitados para ello desde la Administración Local y Autonómica.
- g) Realizar las competencias funcionales recogidas en el apartado siguiente, cuando el servicio sea prestado por la Entidad Local.
- h) Establecer horarios con los que se garanticen unas condiciones laborales dignas.
- i) Estudio de necesidades formativas para el diseño de un plan de formación continua de las personas auxiliares de ayuda a domicilio, para lo que podrá contar con el apoyo y asesoramiento de otras personas profesionales de los Servicios Sociales.

3. En el ámbito de la entidad prestadora del servicio, la entidad nombrará una persona que realice las funciones de coordinación del servicio a la que atribuirá capacidad para:

- a) Coordinarse periódicamente con el personal de coordinación de los Servicios Sociales Comunitarios.
- b) Intervenir en la programación, la gestión y la supervisión del servicio.
- c) Organizar la prestación del servicio y establecer las tareas del personal auxiliar de ayuda a domicilio.
- d) Realizar el seguimiento y la valoración del trabajo del personal auxiliar de ayuda a domicilio.
- e) Facilitar la formación del personal auxiliar de ayuda a domicilio.
- f) Mediar en la resolución de cualquier incidencia o conflicto que se produzca en la prestación del servicio.
- g) Realizar estudios y análisis que incluyan la perspectiva de género relacionados con la mejora del servicio.
- h) Evaluación y calidad del servicio, presentando una memoria de evaluación al menos con carácter anual.
- i) Cualquier otro contenido en el Pliego de Prescripciones Técnicas del Concierto social o de Contratación en el ámbito de la contratación del Sector Público.

#### **CAPITULO IV - INTENSIDAD, DURACIÓN Y HORARIO**

##### **Artículo 16 - Intensidad y duración del servicio.**

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

2. La intensidad del servicio vinculado a la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, se concretará en la resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención, indicando el número de horas mensuales de atención que se deben prestar según grado de dependencia y de acuerdo a los intervalos de intensidad previstos en el Anexo II de la Orden reguladora.

3. Con la finalidad de adecuar el cómputo de horas mensuales prescritas a los días naturales de cada mes, se permitirá, bajo criterio del personal técnico, su compensación mensual con el límite de la intensidad total anual. Asimismo se determinarán las horas destinadas a actuaciones de atención personal y de atención de las necesidades del hogar. La gradualidad de la intensidad se realizará en función de la valoración de la situación de la dependencia y otros criterios sociales y del entorno de la persona. La persona usuaria no recibirá en ningún caso un número de horas de atención inferior a las prescritas, salvo por suspensión del servicio, por fuerza mayor u otras circunstancias excepcionales previa petición escrita del usuario/a. En todo caso se hará constar en el expediente de la persona la motivación de la reducción horaria.

4. Cuando se resuelva la prestación del servicio compatible con el Servicio de Centro de Día, Centro de Noche o, en su defecto, con la prestación económica vinculada a este servicio, su intensidad será de 22 horas mensuales, de lunes a viernes. Previa valoración de los Servicios Sociales Comunitarios, en caso de no asistencia al centro, de manera justificada, podrá mantenerse el Servicio de Ayuda a Domicilio transitoriamente.

5. En el supuesto de que la persona usuaria resida de forma temporal en varios municipios de la Comunidad Autónoma de Andalucía, la resolución de la prestación del servicio y el proyecto de intervención social determinarán los distintos periodos y municipios en los que se debe prestar el Servicio de Ayuda a Domicilio, en función de las necesidades de la persona, no pudiendo recibir en ningún caso un número de horas de atención inferior a las prescritas. Se resolverá indicando que la resolución es compartida, incluyendo los periodos de prestación correspondientes a cada Entidad en un anexo modificable según circunstancias, sin requerirse la revisión del Programa Individual de Atención cuando la modificación se refiera exclusivamente a un cambio de periodos de prestación. Cualquier cambio debe ser notificado a las Entidades implicadas al menos con un mes de antelación, salvo circunstancias excepcionales acreditadas y acordadas con las Entidades Locales afectadas.

6. La intensidad del servicio municipal no vinculado a la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, se determinará indicando junto al período de la prestación, el número de horas de atención mensual según las necesidades de la persona usuaria, unidad familiar o de convivencia, así como las horas destinadas a la atención personal y atención de las necesidades del hogar.

7. Para aquellas personas que hayan accedido por la vía ordinaria o urgente descritas en el artículo 9.1.b y 9.1.c de la presente ordenanza, el servicio de ayuda a domicilio tiene carácter transitorio. En estos supuestos, la intensidad, junto con el periodo de la prestación, se determinará en la prescripción de los respectivos servicios sociales comunitarios con sujeción a las siguientes reglas:

a. En la resolución se deberá indicar fecha de inicio y finalización del servicio que tendrá una duración mínima de un mes y máxima de dos años. La prescripción será comunicada el mismo día de su emisión a la entidad prestadora del servicio en su caso, quien habrá de prestarlo desde la fecha indicada en la prescripción. Cualquier modificación o denegación posterior del servicio será comunicada a la entidad prestadora, quien procederá a su cumplimiento desde su notificación.

b. En cuanto a la intensidad del servicio de atención a las necesidades del hogar, y salvo excepciones debidamente justificadas, se prestará durante un máximo de 4 horas semanales y 18 horas mensuales. Si la persona usuaria solo tiene prescritas tareas relacionadas con el mantenimiento de la vivienda, éstas no podrán exceder de 2 horas a la semana.

c. Para servicios de atención personal, y salvo excepciones justificadas, tendrá una duración máxima de 8 horas semanales.

d. En casos de atención mixta (actuaciones de atención a las necesidades del hogar y de carácter personal) un máximo de 9 horas semanales, salvo excepciones.

8. Permanencia en lista de espera. Una vez solicitado el servicio municipal y emitida propuesta de incorporación por los Servicios Sociales Comunitarios, las futuras personas usuarias, y hasta tanto no se produzca la incorporación, permanecerán en lista de espera. Una vez vayan a ser incorporadas al servicio, se revisarán y ajustarán las circunstancias determinantes de su concesión. En cualquier caso, el acceso al Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal estará condicionado por la disponibilidad presupuestaria adecuada y suficiente, así como a la suficiencia de medios técnicos y humanos.

9. A los efectos del cómputo de las horas mensuales de atención efectivamente prestadas, no se tendrá en cuenta el tiempo transcurrido en los desplazamientos ni el dedicado a tareas de coordinación, control, formación o cualquier otra que no suponga la atención directa a la persona usuaria, sin perjuicio de su consideración como trabajo efectivo del personal auxiliar de ayuda a domicilio.

### Artículo 17- Horario.

1. El horario de atención será preferentemente diurno, con un máximo de tres fracciones diarias cuya duración será de entre sesenta y ciento ochenta minutos por fracción. En cualquier caso, el máximo de horas diarias será de seis, permitiéndose ampliar un máximo de 30 minutos, en aquellos casos donde sea necesario ajustar el cómputo de la totalidad de horas concedidas. Excepcionalmente este mínimo de duración del servicio (de 60 minutos) podrá reducirse a 30 minutos cuando las circunstancias y las necesidades del servicio así lo exijan bajo prescripción técnica del trabajador o trabajadora social.

2. En casos suficientemente justificados en los que exista necesidad manifiesta y sin posibilidad de otra forma de cobertura, el servicio se prestará en horario nocturno.

3. A los efectos de fijar el horario diario de atención, cuando la persona usuaria tenga prescritas actuaciones relacionadas con la alimentación consistente en la entrega a domicilio de comida previamente elaborada, se considerará que dos comidas equivalen a una hora de atención.

4. Las actuaciones básicas de carácter personal tendrán intervalos de horario de prestación preferente, bajo prescripción técnica para las personas usuarias que requieran atención especial, específicamente personas postradas en cama, incontinentes con problemas de movilidad.

- En horario de mañana de 07:00 a 10:00 horas.
  - En horario de tarde de 19:00 a 22:00 horas.
5. En los servicios con varias intervenciones diarias de cuidados personales, se atenderá en las franjas de 13:00 a 15:00 horas para cambios posturales de pañal o dar de comer.
6. Para las personas que precisen ayudas para levantarse, antes de las 10:00 horas. Para quienes precisen ayuda para acostarse, entre las 20:30 y las 22:00 horas.
7. En casos suficientemente justificados, en los que exista necesidad manifiesta sin otra forma de cobertura de la misma, podrá llevarse a cabo sábados, domingos y festivos, así como en horario nocturno siempre y cuando concurren conjuntamente las siguientes circunstancias:
- a. Que sea para cobertura de tareas de atención personal exclusivamente, entendiéndose como tales: aseo e higiene personal, vestir o ayuda en el vestir, ayuda o dar de comer y beber, levantarse, acostarse e incorporarse del asiento, situaciones de incontinencia y ayuda o supervisión de la administración de tratamientos médicos en coordinación con los equipos de salud.
  - b. Estar reconocidos como Grandes Dependientes y Dependientes severos valorados como Grado III o Grado II de la Ley 39/2006; o personas con problemas graves de dependencia sin resolución de grado y que cuenten con unos niveles de autonomía baremados equivalentes a los grados indicados a efectos de su incorporación al servicio municipal.



- c. Que no tengan ninguna posibilidad de ayuda o apoyo informal.
- d. No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, en casos de extrema necesidad a valorar conforme al criterio técnico del personal municipal, no resultará necesario que concurran los tres requisitos.
- e. En estos supuestos (sábados, domingos y festivos), se prestará un máximo de tres horas al día, distribuidas de la siguiente forma:
  - Dos intervenciones de 1,30 horas cada una.
  - Tres intervenciones de 1 hora cada una.

Se garantizará una organización del servicio que permita que las jornadas sean mayoritariamente a tiempo completo, y en todo caso, adecuadas para la conciliación de la vida personal y familiar. Se buscará el equilibrio entre turnos de mañana y de tarde de personal auxiliar para evitar jornadas fraccionadas. De igual manera, se adoptarán las medidas necesarias para que las personas usuarias que desempeñen una actividad laboral fuera de su domicilio puedan conciliar la concreción horaria regulada en el presente artículo con su horario laboral.

## CAPITULO V- PROCEDIMIENTOS.

### Artículo 18.- Modalidades

Se establecen tres procedimientos diferentes, de conformidad con las formas de acceso establecidas en el artículo nueve de la presente ordenanza

1) Procedimiento directo: procedimiento de concesión derivado de la aprobación del Programa Individual de Atención y reconocimiento de la situación de dependencia por resolución emitida por la Junta de Andalucía. En estos casos, una vez notificada la resolución al Ayuntamiento de Granada en la que se prescribe el Servicio de Ayuda a Domicilio, se seguirá el siguiente procedimiento:

- a) Por la Concejalía competente se dará traslado de la resolución al Centro Municipal de Servicios Sociales, al objeto de que se presten los servicios prescritos, conforme a lo establecido en la resolución, y previa suscripción del documento de compromiso por la persona usuaria.
- b) Una vez determinada la fecha de inicio, se comunicará al órgano competente de la Administración autonómica.

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

- Inicio

- a) El procedimiento para la concesión podrá iniciarse a instancia de parte o de oficio:
  - Si se inicia a instancia de parte, las solicitudes se presentarán en el Registro General u oficinas de Registro desconcentradas. Dichas solicitudes irán firmadas por la persona solicitante o su representante.

- Si se inicia de oficio, en su tramitación se exigirán los requisitos y circunstancias documentales fijados en esta Ordenanza. Se redactará una diligencia de iniciación del procedimiento, reseñando las circunstancias que lo motivan.
- Las solicitudes deberán acompañarse en este procedimiento ordinario de la siguiente documentación:
  - a. Documento que acredite la identidad (DNI, NIE o pasaporte) de la persona solicitante y de todos los miembros de la unidad de convivencia.
  - b. Fotocopia del Libro de Familia (si hay menores en la unidad de convivencia).
  - c. Justificante de ingresos económicos mensuales de todos los miembros de la unidad de convivencia.
  - d. Declaración responsable o copia acreditativa de haber solicitado el reconocimiento del grado de dependencia.
  - e. Justificante de Rendimientos bancarios.
  - f. Autorización al Ayuntamiento de Granada para la obtención de los datos obrantes en otras administraciones y, en especial, en la Agencia Estatal de Administración Tributaria, Gerencia Territorial del Catastro, Consejería de Economía y Hacienda y Tesorería General de la Seguridad Social, con el único objeto de tramitar el procedimiento de concesión del Servicio de Ayuda a Domicilio.
  - g. Declaración responsable conforme a modelo.
  - h. Fotocopia de documento de asistencia sanitaria de la persona solicitante.
  - i. En caso de personas con discapacidad: certificado acreditativo.
  - j. En caso de personas en situación de dependencia: resolución de grado.
  - k. Informe médico que acredite la enfermedad alegada, en su caso.
  - l. Cualquier otro documento acreditativo de sus circunstancias.

- Subsanación de documentación. Si la solicitud no reúne los requisitos exigidos o no se acompaña alguno de los documentos, se requerirá a la persona interesada para que, en plazo de diez días hábiles, proceda a la subsanación, apercibiendo en el requerimiento que, de no hacerlo, se le tendrá por desistido de su petición, previa resolución que deberá ser dictada en los términos previstos en el artículo 68 de la Ley de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

- Tramitación y valoración. Cumplimentada la solicitud y documentación, se procederá a su valoración por personal técnico competente, quien emitirá informe, que se ajustará a lo dispuesto en el Baremo que figura en la Orden de 27 de julio de 2023 por la que se regula el servicio de ayuda a domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Sólo se concederá el servicio en situaciones que alcancen los 50 puntos. El informe-valoración contendrá propuesta de concesión o denegación del servicio.

En caso de que el informe contenga propuesta de concesión del servicio, se especificará:

- a) Datos de identificación de la persona solicitante.
- b) Datos de identificación de la unidad convivencial.
- c) Descripción de la problemática en función de la prescripción del servicio (situación de sociofamiliar, situación de salud y situación económica).
- d) Motivos por los que se prescribe el servicio.
- e) Motivación, en su caso, de la necesidad de prestar el servicio de ayuda a domicilio en sábados, festivos o fuera del horario previsto de forma general.
- f) Puntos del baremo de valoración, si procede.
- g) Ficha de datos de prestación, donde al menos deberá constar tareas a desarrollar, los días de la semana, las horas semanales, las horas totales, y, en su caso, el porcentaje de participación del usuario o usuaria en el coste del servicio.
- h) Documento de compromiso de la persona usuaria que deberá recoger específicamente las contraprestaciones particulares de la persona usuaria y de forma general, las recogidas en esta Ordenanza a las que se compromete la persona interesada, entre las que se incluirá el porcentaje de participación en el coste del servicio. El documento estará firmado por la persona usuaria y el trabajador/trabajadora social.
- i) Proyecto de intervención.

- En caso de que la propuesta fuere denegatoria, se especificará y motivará las causas de su denegación.
- Resolución. Los informes de valoración serán remitidos a la Concejalía competente que resolverá a la vista de este informe y de aquellos otros que se estimasen oportunos. La resolución se emitirá en el plazo máximo de tres meses a contar desde el día siguiente al que hubiese sido completada la documentación preceptiva. Esta resolución que pone fin al procedimiento administrativo contendrá, en caso de concesión o denegación, las menciones y contenidos recogidos en el informe especialmente aquellas que determinan las tareas a desarrollar, la periodicidad: días / semana, las horas semanales, el porcentaje de participación económica de la persona usuaria en el coste del servicio, así como el periodo de duración del servicio a contar desde la fecha de inicio efectivo, con la advertencia de que en caso de que no exista consignación presupuestaria suficiente, la eficacia de la resolución quedará demorada hasta la existencia de fondos que permitan el inicio de la prestación. Si transcurridos tres meses no se emitiera resolución alguna, se entenderá que ha sido desestimada conforme a los artículos 24.1, segundo párrafo, y 25.1.a) de la Ley de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

3) Procedimiento excepcional de acceso urgente. En caso de extrema y urgente necesidad suficientemente justificada se podrá iniciar la inmediata prestación del servicio, a propuesta de los Servicios Sociales Comunitarios, sin perjuicio de la posterior tramitación del expediente. Tendrán esta consideración cuando la persona demandante padezca enfermedad grave o terminal y reúna una puntuación mínima de 21 puntos en cuanto a su capacidad funcional y de 35 en cuanto a su situación sociofamiliar. En estos casos se emitirá un informe por la Dirección del Centro de Servicios Sociales Comunitarios competente en el que se reflejarán las menciones establecidas para el procedimiento ordinario, así como todos aquellos necesarios para la inmediata prestación del servicio.

Por la Alcaldía-Presidencia, que podrá delegar esta competencia en la Concejalía competente, a la vista de la propuesta efectuada, se dictará Decreto concediendo provisionalmente el servicio en los mismos términos contemplados en el apartado *Resolución* del presente artículo, que será notificado a la persona interesada o su representante legal, a quienes se requerirá la aportación de los documentos reflejados en esta ordenanza para la tramitación conforme al procedimiento ordinario. En caso de que existieran justificadas razones que impidieran reunir la documentación preceptiva requerida para la concesión ordinaria del servicio, por deterioro físico o psíquico, los servicios municipales, previa autorización de la persona interesada o su representante, recabarán de oficio de las administraciones públicas competentes la remisión de la documentación oportuna para resolver el expediente conforme al procedimiento ordinario.

Si desapareciera la situación de necesidad que originó la concesión inmediata del servicio, se propondrá el cese del servicio, sin perjuicio de que sigan los trámites para la valoración mediante el procedimiento ordinario.

## CAPITULO VI. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS.

### Artículo 19.- Derechos.

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

1. Ser respetadas y tratadas con dignidad, especialmente en relación a su derecho a la intimidad personal y familiar.
2. La confidencialidad en la recogida y el tratamiento de sus datos, de acuerdo con la normativa vigente.
3. Tener asignada una persona profesional de referencia de los Servicios Sociales Comunitarios que garantice el carácter integral y la continuidad de la intervención.
4. Disponer de información suficiente y veraz sobre las actuaciones e intervenciones propuestas, los servicios disponibles, los recursos alternativos que puedan resultar necesarios, así como acceso a su expediente individual.
5. Participar en el proceso de toma de decisiones sobre su situación personal y familiar, así como a dar o denegar su consentimiento en relación con una determinada intervención.
6. Disponer de la evaluación o diagnóstico de sus necesidades por escrito, en un lenguaje claro y comprensible, así como de un proyecto de intervención social en el que podrá participar en su elaboración y evaluación.
7. Ser informadas por escrito de su participación en un proyecto de investigación, siendo necesaria la autorización expresa de la persona usuaria o de la persona que ostente su representación, con carácter previo a su participación.
8. Renunciar a las prestaciones y servicios concedidos.
9. Recibir una atención urgente y prioritaria en aquellos supuestos en que las situaciones desestabilizan o dificultan la atención normalizada propuesta en el proyecto de intervención social. En función de la magnitud de la situación, la persona profesional de referencia podrá realizar sus actuaciones profesionales en el propio domicilio donde reside la persona beneficiaria del servicio.
10. Recibir una atención personalizada acorde con sus necesidades específicas.
11. Recibir adecuadamente el servicio con el contenido y la duración íntegra que en cada caso se prescriba.
12. Recibir información de las modificaciones que pudieran producirse en el régimen del servicio, con carácter previo, salvo causa debidamente justificada.
13. Ser informadas sobre el estado de tramitación de su expediente.
14. Recibir atención adecuada en caso de incidencias relevantes en la prestación del servicio, así como a conocer los cauces formales establecidos en la tramitación para formular quejas y sugerencias.
15. Conocer la organización y el funcionamiento del servicio.
16. Recibir un servicio de calidad.
17. Acceder a la información de su prestación a través del Visor de la Ciudadanía del sistema CoheSSiona de Historia Social Única Electrónica en Andalucía.
18. Cualesquiera otros que les reconozca la normativa vigente.

### Artículo 20.- Deberes.

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

1. Conocer y cumplir las condiciones que exige el servicio.
2. Colaborar en el cumplimiento del servicio facilitando el ejercicio de las tareas del personal que lo presta, así como poner a su disposición los medios materiales adecuados para el desarrollo de las mismas, excepto los EPI's, que serán suministrados por la entidad prestadora del servicio.
3. Respetar la dignidad y los derechos del personal que presta el servicio y atender a sus indicaciones, manteniendo un trato correcto y respetuoso, así como respetar sus competencias profesionales.
4. Participar en el coste del servicio en función de su capacidad económica personal y, en su caso, de la unidad familiar o de convivencia.

5. Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica que pudiera dar lugar a la modificación, suspensión o baja de la prestación del servicio.
6. Comunicar con suficiente antelación o, de no ser posible, a la brevedad posible, cualquier ausencia temporal o traslado del domicilio que impida la prestación del servicio
7. No exigir tareas o actividades no incluidas en el proyecto de intervención social elaborado por los Servicios Sociales Comunitarios.
8. Poner en conocimiento del personal técnico responsable del servicio cualquier anomalía o irregularidad que se detecte.
9. Permitir y facilitar la labor de control, inspección, seguimiento y evaluación por parte del personal competente de la administración local y autonómica, así como las actuaciones de revisión de la situación de dependencia.

### **Artículo 21. -Otras Obligaciones específicas**

Además de los deberes especificados en el artículo 20 de esta Ordenanza, a partir de la fecha de inicio de la prestación del servicio la persona usuaria adquiere los siguientes compromisos:

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

## **CAPITULO VII SUSPENSIÓN, EXTINCIÓN Y TRASLADO DE DOMICILIO DEL SERVICIO**

### **Artículo 22.- Revisión.**

La revisión de la prestación del servicio podrá realizarse de oficio 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. Esta revisión del servicio podrá dar lugar a la modificación, suspensión y extinción del mismo.

### **Artículo 23.- Modificación.**

La modificación de la prestación del servicio tendrá lugar cuando se constate una alteración no sustancial de una o algunas condiciones o características que motivaron la prescripción del mismo y que no supongan la suspensión o extinción. A tal fin se instruirá expediente donde deberán constar los motivos que la recomiendan así como las condiciones afectadas.

### **Artículo 24.- Suspensión.**

La suspensión de la prestación del servicio se producirá, previa tramitación del correspondiente expediente, por alguna de las siguientes causas:

1. Modificación temporal de las circunstancias que dieron origen a la concesión de la prestación del servicio.
2. Incumplimiento puntual por la persona usuaria de alguno de los deberes y obligaciones recogidas en la presente Ordenanza.
3. Por cualquier otra causa que dificulte o impida temporalmente el normal funcionamiento del servicio, garantizándose cuando sea necesario la atención de carácter personal, cuando así lo determinen los Servicios Sociales Comunitarios

Cuando se trate de personas que hayan accedido al servicio a través del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia en la forma establecida en su Orden reguladora:

- a) La suspensión de la prestación del servicio se producirá de forma automática cuando concurra una ausencia temporal del domicilio, previa comunicación fehaciente a los Servicios Sociales Comunitarios, con una duración menor de tres meses naturales, salvo circunstancias excepcionales, igualmente comunicadas a los Servicios Sociales Comunitarios y validadas por la persona profesional de referencia de la persona beneficiaria del sistema.
- b) Cuando la persona usuaria reciba el servicio en varios municipios, los plazos de duración de la suspensión en el domicilio en el que no se preste el servicio coincidirán con los determinados en la correspondiente resolución.
- c) En todo caso, se hará constar en el sistema de información establecido al efecto, tanto la suspensión como, en su caso, la reanudación, en cuanto se tenga conocimiento de la misma.

Además de lo anteriormente mencionado, 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.

#### **Artículo 25- Procedimiento de Suspensión.**

1. Si se trata de personas que hayan accedido al servicio a través del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia, una vez constatada la causa que da lugar a la suspensión, se trasladará a la Administración Autonómica para que proceda a realizar la tramitación correspondiente.

2. Si se trata de personas que han accedido al Servicio Municipal del Ayuntamiento de Granada, no vinculado a la Ley de Dependencia, se procederá de la siguiente forma:

- a. Producido el hecho mencionado, se comunicará dicha circunstancia a la persona interesada, concediéndole trámite de audiencia en el plazo de diez días.
- b. Realizado dicho trámite, y de apreciarse la concurrencia de alguna de estas circunstancias, por parte de la Concejalía competente se dictará resolución declarando la suspensión temporal del servicio.
- c. Desaparecida la circunstancia determinante de la suspensión, la persona interesada o su representante legal, podrá solicitar la reanudación del servicio. En este caso y si fuera necesario, se realizará una nueva valoración.
- d. Los servicios técnicos competentes podrán proponer de oficio la reanudación cuando tengan conocimiento de que ha cesado el motivo de la suspensión.

- e. En caso de incumplimiento puntual por la persona usuaria de alguno de los deberes u obligaciones, la suspensión se acordará con ocasión de la incoación del procedimiento sancionador conforme el procedimiento previsto en la Ley de Procedimiento Administrativo, con las especialidades que puedan incluirse en la presente Ordenanza.
- f. La sanción de suspensión no podrá ser superior a seis meses, salvo en los supuestos previstos en los artículos siguientes relativos a la extinción definitiva del servicio. Tras la misma, el servicio podrá ser solicitado nuevamente; tramitándose, en su caso, un nuevo procedimiento.
- g. En caso de que el deber incumplido se refiriera al impago de la aportación de la persona usuaria se mantendrá la suspensión del servicio hasta que se proceda al pago de lo adeudado dentro de un plazo máximo de seis meses.

#### **Artículo 26.- Extinción.**

1. Se producirá la extinción, causando la baja automática de la prestación del servicio en los siguientes supuestos:
  - a) Fallecimiento de la persona usuaria.
  - b) Renuncia expresa y por escrito de la persona usuaria o de su representante legal.
  - c) Traslado definitivo mediante comunicación expresa y por escrito de la persona usuaria de su residencia a otro municipio dentro o fuera de la Comunidad Autónoma o por ingreso voluntario y definitivo a una residencia.
  - d) Asignación de otro recurso incompatible con el Servicio de Ayuda a Domicilio como consecuencia de la revisión del Programa Individual de Atención o del proyecto de intervención social.
2. Igualmente se podrá producir la extinción, causando la baja de la prestación del servicio, previa tramitación del correspondiente procedimiento, por algunas de las siguientes causas:
  - a) Ocultación o falsedad comprobada en los datos que se han tenido en cuenta para concederla.
  - b) Desaparición de las circunstancias que dieron origen a la concesión de la prestación del servicio.
  - c) Ausencia que supere el plazo de tiempo establecido en caso de suspensión, salvo causa justificada.
  - d) Impedir u obstaculizar el desarrollo de una actuación inspectora.
  - e) Incumplimiento reiterado por la persona usuaria de alguno de los deberes recogidos en la Orden reguladora.
  - f) Por cualquier otra causa que imposibilite reiteradamente el normal funcionamiento del servicio.
3. La extinción de la prestación del servicio no vinculado a la Ley 39/2006, de 14 de diciembre se producirá automáticamente cuando la persona usuaria de este servicio pase a ser beneficiaria de una prestación de dependencia.

4. En todo caso, se hará constar la finalización de la prestación del servicio en el sistema de información establecido al efecto.

5. Además de las circunstancias antes mencionadas, y para las personas usuarias que hayan accedido al Servicio Municipal no vinculado a la Ley de Dependencia, serán causa de extinción del servicio de ayuda a domicilio, las siguientes:

- a) Permanecer más de seis meses consecutivos en suspensión.
- b) Finalización del periodo de la concesión del servicio, salvo renovación expresa, previa valoración técnica.
- c) Por resolución de un expediente sancionador con resultado de extinción del servicio

#### **Artículo 27. - Procedimiento de extinción de servicio.**

1.- La Extinción del servicio para las personas cuyo acceso a la prestación vino determinada por lo dispuesto en el artículo 18.1 de esta Ordenanza, es competencia de la Administración Autonómica. Desde los Servicios Sociales Comunitarios se comunicará a la Delegación Provincial correspondiente el hecho causante que, en su caso, pudiera dar lugar a la extinción del servicio.

2.- Para el resto de la población usuaria del Servicio de Ayuda a Domicilio se seguirá el siguiente procedimiento:

- a) En los casos a que se refiere el art. 26.2, la extinción en la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio se realizará a propuesta del trabajador o trabajadora social, quien elaborará informe que contendrá datos de identificación de la persona usuaria, motivos de la extinción y fecha en la que se deja de prestar el Servicio.
- b) En los casos a que se refiere el artículo. 26.2 en sus apartados a, d y e, la extinción del servicio se producirá igualmente previa instrucción de expediente sancionador tal como se establece la Orden que regula el Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

#### **Artículo 28.- Traslados de domicilio.**

1.- En caso de traslado de domicilio de las personas usuarias que accedan al servicio vinculado a la Ley de Dependencia, se procederá conforme a lo establecido por la Administración Autonómica.

2.- Para las personas usuarias del servicio municipal no vinculado a la ley de dependencia se distinguirán dos situaciones:

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



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

## **CAPITULO VIII - SEGUIMIENTO, CALIDAD Y EVALUACIÓN**

### **Artículo 29.- Seguimiento y modificaciones del contenido de la prestación.**

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

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

### **Artículo 30.- Comprobación de los datos proporcionados por la persona usuaria.**

Si una vez asignado el servicio se comprobara que los datos proporcionados por la persona usuaria no son ciertos, se procederá a la actualización de los mismos.

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

En materia de calidad se estará a lo dispuesto en la Orden reguladora de 27 de julio de 2023.

### **Artículo 31.- Financiación.**

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

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

### **Artículo 32.- Coste del Servicio.**

En el caso del artículo 31.1 el coste/hora se determinará conforme a las disposiciones específicas aprobadas al efecto por la Administración Autónoma.

En los supuestos del 31.2, el Ayuntamiento establecerá anualmente el coste/hora aplicable, incorporándose a la ordenanza fiscal correspondiente.

## **CAPITULO IX- PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LAS PERSONAS USUARIAS**

### **Artículo 33.-Cálculo de la capacidad económica de la persona usuaria.**

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

### **Artículo 34.- Aportación económica de la persona usuaria.**

La aportación económica se determinará conforme a lo establecido en la normativa autonómica reguladora del servicio de ayuda a domicilio.

### **Artículo 35. Precio público.**

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

## **DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA.**

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

## **DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA. DEROGACIÓN NORMATIVA.**

Queda expresamente derogada la Ordenanza reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio de 2019.

## **DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA**

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

## DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA

La presente Ordenanza entrará en vigor el día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia previo cumplimiento de los plazos establecidos en el art. 65.2 y 70.2 de la Ley reguladora de Bases de Régimen Local.”

En Granada, (*Documento firmado electrónicamente*),  
La Concejala Delegada de Política Social, Familia, Discapacidad y Mayores  
(Delegación por Decreto de Alcaldía 19/06/2023)