

**ORDENANZA REGULADORA DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (S.A.D.)
DEL AYUNTAMIENTO DE HARÍA.**

Índice

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

CAPITULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Ámbito de Aplicación

Artículo 2. Definición y finalidad

Artículo 3. Objetivos

Artículo 4. Personas beneficiarias

CAPITULO II: CRITERIOS DE ACCESO

Artículo 5. Acceso al Servicio de ayuda a domicilio

Artículo 6. Documentación

CAPITULO III: PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Artículo 7. Características del servicio

Artículo 8. Actuaciones del servicio de ayuda a domicilio

Artículo 9. Actuaciones excluidas del servicio de ayuda a domicilio

Artículo 10. Límites del servicio de ayuda a domicilio

Artículo 11. Personal del servicio

CAPITULO IV: PROCEDIMIENTO PARA EL RECONOCIMIENTO DEL SERVICIO

Artículo 12. Tramitación de la solicitud

Artículo 13. Instrucción

Artículo 14. Propuesta y Resolución

Artículo 15. Altas

Artículo 16. Bajas

Artículo 17. Suspensión o baja temporal del servicio

Artículo 18. Denegación del servicio

Artículo 19. Revisión

CAPITULO V: DERECHOS Y DEBERES

Artículo 20. Derechos de las personas beneficiarias

Artículo 21. Deberes de las personas beneficiarias

**CAPITULO VI: SOBRE LA GESTIÓN MUNICIPAL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE
AYUDA A DOMICILIO**

Artículo 22. Capacidad de actuación

Artículo 23. Obligaciones de la entidad adjudicataria y concertada

Artículo 24. Financiación

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, en sus artículos 25 y 26 regula las competencias de los municipios, en las que establece que el municipio, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, puede promover toda clase de actividades y prestar cuantos servicios públicos contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal y, en todo caso ejercerá, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, la competencia para la “Evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social”.

La Ley 16/2019, de 2 de mayo, de Servicios Sociales de Canarias, establece que los servicios sociales constituyen uno de los servicios públicos del Estado de Bienestar, integrados por el conjunto de servicios y prestaciones orientados a garantizar el derecho de todas las personas y grupos en que se integran a la protección social, en los términos regidos en las leyes, y tienen como finalidad la prevención, atención o cobertura de las necesidades individuales y sociales básicas de las personas en su entorno, con el fin de alcanzar o mejorar su bienestar. Estos servicios, configurados como un elemento esencial del Estado de bienestar, están dirigidos a alcanzar el pleno desarrollo de los derechos de las personas en la sociedad durante todas las etapas de su vida y a promocionar la cohesión social y la solidaridad.

La referida ley en su artículo 20 de servicios del sistema público de servicios sociales, recoge el servicio de ayuda a domicilio como uno de los servicios dentro de los cuidados en el entorno familiar definiéndolo como “el conjunto de atenciones y cuidados de carácter personal y doméstico que pueden tener un carácter preventivo, asistencial o rehabilitador, destinados a personas, familias o grupos, para evitar o, en su caso, retrasar el ingreso en centro o para intervenir en situaciones de conflicto psicofamiliar”.

Por su lado, la ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia, establece en su artículo 15 la ayuda a domicilio como un servicio dentro del Catálogo de Servicios. En el artículo 23 se indica que “El servicio de ayuda a domicilio lo constituye el conjunto de actuaciones llevadas a cabo en el domicilio de las personas en situación de dependencia con el fin de atender sus necesidades de la vida diaria, prestadas por entidades o empresas, acreditadas para esta función, y podrán ser los siguientes:

- a) Servicios relacionados con la atención personal en la realización de las actividades de la vida diaria.
- b) Servicios relacionados con la atención de las necesidades domésticas o del hogar: limpieza, lavado, cocina u otros. Estos servicios sólo podrán prestarse conjuntamente con los señalados en el apartado anterior”.

Desde la implementación del Plan concertado de 1988, el Ayuntamiento de Haría viene prestando el servicio desde el año 1989. En los últimos años debido a los cambios sociales y el progresivo crecimiento de la población, así como su envejecimiento y las diferentes circunstancias personales y sociofamiliares del municipio, la demanda ha aumentado, haciéndose necesaria la regularización del servicio. Atendiendo a las disposiciones generales de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las

Firmado por:	SARA MAY LEMES BRITO - Secretaria Accidental	Fecha: 26-03-2025 14:10:34	
Nº expediente administrativo: 2021-000599 Código Seguro de Verificación (CSV): 4AA6AA390581BEFB0C5F1553DBE83F66 Comprobación CSV: https://sede.ayuntamientodeharia.com/publico/documento/4AA6AA390581BEFB0C5F1553DBE83F66			
Fecha de sellado electrónico: 27-03-2025 08:11:00			

administraciones públicas, así como a la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de subvenciones, este ayuntamiento promueve la presente ordenanza.

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Ámbito de aplicación.

La presente ordenanza tiene por objeto regular los requisitos, condiciones, procedimiento y gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio, en adelante S.A.D., en el término municipal de Haría de Lanzarote. A este respecto será requisito indispensable que la persona interesada se encuentre empadronada en el municipio y reunir las condiciones de persona beneficiarias que al objeto quedan señaladas en el presente reglamento.

Artículo 2. Definición y finalidad.

El S.A.D. es un servicio individualizado que se enmarca entre las prestaciones básicas de servicios sociales municipales, en el que se incluyen una serie de actuaciones, atenciones y cuidados de carácter preventivo, personal, doméstico, psicosocial, rehabilitador y formativo.

La finalidad del servicio tiene carácter:

- Preventivo, de situaciones personales que puedan motivar un deterioro físico, psíquico o la exclusión social.
- Asistencial, para dar respuesta a las necesidades de desarrollo personal y convivencial, procurando la mejora de su calidad de vida.
- Promocional, facilitando la autonomía personal y familiar para que el beneficiario permanezca en su entorno habitual de vida, evitando situaciones de desarraigo y exclusión social, desde una perspectiva de género.

Artículo 3. Objetivos

Entre los objetivos del S.A.D de forma general, y no exclusiva, se encuentran los siguientes:

- Prevenir y evitar internamientos de las personas beneficiarias de forma innecesaria, previniendo situaciones personales que puedan motivar un deterioro físico, psíquico y de marginación social.
- Favorecer en la persona el desarrollo de sus capacidades personales, fomentando su autonomía e independencia en las actividades básicas de la vida diaria y orientar en hábitos de vida saludables.
- Procurar la mejora de las condiciones de convivencia de la persona a nivel familiar y comunitario.
- Favorecer la participación comunitaria y las relaciones con la comunidad.
- Colaborar y orientar a la familia que no pueda atender de forma adecuada las necesidades de la vida diaria de la persona dependiente.



Ayuntamiento
de Haría
Secretaría

O.M. N.º. 21

Exp. Núm. 2021000599

- f) Promover y fomentar la adecuación de la vivienda habitual a las necesidades de la persona beneficiaria del servicio.
- g) Apoyar a las personas cuidadoras de la sobrecarga de cuidados y atenciones personales.
- h) Promover la corresponsabilidad de la red familiar, desde una perspectiva de género, para reducir las desigualdades de género ante los cuidados de las personas dependientes.

Artículo 4. Personas beneficiarias

Podrán acceder y obtener la condición de persona beneficiaria del S.A.D., aquellas personas que se encuentren en situación de necesidad, deterioro y/o vulnerabilidad social, económica, familiar y/o sanitaria, siempre que presenten un estado evidente y constatable, y que cumplan los siguientes requisitos:

- a) La persona solicitante/beneficiaria y titular del servicio deberá residir y estar inscrita en el padrón municipal de Haría a fecha de la solicitud y durante el tiempo de prestación del servicio. Cuando la persona solicitante resida por temporadas en domicilios de la red familiar debidamente empadronados en el municipio, y sean responsables de sus cuidados y atenciones, siempre que no excedan de seis meses al año.
- b) Aportar la solicitud y la documentación exigida en el artículo 6.
- c) Recibir informe favorable de la unidad responsable correspondiente, en concordancia con los criterios que se rigen la concesión del servicio.
- d) No superar los límites económicos establecidos por la ordenanza fiscal de este servicio.
- e) Tener presentada la solicitud de reconocimiento y valoración de dependencia, si su situación personal lo requiere.
- f) No contar con resolución favorable del PIA en el marco del sistema para la promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia con derecho a la prestación económica vinculada para el Servicio de Ayuda a Domicilio o cuidados en el entorno familiar.
- g) Encontrarse en alguna de las siguientes situaciones:
 - I. Las familias o personas que presenten disfunciones que puedan ser susceptibles de mejora con una adecuada atención a domicilio.
 - II. Las personas mayores, con cierto nivel de dependencia, que no tengan a nadie que le preste la atención suficiente y que, con este servicio, puedan continuar viviendo en su hogar
 - III. Las personas con reconocimiento de discapacidad o incapacidad, a las que este servicio pueda favorecer su autonomía.
 - IV. Las personas afectadas por una lesión, enfermedad física o mental o por otros motivos que les hagan precisar el servicio.
 - V. Los y las menores a las que haya que cuidar o atender por ausencia puntual de los padres, madres o personas tutoras, o cuando éstas, por circunstancias provisionales de enfermedad u otros motivos suficientemente justificados, no puedan ejercer sus funciones parentales, siempre que tales circunstancias no supongan situación de desamparo o requieran la asunción de la guarda por parte de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia.

Plaza de la Constitución, núm. 1
C.P. 35520. Haría (Las Palmas)
Tfno. 928 835 009
www.ayuntamientodeharia.com

4 de 16

Firmado por:	SARA MAY LEMES BRITO - Secretaria Accidental	Fecha: 26-03-2025 14:10:34	
Nº expediente administrativo: 2021-000599 Código Seguro de Verificación (CSV): 4AA6AA390581BEFB0C5F1553DBE83F66		Comprobación CSV: https://sede.ayuntamientodeharia.com/publico/documento/4AA6AA390581BEFB0C5F1553DBE83F66	
Fecha de sellado electrónico: 27-03-2025 08:11:00		Fecha de emisión de esta copia: 27-03-2025 08:11:03	
- 4/16 -			

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

CAPITULO II. CRITERIOS DE ACCESO

Artículo 5. Acceso al Servicio de Ayuda a domicilio.

1. Procedimiento ordinario:

- a) El procedimiento para la concesión del Servicio se iniciará a instancia de la persona interesada o de su representante legal, junto con la documentación necesaria, en la oficina de registro municipal de bienestar social (presencial o telemático) o en los lugares establecidos en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- b) Cuando las circunstancias debidamente acreditadas en el expediente así lo justifiquen, el procedimiento de acceso al servicio podrá iniciarse de oficio, bien por propia iniciativa y/o través de la coordinación con los centros y recursos sociales y sanitarios que informen y valore la necesidad de la inmediata atención.

2. Procedimiento de Urgencia

En aquellos casos que se detecte una situación que precise con extrema urgencia la prestación del servicio, se tramitará de forma inmediata, en un plazo máximo de 72 horas, con carácter provisional, procediendo posteriormente a formalizar los trámites establecidos en este reglamento.

Artículo 6. Documentación

1. A la solicitud se ha de acompañar de la siguiente documentación:

- a) Solicitud.
- b) DNI de la persona solicitante y de todas las personas mayores de 14 años que convivan con la misma. En caso de persona extranjera, documento acreditativo de identidad (por ejemplo, NIE).
- c) Certificado de residencia y convivencia.
- d) Fotocopia de libro de familia.
- e) Fotocopia de sentencia de separación o divorcio, si procede.
- f) Fotocopia de convenio regulador, si procede.
- g) Declaración de la renta o, en su defecto, certificado negativo de su presentación o sobre la de estar exento a realizarla.
- h) Certificación catastral de bienes inmuebles, de los miembros de la unidad de convivencia.
- i) Cartilla de asistencia sanitaria de la persona solicitante.
- j) Justificantes de los ingresos económicos:

- Pensionistas: documento acreditativo de la pensión que percibe.
 - Trabajadores de cuenta ajena: nóminas.
 - Trabajadores autónomos: última liquidación trimestral del IRPF y declaración de responsabilidad de los ingresos mensuales que percibe.
 - Desempleados: Tarjeta de demanda de empleo y certificado de prestaciones del SCE.
- k) Certificado de discapacidad, si procede.
- l) Informe médico actualizado, que especifique diagnóstico y desenvolvimiento personal, y cualquier otra circunstancia a tener en cuenta para los cuidados y atenciones en el domicilio.
- m) Resolución de Reconocimiento de Grado de dependencia y PIA, si procede.
2. En cualquier momento la Administración podrá requerir a la persona beneficiaria cualquier otro documento que se considere necesario, tanto para justificar los requisitos previstos en este reglamento, como para permitir un mayor conocimiento de su situación.
3. Autorización, según modelo normalizado, para recabar datos de otras administraciones y/o entidades públicas.
4. La acreditación de estos documentos tendrá carácter obligatorio. La falta de ellos supondrá la exclusión o no concesión del Servicio de Ayuda a Domicilio.

CAPÍTULO III. PRESTACION DEL SERVICIO

Artículo 7. Características del Servicio

La prestación del S.A.D deberá ser:

- a) Polivalente, cubriendo la amplia gama de necesidades que presenten personas o grupos de familiares con déficit en la autonomía personal.
- b) Normalizadora, utilizando los servicios generales para la satisfacción de las necesidades.
- c) Domiciliaria, realizándose preferentemente en el domicilio de la persona beneficiaria.
- d) Integradora, debiendo abordar las necesidades de las personas y grupos de forma global no parcializada.
- e) Preventiva, dirigida a prevenir, reducir o detener situaciones de deterioro e institucionalizaciones.
- f) Asistencial y rehabilitadora, estimulando la mejora de las relaciones humanas, la autoestima y las condiciones de vida y convivencia.
- g) Transitoria, debiendo mantenerse, al menos hasta conseguir los objetivos de autonomía propuestos.
- h) Complementaria a las redes formales e informales de apoyo personal y social.

Firmado por:	SARA MAY LEMES BRITO - Secretaria Accidental	Fecha: 26-03-2025 14:10:34	
Nº expediente administrativo: 2021-000599 Código Seguro de Verificación (CSV): 4AA6AA390581BEFB0C5F1553DBE83F66 Comprobación CSV: https://sede.ayuntamientodeharia.com/publico/documento/4AA6AA390581BEFB0C5F1553DBE83F66			
Fecha de sellado electrónico: 27-03-2025 08:11:00			

- i) Educativa, potenciando las capacidades de la persona, favoreciendo que esta sea agente de su propio cambio.
- j) Técnica, prestándose por personal cualificado.
- k) Integradora desde una perspectiva de género.

Artículo 8. Actuaciones del Servicio de Ayuda a Domicilio.

Las actuaciones del S.A.D en sus distintas modalidades tienen como finalidad facilitar la autonomía personal en el medio habitual, desde una perspectiva de género, pudiendo incluir las siguientes conductas:

1. De actuación personal: Son aquellas actividades y tareas que fundamentalmente recaen sobre las personas beneficiarias dirigidas a promover y mantener su autonomía personal, a fomentar hábitos adecuados de conducta y a adquirir habilidades básicas, tanto para el desenvolvimiento personal como de la unidad de convivencia, en el domicilio y en su relación con la comunidad. Estas actuaciones se podrán concretar, entre otras, en las siguientes actividades:
 - Aseo personal, incluyendo baño, ducha, lavado de cabello, cambio de ropa y todo aquello que requiera la higiene diaria habitual.
 - Aseo personal de atención especial al mantenimiento de la higiene personal para personas encamadas e incontinentes con problemas de movilidad a fin de evitar la formación de escaras o úlceras.
 - Ayuda o apoyo a la movilidad en la casa, ayuda para levantar de la cama o acostar en esta, ayuda para realizar cambios posturales, apoyo en situaciones de incontinencia, orientación temporo-espacial.
 - Ayuda en el vestir.
 - Supervisión de la administración del tratamiento médico en coordinación con los equipos de salud.
 - Recogida de recetas o medicamentos en farmacias o centros de salud, a cuenta de la persona beneficiaria.
 - Ayuda y supervisión a la ingesta de alimentos.
2. De carácter doméstico: Son aquellas actividades y tareas que van dirigidas fundamentalmente al cuidado del domicilio y sus enseres como apoyo a la autonomía personal y de la unidad de convivencia. Estas actuaciones se podrán concretar, entre otras, en las siguientes actividades:
 - Limpieza habitual y mantenimiento de la vivienda, como apoyo a las personas que no puedan realizarla con la frecuencia que se requiere, en el interior del domicilio y zonas dónde la persona este habitualmente, (hacer cama, cambio de ropa, barrer, fregar, polvo, limpieza de cocina y baño).
 - Apoyo en la organización y orden domésticos. Se excluyen las tareas que impliquen un riesgo para la seguridad del personal auxiliar que presta el servicio (movilización y

Firmado por:	SARA MAY LEMES BRITO - Secretaria Accidental	Fecha: 26-03-2025 14:10:34	
Nº expediente administrativo: 2021-000599 Código Seguro de Verificación (CSV): 4AA6AA390581BEFB0C5F1553DBE83F66		Comprobación CSV: https://sede.ayuntamientodeharia.com/publico/documento/4AA6AA390581BEFB0C5F1553DBE83F66	
Fecha de sellado electrónico: 27-03-2025 08:11:00		Fecha de emisión de esta copia: 27-03-2025 08:11:03	
		- 7/16 -	

limpieza de ventanas correderas, persianas exteriores, zonas altas, etc.), así como las limpiezas de choque o desbloques.

- Lavado, repaso, ordenación y planchado de ropa.
 - Preparación, elaboración y cocinado de alimentos.
 - Realización de compras domésticas o de alimentación, a cuenta de la persona beneficiaria. Cuando la persona o resto de personas convivientes se encuentren incapacitados para salir del domicilio.
3. De carácter complementario: todas aquellas actividades de prevención e inserción social y comunitaria, y aquellas que puedan suponer, previa valoración de la situación, un alivio o respiro familiar a las personas cuidadoras:
- Acompañamientos tanto en el hogar como en el exterior, siempre y cuando no se requiera de transporte en vehículo, para el mantenimiento de actividades sociales.
 - Actividades de ocio dentro del domicilio.
 - Facilitar la participación en todas aquellas actividades, servicios y prestaciones, de las que pueda ser persona beneficiaria, y éstas proporcionen un carácter preventivo, rehabilitador y educativo.
 - Detección proactivas de situaciones de riesgo.

Artículo 9. Actuaciones excluidas del SAD.

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

- a) La atención a otras personas miembros de la unidad de convivencia que no hayan sido contemplados en la valoración, propuesta técnica y concesión del servicio.
- b) Las actuaciones de carácter sanitario y otras que requieran una cualificación profesional específica.
- c) Actuaciones no establecidas en el programa de atención. El servicio se prestará únicamente en el horario estipulado y frecuencia establecidos.

Artículo 10. Límites del SAD

- a) La distribución de días y horas para la prestación del servicio se determinará, de conformidad a la propuesta técnica, que deberá contemplar tanto las necesidades concurrentes en cada caso, como las posibilidades reales disponibles en cada momento. El servicio podrá prestarse directamente por los medios humanos del Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Haría o bien por la licitación del mismo.

Con carácter general se establece un límite máximo de 10 horas semanales, salvo casos excepcionales.

- b) La duración de la prestación, de no estar expresamente limitada en el tiempo se entenderá concedida por período de 1 año, contado a partir del día siguiente al del “Alta” de la persona beneficiaria en el Servicio. Transcurrido dicho plazo, se prorrogará por

Firmado por:	SARA MAY LEMES BRITO - Secretaria Accidental	Fecha: 26-03-2025 14:10:34	
Nº expediente administrativo: 2021-000599 Código Seguro de Verificación (CSV): 4AA6AA390581BEFB0C5F1553DBE83F66		Comprobación CSV: https://sede.ayuntamientodeharia.com/publico/documento/4AA6AA390581BEFB0C5F1553DBE83F66	
Fecha de sellado electrónico: 27-03-2025 08:11:00		Fecha de emisión de esta copia: 27-03-2025 08:11:03	
		- 8/16 -	

anualidades, en las mismas condiciones, salvo en aquellas situaciones que previa valoración, proceda una modificación del servicio y/o de las condiciones del mismo.

- c) Excepcionalmente, podrá acordarse una atención permanente, siempre que se considere que la situación reviste carácter irreversible.
- d) En ningún caso podrán concederse prestaciones que no se contemplen en el contrato de adjudicación del servicio.

Artículo 11. Personal del servicio

La finalidad integradora del servicio requiere la intervención de diferentes profesionales:

- a) Personal del Trabajo Social de la red básica de servicios sociales del Departamento de bienestar social municipal, cuya función principal será informar y orientar a las personas y/o familias un conocimiento adecuado y suficiente sobre sus derechos, servicios y prestaciones que pueden favorecer su autonomía y bienestar social. Conlleva, además una valoración y propuesta técnica para la concesión o no del servicio y/o prestación a otorgar, atendiendo al presente reglamento. Así como un seguimiento y evaluación de intervención adecuado a cada situación que sea demandante del SAD.
- b) Personal Auxiliar de Ayuda a Domicilio, encargado de la ejecución de las actividades propias del servicio, art. 8 del presente reglamento, que estarán estipuladas en el contrato de prestación del servicio de ayuda a domicilio.
- c) Personal Auxiliar Administrativo, con las tareas propias para llevar adelante la solicitud y/o expediente de la prestación o servicio.
- d) Otro Personal Profesional que de forma complementaria desarrolle intervenciones, en función de las necesidades de cada persona, a prevenir o reducir una limitación en la actividad o alteración de la función física, intelectual, sensorial o mental, así como a mantener o mejorar habilidades ya adquiridas, con la finalidad de conseguir el mayor grado posible de autonomía personal y prevenir situaciones de dependencia.

CAPITULO IV. PROCEDIMIENTO PARA EL RECONOCIMIENTO DEL SERVICIO

Artículo 12. Tramitación de la solicitud

- a) Una vez presentadas las solicitudes, según artículo 5 de acceso a la solicitud, junto a la documentación según el artículo 6, del presente reglamento se procederá a la valoración de la solicitud.
- b) Si la solicitud no reúne los requisitos previstos en el artículo 13, de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre , general de subvenciones, o no se haya acompañado de alguno de los documentos exigidos en la presente ordenanza, se le requerirá en un plazo de 10 días hábiles la subsanación de dichas faltas o documentos preceptivos, con apercibimiento de que si no lo hiciera se archivará sin más el trámite, según los efectos previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Artículo 13. Instrucción.

La Instrucción del expediente de las personas solicitantes del Servicio de Ayuda a Domicilio, deberán ser valoradas en todo caso por la persona responsable del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Haría, debiendo tener titulación universitaria en Trabajo Social, que, una vez realizada la correspondiente visita domiciliaria, determinará, mediante Informe social preceptivo, la idoneidad del servicio, la intensidad recomendable para cada caso concreto, que servirá para conformar una lista de espera en caso de limitación presupuestaria para hacer frente al coste del servicio.

Artículo 14. Propuesta y resolución.

1. El informe social pondrá de manifiesto la propuesta de concesión, denegación y/o inclusión en la lista de espera. Si se propone denegación se especificarán los motivos que la originan. Si se propone concesión se especificará como mínimo, las tareas y/ actuaciones a realizar y la intensidad de servicio o prestación semanal, con indicación de días y los compromisos de la persona beneficiaria.

La propuesta se dictará por Resolución de la Alcaldía Presidencia, procediéndose a su notificación.

2. El servicio de ayuda a domicilio tiene el límite de las consignaciones presupuestarias que para el mismo existan en cada ejercicio económico, por lo que la mera solicitud, no genera derecho subjetivo alguno en su concesión, pudiendo quedar en situación de lista de espera.
3. En caso de que no recaiga resolución expresa, en el plazo de tres meses, contados a partir del día siguiente a la presentación de la solicitud, se entenderá desestimada la petición a todos los efectos legales oportunos.
4. Las resoluciones de concesión, denegación, modificación o extinción del servicio, serán notificadas a las personas interesadas, debiendo ser cursadas en un plazo de 15 días hábiles a contar desde el día siguiente a la fecha en que sean dictadas, lo que no implicará inmediata prestación del servicio que se resuelva positivamente. En cualquier caso, y en el supuesto de concesión del Servicio, una vez transcurrido el plazo sin que las personas beneficiarias hayan procedido a la firma de aceptación de las condiciones del Servicio, se entenderá que renuncian al mismo y se procederá al archivo de expediente, dando cuenta a las personas interesadas.
5. Las notificaciones se llevarán a la práctica según lo recogido en el art.41, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Artículo 15. Altas

Tomará efecto "Alta", una vez la persona interesada o su representante legal haya sido debidamente notificada. La persona dispondrá de 15 días para proceder a la firma de aceptación de las condiciones del Servicio, en los términos detallados en dicha resolución. Una vez transcurrido ese plazo y de no haberse producido la firma de aceptación al servicio, se entenderá la renuncia del mismo, se procederá al archivo del expediente.

El personal de Trabajo Social del Ayuntamiento de Haría, velará para que una vez concedida la prestación del servicio, este se aplique correctamente, realizando un seguimiento del mismo e incorporará o descontará actuaciones según las necesidades del momento.

Artículo 16. Bajas

Se producirá Baja en los siguientes supuestos:

1. Por voluntad o renuncia expresa de la persona beneficiaria o de su representante legal.
2. Si a consecuencia de investigaciones y/ revisión de oficio resultara que la persona beneficiaria no reúne las requisitos para seguir con el servicio.
3. Incumplimiento reiterado por parte de la persona y/o familiares de alguno de los deberes recogidos en este reglamento.
4. Desaparición de las circunstancias y/o necesidades que motivó su concesión.
5. Por fallecimiento de la persona beneficiaria.
6. Acceso a recurso especializado.
7. Traslado de residencia a otro municipio por tiempo superior a 3 meses.
8. Falta de dotación presupuestaria.
9. Criterio profesional motivado, previo informe del personal del trabajo social correspondiente.
10. Por cualquier otra causa que imposibilite el normal funcionamiento del servicio.

La Baja de la prestación del servicio se cumplimentará en un documento, que contendrá los motivos que causan baja, así como la fecha en que se dejará de prestar el Servicio.

Artículo 17. Suspensión o baja temporal del servicio

El servicio de ayuda a domicilio quedará suspendido temporalmente por los siguientes motivos:

1. Ingreso hospitalario.
2. Traslado de residencia a otro municipio por tiempo inferior a 3 meses.
3. Criterio profesional motivado, previo informe del personal de Trabajo social del Ayuntamiento de Haría.
4. Obstaculizar la persona beneficiaria y/o familiares y/o personas responsables de los cuidados, la prestación del servicio y/o no cumplir con los deberes según artículo 21 de la presente ordenanza.

Artículo 18. Denegación del servicio

Serán causas de denegación, los siguientes supuestos:

1. No cumplir los requisitos exigidos.

2. Negativa a suscribir y/o cumplir las condiciones recogidas en el Documento de Compromiso del Servicio de Ayuda a Domicilio.
3. Que el Servicio de Ayuda a Domicilio no constituya una solución adecuada o no resuelva de forma significativa la necesidad planteada.
4. Que la persona solicitante pueda realizar por sí misma las tareas y actividades de la vida diaria para las que solicita apoyo.
5. Que la persona solicitante o su unidad de convivencia supere el límite económico establecido en la Ordenanza Fiscal.
6. No estar debidamente justificada la situación de necesidad.
7. Falseamiento u ocultación de datos para obtener, conservar o aumentar la prestación.
8. Desaparición de las causas que dieron origen a la solicitud de la presentación.
9. Contar con resolución favorable del PIA en el marco del Sistema para la promoción de la Autonomía y Atención a la dependencia, con derecho a prestación económica vinculada para Servicio de Ayuda a Domicilio, y haber transcurrido al menos tres meses desde la notificación de la resolución, o contar con resolución favorable de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, siempre que las causas que impidan el acceso a los servicios del PIA no sean por causa imputable a la persona solicitante o beneficiaria, sino a la Administración, a las empresas, etc., responsables de prestar los servicios reconocidos.

Artículo 19. Revisión.

1. La prestación del servicio podrá ser revisada como consecuencia de la modificación de la Resolución Aprobatoria del Programa Individual de Atención, de oficio por los Servicios Sociales de Atención Primaria y Comunitarios o a solicitud de la persona interesada o de su representante legal, cuando se produzcan variaciones suficientemente acreditadas en las circunstancias que dieron origen a la misma.
2. La Administración podrá solicitar a la persona interesada cuanta documentación considere necesaria para llevar a cabo la revisión, siempre que la administración no pueda obtenerla de oficio por medios propios y/o con consentimiento expreso o autorización de la persona solicitante o su representante legal.
3. La revisión del servicio podrá dar lugar a la modificación, suspensión y extinción del mismo.

CAPÍTULO V. DERECHOS Y DEBERES

Artículo 20. Derechos de las personas beneficiarias.

Las personas beneficiarias del servicio de ayuda a domicilio tendrán los siguientes derechos:

1. A ser tratadas en igualdad, con respeto y con dignidad personal, desde una perspectiva de género.



**Ayuntamiento
de Haría**
Secretaría

O.M. N.º. 21

Exp. Núm. 2021000599

2. A la intimidad y a la confidencialidad en la recogida y tratamiento de datos personales, según artículos 5 y 6 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
3. Recibir una Atención Individualizada, desde una perspectiva social, de las necesidades y capacidades de las personas, familias y su entorno, al objeto de diseñar una serie de actuaciones y cuidados de carácter personal y/o doméstico que puedan tener un carácter preventivo, asistencial o rehabilitador, para evitar o, en su caso, retrasar el ingreso residencial.
4. Acceder a información sobre el estado de tramitación del expediente de la persona interesada.
5. Recibir la información adecuada, en cualquier modificación del servicio que pudiera producirse.
6. Interponer, en caso de no estar conforme con la resolución adoptada, los recursos establecidos legalmente.

Artículo 21. Deberes de las personas beneficiarias

Las personas beneficiarias de la prestación de Servicio de Ayuda a Domicilio tendrán los siguientes deberes:

1. Aceptar y cumplir las condiciones que puedan establecerse con esta Administración Pública y que fundamentan la concesión de la prestación.
2. Permitir y facilitar el ejercicio de las actuaciones del personal que atiende el servicio, así como poner a su disposición los medios materiales adecuados para el desarrollo del mismo.
3. Tratar con el debido respeto al personal encargado de tramitar la prestación y de desarrollar el proceso de intervención.
4. Mantener una actitud de colaboración activa y consecuente con el programa de atención previamente establecido.
5. Comunicar con suficiente antelación cualquier ausencia temporal del domicilio que impida la prestación del mismo.
6. Informar cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica, que pudiera dar lugar a la modificación, suspensión o extinción de la prestación del servicio.
7. No exigir tareas o actividades no incluidas en este reglamento o en el Documento de Aceptación del Servicio de Ayuda a Domicilio.
8. Poner en conocimiento del personal técnico responsable del servicio cualquier anomalía o irregularidad que detecte en la prestación.

CAPITULO VI. SOBRE LA GESTIÓN MUNICIPAL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

Plaza de la Constitución, núm. 1
C.P. 35520. Haría (Las Palmas)
Tfno. 928 835 009
www.ayuntamientodeharia.com

13 de 16

Firmado por:	SARA MAY LEMES BRITO - Secretaria Accidental	Fecha: 26-03-2025 14:10:34	
Nº expediente administrativo: 2021-000599 Código Seguro de Verificación (CSV): 4AA6AA390581BEFB0C5F1553DBE83F66		Comprobación CSV: https://sede.ayuntamientodeharia.com/publico/documento/4AA6AA390581BEFB0C5F1553DBE83F66	
Fecha de sellado electrónico: 27-03-2025 08:11:00		Fecha de emisión de esta copia: 27-03-2025 08:11:03	
- 13/16 -			

Artículo 22. Capacidad de actuación.

1. La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio es competencia del Ilmo. Ayuntamiento de Haría, quien asumirá la titularidad del servicio que podrá gestionar de forma directa o indirecta. En el caso de que se adopte la modalidad de gestión directa el Ayuntamiento de Haría asume todas las responsabilidades, incluyendo la gestión y ejecución del servicio, aportando los recursos materiales y personales necesarios para llevarlo a cabo.
2. Si se adopta la modalidad de gestión indirecta se realizará la planificación, coordinación y control por parte del Ilmo. Ayuntamiento de Haría y ejecución a través de entidad adjudicataria o concertada, mediante licitación del mismo.

Artículo 23. Obligaciones de la Entidad Adjudicataria o concertada.

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

1. La Entidad adjudicataria o concertada nombrará y dará las órdenes oportunas a su personal al objeto de cubrir las prestaciones que se determinen por parte del Ayuntamiento.
2. Para la correcta coordinación del servicio, la entidad adjudicataria o concertada dispondrá, además del personal Auxiliar de Ayuda a Domicilio que precise conforme a las ratios establecidas en la normativa vigente, de al menos una persona Coordinadora a jornada completa por cada 75 domicilios. Cuando se sobrepase la cifra se incrementará en una persona Coordinadora adicional y así sucesivamente. Las personas Coordinadoras deberán contar con capacitación y conocimiento técnicos del servicio y titulación mínima de Diplomatura o Grado en Trabajo Social.
3. Las personas Coordinadoras serán adscritas (en su jornada completa) a efectuar el seguimiento del Servicio de Ayuda a Domicilio municipal. Sus funciones serán:
 - a) Dirigir las actividades y controlar el correcto desarrollo de las prestaciones asignadas a cada persona usuaria por el personal responsable del servicio del Ayuntamiento.
 - b) Mantener constantemente informados al personal responsable municipal de la marcha del servicio, asumiendo las directrices que el Ayuntamiento dicte a la entidad en todo lo referente a la adecuada atención a cada persona usuaria y a la buena marcha del servicio en general, en relación a los siguientes puntos:
 - Recibir altas, bajas y modificaciones de prestaciones del servicio emitidas por parte de los servicios sociales.
 - Proponer u orientar posibles modificaciones de servicios a las personas usuarias en alta para que el personal responsable del servicio resuelva lo oportuno.
4. La persona coordinadora deberá estar localizable vía telefónica o digital para poder mantener comunicación con el Ayuntamiento.
5. La entidad adjudicataria o concertada del servicio vendrá obligada a:

- a) Asumir todas las órdenes que el Ayuntamiento de Haría emita relacionadas con la gestión del servicio.
- b) Dar cumplimiento a todos los compromisos, propuestas y obligaciones incluidos en la proposición técnica y en mejoras ofertadas, en el momento de la licitación o concertación.
- c) Comunicar los cambios que se produzcan en el personal directivo y coordinador del servicio, así como las incidencias que se produzcan, en el menor tiempo posible.
- d) Asegurar la identificación adecuada del personal que acude a los domicilios y evitar cambios innecesarios del mismo.
- e) Garantizar que el personal a su cargo trata con el debido respeto y decoro a las personas usuarias del servicio.
- f) Favorecer una buena relación con las personas usuarias y sus familiares, eludiendo cualquier conflicto personal.
- g) Disponer de un programa informático que recoja tanto las llamadas de seguimiento como las visitas de seguimiento a las personas usuarias en el que aparezca el nombre de la persona usuaria, la fecha en la que se realizó dicha llamada o visita, motivo, u otras incidencias.
- h) Facilitar toda la información que se precise sobre la prestación del servicio al Ayuntamiento de Haría, así como permitir su acceso a sus dependencias, a la documentación que afecta al servicio y a la aplicación informática utilizada para la gestión del servicio, con el fin de poder auditar el mismo. 2602 Boletín Oficial de la Provincia de Las Palmas. Número 25, Lunes 28 de febrero 2022.
- i) Presentar mensualmente al Ayuntamiento la facturación correspondiente a los servicios prestados, en la forma y por el medio que éste determine.
- j) Elaborar y remitir la memoria anual del servicio, integrando en la misma la perspectiva de género, en la forma y por el medio que determine el Ayuntamiento. La memoria deberá estar a disposición del Ayuntamiento en la primera quincena del mes de enero del año siguiente al de evaluación. En caso de finalización del contrato en cualquier otra fecha, deberá estar disponible en los quince días posteriores a la fecha de finalización del mismo.
- k) Disponer desde las 7 horas y hasta las 20 horas, todos los días del año, del personal necesario y suficiente para mantener cubiertas todas las funciones derivadas de la prestación de este servicio, incluidas las de coordinación y los posibles casos urgentes que pudieran surgir.
- l) Poner a disposición del Ayuntamiento un número de teléfono de contacto, operativo en toda la franja horaria antes indicada.
- m) Poner a disposición de las personas usuarias del servicio un número de teléfono de la entidad, que esté operativo durante el horario de la prestación del servicio, todos los días de la semana.
- n) Garantizar el cumplimiento, por parte del personal a su cargo, del tiempo de permanencia establecido para la prestación del Servicio de Ayuda a domicilio en cada domicilio y de la realización adecuada de las tareas encomendadas.

Firmado por:	SARA MAY LEMES BRITO - Secretaria Accidental	Fecha: 26-03-2025 14:10:34	
Nº expediente administrativo: 2021-000599 Código Seguro de Verificación (CSV): 4AA6AA390581BEFB0C5F1553DBE83F66 Comprobación CSV: https://sede.ayuntamientodeharia.com/publico/documento/4AA6AA390581BEFB0C5F1553DBE83F66			
Fecha de sellado electrónico: 27-03-2025 08:11:00			

- o) Comunicar al Ayuntamiento todas las reclamaciones y sugerencias que reciban en el plazo máximo de 48 horas desde su recepción, creando un registro destinado a tal fin.
- p) Facilitar al personal información pertinente para abordar las emergencias que se pudieran presentar durante la prestación del servicio (protocolo de actuación en casos de emergencia elaborado por la propia empresa adjudicataria).
- q) Contar con una plataforma en red que permita una coordinación en tiempo real de la información del servicio entre la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento de Haría, cumpliendo los criterios de seguridad y protección de datos exigidos por la legislación vigente.

Artículo 24. Financiación

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

- a) Aportación municipal y Plan concertado.
- b) Subvenciones, convenios y otras fuentes de financiación externas.

La prestación del servicio estará limitada, en todo caso, a la existencia de la disponibilidad presupuestaria del Ayuntamiento de Haría.

DILIGENCIA: Para hacer constar que, aprobada definitivamente la precedente Ordenanza, ha sido publicada en el Boletín Oficial de la Provincia núm. 34, de fecha 19 de marzo de 2025.

En Haría, en la fecha de la firma electrónica.

Documento firmado electrónicamente:

Secretaría accidental

Firmado por:	SARA MAY LEMES BRITO - Secretaria Accidental	Fecha: 26-03-2025 14:10:34	
Nº expediente administrativo: 2021-000599 Código Seguro de Verificación (CSV): 4AA6AA390581BEFB0C5F1553DBE83F66		Comprobación CSV: https://sede.ayuntamientodeharia.com/publico/documento/4AA6AA390581BEFB0C5F1553DBE83F66	
Fecha de sellado electrónico: 27-03-2025 08:11:00		Fecha de emisión de esta copia: 27-03-2025 08:11:03	
- 16/16 -			