



**NORMA FISCAL Nº 3: REGULADORA DE LOS PRECIOS PUBLICOS POR LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DOMICILIARIA MUNICIPAL**

**PRÓLOGO:**

Los Servicios de Atención a Domicilio se implantaron en todas las Zonas Básicas de Servicios Sociales de Navarra al amparo del DF 11/1987, de 16 de enero por el que se regulan los Servicios Sociales de Base, como programas específicos, definidos y orientados a favorecer la permanencia en el domicilio de las personas con dificultades de autovalimiento mediante la oferta de un conjunto de prestaciones de contenido doméstico, personal y social.

Dada su dependencia orgánica, cada Servicio de Atención a Domicilio está regulado por la correspondiente normativa municipal, generalmente a través de una ordenanza. Sin embargo, y aun tratándose del mismo Servicio con principios, contenidos y prestaciones comunes, la regulación normativa es diferente en cada localidad. Esta situación ha propiciado distintas realidades en la prestación del servicio, dependiendo del lugar de residencia, lo cual crea cierta confusión desde la percepción ciudadana.

Con la finalidad de mejorar esta situación, a finales del ejercicio de 2004 se creó una Comisión de trabajo integrada por la Federación Navarra de Municipios y Concejos y el Instituto Navarro de Bienestar Social a través de la Sección de Atención Primaria, en respuesta a la demanda de las entidades locales y los profesionales de los Servicios Sociales de Base.

El propósito ha sido compendiar en una regulación común, aquellos aspectos básicos de la intervención de los SAD que permita avanzar en la homogeneización de estos Servicios en Navarra, pudiendo señalar entre los aspectos abordados la definición de la cartera básica de servicios, la elaboración de un sistema de tarifas y la determinación de unos instrumentos de valoración comunes.

El resultado es un modelo de ordenanza que se ha puesto a disposición de las Entidades Locales, en el que se han incorporado las aportaciones técnicas de los profesionales de los Servicios Sociales de Base y que ha sido aprobada por la Comisión Ejecutiva de la Federación Navarra de Municipios y Concejos y que se ha adaptado al servicio en Tafalla, sobre todo en lo referente al reparto de comidas.

**ARTÍCULO 1º.-** El presente precio público se establece de conformidad con el artículo 29 de la Ley Foral 2/1995, de 10 de marzo, de Haciendas Locales de Navarra.

**ARTÍCULO 2º.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A DOMICILIO (SAD)**

El SAD es un servicio municipal que se dirige hacia el conjunto de la población que cuente con limitaciones para la cobertura de las necesidades básicas en su medio habitual y que ofrece la prestación de una serie de servicios de carácter individual, pudiendo ser de carácter temporal o permanente en función de cada situación, procurando la mejor integración de la persona en su entorno, el incremento de su autonomía funcional y la mejora de su calidad de vida.



### **ARTÍCULO 3º.- PRINCIPIOS EN LOS QUE SE BASA LA INTERVENCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A DOMICILIO (SAD)**

#### **Desarrollan los principios rectores contenidos en la Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales:**

El sistema de servicios sociales funcionará con arreglo a los siguientes principios:

a) **Universalidad:** los poderes públicos garantizarán el derecho de acceso a los servicios sociales de toda la población con arreglo a criterios de igualdad, equidad y justicia redistributiva. No obstante, podrá condicionarse el acceso a determinados servicios al cumplimiento de requisitos y condiciones específicas.

b) **Responsabilidad pública:** los poderes públicos deberán garantizar la disponibilidad de los servicios sociales mediante la regulación y aportación de los medios humanos, técnicos y financieros necesarios para el funcionamiento y la coordinación del sistema.

c) **Igualdad:** el Gobierno de Navarra deberá garantizar la existencia de unas prestaciones mínimas homogéneas en todo el territorio de la Comunidad Foral de Navarra.

d) **Solidaridad:** los poderes públicos deberán orientar sus actuaciones a favorecer la cohesión social de la población, fomentando el respeto y la aceptación de las diferencias de las personas para conseguir una convivencia en armonía.

e) **Proximidad y descentralización:** los servicios sociales deberán prestarse, teniendo en cuenta su naturaleza y características, en el ámbito más próximo posible a las personas.

f) **Participación cívica:** Los poderes públicos deberán promover y garantizar la participación de las personas, grupos y entidades en el funcionamiento del sistema.

g) **Atención personalizada e integral:** el sistema de servicios sociales deberá atender de forma integral las necesidades sociales, ofreciendo una atención personalizada que permita conocer esas necesidades.

h) **Prevención:** el sistema de servicios sociales orientará principalmente las actuaciones y los servicios a evitar el riesgo de que se produzcan situaciones de necesidad social.

i) **Normalización:** el sistema de servicios sociales tendrá como prioridad el mantenimiento de las personas en su entorno social, familiar y personal garantizándoles la participación en la vida de su comunidad siempre que sea posible.

j) **Promoción de la autonomía personal:** el sistema de servicios sociales favorecerá que las personas consigan la capacidad necesaria para tomar decisiones personales acerca de cómo vivir y elegir sobre sus propias preferencias, así como para participar y desenvolverse en los distintos ámbitos sociales, políticos, económicos, laborales, culturales y educativos.

k) **Planificación y evaluación:** los poderes públicos deberán planificar de forma ordenada las metas, estrategias, políticas y directrices a seguir en el ámbito de los servicios sociales, así como los instrumentos y acciones que se deban utilizar para conocer tanto la problemática social como sus causas, estableciendo las modificaciones pertinentes en función de la evaluación periódica.

l) **Coordinación y cooperación interadministrativa:** los poderes públicos deberán asegurar la igualdad y la máxima eficiencia y eficacia del sistema de servicios sociales, para lo que deberán impulsar mecanismos de coordinación y de cooperación entre sí y con la iniciativa privada.

m) **Calidad:** el Gobierno de Navarra garantizará la existencia de estándares mínimos de calidad en el sistema de servicios sociales, y fomentará la mejora de dichos estándares.



n) Promoción del voluntariado: los poderes públicos promoverán la colaboración solidaria de la ciudadanía en el ámbito de los servicios sociales, a través de la participación de las organizaciones de voluntarios siempre que su función no suponga la sustitución de los servicios profesionales necesarios.

#### **ARTÍCULO 4º. - CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA SAD:**

El SAD es un Servicio de carácter:

- Polivalente, abarcando la cobertura de una amplia gama de necesidades que presentan personas o grupos familiares carentes de autonomía personal.
- Normalizador, utilizando para la satisfacción de las necesidades los recursos de su entorno.
- Domiciliario, prestándose esencialmente en el domicilio de la persona usuaria.
- Integral, abordando las necesidades de las unidades convivenciales de forma global.
- Preventivo, tratando de evitar o limitar situaciones de deterioro de las capacidades personales y la pérdida de apoyos y relaciones sociales, así como la institucionalización innecesaria, salvo que de esta forma se garantice una mayor calidad de vida.
- Complementario, pudiendo combinarse con otras prestaciones básicas para el logro de sus objetivos.
- Estimulador e incentivador, facilitando la satisfacción de las necesidades de la persona usuaria potenciando sus capacidades y haciéndole agente de su propio cambio y potenciando la participación de su familia.
- Técnico, basándose la intervención en un conjunto de actividades planificadas técnicamente y realizadas en equipo por profesionales debidamente cualificados y supervisados.
- Personalizado, cada persona usuaria requiere un programa y un seguimiento adaptado a sus necesidades con la combinación de recursos más adecuados.
- Basado en el respeto a las preferencias de las personas atendidas y sus cuidadores.

#### **ARTÍCULO 5º. - OBJETIVOS**

El Programa de Atención a Domicilio persigue los siguientes objetivos:

- Favorecer la permanencia de las personas en su entorno habitual el mayor tiempo posible y con el mayor grado de calidad de vida, previniendo y evitando con una alternativa adecuada, internamientos innecesarios y el consiguiente desarraigo del entorno.
- Lograr la optimización de las destrezas, capacidades y habilidades personales y familiares que permitan el máximo grado de autonomía, potenciando hábitos de vida saludables, aumentando la seguridad y autoestima personal.



- La oferta de un conjunto de prestaciones en el domicilio habitual que facilite y apoye, de forma integral, la cobertura de las actividades de la vida diaria.
- Coordinar las actuaciones con la red profesional que interviene, fundamentalmente de la red sociosanitaria, con la utilización y aplicación de recursos adecuados con la finalidad de obtener la mayor eficacia y eficiencia en la intervención.
- Mejorar el equilibrio personal del individuo, de su familia, y de su entorno mediante el reforzamiento de los vínculos familiares, vecinales y de amistad, potenciando y fortaleciendo la mayor colaboración de las redes naturales de apoyo, especialmente de la familia, con los apoyos necesarios a las personas cuidadoras.
- Atender situaciones coyunturales de crisis personal y/o familiar que afecten a la autonomía personal o social.
- Potenciar las relaciones sociales y las actividades de las personas atendidas en el entorno comunitario, previniendo posibles problemas de aislamiento y soledad.
- La promoción, orientación de formas de apoyo social comunitario de tipo voluntario que contribuyan al acompañamiento de personas atendidas.

#### **ARTÍCULO 6º. -PERSONAS USUARIAS/DESTINATARIAS DEL SAD**

Podrán ser personas usuarias del SAD, todas aquellas personas o unidades familiares convivenciales, empadronadas en alguno de los Municipios integrantes de la Zona Básica de Servicios Sociales correspondiente, que presenten limitaciones para el desarrollo de una vida autónoma y que les impidan satisfacer sus necesidades personales y sociales por medios propios, requiriendo asistencia para su continuidad en el domicilio habitual.

Con carácter prioritario podrán ser usuarios:

- Personas mayores con dificultad en su autonomía personal.
- Personas con una discapacidad que afecte significativamente a su autonomía personal.
- Unidades familiares con miembros menores de edad o con dificultades de autovalimiento, cuyas familias no puedan proporcionarles el cuidado y atención en las actividades básicas de la vida diaria que requieren en su propio domicilio, o cuya situación socioeconómica, cultural o social aconseje la atención domiciliaria para garantizar su normal y armónico desarrollo.

Ante la misma situación de necesidad, tendrán prioridad quienes según la escala progresiva de gravamen deban abonar cantidades inferiores al 100% del precio público.

#### **ARTÍCULO 7º. -PROFESIONALES QUE INTERVIENEN EN EL SAD:**

El equipo básico del Servicio de Ayuda a Domicilio estará formado por los siguientes profesionales:



- Trabajador Social, le corresponde recibir la demanda, siendo el responsable en la realización del estudio y valoración del caso, el diseño del programa de intervención adecuado, además de la supervisión, seguimiento y evaluación del proyecto.
- Trabajador Familiar, le corresponde realizar las tareas de carácter personal, doméstico y de apoyo a la creación y mantenimiento de hábitos y capacidades, así como valorar e informar periódicamente de la evolución de la situación con su intervención continuada.  
Quedan excluidas de las tareas citadas, todas aquellas prestaciones con carácter exclusivamente sanitario que requieran especialización, y que constituyan una competencia propia de los recursos sanitarios.
- Personal administrativo que desarrollará las tareas administrativas y organizativas necesarias derivadas del servicio.

En aquellos casos que la prestación lo requiera, podrán intervenir otros profesionales del Servicio Social de Base, como:

- Educador, le corresponde la realización de tareas de carácter educativo con el usuario, su familia y su entorno, que facilite la adquisición de hábitos y habilidades que contribuyan a la autonomía familiar del núcleo de convivencia.
- Psicólogo, le corresponde la intervención en aquellas situaciones en las que se precise de apoyo psicosocial, así como en actividades de apoyo y orientación a los cuidadores y en la formación permanente del personal del servicio.
- Otros Profesionales: Animadores Socioculturales, Técnicos de Empleo, Técnicos de Igualdad...

#### **ARTÍCULO 8º.- CRITERIOS DE ACCESO: INSTRUMENTOS DE VALORACIÓN DE LA DEPENDENCIA:**

Para la valoración del acceso al Servicio de Ayuda a Domicilio, el Servicio Social de Base tendrá en cuenta:

- El grado de autonomía funcional para la realización de las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria del/los posible/s beneficiario/s
- La disponibilidad de apoyos de la red natural, especialmente la familia
- La situación sociofamiliar del posible beneficiario

Para ello se aplicarán las escalas de valoración que al efecto estén en vigor según la normativa vigente.

#### **ARTÍCULO 9º. - CARTERA DE SERVICIOS:**

La prestación de ayuda a domicilio contempla todas o alguna de las siguientes actuaciones:

- a) **Actuaciones de apoyo doméstico**. Se consideran actuaciones de apoyo doméstico:
  - Las relacionadas con la alimentación de la persona usuaria, tales como:



- Compra de alimentos.
  - Apoyo en la preparación de alimentos en el hogar.
  - Servicio de comida a domicilio.
- Las relacionadas con el vestido de la persona usuaria, tales como:
    - Apoyo en lavado de ropa en el domicilio y fuera del mismo.
    - Repaso y mantenimiento de ropa.
    - Ordenación de ropa.
    - Planchado de ropa en el domicilio o fuera del mismo.
    - Compra de ropa.
  - Las relacionadas con el mantenimiento de la vivienda, tales como:
    - Limpieza de la vivienda.
    - Pequeñas reparaciones.
    - La supervisión del estado general del domicilio, previniendo riesgo de accidentes domésticos.
- b) **Actuaciones de apoyo personal.** Se consideran actuaciones de apoyo personal en actividades básicas de la vida diaria:
- El aseo e higiene personal: supervisión, aseo diario, baño.
  - La ayuda en el vestir y comer.
  - El control de la alimentación de la persona usuaria.
  - El seguimiento del tratamiento médico en coordinación con los equipos de atención primaria de salud.
  - El apoyo para la movilidad dentro del hogar.
  - Las actividades de ocio dentro del domicilio.
- c) **Actuaciones de apoyo psicosocial.** Se consideran actuaciones de apoyo psicosocial:
- El apoyo y fomento de la autoestima.
  - La potenciación de valores positivos para la superación de las diferentes situaciones que se planteen en la dinámica familiar.
  - Apoyo ante sentimientos de soledad, aislamiento.
  - La orientación en la organización económica y familiar.
  - Apoyo en la planificación de la higiene familiar.
  - La formación en hábitos de convivencia en la familia y en el entorno.
  - El apoyo a la integración y socialización.
- d) **Actuaciones de apoyo sociocomunitario.** Son actuaciones de apoyo sociocomunitario:
- El acompañamiento fuera del hogar para la ayuda a gestiones de carácter personal.
  - El acompañamiento para la participación en actividades culturales, de ocio o tiempo libre.
  - Facilitar y promover la intervención del voluntariado para tareas de acompañamiento en el domicilio.
- e) **Actuaciones de apoyo a la familia.** Son actuaciones de apoyo a la familia:



- La formación y el asesoramiento para los cuidadores.
- La formación específica sobre aspectos de los cuidados.
- El apoyo técnico y la supervisión.

f) **Actuaciones de apoyo técnico en la vivienda.** A través del Servicio de Atención a Domicilio se facilita información y orientación sobre:

- La obtención del material de apoyo técnico necesario que facilite la prestación de cuidados en el domicilio (sistema de préstamo, gestión de prestaciones económicas...etc.)
- Recursos complementarios de apoyo domiciliario dependientes de otros organismos como el servicio telefónico de emergencia, ayudas económicas para atención domiciliaria, centros de día,... etc.
- Recursos para la adaptación de la vivienda

Intensidad del servicio de ayuda a domicilio según grado de dependencia:

- Grado III. Gran dependencia: Entre 46 y 70 horas mensuales
- Grado II. Dependencia severa: Entre 21 y 45 horas mensuales
- Grado I. Dependencia moderada: Máximo 20 horas mensuales.

#### **ARTÍCULO 10º. -PRECIO PÚBLICO. SISTEMA DE TARIFAS.**

Los criterios y principios aplicables al sistema de financiación son los siguientes:

- Definición de la unidad de servicio para las comidas: La unidad de servicio será la entrega en el domicilio del usuario de la comida.
- Definición de la unidad de servicio para el resto de servicios: La unidad de servicio se mide en términos de tiempo de atención efectiva en el domicilio por cualquiera de los servicios ofertados en la ordenanza, siendo dos horas diarias el máximo de atención posible. En el caso que, por causa imputable al usuario, no se pueda dar el efectivo servicio se considerará el mismo como efectuado, devengándose el hecho imponible y dando lugar al cobro del precio.
- Definición de la unidad familiar: La unidad familiar que se tendrá en cuenta para el cálculo del precio público es la definida en el IRPF:
  - La integrada por los cónyuges no separados legalmente y, si los hubiere, los hijos menores de edad, con excepción de los que, con el consentimiento de los padres vivan independientemente de estos, y los hijos mayores de edad incapacitados judicialmente sujetos a patria potestad prorrogada o rehabilitada.
  - La integrada por una pareja estable, según su legislación específica y, si los hubiere, los hijos menores de edad, con excepción de los que, con el consentimiento de los



padres vivan independientemente de éstos, y los hijos mayores de edad incapacitados judicialmente sujetos a patria potestad prorrogada o rehabilitada.

- En los casos de separación legal, o cuando no existiera vínculo matrimonial ni pareja estable, la formada por el padre o la madre y todos los hijos que convivan con uno u otro y que reúnan los requisitos a que se refiere el apartado anterior.
- Determinación de la capacidad económica:
  - Renta: Criterios de estimación de ingresos anuales

$$\text{Ingresos anuales} = \text{Ingresos reales} + \text{Ingresos potenciales}$$

**Ingresos reales:** Se valorarán en este apartado los ingresos reales percibidos por Rentas del Trabajo, Rendimientos del capital mobiliario, e inmobiliario, Rendimientos de actividades profesionales, etc....

**Ingresos potenciales:** Se valorarán en este apartado los ingresos por estimación de los bienes y derechos, que no hayan sido valorados en el apartado anterior.

La estimación de rendimientos de los:

**Bienes Urbanos:** Se realizará aplicando el mismo criterio que la normativa que regula el IRPF para las viviendas no habituales, es decir, aplicando el 1,30 % sobre el valor catastral urbano, previa deducción del correspondiente a la vivienda habitual.

**Bienes Rústicos:** Se realizará por asimilación al rendimiento por canon comunal de lote regular en la modalidad de aprovechamiento directo, para lo cual se aplicará un 10% al Valor Catastral de la Contribución Territorial Rústica.

- Gastos deducibles: Los que conforman la base de las desgravaciones en cuota por alquiler o adquisición de vivienda, y los de atención a causa de dependencia (centros de día, transporte, mantenimiento de las labores domésticas y otros)
- Renta neta per cápita mensual: Será la diferencia entre los conceptos anteriores dividida por el número de miembros que componen la unidad familiar y por 12 meses.

Cuando no exista obligación por parte del usuario de efectuar declaración de IRPF, se determinará la capacidad económica en relación con los ingresos del ejercicio anterior.

- Determinación de la unidad básica de coste de la comida:

El coste de la comida será el coste efectivo por comida facturado por la empresa adjudicataria al Ayuntamiento de Tafalla (IVA incluido).

- Determinación de la unidad básica de coste del resto de servicios:





El método para imputar todos los costes del servicio hasta conseguir el valor del coste total por hora de atención efectiva será el siguiente:

Anualmente se definirá un centro de coste al que se imputarán todos los costes directos e indirectos del servicio: coste de una Trabajadora Familiar a jornada completa y un 15% del coste de la Trabajadora Social y del Auxiliar Administrativo, profesionales estos últimos que intervienen directamente en la gestión del programa.

El coste total se dividirá entre el número total de horas de atención domiciliaria que puede prestar una Trabajadora Familiar a jornada completa (estimado en un 60% de dicha jornada) obteniendo de esta manera el coste por hora de atención.

▪ Determinación de la unidad básica de tarifa de la comida:

La unidad básica de tarifa es el coste efectivo de entrega de la comida en el domicilio del usuario.

El precio público o tarifa será el 100% del coste efectivo de la comida.

▪ Determinación de la unidad básica de tarifa del resto de servicios:

La unidad básica de tarifa es la hora efectiva de prestación del servicio en el domicilio. En el caso que, por causa imputable al usuario, no se pueda dar el efectivo servicio se considerará el mismo como efectuado.

El precio público o tarifa será el 50% del coste por hora de atención.

▪ Escala progresiva de gravamen del precio público de la comida:

La escala de gravamen estará referida a la renta neta per cápita de la unidad familiar, y se basará en la proporción que esta renta guarde respecto del IPREM anual (Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples):

<b>INTERVALO DE NIVEL DE RENTA</b>	<b>Escala de Tarifa por comida</b>
RNPC (renta neta per cápita) < IPREM	0,20 del Precio Público por comida
IPREM <RNPC >105% IPREM	0,40 del Precio Público por comida
105% IPREM <RNPC > 120% IPREM	0,60 del Precio Público por comida
120% IPREM <RNPC > 135% IPREM	0,80 del Precio Público por comida
135% IPREM <RNPC > 150% IPREM	Precio Público por comida
150% IPREM <RNPC > 165% IPREM	1,10 del Precio Público por comida
165% IPREM <RNPC > 180% IPREM	1,20 del Precio Público por comida
180% IPREM <RNPC > 195% IPREM	1,30 del Precio Público por comida
RNPC > 195% IPREM	1,40 del Precio Público por comida



▪ Escala progresiva de gravamen del precio público del resto de servicios:

La escala de gravamen estará referida a la renta neta per cápita de la unidad familiar, y se basará en la proporción que esta renta guarde respecto del IPREM anual (Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples):

<b>INTERVALO DE NIVEL DE RENTA</b>	<b>ESCALA DE TARIFA (Hora servicio)</b>
RNPC (renta neta per cápita) < PNC (Pensión No Contributiva)	0,05 del precio público
PNC < RNCP > IPREM	0,10 del precio público
IPREM <RNPC >105% IPREM	0,15 del Precio Público
105% IPREM <RNPC > 120% IPREM	0,20 del Precio Público
120% IPREM <RNPC > 135% IPREM	0,30 del Precio Público
135% IPREM <RNPC > 150% IPREM	0,40 del Precio Público
150% IPREM <RNPC > 165% IPREM	0,47 del Precio Público (*)
165% IPREM <RNPC > 180% IPREM	0,55 del Precio Público (*)
180% IPREM <RNPC > 195% IPREM	0,62 del Precio Público (*)
195% IPREM <RNPC > 210 % IPREM	0,69 del Precio Público (*)
210% IPREM <RNPC > 225 % IPREM	0,77 del Precio Público (*)
RNPC > 225% IPREM	0,84 del Precio Público (*)

(\*) Los posibles usuarios que estén incluidos en estos tramos sólo se les atenderá si existen recursos ociosos en el SSB, excepto cuando estos usuarios estén encuadrados dentro de los grados de dependencia establecidos en la Ley de Dependencia.

**ARTÍCULO 11º. -PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN TÉCNICO.**

El protocolo de intervención técnico contempla las fases que se señalan a continuación y cuyo contenido se desarrolla en el Anexo 1:

- Acogida y presentación de la demanda
- Estudio del caso
- Diagnóstico de la situación
- Propuesta de Atención Individual. Diseño de la intervención
- Formalización de compromisos entre las partes
- Inicio de la intervención
- Seguimiento y evaluación continuado

**ARTÍCULO 12º. - NORMAS DE GESTIÓN: PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA CONCESIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A DOMICILIO.**

a) Inicio del procedimiento:



El procedimiento para la concesión del SAD podrá iniciarse de oficio o a instancia de persona interesada:

- De oficio. Si el procedimiento se inicia de oficio, lo será por acuerdo del órgano competente, bien por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior, a petición razonada de otros órganos.

Respecto a la contabilización del plazo en los procedimientos iniciados de oficio, el día de inicio será precisamente el de la resolución a partir de la cual se acuerda la incoación del procedimiento de oficio.

En todo caso el procedimiento se ajustará a lo establecido en los artículos 68 a 72 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre sobre Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

- A instancia de parte. En caso de iniciación a instancia de parte, las solicitudes deberán acompañarse en todos los casos de la documentación administrativa señalada en el Anexo 2 de este documento, como mínimo de la solicitud debidamente cumplimentada.

Con independencia de la documentación señalada, podrán exigirse los documentos complementarios que durante la tramitación del expediente se estime oportunos en relación con la solicitud formulada.

Las solicitudes se presentarán en el Registro General de la Entidad Titular del Servicio, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 38 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo Común, computándose el plazo para tramitar el procedimiento desde la entrada de la solicitud en el citado Registro.

- b) Tramitación: Se requerirá al interesado en el caso de que la solicitud no reúna todos los datos y documentos exigidos, para que en el plazo de diez días subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, indicando que de lo contrario se le tendrá por desistido en su petición y se procederá a su archivo sin más trámite.

Los técnicos responsables del SAD Municipal, en vista a la documentación presentada, elaborarán un informe-propuesta, a fin de informar sobre la situación de necesidad de la unidad convivencial interesada, así como determinar el contenido, periodicidad e idoneidad de la prestación solicitada.

Se elevará la propuesta al Órgano correspondiente para su aprobación o denegación. En esta fase se genera el documento-propuesta de resolución de la solicitud del SAD.

- c) Resolución: El órgano municipal competente para resolver sobre la concesión o denegación del servicio es el Alcalde del Ayuntamiento o Presidente de la Mancomunidad o Agrupación intermunicipal, salvo delegación expresa.

La resolución puede ser favorable o desfavorable. En el segundo caso finaliza el trámite con el archivo del expediente; si la resolución es favorable, se acordará la fecha de alta o de inicio del servicio si existe disponibilidad de horas para la atención. Cuando no exista disponibilidad de horas, el caso pasará a la lista de espera.

La resolución que se dicte se notificará al interesado/a en el plazo máximo de diez días, haciendo constar en la misma la concesión o denegación del servicio, o la



inclusión en lista de espera hasta que sea posible hacer efectiva la prestación del servicio, así como los recursos que sean procedentes contra dicha resolución.

La resolución deberá contener, entre otros, los siguientes extremos:

- 1.- Denegación o concesión del servicio
- 2.- Condiciones de la concesión, indicando al menos:
  - Programa individual de atención
    - Tareas/actuaciones a desarrollar
    - Duración de la atención
    - Horario de la prestación
    - Días de atención semanal
  - Precio público del servicio que aportará el beneficiario.
- 3.- Otras obligaciones o condiciones establecidas para el beneficiario/a.
- 4.- Recursos administrativos posibles ante la resolución

La falta de resolución expresa en los procedimientos iniciados a instancia del interesado producirá efectos positivos, por lo que podrá entenderse estimada.

Además de la resolución a la que se refiere el punto anterior, pondrá fin al procedimiento el desistimiento, la renuncia, la declaración de caducidad, así como la imposibilidad material de continuarlo por la aparición de causas sobrevenidas.

d) Notificación

Concedido el servicio, le será notificado al beneficiario o representante legal del mismo. Esta comunicación tendrá el carácter de orden de alta en el servicio y se especificará el tipo de prestación, el número de horas que va a ser atendido y la tarifa correspondiente. Se notificará asimismo, al Servicio Social de Base y al profesional que corresponda.

e) Extinción y Suspensión:

Extinción: Se producirá por las siguientes situaciones:

1. Por voluntad o renuncia del interesado.
2. Por haber accedido al servicio sin reunir los requisitos necesarios para acceder a la prestación o que hubiese dejado de reunirlos a posteriori.
3. Por incumplimiento de los deberes establecidos.
4. Por cambio de domicilio a otro municipio, ingreso en residencia, fallecimiento.
5. Por la aparición de causas sobrevenidas que produzcan la imposibilidad material de continuar con la prestación del servicio.
6. Por encontrarse en situación de suspensión del Servicio por un período superior a tres meses.
7. Por mejoría de la situación o superación de las causas que originaron la intervención del SAD.

La Baja en la prestación del SAD se cumplimentará en un documento suscrito por el Trabajador Social del SSB y contendrá los datos de identificación del



usuario y los motivos por los que causa baja, así como la fecha en que se dejará de prestar el servicio.

El Órgano correspondiente dictará la resolución de baja, en la que constará el motivo y la fecha de efecto de la misma.

En los casos de baja señalados en el segundo y tercer supuesto, y antes de dictarse resolución, previamente se dará audiencia al interesado.

Suspensión: Tendrá como efecto la interrupción del servicio de forma temporal.

La duración máxima será de 3 meses.

Durante el primer mes se procederá al cobro de la tarifa correspondiente.

Se procederá a la reanudación del Servicio a petición de los interesados. Se restablecerá la prestación de forma inmediata en las suspensiones inferiores a un mes. Cuando la suspensión sea superior a ese periodo, la petición se incluirá directamente en la lista de espera.

f) Evaluación, seguimiento y revisiones:

Seguimiento y valoración:

Una vez iniciado el servicio, se llevará a cabo el seguimiento del caso por el equipo técnico responsable del SAD, reflejándose en el expediente correspondiente.

Anualmente y de oficio, se actualizarán los datos económicos de la unidad familiar. Si una vez asignado se comprueba que los datos proporcionados son incorrectos, se procederá a su corrección.

Revisión:

Una vez concedido el servicio, podrá modificarse tanto el contenido de la prestación como el tiempo asignado, en función de las variaciones que se produzcan en la situación del/a usuario/a que motivó la concesión inicial.

Las modificaciones podrán producirse a petición de la persona interesada, mediante solicitud suscrita por el mismo o a propuesta del profesional del SSB, a la vista de los posibles cambios de la situación que motivó la concesión.

También podrán ser revisados los horarios de prestación del servicio establecidos, reservándose la entidad local correspondiente el derecho de realizar las modificaciones pertinentes adaptándolas al estado de necesidad del usuario y a la demanda existente en cada momento.

En cualquier caso, para la tramitación de la modificación será necesaria la valoración técnica correspondiente.

g) Procedimiento especial.

Para atender casos de extrema urgencia, se procederá a la inmediata iniciación del servicio de ayuda a domicilio a propuesta justificada del SSB, sin perjuicio de su posterior tramitación de acuerdo con el procedimiento establecido.

### **ARTÍCULO 13º.-DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS.**

- a) Derechos: Las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio tendrán derecho a:
- Ser informados del Plan Individual de Intervención
  - Recibir adecuadamente la prestación con el contenido y la duración que se determine en la resolución
  - Ser orientados hacia otros recursos alternativos que, en su caso, resulten más apropiados.
  - Ser informados puntualmente de las modificaciones que pudieran producirse en el régimen de la prestación.
  - Reclamar sobre cualquier anomalía en la prestación del servicio, mediante la formulación de quejas.
- b) Obligaciones: Las personas usuarias de la prestación de la ayuda a domicilio tendrán las siguientes obligaciones:
- A aportar cuanta información se requiera en orden a la valoración de las circunstancias personales, familiares y sociales que determinen la necesidad de la prestación.
  - A mantener una actitud colaboradora y correcta para el desarrollo de la prestación.
  - A no exigir tareas o actividades no incluidas en el programa individual de atención.
  - A tratar al personal del servicio con la consideración debida a la dignidad de los trabajadores.
  - Participar en el coste de la prestación, en función de su capacidad económica, abonando, en su caso, la correspondiente contraprestación económica, incluso si no se pudiera dar el servicio por causas imputables al usuario.
  - A informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica, que pudiera dar lugar a la modificación, suspensión o extinción de la prestación de ayuda a domicilio.



**ANEXO 1: PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN TÉCNICO:**

El proceso de intervención profesional necesario para determinar la intervención desde el SAD, requiere:

a) Acogida y presentación de la demanda:

Se refiere al proceso de contacto inicial entre el profesional y el demandante, que permite atender la demanda expresada inicialmente, realizar una primera valoración de las necesidades, ofrecer una primera respuesta, así como la creación de una relación profesional de referencia.

El profesional conoce qué se demanda, quién presenta la demanda y para quién se solicita el servicio.

En este momento se informa sobre el recurso lo que permite la aclaración de expectativas, y se informa y orienta de otros posibles recursos de apoyo domiciliario o de otro tipo que pudieran dar respuesta inicial a la demanda planteada.

Una vez valorada la conveniencia de la aplicación de este recurso se le facilitará al demandante el modelo de solicitud que especifica la documentación necesaria a aportar.

b) Estudio del caso: A través de la aplicación de instrumentos de valoración, la coordinación con otros recursos (salud, educación...), visita domiciliarias y entrevistas con usuario y red de apoyo informal, y la documentación aportada por el beneficiario, se recoge toda la información relativa a la situación sociosanitaria de la unidad convivencial y el nivel e recursos personales, familiares y otros de la red de apoyo informal (vecinos, comunitarios) de los que disponen para hacer frente a la situación.

c) Diagnostico de la situación: que comprende la determinación de:

- Las necesidades del usuario
- Qué necesidades puede cubrir el propio usuario de forma autónoma
- Qué necesidades puede cubrir la red de apoyo informal (familia, vecinos, voluntarios...) que habitualmente colaboran en su atención
- Qué necesidades quedan sin cubrir, necesarias para el mantenimiento del usuario en el domicilio, cuáles podrían ser asumidas por el SAD y otros recursos que son necesarios a tal fin

d) Propuesta de Atención Individual o diseño de la intervención: que comprenderá la determinación de:

- Los objetivos de la intervención
- Tareas/actuaciones a desarrollar
- Periodicidad de la atención
- Profesionales que van a intervenir
- Horario de la atención
- Duración de la atención
- Compromisos de las partes
- Necesidades de coordinación internos de seguimiento continuado y externos con los servicios con los que es necesario establecerlos, así como el sistema a utilizar



- Cálculo de la aportación económica de los beneficiarios
- e) Planteamiento de la atención que ofrece el SAD a usuarios y familia, y formalización de los compromisos sobre las tareas a realizar, tiempos de dedicación de todos los implicados
- f) Inicio de la intervención: Se inicia con la intervención de la Trabajadora Familiar en la atención directa a través de la aplicación de lo programado, con alto grado de flexibilidad y adaptabilidad a la evolución de la situación del usuario. En un primer momento resulta fundamental, valorar la adecuación de la atención inicial, la posible necesidad de otros apoyos, así como la suficiencia del tiempo destinado a la atención y actuaciones establecidas en el plan de intervención. En el inicio de la atención del SAD se contará, el primer día de la prestación y en el domicilio del perceptor, con la presencia del Trabajador Social y de la Trabajadora Familiar, a fin de que todas las partes suscriban el contrato de compromisos.
- g) Seguimiento y evaluación continuado: En el seguimiento se pueden detectar situaciones que impliquen modificaciones del proyecto individual. En el caso de haberse producido una variación sustancial (por ejemplo: cambio de los miembros de la unidad familiar, modificación favorable en la autonomía, apoyo sociofamiliar, económico, etc.) se procederá a una nueva valoración del caso. En el supuesto de que la variación no implique nueva valoración, por ejemplo modificación de banda horaria, de personal, ... se aplicará en el proyecto individual.

Se revisarán la situación de las personas que se encuentren en lista de espera en un plazo máximo de un año.

Se acompañarán al expediente los siguientes documentos:

- Informe social.
- Instrumento de valoración de la dependencia.
- Propuesta de inicio del servicio.
- Propuesta del Proyecto de Atención Individual.
- Documento de condiciones del servicio.
- Documento de compromisos adoptados por las partes si es el caso

La demanda y la valoración profesional se registrará en los soportes documentales (expediente) e informáticos (SIUSS) correspondientes.





**ANEXO 2: DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR PARA SOLICITAR EL SAD**

La solicitud de prestación del SAD, se presentará en el Registro de la Entidad Local correspondiente, en el modelo facilitado al efecto, al que será necesario acompañar la siguiente documentación, referida a todos los miembros de la unidad familiar (según lo establecido en el Punto 9):

- Fotocopia del DNI
- Fotocopia de la TIS (Tarjeta individual sanitaria)
- Informe sanitario y, en su caso, Certificado del Reconocimiento de Minusvalía de los posibles beneficiarios, que acredite su situación sanitaria y el nivel de Autovalimiento.
- Certificado de empadronamiento y convivencia
- Fotocopia de la Declaración del IRPF correspondiente al último ejercicio fiscal. En el caso de no realizarla, Declaración Negativa de IRPF expedida por el Departamento de Hacienda, a la que se acompañarán los justificantes de los ingresos económicos relativos al ejercicio anterior (nóminas, certificado de la percepción de pensiones y/o otras prestaciones, rendimientos del capital mobiliario e inmobiliario....), o, en su defecto, declaración jurada de los ingresos correspondientes.
- Justificantes debidamente acreditados de los gastos deducibles contemplados en el punto 9, derivados de:
  - . El alquiler o adquisición de la vivienda
  - . La atención a causa de la dependencia de los miembros de la unidad familiar: centro de día, transporte, mantenimiento de las labores domésticas, otros...

Podrá ser requerida la presentación de otros documentos que en función de la situación de la unidad de convivencia se consideren necesarios para la resolución de la solicitud.

No será necesaria la aportación de la documentación que ya obre en poder de la Entidad, o a la que ésta pueda acceder directamente.