

NORMA REGULADORA DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD) MUNICIPAL,
CONCEJALIA DE BIENESTAR, AYO. DE TORREJÓN DE ARDOZ

I. DEFINICIÓN. - Modalidad de asistencia social a nivel domiciliario, consistente en prestar una serie de atenciones de carácter doméstico y social a los individuos o familias que se hallen en situación de especial necesidad, para facilitar la autonomía personal en el medio habitual, evitando en las medidas de lo posible institucionalizaciones.

II. OBJETIVOS. - Los objetivos de esta modalidad de asistencia social a nivel domiciliario, son de dos tipos: generales y específicos.

a) Objetivos generales. Son:

a1) Facilitar la autonomía personal.

a2) Evitar internamientos innecesarios.

a3) Posibilitar la integración de los usuarios en el medio habitual de vida.

b) Objetivos específicos. Son:

b1) Proporcionar seguridad y tranquilidad al beneficiario y sus familiares.

b2) El enlace entre el usuario y el entorno sociofamiliar.

b3) Potenciar la autonomía personal.

b4) Prevenir situaciones de crisis personal y familiar.

b5) Prevenir situaciones de riesgo por razones de edad, discapacidad, dependencia o soledad.

b6) Mejorar la calidad de vida de los beneficiarios y sus familias.

III. ACTIVIDADES. - El servicio de ayuda a domicilio podrá destinarse a realizar las actividades de atención personal u hogar.

a) **De atención personal.** El servicio de ayuda a domicilio podrá consistir en:

1. Apoyo en la higiene o aseo personal: baño, cambio de ropa, lavado cabello y todo aquello que requiera la higiene habitual y atención especial al mantenimiento de la higiene personal para encamados o incontinentes a fin de evitar la formación de úlceras.
2. Apoyo a la movilización dentro del hogar, entre las que se incluye el levantar y acostar de la cama (servicio continuo o discontinuo), traslados de posición y ubicación en las dependencias del domicilio y en las salidas a la calle próximas al domicilio.
3. Adiestramiento en la realización de las actividades de la vida cotidiana en el entorno doméstico, que potencien la autonomía del beneficiario.
4. Ayuda para la ingestión de alimentos, para aquellos usuarios que no puedan comer por si mismos.
5. Ayuda para la toma de medicamentos prescritos por facultativo, estando excluidas las atenciones sanitarias auxiliares como curas, inyecciones, enfermería, podología.
6. Acompañamientos a visitas médicas, en casos de urgencia, a requerimiento de organismos oficiales o por necesidades familiares.



7. Acompañamientos desde el domicilio al transporte adaptado y viceversa.
8. Recogida y gestión de recetas y documentos relacionados con la vida diaria del beneficiario.

b) **Tareas de Atención en el hogar:** las actividades a desarrollar por el servicio de ayuda a domicilio a nivel doméstico han de estar vinculadas a tareas de atención personal, salvo en aquellos casos, que, por grave situación social, el técnico municipal estime procedente la concesión del servicio para la realización exclusiva de tareas de atención en el hogar. En todo caso la propuesta debe estar debidamente motivada en el informe social correspondiente.

Las tareas domésticas incluirán:

1. Limpieza de vivienda cotidiana. El técnico municipal podrá determinar la realización de limpiezas más profundas que vayan más allá de lo meramente cotidiano.
2. Lavado, repaso y planchado de ropa.
3. Realización de compras domésticas a cuenta del beneficiario.
4. Cocinado de alimentos en el hogar. Esta actividad se desarrollará siempre que el beneficiario no sea susceptible de acceder a un programa de servicio de comidas a domicilio, por su patología o ausencia de autonomía.
5. Recogida de alimentos preparados o servicios análogos servidos a domicilio.

6. Mantenimiento básico de utensilios domésticos y de uso personal que se presenten de manera imprevista y que el usuario por su limitación no pueda resolver, cuando no sea necesaria la intervención de un especialista.
7. Cualquier otra actividad necesaria para el normal funcionamiento del domicilio del usuario.

Igualmente, a través del servicio de ayuda a domicilio, se podrá favorecer la integración del beneficiario en otros programas de atención a las personas mayores que, en su caso, existan, previo cumplimiento de los requisitos preceptivos, principalmente en aquellos que tienen por objeto combatir o prevenir la soledad del mayor a través de un servicio de acompañamiento en domicilio o el fomento de su participación en actividades colectivas de ocio y/o culturales.

IV. BENEFICIARIOS. Con carácter general, podrán ser beneficiarios del servicio de SAD, todas las personas mayores de 65 años, o menores discapacitados que por su edad, estado de salud, soledad o aislamiento, precisen de este servicio para garantizar su atención y compañía y que reúnan los requisitos establecidos por el Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz. Con carácter excepcional, podrán beneficiarse del servicio, aquellos usuarios y/o familias, que atraviesan una situación de crisis sobrevenida, siempre que se encuentren en intervención social continuada. Para el acceso al servicio, el cual tendrá siempre carácter temporal, será obligatorio informe detallado y justificado del técnico de referencia.

No podrán contemplarse como titulares a las personas con limitaciones en su capacidad de comprensión y discernimiento, es decir, personas con enfermedades mentales graves, incluidas las demencias, o que presenten un grave déficit auditivo o de locución que dificulte la comunicación. No obstante, en dichos casos podrá considerarse el servicio como apoyo a cuidadores principales de estas personas.



V. REQUISITOS PARA SER BENEFICIARIO. Para ser beneficiario del servicio de ayuda a domicilio municipal, deberán concurrir los siguientes requisitos:

1. Edad. En atención a la edad podrán acceder al servicio de ayuda a domicilio, las siguientes personas:
 - a. Personas con 65 años, o más, con problemas de autonomía personal.
 - b. Personas menores de 65 años que padezcan alguna enfermedad invalidante, física, psíquica y/o sensorial, que limite el desenvolvimiento personal.
 - c. Menores de edad integrantes de un núcleo convivencial, que se encuentre en riesgo a consecuencia de una situación de crisis temporal u otras circunstancias que imposibiliten su adecuada atención en el entorno familiar.
2. Empadronamiento. Estar empadronado y residir legalmente en el municipio de Torrejón de Ardoz, al menos con dos meses de antigüedad respecto a la fecha de la solicitud del servicio. Cuando se trate de personas mayores que a lo largo del año roten periódicamente de domicilio, por residir por temporadas con sus hijos, será preciso que el beneficiario esté empadronado en el domicilio de uno de estos hijos en Torrejón de Ardoz.
3. Capacidad de física y psíquica. No padecer enfermedad o incapacidad psíquica o física que imposibilite el buen uso del servicio.

4. Convivencia. Vivir solo, o en convivencia con personas en situación similar, y/o con otras personas que se vean obligados a pasar la mayor parte del tiempo fuera del domicilio, por motivos laborales, de estudios o de salud, debidamente justificados y con previsión de perdurar en el tiempo, y que conlleve una ausencia equivalente, al menos a 1/3 del día. Este requisito no será exigible cuando la ayuda a domicilio tenga por objeto la atención de menores en riesgo.

5. Reconocimiento Grado de Dependencia. Haber solicitado el reconocimiento de la situación de dependencia, conforme la normativa vigente, y que:
 - a) El expediente esté en fase de tramitación por parte del órgano competente de Comunidad de Madrid y los informes médicos reflejen dolencias, limitaciones ..., susceptibles de derivar en un grado de dependencia igual o superior a I. Además, será preciso que, entre los servicios solicitados, del elenco de prestaciones vinculadas al reconocimiento como dependiente, se haya incluido el servicio de ayuda a domicilio o lista de acceso único a residencia.

 - b) O haya recaído ya resolución, en el expediente de reconocimiento de grado de dependencia, en virtud de la cual haya sido reconocido al menos un grado I de dependencia y que entre los servicios solicitados, del elenco de prestaciones vinculadas al reconocimiento como dependiente, se haya incluido el servicio de ayuda a domicilio o su inclusión en lista de acceso único a residencia.

 - c) Si el dependiente cuenta con el PIA (programa individualizado de atención): entre las prestaciones ha de estar incluida el servicio de



ayuda a domicilio o la inclusión en lista de acceso único a residencia.

Para acceder al servicio municipal será preciso:

- c1) Que el servicio de ayuda a domicilio no esté siendo prestado por Comunidad de Madrid por motivos ajenos al dependiente, o, en su caso, no haya sido adjudicado recurso residencial, manteniéndose en lista única de acceso, o habiendo sido adjudicada plaza centro residencial, no se haya producido el ingreso efectivo por causas ajenas al dependiente.

- c2) Y que, a consecuencia de lo anterior, el dependiente esté desasistido, con el consiguiente riesgo para el mismo.

No serán exigibles los requisitos vinculados al reconocimiento de grado de dependencia en los supuestos siguientes:

- a. Cuando el servicio tiene como beneficiario a menores de edad, en riesgo por situaciones de crisis temporal o circunstancias que imposibiliten su adecuada atención en el medio familiar. En este caso el servicio se prestará por el tiempo indispensable hasta solventar la situación determinante de su concesión. El plazo máximo de prestación del servicio será de 9 meses al año, con posibilidad de prórroga por otros tres, previa propuesta justificada formulada por el técnico municipal.

- b. Cuando el servicio tenga como beneficiario a un mayor, que, cumpliendo con los otros requisitos, se encuentre

temporalmente inserto en una crisis sobrevenida, que impida o dificulte su deambulaci3n o movilizaci3n. En este caso, el servicio se prestar3 durante el tiempo indispensable hasta solventar la situaci3n determinante de su concesi3n. El plazo de prestaci3n del servicio ser3 de un m3ximo de dos meses, con posibilidad de pr3rroga por otros dos, previa propuesta justificada, formulada por el t3cnico municipal.

El servicio de ayuda a domicilio municipal ser3 incompatible con cualquier prestaci3n econ3mica derivada del reconocimiento de grado de dependencia (PECEF, PVS.), salvo que el t3cnico de referencia, para la atenci3n y protecci3n del dependiente, valore la idoneidad de la prestaci3n de dicho servicio, debiendo justificar en su propuesta de resoluci3n la procedencia de su concesi3n con car3cter excepcional.

6. Idoneidad del recurso. Que la ayuda a domicilio sea el recurso id3neo y t3cnicamente adecuado.
7. Ingresos. Que la unidad familiar del solicitante no tenga ingresos brutos mensuales superiores, por todos los conceptos, per c3pita, al 279% IPREM (indicador p3blico de renta a efectos m3ltiples) vigente en cada momento.

A los presentes efectos se entender3 como unidad familiar tanto la constituida por una persona (el beneficiario), o por dos o m3s personas (entre ellas el beneficiario) que convivan, unidas entre s3, por relaci3n conyugal y/o an3loga, adoptiva o de parentesco por consanguinidad y/o afinidad hasta el primer grado en l3nea recta ascendente y/o descendente, comput3ndose los grados a partir del beneficiario directo de la prestaci3n.



8. Puntuación mínima por aplicación de criterios de valoración. Obtener, en aplicación del baremo referido en el apartado siguiente, la puntuación siguiente:

- a) Mínimo de 25 puntos en el apartado A: Autonomía personal/ familiar, para mayores de 65 años.
- b) Mínimo de 17 puntos en el apartado A: Autonomía personal/familiar, para menores de 65 años.
- c) Más de 18 puntos en el apartado B: Situación Sociofamiliar.
- d) En Situación Económica, apartado C, debe obtener, al menos, la puntuación mínima (2 puntos).

9. Condiciones del servicio. Aceptar las condiciones del servicio incluyendo la autorización a la empresa prestataria del servicio y/o personal municipal a acceder a su domicilio para la prestación de éste, para realizar su seguimiento, intervención y supervisión, en el marco de las funciones propias de los servicios sociales.

Además, si en aplicación de la legislación vigente, correspondiera al beneficiario del servicio el abono de precio público o contraprestación análoga, la prestación efectiva del servicio se supeditará a la emisión, por su parte, del documento de domiciliación bancaria de los recibos correspondientes.

10. Documentación. Aportar la documentación que acredita el cumplimiento de los requisitos exigidos en esta norma, cuando no fuera posible su obtención a través de consulta telemática de datos a través de las plataformas habilitadas al efecto, o haya sido denegada dicha consulta por el solicitante del servicio y no conste dicha documentación en el expediente que el solicitante tenga abierto en los Servicios

Sociales Municipales. Si realizada la consulta telemática, no se obtuviere la información acreditativa del cumplimiento de los requisitos exigidos en esta norma, se procederá a incoar el trámite de subsanación/mejora de la solicitud en los términos regulados en el artículo 68 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

11. Conformidad con el servicio. Reconocido el derecho al servicio, el beneficiario deberá dar su conformidad a través del documento de conformidad con el servicio, habilitado al efecto.

12. Abono precio público. Abonar puntualmente las cuotas que, en concepto de precio público, pudieran corresponderle en aplicación de la normativa local vigente en cada momento.

VI. CRITERIOS DE VALORACIÓN. Tienen por objeto:

- Determinar el acceso al servicio -> el solicitante, en aplicación de los criterios que seguidamente se indican, deberá alcanzar, al menos, la puntuación exigida en la disposición V apartado 8.
- Determinar el orden de prelación u orden en el acceso al servicio, reconocido el derecho al mismo.



Los criterios de valoración son los siguientes:

APARTADO A: AUTONOMÍA PERSONAL/FAMILIAR

Ítem	A-1. Mayores de 65 años	A (*)	IT (*)	IC (*)	ICI (*)
1	Alimentación	0	4	6	8
2	Aseo Personal	0	4	6	8
3	Vestirse / Desvestirse	0	4	6	8
4	Control de esfínteres	0	4	6	8
5	Desenvolvimiento en la realización de actividades domésticas cotidianas	0	2	4	6
6	Ropa (colada).	0	2	4	6
7	Deambulación / Movilización	0	2	4	6
	A-2. Menores de 65 años	Sin riesgo	Riesgo leve	Riesgo severo	Grave riesgo
8	Dificultades para la organización domestica: alimentación, aseo, vestido, cumplimientos horarios y rutinas básicas, elaboración adecuada de comidas, tareas domésticas, gestión del presupuesto familiar, etc. Crisis familiares sobrevenidas de carácter temporal.	0	10	17	25

(*)

A: Autónomo. No necesita apoyo para la realización de actividades básicas de la vida diaria.

IT: Necesita apoyo intermitente y limitado, al menos una vez al día para la realización de actividades básicas de la vida diaria.

IC: Necesita apoyo indispensable y continuo, dos o tres veces al día, para la realización de actividades básica de la vida diaria.

ICI: Necesita apoyo indispensable de terceras personas y continuo varias veces al día para la realización de actividades básicas de la vida diaria

APARTADO B: SITUACIÓN SOCIOFAMILIAR

Ítem	B-1. Mayores de 65 años	Puntos
10	* Vive solo. No tiene apoyo familiar ni social. Inexistencia de cuidadores. * Convive con otra/s persona/s con discapacidad, sin apoyos familiares ni sociales. * Convive con persona/s en situación similar a la suya sin apoyos familiares ni sociales.	28
11	Tiene apoyo familiar/social pero no cubre totalmente sus necesidades (debido a obligaciones laborales, residencia o trabajo en otro municipio, cargas familiares, cuidador con problemas de salud no invalidantes y/o deterioro personal, familiar, psicosocial).	18
12	Tiene familia que le presta atención regularmente y cubre sus necesidades temporalmente	8
13	Se encuentra suficientemente atendido y no requiere el servicio.	0
	B-2 Menores de 65 años	Puntos
14	Familia en situación de crisis / conflicto que afecta a menores.	25
15	Persona sola sin apoyo familiar ni social.	20
16	Se encuentra suficientemente atendido y / o su situación personal / familiar no requiere el servicio	0

APARTADO C: SITUACIÓN ECONÓMICA UNIDAD CONVIVENCIAL

INGRESOS MENSUALES PER CÁPITA	Puntos
Hasta 376,48 €	20
376,48€ - 537,84€	18
537,84€ - 645,4€	16
645,40€ - 752,97€	14
752,97€ - 860,54€	12
860,54€-968,11€	10
968,11€-1075,68€	8
1075,68€-1183,24€	6
1183-24€-1290,81€	4
1290,81€-1398,38€	2
1398,38€-1505,95€	0



Los ingresos mensuales per cápita se calcularán tomando como referencia la suma de los ingresos brutos anuales, cualquier que sea su naturaleza, que percibe la unidad familiar de convivencia, prorrateados en doce mensualidades, y el resultado, dividido por el número de miembros que la componen.

VII. PROCEDIMIENTO. El expediente administrativo podrá iniciarse a instancia de parte o de oficio.

1. A INSTANCIA DE PARTE:

El expediente se iniciará en virtud de solicitud formulada por el interesado o por persona en su nombre, según modelo oficial en cada momento, a presentar en el Registro Municipal del Centro de Servicios Sociales de la Concejalía de Bienestar, Ayto. de Torrejón de Ardoz. En dicha solicitud deberán constar, como mínimo los datos siguientes:

a. Datos personales:

- Del solicitante y en su caso, representante, con expresa mención del domicilio a efectos de notificaciones y firma.
- De los miembros que integran la unidad familiar de convivencia, mayores de 16 de años y firma.

b. Documentación:

La formalización de la solicitud lleva implícita autorización a los Servicios Sociales del Ayto. de Torrejón de Ardoz, a realizar consulta por medios electrónicos de datos

relacionados con el cumplimiento de los requisitos por la presente norma determinantes del derecho de acceso al servicio (referidos a todos los miembros de la unidad familiar de convivencia mayores de 16 años). En virtud de lo preceptuado por el art. 28.2 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la consulta por medios electrónicos podrá realizarse, salvo desautorización expresa y por escrito. Para el supuesto de que el Ayto. de Torrejón de Ardoz haya sido desautorizado para la consulta telemática, la solicitud del servicio deberá acompañarse de la documentación sobre la que no existe autorización de consulta. La documentación a unir a la solicitud será la siguiente:

b.1 Documentos sobre los que se ha desautorizado la consulta por medios electrónicos. Estos podrán ser:

- b1.1) Documento de identificación personal de los miembros de la unidad familiar y del destinatario del servicio.
- b1.2) Justificante de empadronamiento del destinatario del servicio y/o, en su caso, de al menos uno de los hijos conviva en el municipio, referido al domicilio en el que dicho servicio debe ser prestado.
- b1.3) Justificantes de ingresos de todos los miembros de la unidad familiar mayores de 16 años: nóminas, o en su defecto certificado del Servicio Regional de Empleo y/o SEPE de inscripción como demandantes de empleo, renovado y sellado, y justificante de la percepción o no de la prestación o subsidio por desempleo, o renta activa inserción, o de cualquier otra de naturaleza análoga; recibos de pensiones, o en su defecto certificación negativa; informe de vida laboral; declaración de la



renta del último ejercicio fiscal o, en su caso, certificación negativa; declaración jurada o promesa en la que consta carencia de ingresos o cuantía de las rentas de la unidad familiar cuando no exista otra acreditación; o cualquier otro documento del que se pueda deducir la existencia o carencia de ingresos económicos.

b1.4) Certificados de discapacidad.

b1.5) Resolución y/o Grado de dependencia

b1.6) Certificado de nacimiento, matrimonio o defunción.

b.2 Documentos sobre los que no es posible consulta telemática. A tenor de la situación del solicitante y su unidad de convivencia, deberá acompañarse a la solicitud, la siguiente documentación:

b2.1) A falta de empadronamiento en el domicilio en el que se prestará el servicio o cuando existe rotación entre diversos domicilios en el municipio: declaración jurada haciendo constar la residencia continuada en Torrejón de Ardoz. A los presentes efectos se entenderá como residencia continuada aquella que ocupe al menos 8 meses del año.

b2.2) Si la tramitación del expediente de dependencia se ha realizado en una Comunidad Autónoma diferente de Madrid por razón del empadronamiento, deberá aportar con su solicitud copia registrada de

la solicitud de reconocimiento de grado de dependencia o resolución recaída en el mismo y PIA.

b2.3) Ante ausencia de justificantes o documentos acreditativos de los ingresos de la unidad familiar de convivencia: declaración jurada de carencia o cuantía de ingresos.

b2.4) En parejas de hecho o de derecho, en supuestos de separación/divorcio: sentencia y convenio regulador, y en supuesto de estar abonando pensiones compensatorias o de alimentos, original y copia del recibo de abono de la misma.

b.3 Documentos a aportar en todo caso con la solicitud. Documentos acreditativos del cumplimiento de los requisitos determinantes del derecho al servicio, no incluidos en los apartados anteriores. Entre estos:

b3.1) Informe médico detallado en el que conste las limitaciones del posible beneficiario del servicio.

b3.2) Cualquier otro documento que el solicitante considere necesario para acreditar su situación social, familiar, económica o médica, o aquellos que, en marco de la intervención social en el centro de servicios sociales municipales, haya sido solicitado a juicio técnico.

Presentada la solicitud y sus documentos, en forma y plazo, procederá a ser valorada por un técnico en trabajo social, quien, previa las gestiones de comprobación que estime convenientes, emitirá informe motivado en el que se recogerá la propuesta de concesión o denegación del servicio. De la propuesta técnica de resolución se dará



traslado al Concejal/a Delgado/a con competencias en Servicios Sociales para que dicte la resolución procedente, la cual será notificada al interesado en los términos exigido en la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (art. 40, siguientes y concordantes).

2. **DE OFICIO.** El expediente se iniciará a propuesta de técnico de los servicios sociales, a través de informe social en el que justifique la necesidad de la prestación del servicio de ayuda a domicilio, a tenor de la situación social, la vulnerabilidad o riesgo del beneficiario, y la ausencia de apoyos familiares. Formulada la propuesta de resolución, el procedimiento seguirá el trámite descrito en el apartado anterior.

Cualquiera que sea la forma de iniciar el expediente, será de aplicación lo dispuesto en los arts. 58, siguientes y concordantes de la Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo común de las Administraciones Públicas.

VIII. CAUSAS DE DENEGACIÓN/ EXTINCIÓN DEL DERECHO AL SERVICIO

La denegación del derecho a la prestación del servicio o su extinción, reconocido el derecho al mismo, podrá acordarse por los motivos siguientes:

1. No cumplir con los requisitos exigidos en la presente normativa, incluida la negativa a domiciliar el abono de las cuotas que en concepto de precio público sean por cuenta del beneficiario.
2. Falseamiento u ocultación de datos para obtener o conservar el derecho a la prestación del servicio.

3. Dificultar la labor técnica de valoración de la solicitud.
4. Desaparición de las circunstancias que dieron origen a su concesión. Entre estas se incluirá el traslado del domicilio fuera del municipio o la ausencia de residencia continuada en el mismo.
5. Que las funciones para las que solicita el servicio de ayuda a domicilio no estén contempladas como funciones propias del servicio.
6. Mal uso intencionado del servicio, entendiendo como tal, los intentos y/o exigencias para que sean realizadas labores distintas a las prestaciones propias del mismo; la falta de respeto, amenazas, coacción ..., a las personas que prestan el servicio o al personal municipal encargados de informar, gestionar, intervenir, proponer y/o conceder la prestación municipal.
7. El desistimiento en la tramitación de la solicitud de reconocimiento de situación de dependencia.
8. La caducidad del expediente por solicitud de reconocimiento de situación de dependencia.
9. Que en el expediente de reconocimiento de situación de dependencia recaiga resolución reconociendo un grado inferior a "I".
10. Que por parte del interesado no se haya incluido en el catálogo de prestaciones solicitadas en virtud del reconocimiento de la situación de dependencia el servicio de ayuda a domicilio o acceso a lista única de residencia, o que éste no conste reconocido en el PIA.



11. Que por aplicación del PIA, pase a ser prestado el servicio por la empresa asignada a tal efecto por Comunidad de Madrid, en virtud de los acuerdos de colaboración vigentes en cada momento.
12. Por fallecimiento del beneficiario del servicio.
13. Renuncia expresa del beneficiario.
14. Por finalización del período temporal por el que fue concedido.
15. Por suspensión del servicio, por causa imputable al beneficiario, por plazo de cuatro meses consecutivos o cinco meses alternos, a lo largo de un periodo de 12 meses a contar desde la suspensión.
16. Por transcurso del plazo de suspensión temporal derivado del impago de cuotas de precio público.
17. Por cualquier otra causa justificada, a criterio técnico o por aplicación de otra norma de ámbito comunitario o estatal o derivada de los acuerdos de colaboración suscritos entre administraciones.

Corresponderá al técnico de los servicios sociales emitir propuesta de resolución, en su caso, denegatoria del servicio o de extinción de servicio previamente concedido, siendo esta propuesta trasladada, para que se dicte la resolución procedente, al Concejal/a Delegado/a con competencias en materia de Servicios Sociales.

IX. SUSPENSIONES TEMPORALES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Se procederá a la suspensión temporal en aquellas situaciones en las que con carácter transitorio exista imposibilidad de prestar el servicio. Procederá la suspensión temporal por:

- a) Ausencia del beneficiario, en el domicilio de prestación del servicio, motivada por situación sobrevenida y sin comunicación previa de esta circunstancia a los Servicios Sociales municipales o entidad prestataria del servicio. La suspensión temporal producirá efectos durante plazo máximo de treinta días y se reiniciará en su prestación de forma automática desaparecida la causa que lo motivó.
- b) Ausencia del beneficiario en el domicilio de prestación del servicio, por motivos particulares, existiendo comunicación previa de esta circunstancia a los Servicios Sociales municipales o entidad prestataria del mismo, por plazo superior a un mes e inferior a 2 meses. El servicio se reiniciará en su prestación de forma automática cumplido el plazo de ausencia.
- c) Por impago, total o parcial, de dos cuotas del precio público correspondientes a dos o más mensualidades consecutivas, o de tres o más cuotas, correspondientes a mensualidades no consecutivas. La suspensión será resuelta por el Concejal/a Delegado/a, a propuesta del técnico de referencia en informe adecuadamente motivado.
- d) Por falta de respeto u otras causas similares hacia la auxiliar y/o técnicos que prestan el servicio, mientras se esclarecen los hechos acontecidos, siempre que exista antecedentes de actos similares o que por la relevancia de los hechos sea aconsejable dicha suspensión.



X. DERECHOS Y DEBERES DE LOS BENEFICIARIOS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA MUNICIPAL

A) SON DEBERES DE LOS BENEFICIARIOS Y FAMILIARES CONVIVIENTES

1. Cumplir con los requisitos de cuidado y uso diligente del servicio.
2. Respetar al personal vinculado al servicio.
3. Facilitar la labor del personal municipal en el desarrollo de sus intervenciones profesionales y el respeto a los mismos.
4. Comunicar los cambios habidos en las circunstancias que determinaron la concesión del servicio desde el inicio de la prestación.
5. Comunicar las ausencias del domicilio con al menos 24 horas de antelación (salvo causa justificada y sobrevenida). El incumplimiento del deber de preaviso conllevará en todo caso la obligación de abono del precio público vigente.
6. Abonar las cuotas por concepto de precio público.
7. Aquellos que sean impuestos por la legislación complementaria en virtud de leyes autonómicas o estatales, así como por lo estipulado en los convenios de colaboración entre administraciones.

B) SON DERECHOS DE LOS BENEFICIARIOS

1. A ser atendidos con eficacia, respetando su individualidad como persona.
2. A reclamar, en caso de cualquier conflicto, y recibir la información y atención adecuadas.
3. A conocer la normativa que regula el servicio de ayuda a domicilio.

4. Aquellos que sean reconocidos por legislación complementaria en virtud de leyes autonómicas o estatales, así como por lo estipulado en los convenios de colaboración entre administraciones.

XI. ENTRADA EN VIGOR

La presente normativa entrará en vigor al día siguientes de su aprobación, quedando derogadas aquellas otras normas a nivel municipal vigentes con anterioridad y, se aplicará a las solicitudes del servicio presentadas a través del registro municipal a partir de 1 de marzo de 2020.