



**ALMERÍA**  
CIUDAD

**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALMERÍA**

**DELEGACIÓN DE ÁREA DE INTEGRACIÓN SOCIAL, PROGRAMAS, PARTICIPACIÓN,  
DISTRITOS Y JUVENTUD**

**ORDENANZA DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DEL EXCMO.  
AYUNTAMIENTO DE ALMERÍA**



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALMERÍA**

**DELEGACIÓN DE ÁREA DE INTEGRACIÓN SOCIAL, PROGRAMAS, PARTICIPACIÓN,  
DISTRITOS Y JUVENTUD**

**ÍNDICE:**

**EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

**CAPITULO I**

**DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 1. Objeto y ámbito de actuación

Artículo 2. Concepto

Artículo 3. Personas Destinatarias

Artículo 4. Finalidad

Artículo 5. Objetivos

Artículo 6. Características

Artículo 7. Promoción de la igualdad de género.

**CAPITULO II**

**ACCESO Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Artículo 8. Criterios técnicos para la prescripción.

Artículo 9. Acceso

Artículo 10. Procedimiento y admisión

Artículo 11. Solicitud y documentación.

Artículo 12. Valoración/tramitación

Artículo 13. Resolución

Artículo 14. Modalidades de actuación

Artículo 15. Intensidad del servicio

Artículo 16. Horario

**CAPÍTULO III**

**DERECHOS Y DEBERES**

Artículo 17. Derechos

Artículo 18. Deberes



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALMERÍA**

**DELEGACIÓN DE ÁREA DE INTEGRACIÓN SOCIAL, PROGRAMAS, PARTICIPACIÓN,  
DISTRITOS Y JUVENTUD**

**CAPITULO IV**

**GESTIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO**

Artículo 19. Gestión del servicio.

Artículo 20. Recursos Humanos

Artículo 21 Coordinación

**CAPITULO V**

**SISTEMA DE FINANCIACIÓN**

Artículo 22. Coste del servicio

Artículo 23. Financiación

Artículo 24. Participación de la persona usuaria

**CAPITULO VI**

**REVISIÓN Y EXTINCIÓN**

Artículo 25 Revisión

Artículo 26. Modificación

Artículo 27. Suspensión

Artículo 28. Extinción

**CAPITULO VII**

**CALIDAD**

Artículo 29. Calidad

**Disposición transitoria única**

**Disposición derogatoria única. Derogación normativa**

**Disposición final primera**

**Disposición final segunda**



## **EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALMERÍA**

### **DELEGACIÓN DE ÁREA DE INTEGRACIÓN SOCIAL, PROGRAMAS, PARTICIPACIÓN, DISTRITOS Y JUVENTUD**

#### **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

El Servicio de Ayuda a Domicilio es un servicio público de carácter social que responde a derechos subjetivos de las personas y/o unidades de convivencia que lo necesiten y se encuentra regulado, tanto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia y Ley 9/2016 de Servicios Sociales de Andalucía, como una prestación garantizada, dentro del término municipal de Almería.

La Orden de 27 de julio de 2023, de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, por la que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA de 28 de julio de 2023), modificada por el Decreto-ley 3/2024, de 6 de febrero, por el que se adoptan medidas de simplificación y racionalización administrativa para la mejora de las relaciones de los ciudadanos con la Administración de la Junta de Andalucía y el impulso de la actividad económica en Andalucía, responde a la necesidad de actualizar la regulación del servicio aprovechando la experiencia adquirida en su aplicación mediante la colaboración de las administraciones autonómica y local durante más de una década, introduciendo reajustes y mejoras necesarias que se han de exigir para su gestión. Las novedades introducidas aportan flexibilidad en aspectos que mejorarán su organización, tales como la agilización del procedimiento en el acceso al servicio; el mantenimiento del régimen jurídico relativo a la acreditación de las entidades, la determinación de los derechos y deberes del personal auxiliar de ayuda a domicilio y la inclusión de la figura del personal coordinador del servicio, entre otras cuestiones.

Conforme a lo dispuesto en los artículos 6, 9 y 18 de la Orden, el servicio se configura como una esfera de actuación administrativa cuya titularidad corresponde a las Administraciones Públicas de Andalucía, y su acceso se realizará a través de los Servicios Sociales Comunitarios de las Entidades Locales, como primer nivel de atención del Sistema Público de Servicios Sociales, de acuerdo con los criterios establecidos en la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía. El Servicio de Ayuda a Domicilio es de titularidad y responsabilidad pública y su gestión es competencia propia de las Entidades Locales, quienes podrán gestionarlo de forma directa o indirecta, en régimen de concierto social previsto en la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, y su normativa de desarrollo, o en el marco de la normativa de contratación del sector público,



## **EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALMERÍA**

### **DELEGACIÓN DE ÁREA DE INTEGRACIÓN SOCIAL, PROGRAMAS, PARTICIPACIÓN, DISTRITOS Y JUVENTUD**

garantizando, en todo caso, los principios de igualdad y no discriminación, publicidad y transparencia.

En virtud de estas competencias, el Ayuntamiento de Almería ha venido gestionando el servicio de ayuda a domicilio del municipio de Almería, regulando las condiciones de prestación del mismo a través de la Ordenanza Reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio del Excmo. Ayuntamiento de Almería aprobada por Acuerdo del Pleno Municipal con fecha 19 de diciembre de 2008 y publicada en el B.O.P. nº 73, de 17 de abril de 2009 y la Ordenanza número 41 Fiscal Reguladora de la Tasa por la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio aprobada por Acuerdo del Pleno de 29/09/2008 y publicada en el Boletín Oficial de la Provincia de 25 de noviembre de 2008.

El artículo 42.2 k) de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía reconoce el Servicio de Ayuda a Domicilio de los Servicios Sociales Comunitarios no vinculados a la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, como una prestación garantizada del Sistema Público de Servicios Sociales, cuyo reconocimiento tiene el carácter de derecho subjetivo, resultando exigible por los ciudadanos y su provisión es obligatoria por las Administraciones Públicas en los términos y condiciones establecidas en el Catálogo de Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía y en el ejercicio de las competencias propias en materia de servicios sociales que les atribuyen el Estatuto de Autonomía de Andalucía y la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía.

En este sentido, el desarrollo normativo de los últimos años, junto con la evolución de la necesidades sociales y del modelo de atención, hacen necesario actualizar el marco regulador del servicio en el Excmo. Ayuntamiento de Almería aconsejando que, sea cual sea la vía de acceso el Servicio que se presta, éste tenga la misma regulación y se equiparen en la medida de lo posible, formulando propuestas que permitan mejorar la gestión, la eficiencia y la eficacia del Servicio, homogeneizando su prestación y su regulación.

Con ese espíritu se ha elaborado la presente Ordenanza, en el que se fijan, entre otros aspectos, los sistemas de acceso y prestación del servicio, derechos y deberes de los usuarios, gestión y funcionamiento del servicio y el sistema de financiación, con el coste del servicio.



## **EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALMERÍA**

### **DELEGACIÓN DE ÁREA DE INTEGRACIÓN SOCIAL, PROGRAMAS, PARTICIPACIÓN, DISTritos Y JUVENTUD**

#### **CAPITULO I.**

#### **DISPOSICIONES GENERALES**

##### **Artículo 1. Objeto y ámbito de actuación**

La presente Ordenanza tiene por objeto regular el Servicio de Ayuda a Domicilio en el Excelentísimo Ayuntamiento de Almería, como una prestación garantizada del Sistema Público de Servicios Sociales, siendo su ámbito de aplicación el municipio de Almería

##### **Artículo 2. Concepto**

Se entenderá por Servicio de Ayuda a Domicilio, una prestación de servicio, realizada preferentemente en el domicilio, que proporciona, mediante personal cualificado y supervisado, un conjunto de actuaciones preventivas, integradoras, sociales, de apoyo y cuidado a las personas y unidades familiares o de convivencia con dificultades para permanecer o desenvolverse en su medio habitual.

##### **Artículo 3. Personas Destinatarias**

Podrán ser destinatarias del Servicio de Ayuda a Domicilio las personas y, en su caso, las unidades familiares o de convivencia que residan en el municipio de Almería, siempre que concurren necesidades de apoyo para la permanencia en su entorno habitual.

El acceso al servicio podrá producirse:

- a)** A través de resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención (PIA), en el marco de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- b)** Como servicio no vinculado al Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, a través de los Servicios Sociales Comunitarios de referencia. Podrán ser beneficiarias aquellas personas que carezcan de autonomía, de forma temporal o permanente, para la realización de las actividades básicas de la vida diaria, o que precisen apoyo para su inclusión social.

En los supuestos de acceso como servicio no vinculado a la Ley 39/2006, las personas solicitantes o, en su caso, su unidad familiar o de convivencia, deberán encontrarse



## **EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALMERÍA**

### **DELEGACIÓN DE ÁREA DE INTEGRACIÓN SOCIAL, PROGRAMAS, PARTICIPACIÓN, DISTRITOS Y JUVENTUD**

empadronadas en el municipio de Almería.

#### **Artículo 4. Finalidad**

El Servicio de Ayuda a Domicilio tiene como finalidad la mejora de la calidad de vida, la promoción de la autonomía personal para facilitar la permanencia y la inclusión social de las personas en su medio habitual, la prevención de las situaciones que puedan motivar un deterioro físico o psíquico y la intervención en situaciones de riesgo social o desprotección.

#### **Artículo 5. Objetivos**

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

#### **Artículo 6. Características**

El Servicio de Ayuda a Domicilio tiene las siguientes características:

- a) Centrado en la persona y en su unidad familiar o de convivencia: desde un enfoque de desarrollo positivo y con la participación de la persona en el proceso de atención, fomentando y evidenciando la diversidad, y respetando los derechos humanos.
- b) Público: su titularidad y responsabilidad corresponde a las Administraciones Públicas de



## **EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALMERÍA**

### **DELEGACIÓN DE ÁREA DE INTEGRACIÓN SOCIAL, PROGRAMAS, PARTICIPACIÓN, DISTRITOS Y JUVENTUD**

Andalucía.

c) **Carácter integral y continuidad en la atención:** considera todos los aspectos o circunstancias que inciden en las necesidades de las personas o unidades familiares o de convivencia, su seguimiento y evaluación de resultados.

d) **Normalizador:** posibilita la atención de las personas en su entorno habitual, preferentemente en el domicilio, articulando, cuando la permanencia en el domicilio no resulte viable, alternativas residenciales idóneas.

e) **De proximidad:** por su despliegue territorial, allí donde reside la ciudadanía.

f) **Integrador:** facilita la relación de las personas y unidades de convivencia con su red social y comunitaria, a través, entre otras, de la participación en actividades de ocio y de estimulación cognitiva, favoreciendo la adquisición y desarrollo de conocimientos, capacidades y habilidades de la persona o grupos de convivencia; fortaleciendo sus redes, su capacidad de adaptación y prevención de posibles situaciones de riesgo.

g) **Preventivo:** trata de evitar y detener situaciones de deterioro o internamientos innecesarios, impulsando la competencia y la autonomía personal.

h) **Transitorio:** Dado que el servicio se establece para la atención a la persona en un periodo de tiempo determinado, será revisable, mediante el seguimiento y evaluación del mismo. Este periodo de tiempo será determinado en el proyecto de intervención social establecido en el acceso al sistema por la vía de no dependencia.

i) **Técnico:** se presta de manera supervisada por un equipo interdisciplinar y cualificado a través de un proyecto de intervención social.

j) **Coordinación interadministrativa:** valora las necesidades de las personas usuarias, tanto en el ámbito de los servicios sociales o sanitarios, así como en cualquier otro ámbito.

k) **Calidad:** se promueve la mejora continua del servicio a través de un sistema de acreditación y de evaluación permanente de los resultados y formación continua de las personas profesionales.



## **EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALMERÍA**

### **DELEGACIÓN DE ÁREA DE INTEGRACIÓN SOCIAL, PROGRAMAS, PARTICIPACIÓN, DISTRITOS Y JUVENTUD**

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

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

## **CAPITULO II**

### **ACCESO Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

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

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

- a) Situación de dependencia reconocida por el órgano competente.
- b) Situación de discapacidad física, psíquica o sensorial reconocida por el órgano competente.
- c) Dificultades personales especiales, previa valoración técnica de la situación biopsicosocial de la persona.
- d) Situación social previa valoración de la red de apoyo de la persona o unidad familiar o de convivencia, la composición de esta y su grado de implicación en la mejora de la situación.
- e) Características de la vivienda habitual, previa valoración de las condiciones de salubridad, accesibilidad y habitabilidad de la misma.

#### **Artículo 9. Acceso**

El acceso al Servicio de Ayuda a Domicilio se realizará a través de los Servicios Sociales Comunitarios del Excmo. Ayuntamiento de Almería, como primer nivel de atención del Sistema Público de Servicios Sociales, de acuerdo con los criterios establecidos en la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía.

El acceso al Servicio de Ayuda a Domicilio podrá derivarse de **las siguientes situaciones:**

- a) Tener prescrito el servicio en la resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención como modalidad de intervención más adecuada de entre los servicios y prestaciones recogidas



## **EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALMERÍA**

### **DELEGACIÓN DE ÁREA DE INTEGRACIÓN SOCIAL, PROGRAMAS, PARTICIPACIÓN, DISTRITOS Y JUVENTUD**

en el catálogo descrito en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre.

b) Como servicio no vinculado a la Ley de Dependencia 39/2006 de 14 de diciembre, cuando la persona no tiene reconocida la situación de dependencia o, teniéndola, no está recibiendo una prestación de dependencia. En este caso, La prescripción del servicio se efectuará mediante el procedimiento reglado establecido por las Entidades Locales, de conformidad con lo instrumentos de gestión del servicio aprobados por las mismas.

A estos efectos, se priorizará el acceso, de aquellos casos de **“extrema y urgente necesidad”** que requieran de un apoyo temporal, que no cuenten con cobertura y cuya desatención pueda ocasionar un daño irreparable, véase entre otras, las siguientes situaciones:

- Situaciones que afecten a familias y menores.
- Situaciones graves sobrevenidas que limiten la capacidad personal o social.

En estos supuestos, la prestación tendrá carácter temporal fijado en tres meses, prorrogable hasta un máximo de un año.

Con independencia de la modalidad de acceso, el/la profesional del trabajo social del Centro de Servicios Sociales Comunitarios que corresponda, elaborará un plan de actuación de acuerdo a la valoración diagnóstica donde queden reflejadas las actuaciones a realizar durante la prestación del servicio, la intensidad y el horario establecido.

#### **Artículo 10. Procedimiento y admisión.**

El procedimiento para la concesión del Servicio de Ayuda a Domicilio podrá iniciarse directamente por el sistema de Dependencia o a instancia de la persona interesada o de su representante legal.

1. Procedimiento de admisión derivada del Sistema de Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia: En este caso, la admisión se realizará en los plazos y términos previstos en la Resolución aprobatoria del PIA. Será el/la profesional del trabajo social de los Servicios Sociales Comunitarios quien, una vez recepcionada dicha resolución, iniciará el procedimiento para la asignación del recurso.

2. Procedimiento de admisión al Servicio de Ayuda a Domicilio no vinculado a la Ley de



## **EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALMERÍA**

### **DELEGACIÓN DE ÁREA DE INTEGRACIÓN SOCIAL, PROGRAMAS, PARTICIPACIÓN, DISTRITOS Y JUVENTUD**

Dependencia 39/2006: La admisión se realizará de acuerdo con los criterios establecidos al efecto.

En este caso, se contemplarán las siguientes situaciones:

a) Situaciones de familias y menores:

- Problemáticas por enfermedades raras de los menores y / o cuidadores.
- Problemáticas por partos múltiples.
- Semi-abandono de los menores por situaciones graves de conflicto familiar.

b) Situaciones graves sobrevenidas limitadoras de la capacidad personal y social:

- Situaciones de abandono.
- Personas en situación de dependencia o pendiente de valoración/asignación de recurso, a los que se les haya tramitado PTP. (Protocolo de Tramitación Preferente).
- Situación sobrevenida por accidente.

Una vez comprobado que las personas solicitantes cumplen con alguno de los requisitos enumerados en el apartado anterior, es preciso el uso del baremo publicado en la Orden de SAD de 27 de Julio de 2023, ANEXO I, BAREMO DE ACCESO AL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO NO VINCULADO A LA LEY 39/2006, DE 14 DE DICIEMBRE. Con carácter general, se establece que la puntuación mínima para su acceso será de 45 puntos, quedando excluidos todos aquellos casos que no alcancen la misma, sin perjuicio de que puedan contemplarse excepciones debidamente justificadas.

#### **Artículo 11. Solicitud y documentación.**

En las situaciones recogidas en el artículo 10, apartado 2, la solicitud de acceso al Servicio de Ayuda a Domicilio no vinculado a la Ley de Dependencia, serán presentadas en las oficinas de registro municipales, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Se acuerda que en todo caso la documentación que acompañará a la solicitud será la que a continuación se enumera. Sin



## **EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALMERÍA**

### **DELEGACIÓN DE ÁREA DE INTEGRACIÓN SOCIAL, PROGRAMAS, PARTICIPACIÓN, DISTRITOS Y JUVENTUD**

perjuicio de que, el trabajador/a social pueda solicitar cualquier otro documento que estime pertinente durante la tramitación del expediente:

- Solicitud conforme a modelo normalizado.
- Certificado de empadronamiento.
- Fotocopia del D.N.I. del solicitante y su unidad de convivencia.
- Fotocopia del Libro de Familia.
- Justificante de ingresos de la Unidad Convivencial.
- Certificación de tributación de Hacienda.
- Las personas que padezcan alguna discapacidad, presentarán certificado de la Delegación Provincial donde se reconozca la citada discapacidad.
- Informe médico acreditativo de la situación sanitaria manifiesta.

La acreditación de estos documentos tendrá carácter obligatorio; la falta de alguno de ellos dará lugar a requerimiento de subsanación conforme Ley 39/2015.

#### **Artículo 12. Valoración/tramitación**

Recibida la solicitud, el/la Trabajador Social de referencia de los Servicios Sociales Comunitarios correspondientes, estudiará y evaluará la solicitud con el fin de elaborar un Informe que tenga por objeto valorar la situación personal, familiar y social de la persona solicitante, a fin de fundamentar técnicamente la concesión o denegación del servicio, su intensidad y las características del mismo, de acuerdo con los criterios establecidos en la presente Ordenanza.

Una vez evaluada la situación de la persona solicitante:

- a) Si se determina que el servicio no es idóneo, se elevará al Órgano competente la propuesta de no concesión para su notificación al interesado.
- b) Si se determina que el servicio es idóneo, se procederá a remitirlo al Órgano competente para su aprobación por Junta de Gobierno, así como a la elaboración del Plan de actuación correspondiente.



## EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALMERÍA

### DELEGACIÓN DE ÁREA DE INTEGRACIÓN SOCIAL, PROGRAMAS, PARTICIPACIÓN, DISTRITOS Y JUVENTUD

#### Artículo 13. Resolución

1. Las resoluciones serán motivadas en todo caso y las estimatorias expresarán, además, la intensidad del servicio, la aportación económica de la persona beneficiaria y la fecha de inicio del servicio. En el supuesto del servicio de centros de día y residencias, se indicará la tipología de plaza asignada, y el periodo de prueba, así como sus efectos, en caso de no superarlo.

2. Las resoluciones se notificarán a las personas interesadas o sus representantes, en forma y por cualquiera de los medios que permitan tener constancia de su recepción.

El plazo máximo para dictar resolución expresa en el procedimiento para la tramitación de los servicios será de tres meses, desde la fecha en que la solicitud ha tenido entrada en el registro del órgano competente para su tramitación.

#### Artículo 14. Modalidades de actuación

La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio comprende dos modalidades de actuación:

**a) Atención personal:** Son aquellas actividades y tareas que revierten directamente en la persona usuaria, dirigidas a mejorar su calidad de vida, prevenir las situaciones que puedan motivar su deterioro físico o psíquico, o la exclusión social, atender las necesidades de su vida diaria, promover y mantener su autonomía personal, fomentar hábitos adecuados de conducta y a adquirir habilidades básicas tanto para el desenvolvimiento personal como de la unidad familiar o de convivencia en el domicilio y en su relación con la comunidad.

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

a) Relacionados con la higiene personal:

1.ª Fomentar hábitos de higiene adecuados.

2.ª Aseo e higiene personal, incluido el cambio de ropa personal y de cama.

3.ª Vestir o ayuda en el vestir.

b) Relacionados con la alimentación:



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALMERÍA**

**DELEGACIÓN DE ÁREA DE INTEGRACIÓN SOCIAL, PROGRAMAS, PARTICIPACIÓN,  
DISTRITOS Y JUVENTUD**

1.<sup>a</sup> Ayuda o dar de comer y beber.

2.<sup>a</sup> Control de la alimentación y fomento de hábitos alimenticios adecuados.

c) Relacionados con la movilidad:

1.<sup>a</sup> Ayuda para levantarse, acostarse e incorporarse del asiento.

2.<sup>a</sup> Ayuda para realizar cambios posturales.

3.<sup>a</sup> Apoyo para la movilidad dentro y fuera del hogar.

d) Relacionados con cuidados especiales

1.<sup>a</sup> Apoyo en situaciones de incontinencia.

2.<sup>a</sup> Orientación témporo-espacial.

3.<sup>a</sup> Ayuda o supervisión de la administración del tratamiento médico en coordinación con los equipos de salud.

4.<sup>a</sup> Servicio de asistencia y acompañamiento nocturno.

e) Relacionados con la promoción de la autonomía personal:

1.<sup>a</sup> Acompañamiento dentro y fuera del domicilio y apoyo en la realización de gestiones.

2.<sup>a</sup> Apoyo a su organización doméstica.

3.<sup>a</sup> Actividades de ocio dentro del entorno domiciliario.

4.<sup>a</sup> Actividades dirigidas a fomentar la participación en su comunidad y en actividades de ocio y tiempo libre.

5.<sup>a</sup> Ayuda a la adquisición y desarrollo de habilidades, capacidades y hábitos personales y de convivencia.

6.<sup>a</sup> Ayuda a la adquisición y desarrollo de destrezas relacionadas con la corresponsabilidad en las tareas domésticas y el cuidado de las personas miembros de la unidad familiar o de convivencia.

7.<sup>a</sup> Establecimiento de aquellas actuaciones que estén dirigidas a fomentar hábitos de conducta



## EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALMERÍA

### DELEGACIÓN DE ÁREA DE INTEGRACIÓN SOCIAL, PROGRAMAS, PARTICIPACIÓN, DISTRITOS Y JUVENTUD

saludable y adquisición de competencias personales.

8.<sup>a</sup> Fomento de las competencias parentales y de la parentalidad positiva.

#### f) Relacionados con la prevención:

1.<sup>a</sup> Detección proactiva de situaciones de riesgo.

2.<sup>a</sup> Proporcionar pautas de autocuidado y control personal del entorno.

3.<sup>a</sup> Detección inicial de posibles barreras a la autonomía y riesgo de accidente en el entorno habitual.

**b) Atención de las necesidades del hogar:** Son aquellas actividades y tareas que van dirigidas fundamentalmente al cuidado del domicilio y sus enseres como apoyo a la autonomía personal y de la unidad familiar o de convivencia. Dichas atenciones sólo podrán prestarse conjuntamente con las de atención personal.

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

#### a) Relacionados con la alimentación:

1.<sup>a</sup> Preparación de alimentos en el domicilio.

2.<sup>a</sup> Servicio de comida a domicilio.

3.<sup>a</sup> Compra de alimentos con cargo a la persona usuaria.

#### b) Relacionados con el vestido:

1.<sup>a</sup> Lavado de ropa en el domicilio y fuera del mismo.

2.<sup>a</sup> Repaso y ordenación de ropa.

3.<sup>a</sup> Planchado de ropa.

4.<sup>a</sup> Compra de ropa, con cargo a la persona usuaria.

#### c) Relacionados con el mantenimiento de la vivienda:

1.<sup>a</sup> Limpieza cotidiana de la vivienda, determinada por el personal técnico. Se consideran



## **EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALMERÍA**

### **DELEGACIÓN DE ÁREA DE INTEGRACIÓN SOCIAL, PROGRAMAS, PARTICIPACIÓN, DISTRITOS Y JUVENTUD**

tareas básicas de atención doméstica, aquellas actividades cotidianas que se desarrollan en el domicilio de la persona usuaria, destinadas a mantener unas condiciones adecuadas de habitabilidad, higiene y organización del hogar, y que resulten necesarias para apoyar la autonomía personal/familiar y la permanencia en su entorno habitual. Estas tareas tendrán carácter complementario al auto-cuidado y no sustituirán el mantenimiento general de la vivienda ni trabajos especializados o que impliquen riesgo laboral.

2.<sup>a</sup> Las tareas relacionadas con la limpieza de choque de la vivienda tendrán un carácter excepcional, y, en su caso, serán determinadas por el/la profesional del trabajo social de los Servicios Sociales Comunitarios. Se entenderá por limpieza de choque aquella actuación doméstica de carácter puntual, intensivo y no periódico, destinada a restablecer unas condiciones mínimas de higiene, salubridad y habitabilidad en el domicilio de la persona usuaria cuando éste presente un deterioro significativo que impida la adecuada prestación del Servicio.

Podrá autorizarse, cuando concurren, entre otras, las siguientes circunstancias:

- Escasos recursos económicos y falta de apoyo familiar.
- Viviendas en malas condiciones higiénicas que impidan la atención domiciliaria ordinaria.
- Situaciones derivadas de problemática social, abandono del hogar o ausencia de apoyos familiares.
- Situaciones sobrevenidas.

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

- La atención a otras personas de la unidad familiar o de convivencia que no hayan sido contempladas en la valoración y prescripción del servicio.
- Las actuaciones de carácter sanitario, salvo aquellas actuaciones de supervisión o ayuda en la toma de medicación prescrita así como las curas de heridas leves y superficiales.
- Otras actuaciones que no estén prescritas en el respectivo proyecto de intervención



## **EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALMERÍA**

### **DELEGACIÓN DE ÁREA DE INTEGRACIÓN SOCIAL, PROGRAMAS, PARTICIPACIÓN, DISTRITOS Y JUVENTUD**

social y que no se especifiquen en las funciones que recoja el convenio colectivo de referencia.

- Actuaciones de las necesidades del hogar que no estén recogidos en el párrafo anterior.

#### **Artículo 15. Intensidad del servicio**

1. La intensidad del servicio vinculado a la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, reconocido en la resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención se concretará en la misma, indicando el número de horas mensuales de atención que se deben prestar, así como las horas destinadas a atención personal y atención a necesidades del hogar.

2. La intensidad del Servicio de Ayuda a Domicilio no vinculado a la Ley de Dependencia se determinará, indicando junto con el período de la prestación, el número de horas de atención mensual, según las necesidades de la persona usuaria, unidad familiar o de convivencia. La propuesta de Ayuda a Domicilio se fijará trimestralmente, hasta un máximo de un año. La intensidad máxima establecida queda fijada en 45 horas, las cuales quedarán prescritas a criterio técnico, contando para ello con los instrumentos de valoración necesarios.

3. La persona usuaria no recibirá en ningún caso un número de horas de atención inferior a las prescritas o resueltas, salvo por suspensión del servicio, otras circunstancias excepcionales temporales previa petición escrita de la persona usuaria o por causas de fuerza mayor debidamente justificadas normativamente.

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

5. A los efectos del cómputo de las horas mensuales de atención efectivamente prestadas, no se tendrá en cuenta el tiempo transcurrido en los desplazamientos ni el que se dedica a funciones de coordinación, control, formación o cualquier otra que no suponga la atención directa a la persona usuaria o en el que concurra más de una persona auxiliar, sin perjuicio de que ese tiempo deba



## **EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALMERÍA**

### **DELEGACIÓN DE ÁREA DE INTEGRACIÓN SOCIAL, PROGRAMAS, PARTICIPACIÓN, DISTRITOS Y JUVENTUD**

ser considerado como trabajo efectivo para el personal auxiliar de Ayuda a Domicilio.

#### **Artículo 16. Horario**

1. El horario de atención será diurno, con un máximo de tres fracciones diarias, con un mínimo de sesenta minutos y un máximo de 5 horas por fracción horaria -para las personas valoradas como grandes dependientes-; no cubriendo situaciones que requieran atención continuada todo el día. La distribución horaria será establecida por los Servicios Sociales competentes, en función de las necesidades detectadas en la valoración técnica, conforme a criterios organizativos, en el marco de la planificación general del servicio y de los recursos disponibles.

2. El horario de prestación habitual estará comprendido entre las 7.00 y las 22.00 horas de lunes a viernes y entre las 7.00 y las 16.00 horas del sábado. Las actuaciones básicas de carácter personal tendrán intervalos de horarios de prestación preferente, bajo prescripción técnica, para las personas usuarias que requieren atención especial, específicamente personas encamadas, incontinentes con problemas de movilidad:

- En horario de mañana de 07:00 a 10:00 horas.
- En horario de tarde de 19:00 a 22:00 horas.
- Para las personas que precisen ayudas para levantarse antes de las 10:00 hora.
- Ayuda para acostarse entre las 20:30 y las 22:00 horas.

3. En casos debidamente justificados, en los que se constate la existencia de necesidad manifiesta y no exista otra forma de cobertura, el Servicio de Ayuda a Domicilio podrá prestarse los sábados por la tarde, domingos y/o festivos; quedará limitado a personas beneficiarias que carezcan de apoyo familiar, social o formal, y cuyo estado pueda implicar riesgo para su integridad.

Este servicio tendrá carácter excepcional y podrá prestarse en franjas horarias de una hora de duración, hasta un máximo de tres franjas diarias, prestándose únicamente actuaciones de carácter personal relacionadas con higiene, cambios posturales, transferencias y alimentación.



## **EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALMERÍA**

### **DELEGACIÓN DE ÁREA DE INTEGRACIÓN SOCIAL, PROGRAMAS, PARTICIPACIÓN, DISTRITOS Y JUVENTUD**

#### **CAPÍTULO III. DERECHOS Y DEBERES**

##### **Artículo 17. Derechos**

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

- Ser respetadas y tratadas con dignidad, especialmente en relación a su derecho a la intimidad personal y familiar.
- La confidencialidad en la recogida y el tratamiento de sus datos, de acuerdo con la normativa vigente.
- Tener asignada una persona profesional de referencia de los Servicios Sociales Comunitarios que garantice el carácter integral y la continuidad de la intervención.
- Disponer de información suficiente y veraz sobre las actuaciones e intervenciones propuestas, los servicios disponibles, los recursos alternativos que puedan resultar necesarios, así como acceso a su expediente individual.
- Participar en el proceso de toma de decisiones sobre su situación personal y familiar, así como a dar o denegar su consentimiento en relación con una determinada intervención.
- Renunciar a las prestaciones y servicios concedidos.
- Recibir una atención urgente y prioritaria en aquellos supuestos en que las situaciones desestabilizan o dificultan la atención normalizada propuesta en el proyecto de intervención social.
- Recibir una atención personalizada acorde con sus necesidades específicas.
- Recibir adecuadamente el servicio con el contenido y la duración íntegra que en cada caso se prescriba.
- Recibir información de las modificaciones que pudieran producirse en el régimen del servicio, con carácter previo, salvo causa debidamente justificada.
- Ser informadas sobre el estado de tramitación de su expediente.
- Recibir atención adecuada en caso de incidencias relevantes en la prestación del servicio, así como a conocer los cauces formales establecidos en la tramitación para formular



## **EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALMERÍA**

### **DELEGACIÓN DE ÁREA DE INTEGRACIÓN SOCIAL, PROGRAMAS, PARTICIPACIÓN, DISTRITOS Y JUVENTUD**

quejas y sugerencias.

- Conocer la organización y el funcionamiento del servicio.
- Recibir un servicio de calidad.

#### **Artículo 18. Deberes**

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

- Conocer y cumplir las condiciones que exige el servicio.
- Colaborar en el cumplimiento del servicio facilitando el ejercicio de las tareas del personal que lo presta, así como poner a su disposición los medios materiales adecuados para el desarrollo de las mismas, excepto los EPI's, que serán suministrados por la entidad prestadora del servicio.
- Respetar la dignidad y los derechos del personal que presta el servicio y atender a sus indicaciones, manteniendo un trato correcto y respetuoso, así como respetar sus competencias profesionales.
- Participar en el coste del servicio en función de su capacidad económica personal y, en su caso, de la unidad familiar o de convivencia.
- Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica que pudiera dar lugar a la modificación, suspensión o baja de la prestación del servicio.
- Comunicar con suficiente antelación o, de no ser posible, a la brevedad posible, cualquier ausencia temporal o traslado del domicilio que impida la prestación del servicio.
- No exigir tareas o actividades no incluidas en el proyecto de intervención social elaborado por los Servicios Sociales Comunitarios.
- Poner en conocimiento del personal técnico responsable del servicio cualquier anomalía o irregularidad que se detecte.
- Permitir y facilitar la labor de control, inspección, seguimiento y evaluación por parte del



## **EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALMERÍA**

### **DELEGACIÓN DE ÁREA DE INTEGRACIÓN SOCIAL, PROGRAMAS, PARTICIPACIÓN, DISTRITOS Y JUVENTUD**

personal competente de la administración local y autonómica, así como las actuaciones de revisión de la situación de dependencia.

## **CAPITULO IV**

### **GESTIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO**

#### **Artículo 19. Gestión del servicio.**

El Servicio de Ayuda a Domicilio es de titularidad pública y su organización es competencia del Excelentísimo Ayuntamiento de Almería. El procedimiento mediante el cual se realizará el Servicio de Ayuda a Domicilio será de gestión indirecta, realizándose la adjudicación del servicio en 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 de la empresa adjudicataria. La empresa adjudicataria deberá cumplir los requisitos de acreditación previstos en el artículo 23 de la Orden de 27 de julio de 2023, de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, por la que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Las funciones de coordinación, seguimiento, supervisión y evaluación global del servicio, así como el personal que las desarrolle, corresponde al Ayuntamiento de Almería.

#### **Artículo 20. Recursos Humanos.**

1. El Servicio de Ayuda a Domicilio requiere la intervención de distintas personas profesionales, con cualificación necesaria para garantizar un servicio de calidad.
2. El equipo básico para la prestación del servicio estará formado como mínimo por trabajadores y trabajadoras sociales y personas auxiliares de Ayuda a Domicilio. Además, para posibilitar una actuación integral en el marco del trabajo interdisciplinario que marca la Ley de Servicios Sociales de Andalucía, podrán participar personas con otros perfiles profesionales.
3. Todas estas personas profesionales deberán cumplir las obligaciones y deberes propios de la ética y deontología profesional.
4. El equipo de personas profesionales deberá cumplir, en pos de la calidad del servicio, con los



## **EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALMERÍA**

### **DELEGACIÓN DE ÁREA DE INTEGRACIÓN SOCIAL, PROGRAMAS, PARTICIPACIÓN, DISTRITOS Y JUVENTUD**

protocolos de atención personal y los correspondientes a cada servicio, así como con la legislación vigente en cuanto a los derechos de privacidad, intimidad y protección de las personas.

5. El Excmo Ayuntamiento de Almería promoverá e impulsará políticas de capacitación formativa en coordinación con la consejería competente en la materia.

#### **Artículo 21 Coordinación.**

En el ámbito de los Servicios Sociales Comunitarios, el servicio estará coordinado por trabajadoras o trabajadores sociales, quienes realizarán tareas de planificación, gestión, organización y seguimiento del servicio y tendrá las siguientes competencias:

- a) Realizar el proyecto de intervención del servicio.
- b) Proporcionar apoyo técnico, personal, acompañamiento y seguimiento en todo el proceso de intervención del servicio, así como su evaluación.
- c) Intervenir en la programación, la gestión y la supervisión del servicio.
- d) Emitir los informes necesarios para la instrucción de expedientes de quejas y sugerencias.
- e) Coordinarse con otros servicios y recursos del Sistema Público de Servicios Sociales o de protección social.
- f) Establecer horarios con los que se garanticen unas condiciones laborales dignas.

## **CAPITULO V**

### **SISTEMA DE FINANCIACIÓN**

#### **Artículo 22. Coste del servicio.**

1. Las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio participarán en el coste del mismo en función de su capacidad económica, que será determinada en atención a su renta y patrimonio, de conformidad con la normativa vigente que lo regule.



## **EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALMERÍA**

### **DELEGACIÓN DE ÁREA DE INTEGRACIÓN SOCIAL, PROGRAMAS, PARTICIPACIÓN, DISTRITOS Y JUVENTUD**

2. Esta participación se calculará aplicando un porcentaje al indicador de referencia del servicio, de acuerdo con los parámetros establecidos comunes para todas las personas usuarias, cualquiera que sea la situación de la que se derive el acceso al servicio. Dicho indicador de referencia vendrá determinado por el coste/hora máximo del servicio establecido por la Junta de Andalucía o, en su caso, por la cuantía de referencia fijada por la Entidad Local competente, según corresponda en función del régimen de acceso al servicio, tal y como se refleja en los apartados 3 y 4 del presente artículo.

3. En los supuestos de tener prescrito el Servicio de Ayuda a Domicilio mediante resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención el coste/hora se determinará conforme a las disposiciones específicas aprobadas al efecto por la Administración Autonómica, con efectos, para el usuario, a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

4. En los supuestos de ser beneficiario del Servicio de Ayuda a Domicilio, como recurso no vinculado a la Ley de Dependencia 39/2006 de 14 de diciembre, el Ayuntamiento de Almería, establecerá anualmente el coste/hora aplicable, incorporándose a la ordenanza fiscal correspondiente.

5. El indicador de referencia del Servicio de Ayuda a Domicilio será:

a) En el supuesto de personas que tengan reconocido el servicio en la resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención, el coste/hora máximo del servicio fijado a los efectos su financiación, multiplicado por las horas mensuales prescritas en la resolución.

b) En el resto de supuestos, la cuantía de referencia fijada por la Entidad Local multiplicada por las horas mensuales de atención que se presten.

#### **Artículo 23. Financiación.**

1. El Servicio de Ayuda a Domicilio como prestación No Vinculada a la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, la financiación provendrá de las aportaciones de la Administración General del Estado, la Comunidad Autónoma de Andalucía, las Entidades Locales, y de la persona destinataria del



## **EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALMERÍA**

### **DELEGACIÓN DE ÁREA DE INTEGRACIÓN SOCIAL, PROGRAMAS, PARTICIPACIÓN, DISTRITOS Y JUVENTUD**

servicio. Las aportaciones de la Administración General del Estado y de la Comunidad Autónoma de Andalucía se realizarán a través de transferencias anuales por la Consejería competente en materia de servicios sociales para el mantenimiento de la Red de Servicios Sociales Comunitarios.

2. El Servicio de Ayuda a Domicilio prestado a las personas que lo tengan prescrito en la resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención se financiará con las aportaciones de la Administración General del Estado y de la Comunidad Autónoma de Andalucía, así como con las aportaciones de las personas usuarias del servicio.

3. Este sistema de financiación mixta Administración-Usuario, del Servicio de Ayuda a Domicilio, tanto como prestación básica de Servicios Sociales Comunitarios como vinculado a la Dependencia. quedará regulado en el término municipal de Almería, por la Ordenanza Fiscal Reguladora de la Tasa por la Prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio.

#### **Artículo 24. Participación de la persona usuaria.**

Las personas usuarias que se les hubiese determinado su participación en la financiación están obligadas al pago de la aportación. La gestión y cobro de dicha aportación estará a cargo del Excmo. Ayuntamiento de Almería, debiendo considerar obligatorio el requerimiento de dicho pago.

## **CAPITULO VI**

### **REVISIÓN Y EXTINCIÓN**

#### **Artículo 25 Revisión**

1. La revisión de la prestación del servicio podrá realizarse de oficio o a solicitud de la persona interesada o de su representante legal, cuando se produzcan variaciones suficientemente acreditadas en las circunstancias que dieron origen a la misma.

2. La revisión del servicio podrá dar lugar a la continuidad, modificación, suspensión y/o extinción del mismo.

3. Para aquellas personas usuarias que acceden al servicio como prestación como recurso no



## **EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALMERÍA**

### **DELEGACIÓN DE ÁREA DE INTEGRACIÓN SOCIAL, PROGRAMAS, PARTICIPACIÓN, DISTRITOS Y JUVENTUD**

vinculado a la Ley de Dependencia 39/2006 de 14 de diciembre, el servicio se revisará trimestralmente.

#### **Artículo 26. Modificación**

La modificación de la prestación del servicio tendrá lugar cuando se constate la alteración no sustancial de determinadas condiciones o características que motivaron la prescripción del mismo y que no supongan la suspensión o extinción.

#### **Artículo 27. Suspensión**

1. La suspensión de la prestación del servicio se producirá de forma automática cuando concurra una ausencia temporal del domicilio, previa comunicación fehaciente a los Servicios Sociales Comunitarios, con una duración menor de tres meses naturales, salvo circunstancias excepcionales, igualmente comunicadas a los Servicios Sociales Comunitarios y validadas por la persona profesional de referencia de la persona beneficiaria del sistema.

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

- a) Modificación temporal de las circunstancias que dieron origen a la concesión de la prestación del servicio.
- b) Incumplimiento puntual por la persona usuaria de alguno de los deberes recogidos en el artículo 18.
- c) Por cualquier otra causa que dificulte o impida temporalmente el normal funcionamiento del servicio, garantizándose cuando sea necesario la atención de carácter personal, cuando así lo determinen los Servicios Sociales Comunitarios.

#### **Artículo 28. Extinción**

1. Se producirá la extinción, causando la baja automática de la prestación del servicio, en los siguientes supuestos:



## **EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALMERÍA**

### **DELEGACIÓN DE ÁREA DE INTEGRACIÓN SOCIAL, PROGRAMAS, PARTICIPACIÓN, DISTRITOS Y JUVENTUD**

a) Fallecimiento de la persona usuaria.

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

c) Traslado definitivo mediante comunicación expresa y por escrito de la persona usuaria de su residencia a otro municipio dentro o por ingreso voluntario y definitivo a una residencia.

d) Asignación de otro recurso incompatible con el Servicio de Ayuda a Domicilio como consecuencia de la revisión del Programa Individual de Atención.

2. Igualmente se podrá producir la extinción, causando la baja de la prestación del servicio, previa tramitación del correspondiente procedimiento, por algunas de las siguientes causas:

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

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

c) Ausencia que supere el plazo de tiempo establecido en caso de suspensión, salvo causa justificada.

d) Impedir u obstaculizar el desarrollo de una actuación inspectora.

e) Incumplimiento reiterado por la persona usuaria de alguno de los deberes recogidos en el artículo 18.

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

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

## **CAPITULO VII**

### **CALIDAD**



## **EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALMERÍA**

### **DELEGACIÓN DE ÁREA DE INTEGRACIÓN SOCIAL, PROGRAMAS, PARTICIPACIÓN, DISTRITOS Y JUVENTUD**

#### **Artículo 29. Calidad.**

1. El Servicio de Ayuda a Domicilio deberá cumplir los requisitos mínimos de calidad que se determinen por la Consejería competente en materia de servicios sociales, a través de las correspondientes Normas de Calidad del Servicio de Ayuda a Domicilio incluidas en la estrategia global de mejora de la calidad de los Servicios Sociales contenida en la Ley 9/2016, de 27 de diciembre.

Para ello, el Ayuntamiento de Almería, cumplimentarán las fichas de evaluación anual de Servicios Sociales Comunitarios mediante la utilización de la correspondiente aplicación informática.

Se atenderá de manera específica a la calidad en el empleo desde una perspectiva de género, propiciando la estabilidad laboral y la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, así como el cumplimiento de la normativa laboral. Igualmente se promoverá la profesionalidad y la formación permanente de las personas que prestan el servicio.

2. Con objeto de garantizar la calidad del servicio, la Consejería con competencias en materia de servicios sociales, a través del centro directivo correspondiente, podrá realizar un seguimiento continuado del servicio y requerir al Ayuntamiento de Almería los datos que precise, entre ellos, los que acrediten el cumplimiento permanente de sus obligaciones por parte de las entidades prestadoras del servicio. Asimismo, podrá realizar estudios de la satisfacción de las personas usuarias y de las trabajadoras con el servicio.

3. Una vez iniciado el servicio se llevará a cabo el seguimiento del caso, que se efectuará por el equipo de Servicios Sociales Comunitarios correspondiente. Asimismo, podrán realizarse estudios de satisfacción de las personas usuarias y de las trabajadoras con el servicio.

#### **DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA.**

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



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALMERÍA**

**DELEGACIÓN DE ÁREA DE INTEGRACIÓN SOCIAL, PROGRAMAS, PARTICIPACIÓN,  
DISTRITOS Y JUVENTUD**

**DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA. DEROGACIÓN NORMATIVA.**

Queda expresamente derogada la Ordenanza reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio, aprobada por acuerdo plenario, de 19 de diciembre de 2008, publicada en el B.O.P. nº 73, de 17 de abril de 2009.

**DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA**

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

**DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA**

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