Ngdo: Secretaría General.

DON JESÚS RIQUELME GARCÍA, SECRETARIO GENERAL DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ANDÚJAR (JAÉN).

CERTIFICO: Que en sesión ordinaria celebrada por el Excmo. Ayuntamiento Pleno el día veintidós de Noviembre de dos mil dieciocho, se adoptó, entre otros, el siguiente acuerdo:

PUNTO SÉPTIMO.- APROBACIÓN INICIAL DEL REGLAMENTO MUNICIPAL DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.- Queda enterado el Pleno del asunto epigrafiado así como de la documentación que consta en el expediente. Asimismo, queda enterado el Pleno de la Propuesta de la Presidenta del Consejo de Administración del Órgano de Gestión de Servicios Sociales dictaminada favorablemente por el Consejo de Administración del Órgano de Gestión de Servicios Sociales en sesión extraordinaria celebrada el día 15 de Noviembre de 2018 e informada la Comisión Mixta de Participación Ciudadana el día 13 de Noviembre de 2018 cuyo tenor literal es el siguiente:

"Con fecha 13 de julio de 2018, se emite informe por la Jefa de Sección de Ayuda a Domicilio y Dependencia, con su propuesta de Reglamento del Servicio de Ayuda a Domicilio, en el que se adapta en su articulado todo lo recogido en la normativa reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio en Andalucía hasta la fecha y se configura como el instrumento básico de referencia, tanto para los profesionales como para la/os usuaria/os.

Con fecha 17 de julio de 2018, se emite informe por la Jefa de Servicio de Servicios Sociales en el que se propone el inicio del expediente para la aprobación del Reglamento, señalando la normativa a tener en cuenta para su tramitación.

Como es preceptivo en el expediente constan los informes emitidos por el Interventor de Fondos y por el Secretario General.

Una vez finalizada la tramitación administrativa que se exponen tanto en los informes de la Jefa de Servicio de Servicios Sociales como del Secretario General, considerando que este reglamento permitirá mejorar la gestión, la eficiencia y la eficacia de este servicio, homogenizando su prestación y regulación, se **PROPONE** al Consejo de Administración del Órgano de Gestión de Servicios Sociales:

PRIMERO: Se adopte dictamen favorable a la aprobación del Reglamento del Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal.

SEGUNDO: Acordar su tramitación en los términos que se establece en el artículo 49 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, previo dictamen de la Comisión Mixta de Participación Ciudadana, conforme a lo previsto en el artículo 19 de su Reglamento."

A continuación se producen las siguientes intervenciones: .....

//....//

Finalizadas las intervenciones, el Pleno, por unanimidad de los Sres. Concejales y Sras. Concejalas asistentes, expresivo de la mayoría absoluta del número legal de miembros de la Corporación, acuerda aprobar la propuesta anteriormente transcrita en todos sus sentido y términos.

Plaza de España, 1. 23740 Andújar – Jaén T 953 50 82 00 CIF P 2300500 B I www.anduiar.es

ANDÚJAR
AYUNTAMIENTO

La autenticidad de este documento se puede comprobar con el código 07E2000A465A00V8E1V5R5D4N6 en la Sede Electrónica de la Entidad

FIRMANTE - FECHA
JESUS RIQUELME GARCIA-SECRETARIO GENERAL - 23/11/2018
FRANCISCO MANUEL HUERTAS DELGADO-ALCALDE-PRESIDENTE - 23/11/2018
CN=tsa.izenpe.com, ORGANIZATIONIDENTIFIER=VATES-A01337260, O=IZENPE S.A., C=ES - 23/11/2018 10:04:00

DOCUMENTO: 201806733 70
Fecha: 23/11/2018
Hora: 10:03

Y para que conste y surta los correspondientes efectos, expido la presente antes de la aprobación definitiva del acta y a reserva de los términos que resulten de la misma, conforme a lo dispuesto en el art. 206 del R.O.F.R.J.E.L. de 28 de noviembre de 1986, de orden y con el visto bueno del Sr. Alcalde, en Andújar a veintitrés de Noviembre de dos mil dieciocho.----------

V°.B°.

EL ALCALDE,

FDO.: FRANCISCO MANUEL HUERTAS DELGADO

EL SECRETARIO GENERAL,

FDO.: JESÚS RIQUELME GARCÍA

www.andujar.es

ANDÚJAR
AYUNTAMIENTO

La autenticidad de este documento se puede comprobar con el código 07E2000A465A00V8E1V5R5D4N6 en la Sede Electrónica de la Entidad	FIRMANTE - FECHA	DOCUMENTO: 20180673370
	JESUS RIQUELME GARCIA-SECRETARIO GENERAL - 23/11/2018 FRANCISCO MANUEL HUERTAS DELGADO-ALCALDE-PRESIDENTE - 23/11/2018 CN=tsa.izenpe.com, ORGANIZATIONIDENTIFIER=VATES-A01337260, O=IZENPE S.A., C=ES - 23/11/2018 10:04:00	Fecha: 23/11/2018 Hora: 10:03

ADMINISTRACIÓN LOCAL

AYUNTAMIENTO DE ANDÚJAR (JAÉN)

2019/308 *Aprobación definitiva del Reglamento del Servicio de Ayuda a Domicilio.*

Edicto

Don Francisco M. Huertas Delgado, Alcalde-Presidente del Excmo. Ayuntamiento de Andújar.

Hace saber:

Por obligarlo así el Art. 70.2 de la Ley Reguladora de Bases de Régimen Local, se somete a publicación en el BOLETÍN OFICIAL de la Provincia de Jaén el siguiente:

Edicto de Aprobación Definitiva del Reglamento del Servicio de Ayuda a Domicilio.

El Pleno del Ayuntamiento de Andújar (Jaén), en sesión ordinaria celebrada el día 22 de noviembre de 2018, aprobó inicialmente el Reglamento del Servicio de Ayuda a Domicilio, posteriormente fue objeto de publicación en el BOLETÍN OFICIAL de la Provincia, núm. 236, de fecha 7 de diciembre de 2018, dando un plazo para presentar reclamaciones por los interesados de 30 días hábiles desde el día siguiente a la publicación, durante el cual no se han presentado reclamación alguna, por lo tanto el acuerdo de aprobación inicial del Reglamento del Servicio de Ayuda a Domicilio, se entiende elevado a definitivo dicho acuerdo aprobatorio, pudiéndose interponer contra el mismo recurso contencioso - administrativo a partir de la publicación del presente anuncio en el BOLETÍN OFICIAL de la Provincia, en la forma y plazos que establece la normativa reguladora de dicha jurisdicción.

A continuación, en cumplimiento de la normativa vigente, se publica el texto íntegro del Reglamento del Servicio de Ayuda a Domicilio.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS:

La aprobación de la ley 39/2006 de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia supuso un considerable avance para que las personas en situación de dependencia pudieran acceder a prestaciones y servicios de calidad con garantía pública necesarios para su desarrollo personal y social, en coherencia con lo previsto en el artículo 24 del Estatuto de Autonomía para Andalucía. Esta Ley regula las condiciones básicas que garanticen la igualdad en el ejercicio del derecho subjetivo de ciudadanía a la promoción de la autonomía personas y atención a las personas en situación de dependencia.

Unos de los principios inspiradores de la Ley 39/2006 de 14 de diciembre, es la permanencia de las personas en situación de dependencia, siempre que sea posible en el entorno en el que desarrollan su vida, estableciéndose como uno de los objetivos, el facilitar

cve: BOP-2019-308
Verificable en https://bop.dipujaen.es

la existencia autónoma de la persona, todo el tiempo que desee y sea posible, en su medio habitual.

Asimismo la Ley 9/2016, de 27 de Diciembre de Servicios Sociales de Andalucía establece como uno de sus principios rectores el de "Normalización: El Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía posibilitará la atención de las personas en su entorno habitual, preferentemente en el domicilio..."(Art. 25 q)

Se prima por lo tanto, la atención de la personas en su propio hogar, siendo por tanto fundamental el Servicio de Ayuda a Domicilio regulado en la Comunidad Autónoma de Andalucía por la Orden de 15 de noviembre de 2007 y por la Orden de 10 de noviembre de 2010 por la que se modifican algunos aspectos de las de 15 de noviembre de 2007; en el que se distinguen los servicios relacionados con la atención de las necesidades domésticas o del hogar de los relacionados con la atención personal, se unifica la Ayuda a Domicilio como prestación básica de los Servicios Sociales Comunitarios y la derivada de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, aunque en determinados aspectos inevitablemente haya que distinguir entre ambas, fundamentalmente en el acceso y en la financiación, pero sin que se creen dos servicios con medios humanos y materiales distintos o con distintas exigencias en cuanto a acreditación o calidad de los mismos.

El Servicio de Ayuda a Domicilio de gestión municipal tuvo su inicio en el mes de diciembre de 1989, con 2 auxiliares de ayuda a domicilio, financiado por la convocatoria de subvenciones, al 50%, del Instituto Andaluz de Servicios Sociales, dando cumplimiento a la entonces vigente Ley 2/1988 de 4 de abril de servicios sociales y su legislación de desarrollo. Con el paso del tiempo ha ido adaptándose y evolucionando a efectos organizativos y de gestión, hasta su regulación actual por la Orden de 15 de noviembre de 2007, por la que se regula el servicio de ayuda a domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Desde esa fecha el Ayuntamiento de Andújar adaptó su Ordenanza fiscal donde contemplaba no solo cuestiones meramente fiscales sino propias de funcionamiento del servicio.

En la actualidad debido al alto número de usuarios y usuarias de este servicio municipal, la gestión mixta por personal propio y empresa; prestando servicios a la población de Andújar; hace preciso y necesario un Reglamento que adapte toda la normativa sectorial reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio, en aras de una mayor claridad y cercanía de cara a los ciudadanos y ciudadanas de Andújar.

El Reglamento Municipal de Ayuda a Domicilio, adapta en su articulado todo lo recogido en la normativa reguladora del servicio de ayuda a domicilio en Andalucía hasta la fecha y se configura como un instrumento útil y necesario tanto para los profesionales como para las personas usuarias de dicho servicio y estableciendo la coordinación necesaria con la empresas prestadora del servicio para dar respuesta a la necesidad de regular el funcionamiento de este servicio y adaptado a las propias peculiaridades del municipio y población de Andújar en virtud de la potestad de autoorganización de las Administraciones Públicas.

cve: BOP-2019-308
Verificable en https://bop.dipujaen.es

Viene a unificar en un solo documento normativo las cuestiones imprescindibles legalmente establecidas en la legislación sectorial, y las propias desde el punto de vista del autogobierno municipal en cuanto la gestión y el funcionamiento del servicio.

La elaboración de este reglamento por lo tanto, obedece a los principios de buena regulación de las Administraciones Públicas, como son el principio de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia.

En todo el procedimiento para la elaboración del Reglamento que se presenta se ha seguido un proceso de participación ciudadana, de conformidad con los principios de la legislación vigente.

ÍNDICE

1.-CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1.-Objeto, ámbito de actuación y finalidad.
Artículo 2.-Definición
Artículo 3.-Destinatarios/as del servicio
Artículo 4.-Objetivos
Artículo 5.-Características del servicio

2.-CAPÍTULO II: PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Artículo 6. - Criterios para la prescripción del Servicio
Artículo 7.-Acceso al servicio
Artículo 8.-Actuaciones básicas
Artículo 9.-Actuaciones de carácter doméstico
Artículo 10.-Actuaciones de carácter personal
Artículo 11.-Actuaciones Excluidas

3.-CAPITULO III: ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

Artículo 12.-Organización del Servicio
Artículo 13.-Recursos Humanos

1.-Jefa de Sección de Ayuda a Domicilio y Dependencia.
2.-Trabajadores y trabajadoras sociales
3.-Auxiliares de ayuda a domicilio

4.-CAPITULO IV: FINANCIACIÓN DEL SERVICIO

Artículo 14.-Financiación
Artículo 15.-Coste del servicio

5.-CAPITULO V: PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LAS PERSONAS USUARIAS.

Artículo 16.-Capacidad económica personal
Artículo 17.-Precio público

cve: BOP-2019-308
Verificable en https://bop.dipujaen.es

6.-CAPITULO VI: INTENSIDAD, DURACIÓN, HORARIO DE ATENCIÓN Y RÉGIMEN DE COMPATIBILIDADES E INCOMPATIBILIDADES

Artículo 18.-Intensidad
Artículo 19.-Duración del Servicio
Artículo 20.-Horario de Atención

1.-El horario de atención para los usuarios/as derivados del Sistema de Atención a la Dependencia

2.-El horario de atención para los usuarios/as del Servicio a través de la prestación Básica de los Servicios Sociales Comunitarios

Artículo 21.-Régimen de compatibilidad o incompatibilidad del Servicio

7.-CAPÍTULO VII: PROCEDIMIENTOS:

Articulo 22.-Ordenación del Procedimiento

1. Procedimiento Acceso directo
2. Procedimiento Ordinario
3. Procedimiento Excepcional

Artículo 23.-Resolución

8.-CAPÍTULO VIII: DERECHOS Y DEBERES EN LA RELACIÓN CON LAS PERSONAS USUARIAS

Artículo 24.-Derechos
Artículo 25.-Deberes
Artículo 26.-Otras obligaciones específicas de las personas usuarias

9.-CAPITULO IX: RÉGIMEN DE MODIFICACIÓN, SUSPENSIÓN Y EXTINCIÓN DEL SERVICIO

Artículo 27.-Revisión
Artículo 28.-Modificación
Artículo 29.-Suspensión

10.-DISPOSICIONES.

Disposición primera:

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.-Objeto, ámbito de actuación y finalidad:

Es objeto de este Reglamento regular los distintos aspectos que configura el Servicio de Ayuda a Domicilio en el término municipal de Andújar, a través de los Servicios Sociales Comunitarios del Excmo. Ayuntamiento de Andújar.

cve: BOP-2019-308
Verificable en https://bop.dipujaen.es

El Servicio de Ayuda a Domicilio es una Prestación Básica del Sistema Público de Servicios Sociales, cuyo reconocimiento tiene el carácter de derecho subjetivo, en las condiciones establecidas en cada caso en el catálogo de Prestaciones, considerándose un servicio público, que se presta por las Administraciones Públicas en el ámbito del Sistema Público de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia.

El Servicio tiene como finalidad la mejora de la calidad de vida y la promoción de la Autonomía de la persona para facilitarles la permanencia en su medio habitual.

Artículo 2.-Definición:

El Servicio de Ayuda a Domicilio, (en adelante SAD), es una prestación básica, 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.-Destinatarios/as del servicio:

Podrán recibir el S.A.D. todas aquellas personas y unidades de convivencia que residan en la ciudad de Andújar y su término municipal (entidades, diseminados,) que carezcan y/o tengan mermada la autonomía, temporal o permanentemente, para mantenerse en su medio habitual de vida.

Artículo 4.-Objetivos.

A través del Servicio de Ayuda a Domicilio se pretenden conseguir los siguientes objetivos:

a) Promover la autonomía personal en el medio habitual, atendiendo a las necesidades de las personas con dificultades para la realización de las actividades básicas de la vida diaria.

b) Prevenir y evitar el internamiento de personas que, con este servicio, puedan permanecer en su medio habitual.

c) Apoyar a las unidades de convivencia con dificultades para afrontar las responsabilidades de la vida diaria.

d) Favorecer el desarrollo de capacidades personales y de hábitos de vida adecuados.

e) Promover la convivencia de la persona en su grupo de pertenencia y con su entorno comunitario.

f) Favorecer la participación de las personas y de las unidades de convivencia en la vida de la comunidad.

g) Atender situaciones coyunturales de crisis personal o convivencial.

h) Servir como medida de desahogo familiar apoyando a las personas cuidadoras en su relación de cuidado y atención.

cve: BOP-2019-308
Verificable en https://bop.dipujaen.es

Artículo 5.-Características del servicio:

a) Público: Su titularidad corresponde a las Administraciones Públicas de Andalucía.

b) Polivalente: Cubre una amplia gama de necesidades de las personas o unidades de convivencia.

c) Normalizador: Utiliza los cauces establecidos para la satisfacción de las necesidades.

d) Domiciliario: Se realiza preferentemente en el domicilio de las personas.

e) Global: Considera todos los aspectos o circunstancias que inciden en las necesidades de las personas o unidades de convivencia.

f) Integrador: Facilita la relación de las personas y unidades de convivencia con su red social.

g) Preventivo: Trata de evitar y detener situaciones de deterioro o internamientos innecesarios.

h) Transitorio: Se mantiene hasta conseguir los objetivos de autonomía propuestos.

i) Educativo: Favorece la adquisición y desarrollo de las capacidades y habilidades de la persona haciéndola agente de su propio cambio.

j) Técnico: Se presta por un equipo interdisciplinar y cualificado a través de un proyecto de intervención social.

CAPÍTULO II

PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Artículo 6.-Criterios para la prescripción del Servicio.

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

a) Grado y nivel de dependencia reconocido en la resolución emitida por la persona titular de la Delegación Provincial correspondiente de la Consejería competente en materia de Servicios Sociales.

b) Situación de discapacidad física, psíquica o sensorial.

c) Dificultades personales especiales, previa valoración técnica de la situación psicosocial de la persona.

d) Situación de la unidad de convivencia, previa valoración de su composición y grado de implicación en la mejora de su situación.

e) Situación social previa valoración de la red de apoyo de la persona.

cve: BOP-2019-308
Verificable en https://bop.dipujaen.es

f) Características de la vivienda habitual, previa valoración de las condiciones de salubridad y habitabilidad de la misma.

Artículo 7.-Acceso al servicio.

El acceso al Servicio de Ayuda a Domicilio en la ciudad de Andújar y su término municipal se realizará a través de los Servicios Sociales Comunitarios del Excmo. Ayuntamiento de Andújar, como primer nivel del Sistema Público de Servicios Sociales, y podrá derivarse de las siguientes situaciones:

a) *Acceso Directo:* El SAD del Sistema de la Dependencia: Tener reconocida la situación de dependencia, así como haberle sido prescrito el servicio en virtud de los criterios establecidos en la Orden de 15 de Noviembre, como modalidad de intervención adecuada a las necesidades de la persona 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, en el Decreto 168/2007, de 12 de junio, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, así como los órganos competentes para su valoración, y en las disposiciones reglamentarias que la desarrollen.

b) *Acceso Ordinario:* El SAD de los Servicios Sociales Comunitarios: No tener reconocida la situación de dependencia o, teniéndola reconocida, no corresponderle la efectividad del derecho a las prestaciones de dependencia conforme al calendario establecido en la disposición final primera de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, y haberle sido prescrito el servicio por los Servicios Sociales Comunitarios conforme a los criterios de la Orden 15 de noviembre de 2007, que regula este servicio. La prescripción del servicio se efectuará mediante procedimiento reglado en este reglamento. En este supuesto se valorarán las circunstancias previstas en el baremo, al objeto de determinar la prioridad en el acceso al Servicio de Ayuda a Domicilio mediante la ponderación de las siguientes circunstancias: capacidad funcional, situación socio-familiar y redes de apoyo, situación de la vivienda habitual, situación económica y otros factores.

c) *Acceso Excepcional:* En caso de extrema y urgente necesidad suficientemente justificada se podrá iniciar de forma inmediata la prestación del servicio a propuesta de los Servicios Sociales Comunitarios, sin perjuicio de la posterior tramitación del expediente. Estableciéndose el servicio con carácter temporal, con objeto de revisar y proceder al alta según regula el apartado b) de este articulo.

Artículo 8.-Actuaciones básicas:

8.1 La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio comprende las siguientes actuaciones básicas: Actuaciones de carácter doméstico.

a) Actuaciones de carácter personal.

Artículo 9.-Actuaciones de carácter doméstico:

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

cve: BOP-2019-308
Verificable en https://bop.dipujaen.es

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

a) *Relacionadas 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.
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) *Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda:*

1. Limpieza cotidiana y general de la vivienda, salvo casos específicos de necesidad en los que dicha tarea será determinada por el personal técnico responsable del servicio.

2. Pequeñas reparaciones domésticas. En éstas quedarán englobadas aquellas tareas que la persona realizaría por sí misma en condiciones normales y que no son objeto de otras profesiones.

Artículo 10.-Actuaciones de carácter personal.

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

Estas actuaciones se podrán concretar, entre otras y sin perjuicio de incluir nuevos servicios del catálogo de prestaciones, en alguna o algunas de las siguientes actividades:

a) *Relacionadas con la higiene personal:*

1. Planificación y educación en hábitos de higiene.
2. Aseo e higiene personal.
3. Ayuda en el vestir.

b) *Relacionadas con la alimentación:*

1. Ayuda o dar de comer y beber.
2. Control de la alimentación y educación sobre hábitos alimenticios.

c) *Relacionadas con la movilidad:*

1. Ayuda para levantarse y acostarse.
2. Ayuda para realizar cambios posturales.

cve: BOP-2019-308
Verificable en https://bop.dipujaen.es

3. Apoyo para la movilidad dentro del hogar.

d) *Relacionadas con cuidados especiales:*

1. Apoyo en situaciones de incontinencia.
2. Orientación temporo-espacial.
3. Control de la administración del tratamiento médico en coordinación con los equipos de salud.
4. Servicio de vela.

e) *De ayuda en la vida familiar y social:*

1. Acompañamiento dentro y fuera del domicilio.
2. Apoyo a su organización doméstica.
3. Actividades de ocio dentro del domicilio.
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.

f) *De carácter socio-sanitario y de integración.* Se dirigen a favorecer de forma complementaria las intervenciones que se realizan desde el ámbito de los Servicios Sociales en colaboración con el Sistema Público Sanitario.

g) *De carácter socio-educativo.* Se fomentará la participación de los/as usuarios/as en actividades de lúdicas de carácter socio-educativo y socio-culturales.

Artículo 11. Actuaciones Excluidas:

Se excluyen expresamente del Servicio las siguientes actuaciones:

a. La atención a otros miembros de la unidad de convivencia que no hayan sido contemplados en la valoración, propuesta técnica y concesión del servicio.

b. Las actuaciones de carácter sanitario y otras que requieran una cualificación profesional específica:

i. Poner inyecciones.

ii. Tomar la tensión.

iii. Colocar o quitar sondas

iv. Tratamiento de escaras, úlceras, etc.

v. Suministrar una medicación delicada que implique un cierto grado de conocimiento y especialización por parte de quien lo administra

vi. Ayudar a la persona usuaria en la realización de ejercicios específicos de rehabilitación o mantenimiento

cve: BOP-2019-308
Verificable en https://bop.dipujaen.es

c. Tareas que requieran esfuerzos físicos, por parte de la auxiliar o el auxiliar domiciliario y pongan en peligro su salud, que requieran para su realización de varias personas y/o ayudas técnicas (grúa) , como sentar a una persona totalmente inmovilizada en una silla de ruedas, o incorporarla materialmente de la cama

d. Atender a animales domésticos.

e. Tareas de limpieza de patios, portales, escaleras comunitarias u otros elementos comunes y acerados.

CAPITULO III

ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

Artículo 12.-Organización del Servicio.

La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, es de titularidad pública y su organización es competencia del Ayuntamiento de Andújar que podrá gestionarlo de forma directa o indirecta.

La Corporación local a través de la Concejalía competente en materia de Servicios Sociales ostentará las funciones de coordinación, seguimiento, control, supervisión y evaluación del SAD en su término municipal, sin perjuicio de la gestión indirecta del mismo.

En el supuesto de gestión indirecta el procedimiento de adjudicación del Servicio de Ayuda a Domicilio se realizará mediante cualquiera de las formas de concertación o contrato que posibilite la legislación vigente, sin que en ningún caso ello signifique establecimiento de relación laboral entre el Ayuntamiento y los trabajadores y trabajadoras de la empresa adjudicataria que además, deberá estar debidamente acreditada, conforme a lo establecido en los artículos 16, 17 y 18 de la Orden de 15 de noviembre de 2007, por la que se regula el SAD en la Comunidad Autónoma de Andalucía, siempre conforme a la legislación vigente.

Artículo 13.-Recursos Humanos:

El equipo básico para la prestación del servicio estará formado por la Jefa del Sección, las trabajadoras sociales y auxiliares de ayuda a domicilio. Además, para posibilitar una actuación integral del mismo podrán participar otros profesionales de los Servicios Sociales, que deben, en pro de la calidad del servicio, cumplir las obligaciones y deberes propios de la ética y deontología profesional.

La persona usuaria contará con una persona de referencia perteneciente al equipo de los Servicios Sociales, trabajador/a social de la Unidad de Trabajo Social de los Servicios Sociales Comunitarios, cuya función será facilitarle información y asegurar, de forma integral, la atención que precise.

1.-*Jefa de Sección de Ayuda a Domicilio:*

Su perfil será el de trabajador/a social y tendrá, entre otras, las siguientes competencias funcionales:

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

cve: BOP-2019-308
Verificable en https://bop.dipujaen.es

2. Planificar, organizar y distribuir las funciones y tareas propias del servicio, acorde con los objetivos, finalidades y prioridades establecidas, en base a garantizar y mejorar los servicios prestados, en coordinación con la Jefatura de Servicio del Área.

3. Transmisión de criterios, apoyo, motivación e información al resto de Trabajadores/as Sociales y Auxiliares de SAD.

4. Facilitar y promocionar la formación y reciclaje del personal auxiliar de ayuda a domicilio.

5. Organización de reuniones generales de Coordinación del SAD.

6. Gestionar el servicio de forma que se hagan efectivas en tiempo y forma las altas, bajas, suspensiones y modificaciones, así como las quejas, reclamaciones y sugerencias de los / y demás incidencias y gestiones del servicio.

7. Seguimiento del proceso de realización del servicio y establecimiento y evaluación de sistemas de control de calidad, y evaluar su idoneidad y eficacia.

8. Coordinarlo con el resto de servicios y recursos de la Red de Servicios Sociales o con otros sistemas de protección social.

9. Mediar en la resolución de cualquier incidencia que se produzca en el servicio.

10. Emitir los informes necesarios para la instrucción del expediente de resolución de quejas y reclamaciones.

11. Elaboración de informes y explotación estadística de datos del servicio.

12. Sobre las empresas para la prestación de servicios de Ayuda a Domicilio, realizará la supervisión del servicio, así como adoptará las decisiones y dictará las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación objeto del contrato.

13. Analizar, supervisar y trasladar las liquidaciones económicas correspondientes que se deriven del servicio.

14. Velar por el cumplimiento de la legislación en materia de igualdad.

15. Velar por el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de riesgos laborales tanto si el servicio se presta en gestión pública como en gestión subcontratada.

16. Velar por la entrega y utilización de los EPIS en los centros de atención, ya sea en servicios prestados en gestión pública u en gestión subcontratada.

17. Notificar a los/as Auxiliares de ayuda a domicilio de la necesidad de uso de EPIS específicos en los servicios prestados, según la situación de los usuarios.

18. Velar por el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal en todos los ámbitos de la prestación del servicio.

2.-*Trabajadores y trabajadoras sociales:*

cve: BOP-2019-308
Verificable en https://bop.dipujaen.es

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

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. Coordinar, si fuera necesario, en servicio prestado con su responsable directa o con el equipo de Servicios Sociales.
h. Notificar en el informe de valoración la situación de los usuarios y las usuarias para activar el protocolo de EPIS.

3.-*Auxiliares de ayuda a domicilio.*

Los auxiliares y las auxiliares de ayuda a domicilio son las personas encargadas de la atención directa a las personas usuarias mediante la realización de las tareas establecidas por los trabajadores y las trabajadoras sociales de la Corporación Local.

Estos profesionales deberán tener la cualificación profesional específica de atención sociosanitaria a personas en el domicilio, acreditada a través de los correspondientes Títulos de Formación Profesional, Certificados de Profesionalidad o vías equivalentes, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.

A estos efectos, en particular se considerarán:

a) El Título de formación profesional de grado medio de Técnico en Atención Sociosanitaria o equivalente, regulado en el Real Decreto 496/2003, de 2 de mayo, por el que se establece el título de Técnico en Atención Sociosanitaria y las correspondientes enseñanzas comunes.

b) El Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas en el Domicilio o equivalente, regulado en el Real Decreto 1379/2008, de 1 de agosto, por el que se establecen dos certificados de profesionalidad de la familia profesional Servicios socioculturales y a la Comunidad que se incluyen en el Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad.

El personal auxiliar de ayuda a domicilio tendrá, entre otras, las competencias funcionales que a continuación se detallan:

a) Realizar las actuaciones de carácter doméstico y personal.

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

c) Estimular el protagonismo de la persona usuaria, no sustituyéndola en aquellas tareas que pueda desarrollar autónomamente.

cve: BOP-2019-308
Verificable en https://bop.dipujaen.es

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

e) Cumplimentar la documentación de registro que le corresponda en los modelos establecidos para el servicio.

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

g) Informar puntualmente a sus superiores jerárquicos y al/la Coordinador/a del SAD de las incidencias que se produzcan en la prestación de los servicios y realización de las tareas o actuaciones encomendadas. Seguir las instrucciones establecidas en los protocolos en caso de incidencias.

CAPITULO IV

FINANCIACIÓN DEL SERVICIO

Artículo 14.-Financiación.

1.-En el supuesto de las personas que tengan reconocida la situación de dependencia y se les haya prescrito el Servicio Provincial de Ayuda a Domicilio en la resolución aprobatoria del Plan Individual de Atención, el servicio se financiará con la aportaciones de la Administración General del Estado y de la Comunidad Autónoma de Andalucía, de acuerdo con lo establecido en la Ley 39/2006 de 14 de diciembre, así como las aportaciones de la persona beneficiaria del servicio en su caso. 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 aquéllas que, teniéndola reconocida, no les corresponda la efectividad del derecho a las prestaciones de dependencia conforme al calendario establecido en la disposición final primera de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, el servicio se financiará con las aportaciones de la Administración General del Estado, Comunidad Autónoma de Andalucía y Corporaciones Locales, a través del Plan Concertado de Prestaciones Básicas en materia de Servicios Sociales, así como con la aportación de la persona o unidad de convivencia destinataria del servicio, y en su caso según la futura legislación vigente.

Artículo 15.-Coste del Servicio:

En el caso de acceso directo (artículo 14.1), el coste/hora se determinará conforme a las disposiciones específicas aprobadas al efecto por la Administración autonómica.

En los supuestos acceso ordinario y/o por emergencia (artículo 14.2) el coste/hora aplicable lo establecerá el Ayuntamiento, incorporándose a la ordenanza fiscal correspondiente.

CAPITULO V

PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LAS PERSONAS USUARIAS

Artículo 16.-Capacidad económica personal:

1. La participación económica de las personas usuarias en el coste del Servicio vendrá

cve: BOP-2019-308
Verificable en https://bop.dipujaen.es

determinada por la capacidad económica personal o de la unidad de convivencia, en atención a la renta y al patrimonio, tal y como se recoge en la citada Orden de 15 de noviembre de 2007, modificada por la Orden de noviembre de 2010.

2. La participación económica de las personas de acceso directo previstas en el citado artículo 7 a) de este Reglamento, vendrá determinada en la resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención de la Junta de Andalucía.

3. La participación económica de las personas de acceso ordinario y de acceso urgente previstas en el citado artículo 7 b) y c), vendrá determinada en el Informe Social la Trabajadora Social, siendo revisado en el primer mes de cada ejercicio.

4. Para determinar la capacidad económica de las personas citadas en el artículo anterior, 16.3, se tendrá en cuenta la renta per cápita anual, definida como la suma de la renta de cada uno de los miembros de la unidad de convivencia, dividida por el número de miembros de la misma. El período a computar para la determinación de la renta y del patrimonio será el correspondiente al año natural inmediatamente anterior al de reconocimiento del Servicio de Ayuda a Domicilio, siendo de aplicación la tabla de ingresos, la misma contenida en las Ordenanza Fiscal Municipal, tal como viene establecida en la citada Orden 15 de noviembre de 2007.

Artículo 17.-Precio Público:

La aportación económica de la persona usuaria se realizará mediante el pago del precio público correspondiente según lo establecido en este Reglamento y en la Ordenanza Fiscal del Ayuntamiento de Andújar.

CAPITULO VI

INTENSIDAD, DURACIÓN, HORARIO DE ATENCIÓN Y RÉGIMEN DE COMPATIBILIDADES E INCOMPATIBILIDADES

Artículo 18.-Intensidad del Servicio.

Para la prescripción del Servicio de Ayuda a Domicilio como un recurso idóneo de Atención se consideraran todos los servicios o las prestaciones que reciban la persona y su unidad de convivencia. La intensidad del mismo estará en función del número de personas de la unidad de convivencia a quienes se les preste el servicio y se determinara en número de horas de atención mensual, según las necesidades de la persona usuaria y del informe social.

1.-La intensidad del servicio para aquellas personas de Acceso Directo, a través del Sistema de la Dependencia, estará en función de lo establecido en la resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención, y se utilizará el termino horas de atención mensual, que es el modulo asistencial de carácter unitario cuyo contenido prestacional se traduce en una serie de actuaciones de carácter domestico y personal; Se entenderá que tiene un carácter permanente, al menos hasta la revisión del Programa Individual de Atención.

Teniendo en cuenta la eliminación de los niveles de dependencia, operada por el Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, las intensidades horarias mensuales del servicio se ajustarán a los siguientes intervalos, en función de cada caso particular en el momento de la

cve: BOP-2019-308
Verificable en https://bop.dipujaen.es

entrada en vigor de esta modificación, el 15 de julio de 2012.

Para aquellas personas que en el momento de la entrada en vigor de la norma ya tuvieran reconocido grado y nivel de dependencia sin que se les hubiera reconocido la prestación, según la siguiente Tabla:

• Grado III nivel 2: entre 56 y 70 horas/mes
• Grado III nivel 1: entre 46 y 55 horas/mes
• Grado II nivel 2: entre 31 y 45 horas/mes
• Grado II nivel 1: entre 21 y 30 horas/mes
• Grado I, niveles 1 y 2: máximo 20 horas/mes

Para quienes no tuvieran reconocida la situación de dependencia en dicha fecha:

• Grado III: entre 46 y 70 horas/mes.
• Grado II: entre 21 y 45 horas/mes.
• Grado I: máximo 20 horas/mes.

La intensidad del servicio en los casos en los que sea compatible con el Servicio de Centro de Día, será como máximo de 22 horas mensuales, de lunes a viernes, con objeto de facilitarles la asistencia al Centro de Día.

2.-La intensidad del servicio para aquellas personas a través de Acceso Ordinario o excepcional, se establecen los siguientes límites:

a) En los casos de actuaciones de carácter doméstico el Servicio se prestará durante un máximo de 4 horas semanales y 16 horas mensuales.

b) En los casos de actuaciones de carácter personal se prestará durante un máximo de 5 horas semanales y 23 horas mensuales.

c) En los casos de atención mixta, doméstica y personal, el máximo de horas es de 7 horas semanales y 30 horas mensuales.

d) Que la trabajadora social, a través de su valoración profesional, será quien prescriba el número de horas de acuerdo con las actuaciones propuestas en el proyecto de intervención.

Artículo 19. Duración del Servicio.

1.-Para aquellas personas que hayan accedido al mismo por el sistema previsto en la letra a) del artículo 7, se entenderá que tiene un carácter permanente y la intensidad estará en función de la resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención.

2.-Para aquellas personas que hayan accedido al mismo por el sistema previsto en la letra b) y c) del artículo 7, el servicio de ayuda a domicilio tiene carácter transitorio.

Artículo 20.-Horario de Atención:

1.-El horario de atención para los usuarios/as derivados del Sistema de Atención a la dependencia: será preferentemente diurno (entendiéndose por éste el comprendido entre

cve: BOP-2019-308
Verificable en https://bop.dipujaen.es

las 8 y las 22 horas) con un máximo de tres fracciones diarias y un mínimo de una hora por fracción horaria. De manera excepcional y debidamente justificada podrá iniciarse el horario de atención a las 7.30 horas.

Las prestaciones de Aseo y Movilización (levantar) en horario de mañana han de realizarse entre las 8 y 11 horas, salvo petición expresa sea de la persona usuaria o del/la Trabajador/a Social que gestione dicho caso.

Las prestaciones de Aseo y Movilización (acostar) en horario de tarde han de realizarse a partir de las 20 horas, salvo petición expresa sea de la persona usuaria o del/la Trabajador/a Social que gestione dicho caso.

Las horas de SAD prescritas y reconocidas en la resolución de Programa Individual de Atención, serán siempre efectivas de prestación de servicio; esto quiere decir que no se incluye el tiempo de desplazamiento al domicilio

En la prescripción del SAD durante los fines de semana (desde las 15 horas del sábado a las 24 horas del domingo) y festivos, prioritariamente se tendrán en cuenta los siguientes extremos:

Solo se prescribirá SAD en fin de semana o festivos exclusivamente para situaciones de dependencia severa o de gran dependencia.

El número de horas será el mínimo necesario para realizar las actuaciones establecidas en cada proyecto individual, es decir la intensidad del mismo podrá ser menor que en el resto de los días de la semana.

Las actuaciones prescritas para el servicio de fin de semana y festivos estarán incluidas en la siguientes:

Actuaciones de carácter doméstico:

a) Relaci*onadas con la alimentación:*

Preparación de alimentos en el domicilio.
Servicio de comida a domicilio.

Actuaciones de carácter personal:

a) *Relacionadas con la higiene personal:*

Aseo e higiene personal.
Ayuda en el vestir.

b) *Relacionadas con la alimentación:*

Ayuda o dar de comer y beber.

c) *Relacionadas con la movilidad:*

cve: BOP-2019-308
Verificable en https://bop.dipujaen.es

Ayuda para levantarse y acostarse.
Ayuda para realizar cambios posturales.

d) Relacionadas con cuidados especiales:

Apoyo en situaciones de incontinencia.
Control de la administración del tratamiento médico

e) *De ayuda en la vida familiar y social:*

Acompañamiento dentro y fuera del domicilio.

2.-El horario de atención para los usuarios/as del Servicio a través del acceso ordinario, de la prestación básica de los Servicios Sociales Comunitarios, será de 8 a 15 horas, de lunes a viernes. En caso de reducción de Jornada en Verano el horario será de 8 a 14.30 horas.

Artículo 21.-Régimen de compatibilidad o incompatibilidad del Servicio:

La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio reconocida con la Comunidad Autónoma y derivada del Sistema para la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia, seguirá el régimen de incompatibilidades de los servicios y prestaciones económicas dispuesto por la Comunidad Autónoma en el artículo 11 de la Orden de 3 de agosto de 2007, (BOJA núm. 161 de 16 de Agosto de 2007), y la Orden 15 de noviembre de 2007, que regula el Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía, modificado por la Orden 7 de marzo de 2008, (BOJA núm. 55, de 19 de marzo de 2008), y por la Orden 6 de Abril de 2009 (BOJA núm. 79, de 27 de abril de 2009)y por la Orden 26 de julio de 2010 (BOJA núm. 155, de 9 de agosto de 2010); además de por la Orden de 10 de noviembre de 2010, (BOJA núm. 223, de 16 de noviembre de 2010) y el Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, así como nueva normativa que se publique y que la modifique o sustituya.

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

a) El Servicio de Teleasistencia.

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

Siempre ajustándonos a lo que se regule por Ley.

La intensidad del servicio como prestación del Sistema para el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia vendrá determinada en la resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención, y se determinará en número de horas mensuales de servicios asistenciales, mediante intervalos según grado de dependencia. Siempre ajustándonos a lo

cve: BOP-2019-308
Verificable en https://bop.dipujaen.es

que se regule por Ley, en nuestra Comunidad Autónoma.

Igualmente el Servicio Municipal de Ayuda a Domicilio como prestación básica de los Servicios Sociales Comunitarios regulado en el presente Reglamento será incompatible con las prestaciones del Catálogo de servicios y prestaciones económicas derivadas del Sistema para la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia, a excepción del servicio de Teleasistencia, así como cualquier otra a las que la Comunidad Autónoma otorgara compatibilidad entre sí.

CAPITULO VII

PROCEDIMIENTOS

Articulo 22.-Se establecen tres procedimientos diferentes de conformidad con las formas de acceso establecidas en el artículo 7.

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

En estos casos, una vez notificada la resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención al Ayuntamiento de Andújar, en la que se prescribe el Servicio de Ayuda a Domicilio, se seguirá el siguiente procedimiento:

1.-Una vez recibida y registrada la Resolución en el Área competente en materia de Servicios Sociales, se derivará a la Sección del Servicio de Ayuda a Domicilio, al objeto que se presten los servicios prescritos, conforme a lo establecido en la resolución.

2.-Desde la Sección de SAD, se procederá al reparto a cada una de las trabajadoras sociales de las correspondientes UTS, al objeto de elaborar el proyecto de intervención del servicio, con suscripción del documento de compromisos de la persona usuaria.

3. Finalizados los trámites oportunos por parte de las UTS, la Jefatura de Sección de Servicio de Ayuda a Domicilio emitirá propuesta de resolución de alta en el Servicio, con el visto bueno de la Jefa del Servicio, finalizando con la Resolución de Alcaldía, donde se contendrá la fecha de inicio del servicio.

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

B. *Procedimiento Acceso ordinario:*

1. *Inicio.*

Procedimiento de concesión como prestación básica de los Servicios Sociales Comunitarios.

1.1.-Se iniciará de oficio o a instancia de parte.

En las solicitudes a instancia de parte, se presentará modelo oficial correspondiente, en el Registro General del Ayuntamiento, deberán de ir firmadas por la persona solicitante o su representante legal, y acompañadas de la documentación acreditativa de las circunstancias

cve: BOP-2019-308
Verificable en https://bop.dipujaen.es

alegadas, que serán sometidas al correspondiente informe social.

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

1.2 Documentación a presentar en el procedimiento:

Las solicitudes deberán acompañarse de los siguientes documentos originales, o debidamente compulsados o cotejados. La documentación a presentar es la siguiente:

a) D.N.I. de todos los miembros de la unidad de convivencia.

b) Tarjeta sanitaria del solicitante.

c) Libro de familia si hay menores en la unidad de convivencia.

d) Certificado de la pensión anual con retenciones del solicitante, en la Seguridad Social.

e) Certificado de la pensión mensual del solicitante, en la Seguridad Social.

f) Declaración del IRPF del ejercicio inmediatamente anterior. En caso de no realizarse, Certificado expedido por la Delegación de Hacienda, de no tener obligación de realizarla.

g) Justificante de ingresos económicos mensuales de todos los miembros de la unidad de convivencia.

h) Informe médico que acredite la enfermedad alegada.

i) Declaración responsable de ingresos de la persona usuaria, conforme a modelo.

j) En caso de personas en situación de discapacidad: Certificado acreditativo o Resolución de Grado de discapacidad o Tarjeta de Discapacidad.

k) En caso de personas en situación de dependencia: Resolución de grado.

Si se tratase de una solicitud de un usurario/a de la concejalía competente en materia de Servicios Sociales, y obrase documentación en el área, no sería necesaria presentar la documentación.

2. *Subsanación de documentación:* Si la solicitud no reúne los requisitos, según el artículo 66 de Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Publicas, o no se haya acompañado alguno de los documentos exigidos en este reglamento, se requerirá al interesado para que, en un plazo de diez días, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición, previa resolución que deberá ser dictada en los términos previstos en el artículo 21 de la mencionada Ley.

3. *Tramitación y valoración:* Una vez cumplimentada la solicitud y junto con la documentación requerida en el apartado 1.2, u otra que pudiera solicitarse a criterio técnico,

cve: BOP-2019-308
Verificable en https://bop.dipujaen.es

será valorada por la trabajadora social o trabajador social, quien emitirá un informe-valoración. Para la prescripción del Servicio, se valorará las circunstancias previstas en el baremo que figura en la Orden de 15 de noviembre de 2007, por la que se regula el SAD en la Comunidad Autónoma de Andalucía, al objeto de priorizar el acceso al servicio, mediante la ponderación de las siguientes circunstancias:

• Capacidad funcional (máx. 40 puntos).
• Situación Socio-Familiar y redes de apoyo. (Máx. 35 puntos).
• Situación de la vivienda habitual (máx. 5 puntos).
• Situación económica del solicitante según tramos de renta personal anual (máx. 15 puntos).
• Otros Factores Sociales con incidencia en su autonomía personal (máx. 5 puntos).

En cualquier caso, tiene que alcanzar los 60 puntos para que se le conceda el servicio.

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

En el primer caso se especificará:

- Datos de identificación de la persona solicitante.

- Datos de identificación de la unidad convivencial.

- Historia y dinámica familiar (Descripción de la situación sociofamiliar y económica en función de la prescripción del servicio).

- Datos de Salud (como afectan en la realización de las actividades básicas de la vida diaria.

- Condiciones de Habitabilidad de la vivienda.

- Diagnostico.

- Pronóstico .

- Dictamen Profesional: (para poder ser destinatarios/as del servicio, se deberán reflejar los motivos por los que se prescribe o se deniega el servicio - criterios para la prescripción del servicio, así como si alcanza la puntuación mínima del baremo).

- Porcentaje de participación en el coste del servicio.

Puntos del baremo de valoración, si procede.

Dicho informe se acompañará de:

a.1- Proyecto de intervención, en la que constarán los siguientes datos:

- Datos de identificación de la persona solicitante.
- Datos de identificación de la unidad convivencial.
- Antecedentes

cve: BOP-2019-308
Verificable en https://bop.dipujaen.es

- Diagnostico
- Pronostico
- Atención Idónea: Días de la semana, Horas semanales
- Objetivos específicos, tipo de servicio y tareas que se proponen prestar:
- Propuesta de seguimiento:

En todo caso la intervención se diseñará a partir de una valoración integral de las necesidades, tendrá en cuenta el estilo de vida, preferencias y creencias de la persona, y estará orientada a garantizar el empoderamiento de la persona y su máximo nivel de bienestar y calidad de vida y autonomía.

a. 2.-Compromisos de la persona usuaria: Este documento recoge las contraprestaciones particulares del usuario y las generales recogidas en el Reglamento a las que se compromete el interesado o interesada, entre las que se incluye el porcentaje de participación en el coste del servicio. Siempre estará firmado por la persona interesada, Tutor/a o representante legal y el trabajador o trabajadora social.

b) En caso de proponer la denegación se especificará el motivo o motivos que la originan.

4. *Resolución.*

Los informes de valoración de las Trabajadoras Sociales serán derivados por la Jefatura de Sección del Servicio de Información, Valoración y Orientación y desde Jefatura de Sección de Intervención Familiar, junto con todo el expediente a la Jefatura de Sección de Ayuda a Domicilio y Dependencia, en un plazo máximo de dos meses, donde por parte de la Jefa de Sección de Ayuda a Domicilio y Dependencia se elaborará la correspondiente propuesta de resolución con el Visto Bueno de la Jefa del Servicio, a la vista de este informe o de aquellos otros que estimase oportunos en los siguientes términos:

a) Inclusión en el servicio, con propuesta de alta en el mismo.

b) Permanencia del usuario en lista de espera, de acuerdo con la puntuación del baremo correspondiente, hasta que exista disponibilidad de horas.

c) Denegación del servicio.

Se dictará resolución en el plazo máximo de seis meses, a contar desde el día siguiente al que hubiese sido completada la documentación preceptiva, según lo dispuesto en el artículo 22.1.1 La resolución, que pone fin al procedimiento administrativo, deberá ser comunicada por escrito al solicitante y recogerá:

• Concesión o denegación de la prestación solicitada.
• Lista de espera.
• Causas de denegación en su caso.

C) *Procedimiento Acceso excepcional.*

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.

cve: BOP-2019-308
Verificable en https://bop.dipujaen.es

La duración máxima del servicio por urgencia social será de seis meses.

Una vez detectada la urgencia, la Jefa de Sección del Servicio de Ayuda a Domicilio realizará Informe Propuesta de resolución de alta de Urgencia, con el Visto Bueno de la Jefa del Servicio, en el que se reflejará lo dicho anteriormente, así como los datos necesarios para la inmediata prestación del servicio.

Por la Alcaldía-Presidencia, a la vista de la propuesta efectuada, dictará Resolución concediendo provisionalmente el servicio en los mismos términos contemplados en el apartado 4 del presente artículo.

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

Una vez finalizados los seis meses, si se mantiene la misma situación, y a propuesta de la trabajadora social, se pasará al sistema acceso ordinario.

En el caso, de darse la circunstancia, aun siendo una situación excepcional, con una duración determinada, pero superior a seis meses, se mantendrá el servicio, hasta que finalice dicha circunstancia, siempre previa valoración de la trabajadora social de referencia.

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

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

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

En todo caso la resolución que ponga fin al procedimiento se notificará en diez días a partir de la fecha en el que el acto ha sido dictado, con los requisitos de validez y eficacia previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Publicas.

Artículo 23.-Resolución:

La Resolución se notificará al interesado en el plazo máximo de 10 días, conforme a lo dispuesto en los artículos 40 según la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Publicas .La Resolución dictada pondrá fin, pudiendo interponer los siguientes recursos sin perjuicio de que se pueda ejercitar en su

cve: BOP-2019-308
Verificable en https://bop.dipujaen.es

caso, cualquier otro que estime procedente, sin que puedan simultanearse:

1.º.-Potestativamente Recurso de reposición ante el Sr. Acalde-Presidente en el plazo de un mes (Art. 123 y 124 de la 39/2015, de 01 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.)

2.º.-Recurso Contencioso - Administrativo ante el Juzgado de lo Contencioso Administrativo, en el plazo de dos meses contados desde el día siguiente al de la notificación de la presente Resolución, de conformidad con lo dispuesto en el art.46.1 de la Ley 29/1988, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso - Administrativa, en relación con el Art. 8.1.c).

CAPITULO VIII

DERECHOS Y DEBERES EN LA RELACIÓN CON LAS PERSONAS USUARIAS

Artículo 24.-Derechos:

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

a) Ser respetadas y tratadas con dignidad.

b) La confidencialidad en la recogida y el tratamiento de sus datos, se regirá de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y su Consejo, así como la normativa española de datos de Carácter Personal.

c) Recibir una atención individualizada acorde con sus necesidades específicas, mediante un proyecto de intervención social.

d) Recibir adecuadamente el servicio con el contenido y la duración que en cada caso se prescriba.

e) Recibir orientación sobre los recursos alternativos que, en su caso, resulten necesarios.

f) Recibir información puntual de las modificaciones que pudieran producirse en el régimen del servicio.

g) Ser informados sobre el estado de tramitación de su expediente.

h) Ser oídos sobre cuantas incidencias relevantes observen en la prestación del servicio, así como a conocer los cauces formales establecidos para formular quejas y sugerencias.

i) Cualesquiera otros que les reconozcan las normas vigentes.

Artículo 25.-Deberes:

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

a) Aceptar y cumplir las condiciones que exige el servicio.

b) Facilitar el ejercicio de las tareas del personal que atiende el servicio, así como poner a su disposición los medios materiales adecuados para el desarrollo de las mismas.

cve: BOP-2019-308
Verificable en https://bop.dipujaen.es

c) Mantener un trato correcto y cordial con las personas que prestan el servicio, respetando sus competencias profesionales.

d) Corresponsabilizarse en el coste del servicio en función de su capacidad económica personal.

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

f) Comunicar con suficiente antelación cualquier ausencia temporal del domicilio que impida la prestación del servicio.

g) No exigir tareas o actividades no incluidas en el Programa Individual de Atención o en el proyecto de intervención.

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

Artículo 26: Otras obligaciones específicas de las personas usuarias:

a) Mantener a los animales domésticos libres de parásitos y debidamente vacunados para evitar todo tipo de contagios al personal del servicio, no siendo en caso alguno, obligación del servicio el cuidado de estos animales.

b) Mantener la instalación eléctrica en condiciones adecuadas para su uso durante el transcurso de la atención que recibe.

c) Dispones de agua corriente.

d) Facilitar los datos médicos relativos a los miembros de la unidad de convivencia, en función de la normativa de prevención de riesgos familiares.

e) Tener residencia efectiva en el domicilio.

f) Cumplimiento de los compromisos firmados en su momento.

g) Facilitar la gestión de solicitud de Ayudas Técnicas, si fuesen necesarias.

El incumplimiento de alguna de estas obligaciones tendrá los efectos que se establecen, según lo contenido en el Reglamento y en la normativa aplicable.

CAPITULO IX

RÉGIMEN DE MODIFICACIÓN, SUSPENSIÓN Y EXTINCIÓN DEL SERVICIO

Artículo 27.-Revisión:

Para aquellos casos de Acceso Directo, 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 Comunitarios o a solicitud de la persona interesada o de su representante legal, cuando se produzcan variaciones sustanciales y

cve: BOP-2019-308
Verificable en https://bop.dipujaen.es

acreditadas de las circunstancias que dieron origen a la misma.

Para los casos de Acceso Ordinario, se revisará tanto a solicitud del interesado, como de oficio, cuando se produzcan variaciones sustanciales y acreditadas de las circunstancias que dieron origen a la misma.

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

Artículo 28.-Modificación:

La alteración de las circunstancias tenidas en cuenta en el inicio de la prestación del servicio podrá dar lugar a una modificación de la misma, para aquellos servicios de Acceso Directo, del Sistema de la Dependencia, previa tramitación del correspondiente expediente administrativo conforme en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y con el artículo 46.1.c) del Decreto 101/2011, de 19 de abril, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía. Siempre que no proceda su suspensión o extinción.

Para los casos de Acceso Ordinario, de los Servicios Sociales Comunitarios, de oficio o a instancia de parte, tras valoración de la trabajadora social, dando lugar a un nuevo programa de intervención.

Artículo 29.-Suspensión:

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

1.-*Para los servicios de Acceso Directo:*

a) Ausencia temporal del domicilio, de conformidad con lo previsto en la normativa de desarrollo de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre.

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

c) Incumplimiento puntual por la persona usuaria de alguno de los deberes recogidos en este reglamento.

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

Se realizará mediante escrito presentado por Registro General del Excmo. Ayuntamiento de Andújar.

Dicha suspensión se comunicará:

- Por parte de la persona usuaria del servicio y/o tutor / representante legal o un familiar, mediante escrito presentado por Registro General del Excmo. Ayuntamiento de Andújar.

- Por parte de la Trabajadora Social, mediante informe social, si fuera conocedora de la suspensión y no se haya comunicado previamente por la persona usuaria del servicio y/o

cve: BOP-2019-308
Verificable en https://bop.dipujaen.es

tutor / representante legal o un familiar, dándose traslado a la Jefa de Sección de SAD, así como a la Jefa del Servicio, en un plazo máximo de 10 días.

2.-*Para los servicios de Acceso Ordinario: serán las mismas circunstancias que las del acceso directo.*

Las ausencias temporales para los servicios de Acceso Ordinario no podrán ser superiores a 6 meses, dando lugar a la extinción de este servicio. Se realizará mediante escrito presentado por Registro General del Excmo. Ayuntamiento de Andújar.

3.-*Procedimiento para la suspensión:*

Para aquellos servicios derivados del Acceso Directo, del Sistema de la Dependencia, constatada la causa que dará lugar a la suspensión, mediante escrito presentado por Registro General del Excmo. Ayuntamiento de Andújar, se trasladará a la Administración Autonómica para que proceda a realizar la tramitación correspondiente.

Para los derivados del Acceso Ordinario, se comunicará por escrito presentado por Registro General del Excmo. Ayuntamiento de Andújar, se procederá a la suspensión temporal del servicio.

En el caso de que se produzca la suspensión por:

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

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

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

Desaparecida la circunstancia determinante de la suspensión:

• La persona interesada, tutor/a y/ o su representante legal, podrá solicitar la reanudación del servicio. En este caso y si fuera necesario, se realizará una nueva valoración.

• Los servicios técnicos competentes podrán proponer de oficio la reanudación cuando tengan conocimiento de que ha cesado el motivo de la suspensión.

En caso de Incumplimiento puntual o reiterado por la persona usuaria de alguno de los deberes y otras obligaciones, recogidos en este Reglamento, la suspensión vendrá determinada por la imposición de una sanción, para lo cual requerirá la previa tramitación de procedimiento sancionador en que deberán evacuarse los siguientes trámites:

• Informe emitido por el/la trabajador/a social, dando cuenta del incumplimiento puntual presuntamente cometido.

• Trámite de audiencia por un plazo de diez días.

cve: BOP-2019-308
Verificable en https://bop.dipujaen.es

• Trascurrido el plazo y a la vista de las alegaciones presentadas en su caso, la Concejalía competente en materia de Servicios Sociales resolverá.

La sanción de suspensión no podrá ser superior a seis meses. Tras la misma, el servicio podrá ser solicitado nuevamente; tramitándose, en su caso, un nuevo procedimiento.

Articulo 30.-Extinción:

1.-*La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, para las personas de Acceso Directo, se extinguirá por algunas de las siguientes circunstancias:*

a) Fallecimiento.

b) Renuncia expresa de la persona usuaria o de su representante legal.

c) Traslado definitivo de su residencia a otro municipio, salvo en el caso de rotación familiar.

d) Ocultación o falsedad comprobada en los datos que se han tenido en cuenta para concederla.

e) Modificación permanente de las circunstancias que dieron origen a la concesión de la prestación del servicio.

f) Incumplimiento reiterado por la persona usuaria de alguno de los deberes recogidos en este reglamento.

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

h) 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.

2.-*La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, para las personas de Acceso Ordinario, se extinguirá por algunas de las siguientes circunstancias:*

a) Fallecimiento.

b) Renuncia expresa de la persona usuaria o de su representante legal.

c) Traslado definitivo de su residencia a otro municipio.

d) Ocultación o falsedad comprobada en los datos que se han tenido en cuenta para concederla.

e) Modificación permanente de las circunstancias que dieron origen a la concesión de la prestación del servicio.

f) Incumplimiento reiterado por la persona usuaria de alguno de los deberes recogidos en este reglamento.

cve: BOP-2019-308
Verificable en https://bop.dipujaen.es

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

h) Ausencia de su domicilio por un período superior a seis meses.

h) Asignación de otro recurso incompatible con el Servicio de Ayuda a Domicilio.

1.-*Procedimiento para la extinción:*

1. Para aquellos servicios derivados del Acceso Directo, del Sistema de la Dependencia: Desde los Servicios Sociales se comunicará a la Administración Autonómica correspondiente el hecho causante que, en su caso pudiera dar lugar a la extinción del servicio a fin de que termine el procedimiento administrativo.

El procedimiento extinción se iniciará de oficio en todos los supuestos. No obstante, cuando el motivo sea debido a una modificación permanente de las causas que dieron origen a la prestación, también podrá iniciarse a instancia de parte.

En la extinción por fallecimiento o renuncia, la Corporación Local responsable de la prestación del servicio remitirá a la Delegación provincial el impreso de la comunicación de baja, acompañado del documento acreditativo del óbito o renuncia, según proceda, inmediatamente después de haberse producido los hechos.

En los supuestos de extinción como consecuencia de la finalización de un expediente sancionador, se remitirá a la Delegación la resolución del mismo emitida por el órgano competente para resolver de la Corporación Local, así como una copia de su instrucción, con objeto de incorporarla a su expediente.

2. Para los derivados del Acceso Ordinario, en los apartados e),h) g) reseñados en el artículo 29.2, la extinción en la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio se realizará a propuesta del trabajador/a social, quien elaborará informe y contendrá: datos de identificación de la persona usuaria, motivos de la extinción y fecha en la que se deja de prestar el Servicio.

En los casos a que se refiere los apartados f) la extinción del servicio se producirá igualmente previa instrucción de expediente sancionador conforme al siguiente procedimiento:

• Informe emitido por el/la trabajador/a social, dando cuenta de la infracción presuntamente cometida.

• Trámite de audiencia por un plazo de diez días.

• Trascurrido el plazo y a la vista de las alegaciones presentadas en su caso, la Concejalía competente resolverá.

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

Artículo 31.-Procedimiento para formular quejas, reclamaciones y /o sugerencias:

cve: BOP-2019-308
Verificable en https://bop.dipujaen.es

Las corporación municipal y la empresa prestadora del servicio deben informar y facilitar a los/as usuarios/as sobre los procedimientos para formular quejas, reclamaciones y sugerencias por escrito. Para ello se estará a lo dispuesto en la normativa vigente sobre este tema para personas físicas o jurídicas, tanto públicas como privadas, titulares de establecimientos y centros que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía. En el momento de la elaboración de este documento, la normativa de referencia es el Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas. Las quejas, sugerencias y reclamaciones de la persona usuaria en relación con el servicio se presentarán por escrito en el registro del Ayuntamiento, en los impresos facilitados al efecto. La Jefa de Sección del SAD de Servicios Sociales Comunitarios se ocupará de la tramitación y gestión de este procedimiento informando a la empresa sobre el mismo.

CAPITULO X

SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO

Artículo 32.-Seguimiento y Evaluación.

La Concejalía competente en materia de Servicios Sociales del Excmo. Ayuntamiento de Andújar, realizará un seguimiento y evaluación continuada de la adecuación del servicio a las necesidades de las personas beneficiarias, proponiendo las modificaciones pertinentes y evaluando junto con las personas usuarias y familias la consecución de los objetivos propuestos.

Una vez iniciado el servicio se llevará a cabo un seguimiento del caso por parte de los/las trabajadores/as sociales o previa petición de la Jefa del Servicio, de la Jefa de Sección, de la Trabajador/a social de zona, de las Auxiliares de Ayuda a Domicilio, o previa petición por escrito de la persona usuaria o tutor/representante legal y/o familiar, a través del Registro del Ayuntamiento al área competente en materia de Servicios Sociales.

Para ello mantendrán contactos periódicos con los/las Auxiliares de Ayuda a Domicilio, al objeto de la supervisión global del mismo, así como visitas domiciliarias o cualesquiera otras actuaciones que se estimen necesarias. Con ello se persigue la adecuación de 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 notificará a la Jefatura de Sección de Ayuda a Domicilio, con un nuevo programa de intervención.

La evaluación y seguimiento se realizará una vez al año.

Artículo 33. Calidad:

El Servicio de Ayuda a Domicilio deberá cumplir los requisitos mínimos de calidad que se determinen y será objeto de evaluación y seguimiento continuo, con el fin de mejorar la eficacia y eficiencia del mismo.

El seguimiento, la calidad y la supervisión del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento por parte de los Servicios Sociales Comunitarios, dentro de sus competencias,

cve: BOP-2019-308
Verificable en https://bop.dipujaen.es

vendrán dados por:

- Las revisiones propias que se produzcan en cuanto a modificación de Grado y Nivel, así como de Resolución de SAD y de Programa Individual de Atención de las personas usuarias del servicio, para lo que será necesario realizar visitas, entrevistas, así como elaboración de un proyecto de modificación del servicio.

- Las incidencias y quejas que se produzcan con la propia dinámica en el desarrollo y ejercicio del servicio, que requerirá la intervención de los trabajadores sociales en la resolución de las distintas situaciones que se puedan suceder.

- La realización de un seguimiento mediante llamadas telefónicas, visitas, entrevistas, cuestionarios, etc. de cara a estudiar, diagnosticar, evaluar y proponer las mejoras que en base a ello se consideren oportunas con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad a las personas beneficiarias del mismo.

Además contemplará por tanto las siguientes actuaciones:

- Visitas de seguimiento del profesional de referencia de la zona de trabajo social.
- Técnicas de recogida de datos como encuestas, entrevistas, cuestionarios, etc.
- Reuniones de coordinación del equipo o con la empresa prestadora del servicio.
- Calidad percibida por la persona usuaria y su familia, con respecto al servicio prestado.
- Incidencias.
- Rotación de personal y cambios de horarios.
- Sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones.

DISPOSICIONES:

Disposición primera:

Se faculta al Presidente del Excmo. Ayuntamiento de Andújar, conforme a derecho, de cuantas disposiciones fueren necesarias para la aplicación y desarrollo del presente reglamento.

Andújar, a 24 de Enero de 2019.- El Alcalde, FRANCISCO M. HUERTAS DELGADO.

cve: BOP-2019-308
Verificable en https://bop.dipujaen.es