

### II - ADMINISTRACIÓN LOCAL DEL TERRITORIO HISTÓRICO DE ÁLAVA

#### AYUNTAMIENTO DE AYALA

##### **Aprobación definitiva de los reglamentos de ordenación de los servicios sociales en el municipio de Ayala**

La corporación, en sesión ordinaria, válidamente celebrada con fecha 23 de octubre de 2025, ha acordado aprobar inicialmente los siguientes reglamentos:

Reglamento municipal regulador del servicio de ayuda a domicilio.

Reglamento municipal regulador del servicio de intervención socioeducativa y psicosocial.

Normativa reguladora del servicio de apoyo a personas cuidadoras.

Reglamento municipal regulador del servicio de centro rural de atención diurna.

Normativa reguladora del servicio del piso de acogida para mujeres víctimas de violencia machista.

Reglamento municipal del servicio de alojamiento, atención diurna y sus servicios complementarios para personas mayores en el municipio de Ayala.

El citado expediente se sometió a exposición pública, durante el plazo de treinta días hábiles, mediante anuncio publicado en el BOTHA número 125, de fecha 3 de noviembre de 2025, no habiéndose presentado, durante dicho plazo, reclamación alguna.

En consecuencia, se entiende definitivamente adoptado el acuerdo, de conformidad con lo establecido en el artículo 49. c) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local y en cumplimiento de lo previsto en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985 citada, se lleva a cabo la publicación íntegra de los reglamentos.

Lo que se hace público para general conocimiento.

Respalda, 17 de diciembre de 2025

*El Alcalde-Presidente*  
**PRUDENCIO OTEGUI ECHEVARRÍA**

## REGLAMENTO MUNICIPAL REGULADOR DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

### TITULO PRIMERO

#### Artículo 1.- Objeto

El presente reglamento tiene por objeto regular la prestación del Servicio de Ayuda al domicilio en el municipio de Ayala.

#### Artículo 2. Ámbito de aplicación

El servicio que se regula en este reglamento se desarrollará en el término municipal de Ayala.

#### Artículo 3. Definición del Servicio de Ayuda a Domicilio

El Servicio de Ayuda a Domicilio, es un servicio de naturaleza asistencial y preventiva destinado a ayudar a la persona usuaria a permanecer en su domicilio, ofreciéndole una ayuda que posibilite su desenvolvimiento en el propio domicilio y su integración en el entorno comunitario, evitando situaciones de aislamiento.

#### Artículo 4. Objetivos del servicio de ayuda a domicilio

Serán objetivos de este servicio:

- a) Mantener o mejorar la autonomía personal, prevenir el deterioro y compensar la pérdida de autonomía de las personas usuarias, prestándoles ayuda parcial o total para realizar actividades básicas de la vida diaria, necesarias para su cuidado personal, y/o actividades instrumentales de la vida diaria.
- b) Posibilitar, siempre que resulte viable, la permanencia de la persona en el domicilio el mayor tiempo posible, con una calidad de vida aceptable, retrasando o evitando el ingreso en un servicio de alojamiento o centro residencial.
- c) Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias.
- d) Ofrecer apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red sociofamiliar de apoyo de la persona usuaria y contribuir a la liberación parcial de su tarea de atención, con el fin de que dispongan de condiciones adecuadas para su propio desarrollo personal, profesional y social.

- e) Sustituir ocasionalmente a la persona cuidadora principal, que habitualmente atiende a la persona usuaria, en razón de la ausencia temporal de aquélla.
- f) Detectar situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios.
- g) Favorecer la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario evitando situaciones de aislamiento y/o exclusión.
- h) Complementar el cuidado de menores cuando sus progenitores o tutores no pueden proporcionarle el mismo de forma adecuada.
- i) Mejorar el clima convivencial de familias en situación de crisis, causadas por diversos factores psico-físico-sociales y prevenir los riesgos derivados de los mismos.

## **TITULO SEGUNDO. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO**

### **CAPITULO I.- PRESTACIONES INCLUIDAS Y EXCLUIDAS EN EL SERVICIO Y CARACTERISTICAS**

#### **Artículo 5. Prestaciones incluidas y excluidas**

5.1.- Se considerarán incluidas en este servicio las siguientes prestaciones:

- I.- Información: posibilitar a las personas usuarias acceder en tiempo y forma al conocimiento adecuado y suficiente sobre los derechos y el servicio.
- II.- Valoración de seguimiento: realizar evaluaciones periódicas del Plan de Atención Personalizada, con mayor o menor profundidad.
- III.- Atención Doméstica: prestación en virtud de la cual las personas reciben ayuda, parcial o total, para realizar las actividades instrumentales de la vida diaria, en particular las tareas relacionadas con la alimentación, el vestido y la limpieza de mantenimiento de las instalaciones de la vivienda donde se desarrolla su vida, facilitando su organización, incluyendo en su caso el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizarlas.

- a) Relacionadas con la alimentación:
  - Apoyo en la preparación de comidas/ Planificación y preparación de comidas incluido limpieza y recogida de los elementos utilizados
  - Compra de alimentos
  - Limpieza y secado de los utensilios utilizados

- b) Relacionadas con el vestido:
- Apoyo en el lavado de ropa en el domicilio/ Lavado de ropa en el domicilio
  - Colgado de ropa
  - Repaso de ropa
  - Ordenación y guardado de ropa
  - Planchado y doblado de ropa en el domicilio.
  - Apoyo en la compra de la ropa/ Compra de ropa
  - Preparación y guardado de todos los elementos utilizados
- c) Relacionadas con el mantenimiento de las instalaciones de la vivienda:
- Poner en orden la casa
  - Limpiar las superficies con los productos adecuados
  - Limpiar y recoger elementos utilizados
  - Quitar el polvo
  - Fregar suelos y pasar la aspiradora
  - Abrir cortinas y ventanas, airear
  - Limpiar cuarto de baño
  - Limpiar cocina
  - Limpiar los cristales de ventanas
  - Supervisar y bajar la basura.
  - Hacer la cama y cambiar la ropa de cama y retirar la ropa sucia.
  - Limpieza de espacios de la comunidad de propietarios/as.

IV.- Atención personal: prestación en virtud de la cual las personas usuarias reciben ayuda, parcial o total, para realizar actividades básicas de la vida diaria necesarias, actividades instrumentales que las vinculen con su entorno y acceder al entorno familiar y comunitario. Igualmente, incluyendo, en su caso, el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizarlas.

- El aseo e higiene personal, incluido el cambio de ropa personal y cama (incluye el uso de ayudas técnicas si las hubiera, el cuidado de uñas, afeitado, lavado de cabello, hidratación de la piel, higiene bucal y cambio de ropa).
  - Ayuda en el vestirse y desvestirse
  - Preparación de la ropa diaria
  - Ayuda para el comer
  - Ayuda para beber
  - Calentar la comida
  - Limpiar y recoger los elementos utilizados tanto para el aseo e higiene personal, como para la ayuda para comer y beber
- a) Relacionadas con la movilidad y desenvolvimiento en el entorno:
- Ayuda para levantarse, acostarse e incorporarse del asiento utilizando las ayudas técnicas si las hubiera.

- Ayuda a la deambulación dentro del hogar, utilizando las ayudas técnicas si las hubiera (acompañamiento al cuarto de baño, desplazamiento entre habitaciones).

b) Relacionados con el mantenimiento de la salud:

- Compra, supervisión y seguimiento de la administración de la medicación oral, señalada por el o la médica.

En general todas aquellas actuaciones que sean actuaciones previas, preparación de elementos y/o actuaciones que se deriven, que sean consecuencia de las tareas anteriores.

V.- Acompañamiento social: prestación en virtud de la cual la persona participa, en interacción con una o un profesional cualificado, en una relación de ayuda que contribuye a mejorar su desenvolvimiento autónomo e integración social.

- Acompañamiento en gestiones de carácter personal, cuando no existan apoyos familiares suficientes.
- Control y seguimiento de las citas médicas, cuando no existan apoyos familiares suficientes.
- Acompañamiento en traslados fuera del hogar, pero siempre en el entorno domiciliario (transporte, centros de día, centros de salud, equipamientos comunitarios, etc.).

VI.- Otras actuaciones complementarias o excepcionales:

Atendiendo a circunstancias especiales y con carácter limitado podrán prestarse otras actuaciones que se consideren imprescindibles para lograr los objetivos del servicio:

- Respiro de cuidadores
- Paseos
- Limpiezas generales en domicilios con graves problemas de higiene previa al establecimiento del servicio normalizado.
- Atendiendo a circunstancias especiales podrán prestarse otras actuaciones que se consideren imprescindibles para lograr los objetivos del servicio.

5.2.- Se consideran prestaciones excluidas de este servicio las siguientes:

- Atención personal a otras personas que habiten en el mismo domicilio y no se consideren personas beneficiarias del mismo.
- Actuaciones de apoyo doméstico, cuando en el domicilio convivan personas facultadas para realizarlas.
- Actuaciones de carácter sanitario, que precisen una formación específica del personal que lo realiza (poner inyecciones, manejo de sondas,

tratamientos de úlceras y escaras y suministros de medicación que impliquen conocimientos específicos y otros similares).

- Realización de arreglos importantes en el hogar (pintar, empapelar...)
- Limpiezas no especificadas en el primer apartado, ni en el 6)
- Todas aquellas tareas que no estén previstas en el informe elaborado por los servicios técnicos, ni aquellas que fueran competencia de otras administraciones.

#### **Artículo 6.- Características del Servicio de Ayuda a Domicilio**

El servicio de ayuda domiciliaria se prestará con carácter general en el domicilio donde reside la persona beneficiaria, dentro del término municipal de Ayala.

Teniendo en cuenta la posibilidad de que la persona beneficiaria se encuentre en situación de rotación familiar, se podrá presar el servicio en uno o más domicilios, en los términos previstos en el artículo 8.1 del presente Reglamento.

##### **1) Días de atención**

- Con carácter general, el servicio se prestará de lunes a viernes en función de la prescripción técnica.
- Con carácter limitado a las tareas de atención personal, se podrá prestar el servicio los fines de semana y festivos, en función de la valoración
- Se entiende por festivos los así declarados oficialmente por el Gobierno Vasco.

##### **2) Intensidad del servicio**

Los límites temporales de prestación del Servicio se establecerán en función de la evaluación individualizada de las necesidades de las personas usuarias y de los servicios/prestaciones compatibles con el mismo que tenga reconocidos.

La intensidad del servicio de ayuda a domicilio estará en función del programa individual de atención y se determinará en número de horas mensuales, según grado de dependencia:

- Grado I: De 20 a 37 horas mensuales.
- Grado II: De 38 a 64 horas mensuales.
- Grado III: De 65 a 94 horas mensuales.

La prestación mínima será de 30 min a la semana.

##### **3) Horarios de atención**

El horario general del servicio es flexible y se desarrollará principalmente entre las 7:30 y las 21:30 horas.

Con carácter excepcional, se podrá ampliar el horario del servicio más allá de las horas establecidas, en función de la valoración técnica.

- En la prestación de apoyo personal, el horario se establecerá teniendo en cuenta las costumbres horarias y necesidades de la persona solicitante.
- En las prestaciones de apoyo doméstico y de acompañamiento social, los horarios se establecerán en función de la disponibilidad horaria del personal que realiza los servicios.

## CAPITULO II.- DE LAS PERSONAS USUARIAS

### **Artículo 7. Determinación de las personas usuarias:**

Con carácter general el perfil de las personas usuarias de este servicio se corresponderá con el de aquellas personas y/o grupos familiares que requieran, en razón de su pérdida de autonomía, o situación de vulnerabilidad, de la intervención temporal o permanente de un servicio de apoyo en las actividades básicas de la vida cotidiana para continuar residiendo en su domicilio habitual.

En el marco el Sistema Vasco de Servicios Sociales el servicio de ayuda a domicilio está dirigido y reconocido como derecho subjetivo, conforme establece el Decreto 185/2015, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, a las personas en situación de dependencia y a personas en riesgo de dependencia (puntuación en el BVD entre 23 y 24 puntos).

Además podrán ser destinatarias del servicio de ayuda a domicilio las siguientes personas y/o grupos familiares:

- Personas con Dificultades en la autonomía personal que requieran apoyo para su desempeño de las actividades básicas y/o instrumentales de la vida diaria.
- Personas mayores de 65 años con dificultades en su autonomía personal, que requieran apoyo para el desempeño de las actividades básicas y/o instrumentales de la vida diaria.
- Menores de edad cuyas familias no puedan proporcionarles el cuidado y atención que requieren.
- Grupos familiares o personas con excesivas cargas, conflictos relaciones, situaciones sociales inestables y/o problemas derivados de enfermedad física y /o psíquica, con necesidad de apoyo y que requieren supervisión, ayuda parcial o total para el desempeño de cualquier actividad de vida diaria.
- Personas afectadas por una enfermedad terminal, que les obligue a precisar de la ayuda de una tercera persona para las actividades de la vida diaria.
- Todas aquellas personas y/o situaciones susceptibles de recibir la atención desde este servicio, en función de la valoración técnica.

**Artículo 8 Requisitos de acceso**

Además de pertenecer a alguna de las situaciones anteriormente indicados, la persona solicitante deberá cumplir los siguientes requisitos de acceso:

**8.1 Requisitos administrativos:**

Estar empadronada a la fecha de la solicitud, en el término municipal de Ayala y permanecer empadronada en el mismo.

Se exceptuará de este requisito a la persona en situación de rotación familiar.

**8.2 Requisitos de necesidad:**

- a) Requerir apoyo para realizar las actividades básicas y/o instrumentales de la vida diaria.
- b) Tener residencia efectiva en el domicilio, ya sea éste el domicilio propio o el de un familiar que actúa como persona cuidadora principal.
- c) Disponer de un domicilio cuyo estado no impida o dificulte gravemente la permanencia de la persona usuaria en el mismo, ni suponga riesgo para la propia persona o para los o las trabajadoras domiciliarias.
- d) En caso necesario, disponer, junto con la prestación del SAD, de apoyos suficientes para permanecer en el domicilio en condiciones adecuadas.
- e) No presentar un estado de salud que requiera asistencia continuada en instituciones sanitarias o sociosanitarias.
- f) No rechazar el tratamiento que corresponda, en caso de padecer una enfermedad infecto-contagiosa o una enfermedad mental.
- g) No padecer trastornos de conducta o presentar comportamientos que puedan conllevar riesgo para los o las trabajadoras domiciliarias

**Artículo 9. Derechos de las personas usuarias**

Además de lo establecido en el artículo 9 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de servicios sociales las personas usuarias del servicio de ayuda a domicilio tendrán derecho a:

- Recibir un servicio ajustado en contenido e intensidad a lo establecido en el Programa Individual de Atención, en el caso de las personas con reconocimiento de dependencia, y a lo establecido en el Plan de Atención Personalizada, en el caso de las personas sin reconocimiento de dependencia.
- Participar en la programación de las tareas.
- Disponer de una copia de la hoja de tareas en la que se especifiquen las actividades que conforman la prestación y la organización horaria (la frecuencia del servicio y el tiempo dedicado en cada intervención).

- Ser informadas de las circunstancias que pudieran conllevar una modificación en la prestación, la suspensión o la extinción del servicio.
- Recibir el servicio en cualquiera de las lenguas oficiales de la CAPV.

#### **Artículo 10. Obligaciones de las personas usuarias**

Además de lo establecido en el artículo 10 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de servicios sociales, las personas usuarias del servicio de ayuda a domicilio tendrán obligación de:

- Tratar a la persona trabajadora domiciliaria con pleno respeto de su derecho a la dignidad.
- Comunicar al trabajador o trabajadora social de referencia de los servicios social de base, con suficiente antelación y siempre en un plazo no inferior a 24 horas salvo causas urgentes acreditadas, las incidencias o circunstancias que determinen una suspensión temporal de la prestación del servicio.
- Informar a la entidad prestadora del servicio y al trabajador o trabajadora social de referencia de servicios sociales de base de las posibles anomalías que se observen en la prestación del servicio.
- Abonar el precio total o bonificado del servicio, salvo en los casos en los que resulte de aplicación una exención en el pago del precio público por razón de la capacidad económica, de acuerdo con lo previsto en la normativa municipal reguladora de los precios públicos aplicables al servicio de ayuda a domicilio.
- Facilitar, colaborar, cuando fuera posible, y tratar con corrección y respeto a los profesionales intervenientes en la prestación del servicio.
- Informar al trabajador o trabajadora social de referencia de los servicios sociales de base de aquellas enfermedades infecto-contagiosas que sobrevinieran durante la prestación del servicio a fin de tomar las medidas de protección necesarias por parte de las auxiliares de ayuda a domicilio.
- Permanecer en el domicilio durante el tiempo en el que el personal auxiliar del servicio a domicilio esté prestando el servicio, salvo autorización expresa y prescripción técnica.
- Poner a disposición del personal del servicio domiciliario los útiles y materiales necesarios para la realización de las tareas domésticas y personales asignadas.
- Comunicar a los servicios sociales, con la suficiente antelación, cualquier variación significativa de su situación socio-económica, en los términos establecidos en la ordenanza fiscal correspondiente.
- En aquellos servicios con supervisión de medicación: facilitar a la/el profesional que en cada momento preste el citado servicio, las indicaciones claras y actualizadas de la medicación que se debe supervisar.

La persona usuaria deberá dirigir expresamente las comunicaciones, informaciones y demás requerimientos para dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en este artículo al profesional o a la profesional de referencia del servicio social de base correspondiente.

El incumplimiento de alguna de estas obligaciones dará lugar al inicio de un procedimiento de suspensión o extinción del servicio de conformidad con el procedimiento regulado en este reglamento.

### CAPITULO III. DEL PROCEDIMIENTO DE ACCESO

#### SECCION 1<sup>a</sup>. DEL ACCESO A LA LISTA DE DEMANDANTES

##### **Artículo 11.- Lista de demandantes**

La lista de demandantes del servicio es el instrumento a través del que se ordena la prioridad en la asignación del servicio, según la puntuación obtenida aplicando el baremo de acceso (anexo I).

Las personas incluidas en la lista de demandantes prevista en el párrafo anterior, podrán instar, acreditándolo convenientemente, la revisión de su expediente cuando la variación de sus circunstancias personales pudiera modificar la valoración efectuada.

##### **Artículo 12.- Solicitud de Acceso a la lista de demandantes del servicio**

El acceso a la lista de demandantes del servicio de ayuda a domicilio regulado en el presente reglamento se realizará previa petición de la persona interesada en impreso normalizado dirigido al órgano competente, firmado por la persona solicitante y presentado en cualquiera de los Registros que el Ayuntamiento tiene habilitado para tal fin o en los registros o en la forma prevista en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas

En cualquier momento del proceso, la persona interesada puede desistir de su solicitud, en cuyo caso deberá hacerlo por escrito. Este hecho conllevará el archivo del expediente.

Así mismo, el trabajador o la trabajadora social podrá emitir informe con el fin de proceder al archivo del expediente, cuando haya renuncia expresada por escrito por la persona solicitante o su representante.

##### **Artículo 13. Documentación que se deberá adjuntar con la solicitud.**

En caso de que el servicio solicitado comprenda la realización de servicios de apoyo doméstico o vaya dirigido a la atención de familias con menores a cargo, la documentación habrá de referirse también al cónyuge o pareja de hecho de la persona solicitante y al resto de las personas que convivan en el domicilio:

Las solicitudes irán acompañadas de la siguiente documentación:

- Fotocopia del DNI, o cualquier documento de identificación equivalente.
- Libro de familia en el caso de existir menores de 18 años en la unidad convivencial.
- En su caso, valoración de la dependencia y/o discapacidad si la valoración hubiera sido realizada en otra Comunidad Autónoma.
- Informe médico para aquellas personas con problemas de salud en que no proceda solicitar la valoración de dependencia y/o discapacidad.
- En caso de que la persona a atender fuera menor de edad o estuviera incapacitada, legalmente o de hecho, acreditación de la representación (menores de edad: libro de familia, documento de medidas paterno-familiares o designación de tutor/a; personas incapacitadas: sentencia de designación de tutor/a o documento de guardador de hecho según modelo)
- Datos de la situación económica :
  - Declaración jurada de bienes muebles e inmuebles referida a los cuatro años anteriores a la solicitud.
  - Fotocopia de la última declaración del impuesto de la renta de las Personas Físicas, o en su defecto Certificado de Hacienda de no estar obligado a declarar (este último no será necesario en caso de haber sido contribuyente en Álava en el último ejercicio declarado)
  - Acreditación de ingresos actuales por cualquier concepto: pensiones y prestaciones de previsión social públicas, privadas y extranjeras, nóminas, rendimientos de actividades empresariales, etc.
  - Justificante de ingresos por rendimientos de capital inmobiliario, si los hubiere.
  - Certificado de todas las posiciones bancarias actualizadas, y rendimientos del capital mobiliario.
  - Acreditación del valor catastral y titularidad de las propiedades que se posean fuera del territorio de Álava.
  - Entidad bancaria y número de cuenta corriente por medio del cual se realizará el pago de la aportación mensual del precio establecido.
- Cualquier otra documentación que a juicio de los servicios sociales sea de interés.

Si la persona solicitante no desea que se valore su situación o no la justifica fehacientemente, se considerará que renuncia a que su situación económica sea considerada y por lo tanto estará obligado a pagar la tarifa máxima establecida para el pago del servicio.

En aplicación el artículo 8.3 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la ciudadanía quedará eximida de la presentación de cualquiera de los documentos anteriores cuando cualquiera de los mismos se encuentre en poder de la administración. A tal fin, las personas interesadas deberán indicar la fecha y el órgano de presentación del documento en cuestión. Si los servicios sociales municipales o forales no pudieran recabar los citados documentos, podrán solicitar nuevamente a la persona interesada su aportación.

Si la documentación presentada junto con la solicitud fuera incompleta o defectuosa, se le requerirá a la persona solicitante para que en el plazo de 10 días aporte la documentación necesaria o subsane los defectos observados, haciéndole saber que, en caso contrario, se le tendrá por desistida de su solicitud.

La persona solicitante, y en su caso, el resto de miembros de la unidad convivencial, autorizará al Ayuntamiento y a la Diputación Foral de Álava para realizar las gestiones oportunas a fin de verificar o recabar datos que le conciernen. Dichos datos deberán limitarse exclusivamente a la comprobación del cumplimiento por parte de la persona solicitante de los requisitos establecidos en el presente reglamento y, en su caso, a la verificación de los requisitos y recursos económicos para la financiación del servicio.

La falsedad y ocultación de datos dará lugar a la pérdida de la condición de solicitante del servicio, sin perjuicio de las responsabilidades en las que se pudiera incurrir.

#### **Artículo 14.- Tramitación**

La Evaluación de las necesidades de las personas usuarias y el informe social-propuesta se realizarán atendiendo a las especificaciones recogidas en la Ley 12/2008 de Servicios Sociales.

##### **A) EVALUACIÓN DE LAS NECESIDADES**

- La tramitación, valoración y evaluación de necesidades de la persona solicitante serán realizadas por el personal técnico en Trabajo Social de los Servicios Sociales Municipales correspondiente al domicilio de la persona solicitante (o en su caso, del domicilio itinerante).
- El personal técnico de los servicios sociales Municipales analizará la documentación presentada y realizará cuantas gestiones y actuaciones procedan para valorar los siguientes aspectos:
  - Las necesidades de apoyo para la realización de las actividades básicas de la vida diaria, relacionadas con el autocuidado, levantarse y acostarse, vestirse, caminar, alimentarse, asearse y mantener el control de esfínteres.
  - Las necesidades de apoyo para la realización de las actividades instrumentales de la vida diaria, como son las relacionadas con la adquisición y elaboración de alimentos, la limpieza de la vivienda y del menaje de cocina, el lavado de ropa, compras, manejo de dinero, control de medicación y desplazamientos tanto dentro como fuera del hogar.
  - La situación socio-familiar, valorando la relación con las personas que convive y su entorno social, la capacidad y disponibilidad de la red familiar y social para responder a las necesidades de atención de la persona solicitante.

- La situación de la vivienda con relación a las condiciones de higiene, equipamiento, habitabilidad y accesibilidad, la necesidad de ayudas técnicas, y la ubicación de la misma en el entorno.
- La situación económica.

#### B) INFORME SOCIAL-PROPIUESTA

Los servicios técnicos de Trabajo Social de los Servicios Sociales Municipales elaborarán el Programa Individual de Atención, o, en su caso, el Programa de Atención Personalizada. En ellos se determinará:

- El cumplimiento de los requisitos de acceso al servicio y de presentación de la solicitud.
- En su caso, propuesta motivada de excepcionalidad de requisitos
- Circunstancias personales, familiares y sociales de la persona solicitante, y en su caso, de su unidad convivencial.
- Personas beneficiarias de la intervención, tipo de servicio a realizar, número de horas y días semanales, tareas y duración del servicio propuestos.
- En su caso, propuesta motivada de servicios excepcionales.
- En su caso, propuesta motivada de denegación del servicio.

#### Artículo 15. Resolución

Una vez estudiada y valorada la solicitud, y emitido el informe social se elaborará la correspondiente propuesta técnica y será elevada al órgano competente que emitirá resolución motivada, estimando o desestimando la solicitud de acceso al servicio solicitado.

La resolución habrá de producirse en el plazo máximo de dos meses desde la entrada de la solicitud en alguno de los Registros municipales. Dicho plazo se suspenderá cuando se requiera la subsanación de las solicitudes por el tiempo que medie entre la notificación y su cumplimiento o, en su defecto, el transcurso del plazo concedido o cuando deba solicitarse el informe preceptivo de la Diputación Foral de Álava sobre la valoración de la autonomía del solicitante, así como en el resto de supuestos previstos en el artículo 22 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Transcurrido el plazo previsto en el apartado anterior sin que se haya adoptado resolución expresa y sin perjuicio de la obligación de resolver, se podrá entender desestimada la solicitud a efectos de permitir a la persona interesada la interposición del recurso potestativo de reposición o contencioso-administrativo.

La resolución positiva deberá incluir los siguientes aspectos:

- En su caso, la inclusión de la demanda en la lista de demandantes del servicio.
- La concesión de la prestación especificando: la duración, tipo, intensidad, y coste del servicio así como la aportación económica correspondiente a la persona beneficiaria.

- La propuesta de resolución indicará asimismo que el reconocimiento del derecho a un servicio o prestación económica conlleva para la persona solicitante y, en su caso, para su representante legal o para su guardador/a de hecho, la obligación de comunicar al órgano competente cualquier variación en su situación que pudiera afectar a tal derecho en un plazo de 15 días naturales a partir del momento en que se produzca dicha variación.

La resolución negativa deberá incluir los motivos de la misma y procederá la misma en los siguientes supuestos:

- Incumplimiento de los requisitos de acceso recogidos en el artículo 8.
- Posibilidad de satisfacer adecuadamente por parte de la persona solicitante, por sí misma y/o con ayuda de familiares y/o con otros recursos personales, las necesidades que motivaron la demanda.
- Competencia de otra administración pública, por razón de la naturaleza de la prestación o por razón de residencia de la persona solicitante, para la prestación del servicio
- Valoración de que el servicio pueda originar riesgos físicos y/o psíquicos tanto al usuario como al personal que presta el servicio.
- Otras causas debidamente motivadas.

Contra la resolución, que será notificada en los plazos y con las formalidades exigidas por la ley, podrá interponerse recurso potestativo de reposición ante el órgano competente, o ser impugnado directamente ante el orden jurisdiccional contencioso-administrativo en los plazos y términos establecidos legalmente.

La resolución estimatoria será también notificada a la entidad prestataria del servicio, quien deberá proceder a su ejecución en el plazo que figure en el correspondiente contrato de prestación del servicio.

#### **Artículo 16. Situaciones Urgentes**

De manera excepcional y para atender casos de extrema o urgente necesidad los servicios sociales municipales propondrán el inicio e inmediata concesión de la prestación, y se tramitará según procedimiento de urgencia.

Los servicios sociales, en su caso, notificarán a la entidad prestataria el carácter urgente del servicio, quien deberá proceder a su ejecución en el plazo máximo de 48 horas.

En el plazo máximo de 15 días naturales se procederá a la tramitación de la solicitud de acuerdo con el procedimiento ordinario.

#### **SECCION 2ª. DE LA ADMISION Y EL ACCESO AL SERVICIO.**

**Artículo 17.- La admisión al servicio**

La admisión al servicio se realizará por orden de lista en la que se tendrá en cuenta la puntuación global obtenida una vez valorada la solicitud de acuerdo con los criterios establecidos en el Anexo I de este Reglamento.

En aquellas solicitudes que tengan la misma puntuación, se priorizarán las de las personas solicitantes dependientes y en riesgo de dependencia (BVD 23y 24).

**CAPITULO IV. ADAPTACION Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO****Artículo 18.- Seguimiento y evaluación.**

Los Servicios Sociales de Base realizarán un seguimiento continuado de la adecuación de los servicios a las necesidades de las personas beneficiarias, proponiendo las modificaciones pertinentes y evaluando junto con las personas beneficiarias la consecución de los objetivos propuestos, previéndose la necesidad de visitas a domicilio, así como contactos periódicos con los/las auxiliares de Ayuda a Domicilio.

Periódicamente se podrán realizar evaluaciones bien a demanda de la persona beneficiaria, por solicitud de la entidad prestataria o en la forma establecida en los protocolos y contratos.

**Artículo 19. Período de adaptación**

Durante los tres primeros meses posteriores al acceso, se entenderá que las personas se encuentran en período de adaptación personal a las características y funcionamiento del servicio. El personal técnico de los servicios sociales, y/o los y las profesionales de las empresas que gestionan los servicios, comentarán en todo momento con ésta los problemas que vayan surgiendo y se buscarán las soluciones necesarias para lograr una buena adaptación.

En el supuesto de que, tras haber intentado soluciones conjuntas con la persona usuaria, se aprecie la dificultad de adaptación de ésta al servicio o viceversa, o se valorase que el servicio no cubre adecuadamente las necesidades de la persona, se valorará la situación y se realizará una propuesta previo informe de los Servicios Sociales de Base.

La propuesta realizada deberá ser trasladada a la persona usuaria, quien dispondrá de un plazo de 15 días para formular alegaciones.

Tras estudiar las alegaciones, se realizará la propuesta definitiva al órgano competente, quien resolverá motivadamente. En caso de resolver la salida de la persona del servicio, se propondrá una alternativa, si la hubiere.

## CAPITULO V. SUSPENSION Y EXTINCIÓN DEL SERVICIO

**Artículo 20. Suspensión y extinción del servicio.**

## 20.1. Suspensión temporal del servicio

Tras la instrucción del expediente oportuno, mediante resolución del órgano competente, se determinará la suspensión temporal en la prestación del servicio, previo audiencia de la persona interesada. Dicha resolución será notificada a la persona usuaria y, en su caso, a la entidad prestataria del servicio.

El servicio de ayuda a domicilio se suspenderá por los siguientes motivos:

- El ingreso temporal de la persona usuaria en un centro hospitalario.
- La ausencia temporal de la vivienda de la persona usuaria por necesidad de acceso a recursos sociales y sociosanitarios.
- La ausencia de la vivienda por períodos inferiores a noventa (90) días a partir de la fecha del último servicio. Este periodo se podrá ampliar en situaciones especiales. En el caso de que la persona usuaria esté en situación de rotación familiar, este periodo se ampliará a los plazos de las rotaciones.
- Por incumplimiento de alguna de las obligaciones de la persona usuaria establecidas en el artículo 10, cuando no sean causa de extinción.
- Pérdida temporal de alguno de los requisitos establecidos en el artículo 8.

En el caso de suspensión del servicio por ausencia temporal del domicilio, las personas usuarias deberán notificar por escrito dicha situación con al menos 7 días de anticipación, salvo aquellas situaciones debidamente justificadas, en las que, por la urgencia, no fuera posible el cumplimiento de dicho plazo de preaviso.

Cuando las personas usuarias del servicio de ayuda a domicilio dejen de utilizarlo de manera temporal, no se devengará precio alguno cuando dicha suspensión sea superior a 7 días naturales consecutivos. A tal efecto, las personas usuarias deberán notificar por escrito dicha situación con al menos 7 días de anticipación, salvo en aquellas situaciones, debidamente justificadas, en las que, por la urgencia, no fuera posible el cumplimiento de dicho plazo de preaviso. Cuando el periodo de no utilización del servicio sea inferior a 7 días naturales consecutivos deberán pagar el precio público asignado.

## 20.2. Extinción del servicio.

Tras la instrucción del expediente oportuno, mediante resolución del órgano competente, se determinarán las bajas del servicio, previa audiencia de la persona

interesada. Dicha resolución será notificada a la persona usuaria y a la entidad prestataria del servicio.

El servicio de ayuda a domicilio se extinguirá por los siguientes motivos:

- Renuncia escrita de la persona usuaria o de su representante legal.
- Finalización del plazo de prestación previsto en la resolución de concesión.
- Fallecimiento de la persona usuaria
- Traslado de la persona usuaria a otro municipio, con excepción de la rotación familiar.
- Ingreso de la persona beneficiaria en otro recurso o programa no compatible con el Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Desaparición de la causa de necesidad que generó la prestación del servicio.
- Ocultación o falsedad en los datos que hayan sido tenidos en cuenta para la concesión del servicio.
- Pérdida permanente de alguno de los requisitos exigidos para acceder al servicio.
- No aportar la documentación que pudiera ser requerida para el seguimiento del servicio.
- No aportar en el plazo de 30 días la información sobre las variaciones de su situación socio-económica.
- No haber retornado al domicilio una vez transcurrido el plazo de suspensión temporal.
- Por agresión física o psicológica al personal que presta el servicio.
- Por incumplimiento reiterado de las obligaciones de las personas usuarias previstas en el presente reglamento (pago fuera de plazo de recibos, impago reiterado...).
- La existencia de riesgos físicos y/o psíquicos tanto para el usuario como para el personal que presta el servicio previa valoración de los servicios técnicos municipales.
- Otros motivos debidamente justificados.

Si la persona usuaria muestra su voluntad de incorporarse nuevamente al servicio tras una resolución de extinción, tendrá que realizar una nueva solicitud que será tramitada según lo especificado en este Reglamento.

En caso de que tras la extinción, la persona usuaria tenga pagos del servicio sin realizar, se solicitará su abono antes de conceder nuevamente el servicio.

## CAPITULO VI. REGIMEN ECONOMICO DEL SERVICIO

### **Artículo 21. Precio público del servicio de ayuda a domicilio**

El precio del servicio de ayuda a domicilio a abonar por la persona usuaria vendrá determinado por el precio público vigente en cada momento establecido por el prestatario de dicho servicio.

Ni el personal que presta el servicio ni la empresa adjudicataria aceptarán donaciones ni pagos adicionales, al margen de lo establecido en el párrafo anterior. La empresa adjudicataria velará por el cumplimiento de esta obligación.

#### **Artículo 22. Financiación**

La financiación de los servicios correrá a cargo de:

- La persona beneficiaria deberá participar en la financiación del servicio, aceptando el compromiso firmado de aportar la cantidad que se establezca en la resolución del órgano competente, atendiendo su capacidad económica, como requisito imprescindible para iniciar la prestación del servicio, y en función de lo que al respecto recoja la ordenanza fiscal correspondiente.
- La cantidad que resulte de deducir al precio/hora, la aportación/hora que corresponde abonar a la persona beneficiaria, calculada en función de lo que se recoja en la ordenanza fiscal correspondiente será asumido por la Administración Pública.

#### **Artículo 23. Aportación de la persona usuaria del servicio**

La persona usuaria de los servicios regulados en este Reglamento deberá abonar el precio público del servicio que será calculado teniendo en cuenta su capacidad económica en los términos establecidos en la ordenanza fiscal correspondiente.

La aportación del usuario se establecerá en función de los elementos que se recojan en la ordenanza fiscal correspondiente.

La falsificación u ocultación de datos sobre la capacidad económica dará lugar al archivo de la solicitud o a la extinción del servicio, si éste ya ha sido concedido, sin perjuicio de las responsabilidades que pudieran derivar de estos hechos. En el caso de que la administración competente haya aportado a la persona usuaria alguna ayuda o bonificación en el precio se le iniciará el correspondiente procedimiento de reintegro.

La aportación individual para cada persona usuaria deberá ser revisada de oficio o bien a solicitud de la persona usuaria o de su representante, cuando se produzca variación en cualquiera de los requisitos y circunstancias que puedan dar lugar a la modificación de las mismas, en los términos establecidos en la ordenanza fiscal correspondiente.

**DISPOSICION ADICIONAL PRIMERA**

A través del Servicio de Ayuda a Domicilio, se podrán poner en marcha experiencias/actividades / prestaciones diferentes e innovadoras que favorezcan la permanencia de la persona usuaria en su domicilio y entorno comunitario.

**DISPOSICION ADICIONAL SEGUNDA**

Se elaborará para entregar a las personas usuarias un extracto del propio Reglamento.

**DISPOSICION ADICIONAL TERCERA**

El órgano municipal competente en la materia elaborará un manual de criterios que determinará el tiempo de prestación del servicio a cada usuario/a, dentro de los límites establecidos en el apartado 2º del artículo 6, y será aplicado por los profesionales del Servicio Social de Base y estará a disposición de las personas usuarias.

**DISPOSICION DEROGATORIA**

Quedan derogadas todas las normas de igual o inferior rango en lo que contradigan o se opongan a lo dispuesto en este reglamento.

**DISPOSICION FINAL**

Este reglamento entrará en vigor el 1 de enero de 2026

**ANEXO I**  
**BAREMO DE ACCESO**

El baremo de acceso establece los criterios de ordenación de la lista de personas demandantes y la prioridad en el acceso al servicio en función del diagnóstico social.

Cuando el servicio solicitado afecte a más de una persona a efectos de baremo de acceso, sólo se valorará la situación de la persona solicitante más necesitada de atención, excepto en la dimensión de la situación económica, que se valorará la capacidad económica mensual de todos los miembros de la unidad convivencial.

**ESTRUCTURA DEL BAREMO:**

<b>DIMENSIONES</b>	<b>INTERVALOS DE PUNTUACIÓN</b>
Necesidad de apoyos para la realización de las actividades de vida diaria (Básicas)	<u>0-30</u>
Necesidad de apoyos para la realización de las actividades de la vida diaria (Instrumentales)	<u>0-10</u>
Situación de convivencia y apoyo social	<u>0-30</u>
Situación de la vivienda o alojamiento	<u>0-10</u>
Situación económica	<u>0-20</u>
Total	<u>0-100</u>

**I.- NECESIDAD DE APOYOS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE VIDA DIARIA (BÁSICAS)**

Se trata de valorar el grado de apoyo que las personas necesitan para la realización de las actividades básicas de la vida diaria (comer, vestirse, aseo personal...) con el objeto de mantener y fomentar su nivel de autonomía y favorecer la permanencia en su entorno con una buena calidad de vida.

Con el fin de proceder a tal valoración se utilizará la puntuación obtenida en el BVD, de la siguiente forma:

<b>BAREMO necesidad de apoyo</b>	<b>Puntos</b>	
No valorables	0	<input type="checkbox"/>
BVD 0-22 puntos	5	<input type="checkbox"/>
BVD 23-49	10	<input type="checkbox"/>
BVD 50-74	20	<input type="checkbox"/>
BVD 75-100	30	<input type="checkbox"/>
<b>PUNTUACIÓN NECESIDAD DE APOYOS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE VIDA DIARIA (BÁSICAS) (Máximo 30 puntos)</b>		<input type="checkbox"/>

**II.- NECESIDAD DE APOYOS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE VIDA DIARIA (INSTRUMENTALES)**

Se trata de valorar el grado de apoyo que las personas necesitan para la realización de las actividades instrumentales (manejo de electrodomésticos, compras...), con el objeto de mantener y fomentar su nivel de autonomía y favorecer la permanencia en su entorno con una buena calidad de vida.

Con el fin de proceder a tal valoración se utilizará el siguiente baremo:

<b>BAREMO Actividades instrumentales</b>	<b>Puntos</b>	
Manejo de electrodomésticos ((lavadora, microondas, cocina, estufa,...) y sistemas de intercomunicación (radio, teléfono, televisión)	SI: 0	<input type="checkbox"/>
	NO: 1	<input type="checkbox"/>
Tareas domésticas (quitar el polvo, barrear, fregar platos, hacer cama, cambio ropa cama, aspirador, plancha, ...)	SI: 0	<input type="checkbox"/>
	NO: 1	<input type="checkbox"/>
Compras (compra de alimentos, medicación, ropa, electrodomésticos, ...)	SI: 0	<input type="checkbox"/>
	NO: 1	<input type="checkbox"/>
Preparación de alimentos (preparar comidas, calentar preparados)	SI: 0	<input type="checkbox"/>
	NO: 1	<input type="checkbox"/>
Desenvolvimiento en el medio (utilización de transporte público, orientación en el municipio día / noche)	SI: 0	<input type="checkbox"/>
	NO: 3	<input type="checkbox"/>
Gestiones económico-administrativas y médicas (sacar dinero, manejar recibos, acudir al médico,...)	SI: 0	<input type="checkbox"/>
	NO: 3	<input type="checkbox"/>
<b>PUNTUACIÓN NECESIDAD DE APOYOS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE VIDA DIARIA (INSTRUMENTALES) (Máximo 10 puntos)</b>		<input type="checkbox"/>

**III.- SITUACIÓN DE CONVIVENCIA Y APOYO SOCIAL:**

Se trata de conocer el grado de apoyo que la persona dispone para cubrir sus necesidades, en función de las siguientes variables:

- Situación de convivencia: Si vive sola o acompañada. Si vive acompañada de otros mayores (familiares o amigos) o de otros familiares o amigos.
- Existencia, disponibilidad y accesibilidad de la red informal (familiares y/o amigos) y los tipos de apoyo que esta red provee.

Con el fin de proceder a tal valoración se utilizará el siguiente baremo:

<b>BAREMO Socio-Familiar</b>	<b>Puntos</b>	
1.- Persona que vive sola o acompañada, o menores en situación de desamparo/abandono: situación de malos tratos físicos o psíquicos, abuso económico, situación de abandono o grave negligencia en su atención básica.	30	<input type="checkbox"/>
2.- Persona que vive sola o acompañada sin apoyo familiar y/o social: porque carece de ellos, o la persona cuidadora habitual no puede prestarle atención por causa objetiva, o existencia de conflictividad y/o desestructuración familiar grave. / Familias con menores en situación de riesgo.	25	<input type="checkbox"/>
3.- Persona que vive sola y tiene red de apoyo familiar/social muy reducida, que proveen algunos apoyos puntuales que son muy insuficientes para la atención que precisa. / Familias con excesivas cargas o situaciones sociales inestables.	15	<input type="checkbox"/>
4 – Persona que vive sola (o acompañada por persona dependiente/discapacitada), tiene red de apoyo familiar y/o social que proveen algunos apoyos, pero son insuficientes para la atención que precisa.	10	<input type="checkbox"/>
5 – Persona que vive acompañada (por persona no dependiente), que tiene red de apoyo familiar y/o social, pero ésta es insuficiente para la atención que precisa.	5	<input type="checkbox"/>
6 – Persona que vive sola o acompañada y dispone de red de apoyo familiar y/o social de fácil acceso y disponibilidad.	0	<input type="checkbox"/>
<b>PUNTUACIÓN SITUACIÓN SOCIO-FAMILIAR (Máximo 30 puntos)</b>		<input type="checkbox"/>

#### IV.- SITUACIÓN DE LA VIVIENDA O ALOJAMIENTO.

Se trata de valorar las características de la vivienda o alojamiento que pueden condicionar a la persona el grado de desenvolvimiento autónomo, el control del

entorno, la capacidad de elección, e incluso las posibilidades de recibir ayuda y/o apoyo en el mismo.

Las variables a tener en cuenta son la accesibilidad, habitabilidad y el equipamiento, según el siguiente baremo:

<b>BAREMO Situación de la vivienda o alojamiento</b>		<b>Puntos</b>	
<b>ACCESIBILIDAD</b>	➤ No tiene problemas de acceso.	0	<input type="checkbox"/>
	➤ Necesita subir o bajar escaleras o salvar alguna barrera arquitectónica para llegar a la vivienda // Está alejado del centro urbano con dificultad de acceder a recursos básicos	1	<input type="checkbox"/>
<b>B. Dentro del edificio</b>	➤ No tiene problemas de acceso	0	<input type="checkbox"/>
	➤ Hay escaleras en el portal para llegar al ascensor o a su vivienda, sin sistemas para evitarlas.//Carece de ascensor	1	<input type="checkbox"/>
<b>C. Interior de vivienda</b>	➤ No existen barreras arquitectónicas	0	<input type="checkbox"/>
	➤ Existen barreras arquitectónicas que dificultan el desenvolvimiento y la movilidad, carece de medidas de seguridad y/o adaptación	2	<input type="checkbox"/>
<b>TOTAL ACCESIBILIDAD (A+ B+ C)</b>			<input type="checkbox"/>
<b>HABITABILIDAD</b>		<b>Puntos</b>	
➤ No tiene problemas de habitabilidad		0	<input type="checkbox"/>
➤ A falta de un adecuado mantenimiento.		1	<input type="checkbox"/>
➤ Tiene problemas estructurales ( humedad, carencia de baño, cocina; insuficiente espacio; goteras; instalación eléctrica y sanitaria deficiente)		3	<input type="checkbox"/>
<b>TOTAL HABITABILIDAD</b>			<input type="checkbox"/>
<b>EQUIPAMIENTO</b>		<b>Puntos</b>	
		EXISTE	FUNCIONA
Cocina		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Calentador/termo/caldera		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Calefacción		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lavadora		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frigorífico		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Teléfono		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Dispone de todos los elementos a que hace relación el equipamiento básico y están en buenas condiciones de funcionamiento			<input type="checkbox"/>
			0

➤ Dispone de al menos 4 elementos, o dispone de todos los elementos y alguno está fuera de servicio, pero con posibilidad de reparación	1	<input type="checkbox"/>
➤ Dispone de menos de 4 elementos del equipamiento básico, y /o alguno está fuera de servicio y sin posibilidad de arreglo o reposición por parte del usuario	3	<input type="checkbox"/>
<b>TOTAL EQUIPAMIENTO</b>		<input type="checkbox"/>
<b>PUNTUACIÓN SITUACIÓN VIVIENDA (Máximo 10 puntos)</b>		<input type="checkbox"/>

**V.- SITUACIÓN ECONÓMICA**

Para valorar la situación económica se tendrá en cuenta la capacidad económica familiar mensual estimada en los términos establecidos en la Ordenanza Fiscal. Por debajo del 181,70 por ciento del SMI (1.500 euros) se establecen 11 franjas que serán puntuadas progresivamente:

<i><b>BAREMO Situación económica familiar mensual (en tanto por ciento)</b></i>	<i><b>Puntos</b></i>	
Hasta 60,57 SMI	20	<input type="checkbox"/>
60,58 –72,68 SMI	19	<input type="checkbox"/>
72,69 –84,79 SMI	18	<input type="checkbox"/>
84,80– 96,91 SMI	16	<input type="checkbox"/>
96,92– 109,02 SMI	14	<input type="checkbox"/>
109,03– 121,13 SMI	12	<input type="checkbox"/>
121,14– 132,25 SMI	10	<input type="checkbox"/>
132,26– 145,36 SMI	8	<input type="checkbox"/>
145,37– 157,47 SMI	6	<input type="checkbox"/>
157,48– 169,59 SMI	4	<input type="checkbox"/>
169,60–181,69 SMI	2	<input type="checkbox"/>
=/>181,70 SMI	0	<input type="checkbox"/>
<b>PUNTUACIÓN SITUACIÓN ECONÓMICA (Máximo 20 puntos)</b>		<input type="checkbox"/>

## REGLAMENTO MUNICIPAL REGULADOR DEL SERVICIO DE INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA Y PSICOSOCIAL

### TITULO I

#### Artículo 1.- Objeto y Ámbito de aplicación

El presente reglamento tiene por objeto regular la prestación del servicio de Intervención socioeducativa y psicosocial en el municipio de Ayala.

#### Artículo 2.- Características

Este servicio pretende promover la inclusión social y luchar contra la situación de desprotección en la que se encuentran algunas personas, a través de un conjunto de prestaciones relacionales de apoyo socioeducativo y/o psicosocial de carácter individual, familiar y/o grupal.

#### Artículo 3.- Objetivos

Los objetivos generales de este servicio son que las personas usuarias:

- a) Adquieran y desarrollen capacidades (actitudes, aptitudes, conocimientos, criterios, pautas, habilidades) personales, familiares o grupales, que favorezcan su desarrollo autónomo, su inclusión social y la adecuada convivencia en el medio familiar y comunitario.
- b) Sustituyan hábitos, conductas, percepciones, sentimientos y actitudes, que resulten inadecuados por otros más adaptados.

### TÍTULO II

#### CAPÍTULO I.- PRESTACIONES DEL SERVICIO

#### Artículo 4.- Prestaciones

1.- En atención y cumplimiento de los objetivos mencionados, el Servicio de Intervención socioeducativa y psicosocial podrá dispensar las siguientes prestaciones, en el ámbito del Sistema Vasco de Servicios Sociales:

- a) Información.
- b) Intervención educativa y/o psicosocial.
- c) Valoración de seguimiento
- d) Acompañamiento social
- e) Mediación – Intermediación.

2.- El servicio de Intervención Socioeducativa y Psicosocial podrá integrar los siguientes programas:

- a) Programas del ámbito de la prevención comunitaria y la prevención de la exclusión:
  - Acompañamiento en el itinerario de inserción.
  - Espacios de inclusión social.
  - Programa de Educación de Calle.
- b) Programas del ámbito de la protección a la infancia:
  - Centro de día de infancia y familia.
  - Programa especializado de intervención familiar.
  - Programa de elaboración de informes de investigación y/o valoración de carácter psicosocial.
  - Atención psicológica y psicopedagógica.

### CAPÍTULO II.- DE LAS PERSONAS USUARIAS

#### Artículo 5.- Determinación de las personas usuarias

1.- Serán sujeto de la atención preferente del Servicio de Intervención Socioeducativa y Psicosocial:

- 1.1 Personas en riesgo de exclusión.
- 1.2 Personas en riesgo de dependencia.
- 1.3 Personas menores de edad en situación de riesgo leve o moderado de desprotección, quedando excluidas las personas en situación de riesgo de desprotección grave, menores de edad o adultas, cuya atención corresponde a los Servicios de Intervención Socioeducativa y/o psicosocial con familias.

Y que además precisen de apoyo educativo y/o psicosocial para:

- a) Mejorar la convivencia familiar.

- b) Mejorar las habilidades de atención y cuidado de las personas y de sus miembros familiares.
- c) Mejorar las habilidades de comunicación y relación.
- d) Facilitar, promover el acceso a información de derechos y servicios.
- e) Facilitar o posibilitar el desenvolvimiento autónomo.
- f) Facilitar la promoción e inclusión social.

2.- Quedan excluidas del Servicio de Intervención Socioeducativa y Psicosocial las personas con reconocimiento de situaciones como:

- 2.1 Desprotección grave en adultos, niños, niñas y adolescentes
- 2.2 Exclusión Social.

3.- Quedan igualmente excluidas del Servicio de Intervención Socioeducativa y Psicosocial:

- 3.1. Personas usuarias de servicios o centros de día para atender necesidades de inclusión social.
- 3.2 Personas usuarias de centros residenciales para personas en situación de exclusión y marginación.

#### **Artículo 6.- Requisitos de acceso**

Además de encontrarse en alguna de las situaciones previstas en el artículo 5 de este Reglamento, la persona solicitante deberá cumplir los siguientes requisitos de acceso:

##### 1) Requisitos administrativos:

- a) Estar empadronada a la fecha de la solicitud en algún Municipio del Territorio Histórico de Álava, a excepción de Vitoria-Gasteiz y permanecer empadronada en el mismo mientras dure el servicio.
- b) Que la prescripción técnica indique que el servicio Intervención Socioeducativa y Psicosocial es el recurso idóneo para atender a sus necesidades/su situación.
- c) Manifiesten su consentimiento expreso al servicio ofertado. En su defecto dicho consentimiento podrá ser manifestado por quien ejerza legalmente la tutela. las medidas de apoyo que precise.
- d) Para los programas de acompañamiento en itinerarios de inserción y espacios de inclusión social, tener reconocida situación de riesgo de exclusión social.

##### 2) Requisitos de necesidad:

Precisar apoyo educativo y/o psicosocial para:

- a) Mejorar la convivencia familiar;
- b) Mejorar las habilidades de atención y cuidado de sus miembros;
- c) Mejorar las habilidades de comunicación y relación.
- d) Mejorar el desenvolvimiento autónomo.

#### **Artículo 7.- Derechos de las personas usuarias**

Además de lo establecido en el artículo 9 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de servicios sociales las personas usuarias del Servicio de intervención socioeducativa y psicosocial tendrán derecho a:

- A la dignidad: todas las personas deberán ser atendidas con el máximo respeto, corrección y comprensión, de forma personalizada e individualizada, atendiendo a sus preferencias, sus factores religiosos o culturales, y sus condiciones físicas o psíquicas. Todo ello en las mejores condiciones de seguridad e higiene y en los plazos de tiempo razonables.
- A la privacidad y confidencialidad: afecta a toda la información personal que les concierne, tanto en su intimidad como personas, como en el tratamiento de los datos que obren en su expediente o en cualquier documento que les afecte personalmente.
- A disponer de una evaluación de necesidades: Las profesionales y los profesionales deberán realizar una evaluación personalizada de las necesidades, considerando la propia descripción de la persona usuaria, los datos de la red natural de apoyos y las informaciones previas de las que se pudieran disponer en otros servicios. Los resultados de dicha evaluación se comunicarán a cada persona, informándole de las vías de reclamación en el caso de que la solicitud de prestaciones no sea aceptada.
- A un plan individual de atención/ o plan de atención personalizada: a partir de la evaluación, cada persona deberá disponer de un plan individual de atención ajustado a sus necesidades. Escrito con lenguaje de fácil comprensión, se facilitará y explicará a las personas usuarias y a sus personas allegadas. En él se indicarán las prestaciones, las personas que las realizan, a la profesional o al profesional responsable de la coordinación y un teléfono de contacto para casos de urgencia. Se indicará la fecha en el que se realiza la revisión de la evaluación.
- A la autonomía: todas las personas tienen derecho a actuar y pensar de forma independiente, incluso asumiendo ciertos niveles de riesgo calculado. Pueden elegir su propio estilo de vida y las actividades y servicios en que deseen tomar parte, adoptando

las decisiones que consideren. Para ello deberán disponer de una información adecuada y comprensible.

- A la información: las personas usuarias tienen derecho a disponer de toda la información que resulte necesaria para acceder a los servicios sociales. Esa información se trasmisirá de forma clara, detallada y comprensible.
- A recibir el servicio en cualquiera de las lenguas oficiales de la CAPV.

#### **Artículo 8.- Obligaciones de las personas usuarias**

Además de lo establecido en el artículo 10 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de servicios sociales, las personas usuarias del Servicio de intervención socioeducativa y psicosocial tendrán obligación de:

- Transmisión de la información: transmitirán la información necesaria, veraz y precisa para poder realizar la evaluación de sus necesidades y, si fuera preciso, el plan individual de atención/ o plan de atención personalizada.
- Cumplir el régimen interior: se conocerán y cumplirán las normas internas de organización y funcionamiento del servicio del que son usuarias.
- Facilitar, colaborar y tratar con corrección y respeto a las personas profesionales intervenientes en la prestación del servicio.
- Respeto de citas: se respetarán las fechas y horas establecidas para prestarles un servicio. En caso de imposibilidad por alguna circunstancia, deberán avisar con la antelación suficiente.
- Comunicar al órgano competente cualquier variación en su situación que pudiera afectar a, reconocimiento del derecho de acceso al servicio en un plazo de 15 días naturales a partir del momento en que se produzca dicha variación.
- Informar al personal técnico municipal de aquellas enfermedades infectocontagiosas que sobrevinieran durante la prestación del servicio a fin de tomar las medidas de protección necesarias.
- No rechazar el tratamiento que corresponda en caso de enfermedad infecto-contagiosa y/o enfermedad mental.
- Acudir a las citas que desde servicios sociales municipales se le requieran.

El incumplimiento de alguna de estas obligaciones dará lugar al inicio de un procedimiento de suspensión o extinción del servicio de conformidad con el procedimiento regulado en este reglamento.

### CAPÍTULO III PROCEDIMIENTO DE ACCESO Y SEGUIMIENTO

#### SECCIÓN 1ª.- DEL ACCESO AL SERVICIO

##### **Artículo 9.- Solicitud de Acceso**

El acceso al Servicio de Intervención Socioeducativa y Psicosocial regulado en el presente reglamento se realizará previa petición de la persona interesada o quien ejerza medidas de apoyo, en impreso normalizado dirigido al órgano competente, firmado por la persona solicitante y presentado en cualquiera de los Registros que el Ayuntamiento tiene habilitado para tal fin o en los registros o en la forma prevista en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

El acceso al servicio será voluntario y la persona solicitante deberá manifestar un compromiso de participación activa en el mismo.

En cualquier momento del proceso, la persona interesada puede desistir de su solicitud, en cuyo caso deberá hacerlo por escrito. Este hecho conllevará el archivo del expediente, previa la correspondiente resolución administrativa.

##### **Artículo 10.- Documentación que se deberá adjuntar con la solicitud**

Las solicitudes irán acompañadas de la siguiente documentación:

- 1) Fotocopia del DNI, o cualquier documento de identificación equivalente en vigor.
- 2) Libro de familia en el caso de existir menores de 18 años en la unidad familiar.
- 3) Cualquier otra documentación que a juicio de los servicios sociales sea necesaria y pertinente.

En aplicación el artículo 28.2 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la ciudadanía quedará eximida de la presentación de cualquiera de los documentos anteriores cuando cualquiera de

los mismos se encuentre en poder de la administración. Si los servicios sociales municipales o forales no pudieran recabar los citados documentos, podrán solicitar nuevamente a la persona interesada su aportación.

Si la documentación presentada junto con la solicitud fuera incompleta o defectuosa, se le requerirá a la persona solicitante para que en el plazo de 10 días aporte la documentación necesaria o subsane los defectos observados, haciéndole saber que, en caso contrario, se le tendrá por desistida de su solicitud.

El Ayuntamiento verificará o recabará los datos de la persona solicitante y en su caso del resto de personas beneficiarias. Dichos datos deberán limitarse exclusivamente a la comprobación del cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente reglamento.

En el caso de que la persona solicitante, o en su caso, el resto de las personas beneficiarias, no autorizaran a realizar las gestiones oportunas a fin de verificar o recabar los datos previstos en el apartado anterior, deberán dejar constancia por escrito de dicha **negativa**. En caso de que no se pueda comprobar, se tendrá por desistida la solicitud por falta de acreditación de requisitos.

La falsedad y ocultación de datos dará lugar a la pérdida de la condición de solicitante del servicio, sin perjuicio de las responsabilidades en las que se pudiera incurrir.

#### **Artículo 11.- Tramitación**

La Evaluación de las necesidades de las personas usuarias y el informe social-propuesta se realizarán atendiendo a las especificaciones recogidas en la Ley 12/2008 de Servicios Sociales.

##### **A) EVALUACIÓN DE LAS NECESIDADES**

La tramitación, valoración y evaluación de necesidades de la persona solicitante será efectuada desde los Servicios Sociales Municipales correspondiente al domicilio de la persona solicitante.

##### **B) INFORME SOCIAL-PROPUESTA**

Los servicios técnicos de Trabajo Social de los Servicios Sociales Municipales elaborarán el Programa de Atención Personalizada. En ellos se determinará:

- El cumplimiento de los requisitos de acceso al servicio y de presentación de la solicitud.

- Circunstancias personales, familiares y sociales de la persona solicitante, y en su caso, de su unidad familiar.
- Diagnóstico Social y propuesta de plan de apoyos.
- En su caso, propuesta motivada de concesión del servicio.
- En su caso, propuesta motivada de denegación del servicio.

El plazo máximo para la instrucción del expediente por parte del Servicio Social municipal será de un mes desde la entrada de la solicitud.

#### **Artículo 12. Análisis técnico del expediente y valoración de la propuesta**

Instruido el expediente se remitirá al órgano gestor competente, quien efectuará el análisis técnico del mismo. En base a dicho análisis se determinará:

- La idoneidad o no idoneidad de los servicios previstos en el Plan de Atención Personalizada.
- En caso de que el servicio se preste en diversas modalidades, la modalidad que mejor se adecúe a las necesidades de la persona solicitante.
- En su caso, la intensidad y frecuencia del servicio.

A tal fin, el órgano gestor, podrá crear la Comisión de Valoración y Orientación pertinente, necesaria para evaluar las solicitudes.

#### **Artículo 13.- Resolución**

Una vez estudiada y valorada la solicitud, por la correspondiente Comisión de Valoración y Orientación, u órgano asimilable, se elaborará la correspondiente propuesta técnica y será elevada al órgano competente que emitirá resolución motivada, estimando o desestimando la solicitud de acceso al servicio solicitado.

La resolución habrá de producirse en el plazo máximo de dos meses desde la entrada de la solicitud en alguno de los registros municipales. Dicho plazo se suspenderá cuando se requiera la subsanación de las solicitudes por el tiempo que medie entre la notificación y su cumplimiento, así como en el resto de los supuestos previstos en el artículo 22 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Transcurrido el plazo previsto en el apartado anterior sin que se haya adoptado resolución expresa y sin perjuicio de la obligación de resolver, se podrá entender desestimada la solicitud a efectos de permitir a la persona interesada la interposición del recurso potestativo o del recurso contencioso-administrativo.

La resolución positiva deberá incluir los siguientes aspectos:

- La concesión del servicio especificando: la tipología del servicio, fecha de efectos y duración del mismo.
- La resolución indicará asimismo que el reconocimiento del derecho al servicio conlleva para la persona solicitante y, en su caso, para su representante legal o para su persona guardadora de hecho, la obligación de comunicar al órgano competente cualquier variación en su situación que pudiera afectar a tal derecho en un plazo de 15 días naturales a partir del momento en que se produzca dicha variación.

En caso de resolución negativa, la misma será motivada. Son motivos de denegación:

- Incumplimiento de los requisitos de acceso recogidos en el artículo 6.
- Competencia de otra administración pública, por razón de la naturaleza de la prestación o por razón de residencia de la persona solicitante, para la prestación del servicio.
- Valoración de que el servicio pueda originar riesgos físicos y/o psíquicos tanto a la persona usuaria como al personal que presta el servicio.
- Otras causas debidamente motivadas.

Contra la resolución que se dicte (tanto positiva como negativa), que será notificada en los plazos y con las formalidades exigidas por la ley, podrá interponerse el recurso que proceda, conforme a lo dispuesto en la ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Transcurrido dicho plazo sin haberse interpuesto el recurso, la Resolución será firme a todos los efectos.

La resolución estimatoria será también notificada, en su caso, a la entidad prestataria del servicio, quien deberá proceder a su ejecución en el plazo que figure en el correspondiente contrato de prestación del servicio.

## SECCIÓN 2ª.- SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

### Artículo 14.- Seguimiento y evaluación.

Los Servicios Sociales municipales realizarán un seguimiento continuado de la adecuación del servicio a las necesidades de las personas beneficiarias, proponiendo las modificaciones pertinentes y evaluando junto con las personas beneficiarias la consecución de los objetivos propuestos.

Periódicamente se podrán realizar evaluaciones bien a demanda de la persona beneficiaria, por solicitud de la entidad prestataria, por la administración gestora o en la forma establecida en los protocolos y contratos.

#### CAPÍTULO IV.- SUSPENSIÓN Y EXTINCIÓN DEL SERVICIO

##### Artículo 15.- Suspensión del servicio

El servicio de Intervención Socioeducativa y Psicosocial se suspenderá por los siguientes motivos:

- a) El ingreso temporal de la persona usuaria en un centro hospitalario.
- b) Ausencia temporal de la persona usuaria por necesidad de acceso a recursos sociosanitarios.
- c) La ausencia temporal de la persona usuaria por periodos inferiores a cuarenta y cinco (45) días al año a partir de la fecha del último día de acceso al servicio. Este periodo se podrá ampliar en situaciones especiales.
- d) Por incumplimiento de alguna de las obligaciones de la persona usuaria establecidas en el artículo 8, cuando no sean causa de extinción.
- e) Pérdida temporal de alguno de los requisitos de acceso establecidos en el artículo 6.

En el supuesto de que concurran las causas de suspensión d) o e) definidas en el párrafo anterior, el Servicio Social de Base, deberá notificarlo a la persona usuaria o, en su caso, a su representante, quienes dispondrán de un plazo de 15 días hábiles para realizar las alegaciones oportunas. Igualmente, en su caso, este procedimiento podrá ser ejecutado por la administración responsable de la gestión del servicio.

Cumplido el trámite de alegaciones, el Servicio Social de Base elevará una propuesta al órgano competente para resolver, cuyos contenidos alternativos serán los siguientes:

- a. La permanencia como titular del servicio.
- b. La suspensión del derecho y la pérdida temporal de la condición de persona titular del servicio.

Recibida la propuesta, el órgano competente para resolver adoptará una resolución motivada.

Contra la resolución que se dicte (tanto positiva como negativa), que será notificada en los plazos y con las formalidades exigidas por la ley, podrá interponerse el recurso que proceda, conforme a lo dispuesto en la ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Transcurrido dicho plazo sin haberse interpuesto el recurso, la Resolución será firme a todos los efectos.

#### **Artículo 16.- Extinción del servicio**

El Servicio de Intervención Socioeducativa y Psicosocial se extinguirá por los siguientes motivos:

- a) Renuncia expresa de la persona usuaria o de su representante legal.
- b) Transcurso del plazo de duración del servicio fijado en la resolución de concesión.
- c) Fallecimiento de la persona usuaria.
- d) Modificación del Programa de atención Personalizada por la que se determine que el servicio previamente reconocido ya no resulta idóneo.
- e) Ingreso de la persona beneficiaria en un recurso o programa de carácter permanente incluidos en el artículo 5.3.
- f) Desaparición de la causa de necesidad que generó la prestación del servicio.
- g) Ocultación o falsedad en los datos que hayan sido tenidos en cuenta para la concesión del servicio.
- h) Pérdida permanente de alguno de los requisitos exigidos para acceder al servicio.
- i) No aportar la documentación que pudiera ser requerida para el seguimiento del servicio.
- j) No aportar en el plazo de 15 días la información sobre las variaciones de su situación socio-personal relevante para la prestación del servicio.
- k) Transcurso de un periodo continuado de suspensión superior a 6 meses a partir de la fecha en la que fuera efectiva la *dicha* suspensión o no haber retornado al servicio una vez transcurrido el plazo de suspensión temporal.
- l) Ausencia no justificada del servicio por un período superior a 45 días dentro del año natural.

- m) Por agresión física o psicológica al personal que presta el servicio o personas beneficiarias del mismo.
- n) Por incumplimiento reiterado de las obligaciones de las personas usuarias previstas en el presente reglamento.
- o) Presentar un estado de salud que requiera asistencia continuada en instituciones sanitarias o sociosanitarias.
- p) Rechazar el tratamiento que corresponda, en caso de padecer una enfermedad infectocontagiosa y/o una enfermedad mental.
- q) Padecer trastornos de conducta que conlleven riesgo para el personal profesional o para el resto de las personas usuarias.
- r) Por sanción en los términos previstos en la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de servicios sociales.
- s) Otros motivos debidamente justificados.

En el supuesto de que concurra alguna de las causas de extinción del servicio descritas en los apartados d) a s) del párrafo anterior, el Servicio Social municipal, o administración gestora, deberá notificarlo a la persona usuaria o, en su caso, a su representante, quienes dispondrán de un plazo de 15 días hábiles para realizar las alegaciones oportunas.

Cumplido el trámite de alegaciones, la unidad técnica elevará una propuesta al órgano competente para resolver, cuyos contenidos alternativos serán los siguientes:

- a) La permanencia como titular del servicio.
- b) La extinción del derecho y la pérdida definitiva de la condición de persona titular del servicio.

Recibida la propuesta, el órgano competente para resolver adoptará una resolución motivada.

Contra la resolución que se dicte (tanto positiva como negativa), que será notificada en los plazos y con las formalidades exigidas por la ley, podrá interponerse el recurso que proceda, conforme a lo dispuesto en la ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Transcurrido dicho plazo sin haberse interpuesto el recurso, la Resolución será firme a todos los efectos.

Lo anterior no será aplicable a los casos en los que el derecho se extinga por causa de fallecimiento o de renuncia, en cuyo caso el órgano competente archivará el expediente, previa resolución expresa en tal sentido.

Si la persona usuaria muestra su voluntad de incorporarse nuevamente al servicio tras una resolución de extinción, tendrá que realizar una nueva solicitud que será tramitada según lo especificado en este Reglamento.

#### **CAPITULO V. RÉGIMEN ECONÓMICO DEL SERVICIO**

##### **Artículo 17.- Servicio gratuito**

El servicio de intervención socioeducativa y psicosocial es gratuito, tal y como se establece en el Decreto 185/2015 de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

##### **Artículo 18.- Financiación**

La financiación del servicio correrá a cargo de la Administración Pública.

#### **DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA**

En todos aquellos supuestos no recogidos en el presente reglamento o en todos aquellos casos especiales que pudieran presentarse no contemplados en el mismo, el órgano competente tendrá plena capacidad para proponer las medidas que considere convenientes para cada caso.

#### **DISPOSICIÓN DEROGATORIA**

Quedan derogadas todas las normas de igual o inferior rango en lo que contradigan o se opongan a lo dispuesto en este reglamento.

#### **DISPOSICIÓN FINAL**

El presente reglamento entrará en vigor el 1 de enero de 2026.

**ANEXO I**  
**PRESTACIONES**

**A) Información**

Prestación que posibilita a las personas, familias y grupos de personas usuarias acceder en tiempo y forma a un conocimiento adecuado y suficiente sobre los derechos, servicios y prestaciones económicas que puedan favorecer su integración social, autonomía y bienestar social.

**B) Valoración de seguimiento**

Implica realizar evaluaciones periódicas del Plan de Atención Personalizada, con mayor o menor profundidad.

**C) Intervención socioeducativa y psicosocial**

Prestaciones técnicas que implican el establecimiento de un proceso, más o menos prolongado en el tiempo, a través del cual las y los usuarios adquieren conocimientos, actitudes, hábitos o capacidades útiles para su desenvolvimiento autónomo o integración social.

**D) Acompañamiento social:**

Prestación en virtud de la cual la persona participa, en interacción con una o un profesional cualificado, en una relación de ayuda que contribuye a mejorar su desenvolvimiento autónomo e integración social.

Puede ser más o menos intenso en función de la necesidad de apoyo de la persona. Se entiende que cabe plantear itinerarios en los que la persona usuaria haya variado (deseablemente reduciendo) la intensidad del acompañamiento requerido.

**E) Mediación – intermediación:**

Procedimiento por el cual profesionales de servicios sociales orientan al desarrollo de competencias sociales y a la mejora de la interacción entre la persona y el medio, familiar, grupal o comunitario, en el que se desenvuelve.

## **NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO DE APOYO A PERSONAS CUIDADORAS**

### **TÍTULO PRIMERO**

#### **Artículo 1.- Objeto**

1.-El presente reglamento tiene por objeto regular la prestación del servicio de apoyo a personas cuidadoras (ficha 1.4 del Decreto 185/2015 de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales).

#### **Artículo 2.- Definición del servicio**

1. Este servicio ofrece a las personas cuidadoras que forman parte de la red de apoyo de personas en riesgo o situación de dependencia, la posibilidad de adquirir conocimientos, actitudes y habilidades de autocuidado.
2. A través de este servicio se trata de impulsar la mejora de los cuidados de las personas dependientes y la vida de las personas cuidadoras.
3. Dado que la responsabilidad de los cuidados informales está mayoritariamente descargada en las mujeres en el ámbito familiar, el servicio debe incorporar esta perspectiva en la concepción de apoyo que necesitan y las condiciones de vida de las cuidadoras.
4. El apoyo ofrecido desde este servicio no supone, en ningún caso, la sustitución de la persona cuidadora (esta necesidad se atiende desde las modalidades de respiro previstas en los servicios correspondientes).

#### **Artículo 3.- Objetivos**

Los objetivos del servicio de apoyo a personas cuidadoras son:

- a) Favorecer una mejora de la calidad de los cuidados ofrecidos por las personas cuidadoras.
- b) Favorecer una mejora en la calidad de vida de las y los cuidadores principales, incorporando la perspectiva de género en la identificación de necesidades y condiciones de vida de las personas cuidadoras .
- c) Favorecer la corresponsabilidad de otras personas cuidadoras.
- d) Favorecer la adquisición de conocimientos, actitudes y habilidades de cuidado y autocuidado.
- e) Facilitar la permanencia en el domicilio de las personas en riesgo o situación de dependencia.
- f) Recoger de forma sistemática los datos desagregados por sexo de personas usuarias y cuidadores

## TITULO SEGUNDO

### CAPITULO I.- PRESTACIONES DEL SERVICIO

#### **Artículo 4.- Prestaciones del servicio**

1.- Las prestaciones del servicio de apoyo a personas cuidadoras, se realizarán de conformidad con lo establecido en la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales; el Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, y demás normativa que sea de aplicación.

2.- En este servicio, de manera específica, se podrán dispensar las siguientes prestaciones:

- a) Prestaciones básicas:
  - Información, orientación y formación

3.- Estas prestaciones se desarrollan en el anexo I del presente reglamento.

### CAPITULO II.- DE LAS PERSONAS USUARIAS

#### **Artículo 5.- Requisitos de las Personas usuarias**

1.- Personas cuidadoras no profesionales de personas en riesgo o situación de dependencia, sean o no cuidadoras principales y sean o no familiares.

2.- Personas mayores de 18 años y menores emancipadas

3.- El requisito de empadronamiento y permanencia en el municipio en el que se presenta la solicitud debe cumplirlo la persona cuidada o la cuidadora principal.

4.- Las personas usuarias de estos recursos deberán cumplir también con los siguientes requisitos:

- a) Necesitar apoyo para el auto-cuidado y/o para realizar las tareas de cuidado.
- b) En su caso, necesitar información, orientación, y/o formación para realizar el cuidado e incrementar su corresponsabilidad (las personas cuidadoras, actuales o potenciales y distintas a la principal y los recursos comunitarios de apoyo a la autonomía ).

#### **Artículo 6.- Derechos de las personas usuarias**

Además de lo establecido en el artículo 9 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, y en el Decreto 64/2004, de 6 de abril, por el que se aprueba la cartera de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad autónoma del País Vasco y el régimen de sugerencias y quejas, las personas usuarias tendrán derecho a:

1. Recibir el servicio sin discriminación por razón de sexo, identidad de género u orientación sexual, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
2. Ser informadas, en lenguaje fácilmente comprensible, del contenido de sus derechos y obligaciones, entendiéndose por tal el derecho a acceder a los cauces de información, participación, sugerencia y queja que permitan el ejercicio efectivo de los derechos.
3. Ser atendidas con el máximo respeto, con corrección y comprensión.
4. Ser tratadas con respeto pleno de sus necesidades y, siempre que resulte posible, de sus preferencias.
5. Ser tratadas con respeto de su privacidad y confidencialidad de la información que les concierne.
6. Ser atendidas e informadas en lenguaje fácilmente comprensible, en función de su propia preferencia, en cualquiera de los dos idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco; y en el caso de no comprender ninguno de ellos, facilitar los medios de traducción e interpretación necesarios para lograr una correcta comprensión.
7. Ser informadas previamente de cualquier modificación en las condiciones del servicio.
8. Tener asignada una persona profesional de referencia.
9. La calidad del servicio, de acuerdo con lo que se determinen en este Reglamento.
10. En el caso de las personas que tengan modificada su capacidad judicialmente, se garantizará el ejercicio de sus derechos a través de sus representantes legales, en los términos previstos en la normativa vigente.

#### **Artículo 7.- Obligaciones de las personas usuarias**

Además de lo establecido en el artículo 10 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, las personas usuarias tendrán obligación de:

1. Cumplimentar y Firmar el documento de solicitud de acceso al servicio.

2. Suscribir y cumplir el Plan de Atención Personalizado (PAP) acordado con la persona profesional de referencia de los servicios sociales, en su caso.
3. Aportar la documentación requerida, por parte de los Servicios Sociales del Ayuntamiento, en el plazo requerido.
4. Respetar la libertad de pensamiento, opinión, ideología, religión, orientación sexual y de identidad de género de las personas con las que comparte el recurso, teniendo derecho a expresar su opinión.
5. Cumplir con las medidas acordadas por la entidad responsable del servicio en caso de conflictos o desacuerdos entre las personas usuarias.
6. Mostrar una conducta basada en el respeto mutuo, la tolerancia y la colaboración con las personas profesionales de los servicios sociales y de los equipos que, en su caso, intervengan.
7. Informar al Servicio Social de Base sobre los cambios o modificaciones en la situación de las personas cuidadas y/o cuidadoras que afecten a la prestación del servicio.

El incumplimiento de alguna de estas obligaciones podrá dar lugar al inicio de un procedimiento de suspensión o extinción del servicio de conformidad con el procedimiento regulado en este reglamento

### **CAPÍTULO III.- DEL PROCEDIMIENTO DE ACCESO Y SEGUIMIENTO**

#### **Artículo 8.- Solicitud de acceso al servicio**

1.- La solicitud de acceso se recogerá en los Servicios Sociales Municipales, en instancia formalizada al efecto y deberá estar firmada por la persona solicitante.

2.- En cualquier momento del proceso, la persona interesada podrá desistir de su solicitud, en cuyo caso deberá hacerlo por escrito. Este hecho conllevará el archivo del expediente, tras la correspondiente resolución.

#### **Artículo 9.- Documentación que se deberá adjuntar con la solicitud**

1.- Las solicitudes irán acompañadas de la documentación que se le requiera para la acreditación del cumplimiento de los requisitos.

2.- La Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las AAPP en su artículo 28 establece que las personas interesadas tienen derecho a no aportar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración actuante o hayan sido elaborados por cualquier otra Administración. El Servicio/Departamento competente en la materia del Ayuntamiento Ayala, podrá consultar o recabar electrónicamente dichos documentos a través de las plataformas de

intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto. Si por causas técnicas la interoperabilidad no fuera posible, podrán solicitar a la persona interesada la aportación de los documentos para la tramitación.

El tratamiento de los datos de carácter personal queda legitimado en el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al propio Ayuntamiento de Ayala, en los términos previstos en el artículo 6.1 e) del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016. Se solicitarán tan solo los datos adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario en relación con los fines para los que son tratados (Art 5.1.c RGPD), de acuerdo con el principio de minimización de datos.

3.- En el caso de que la persona solicitante, o en su caso, el resto de las personas beneficiarias, se opusieran a que el Ayuntamiento realizará las gestiones oportunas a fin de verificar o recabar los datos previstos en el apartado anterior, deberán dejar constancia por escrito de dicha negativa y el motivo de la misma debidamente justificado. En este caso, deberán aportar toda la documentación necesaria para el trámite del servicio.

4.- La falsedad y/o ocultación de datos dará lugar a la pérdida de la condición de solicitante o beneficiaria del servicio, sin perjuicio de las responsabilidades en las que se pudiera incurrir.

5.- La falta de aportación de la documentación necesaria para la acreditación del cumplimiento de requisitos de acceso será motivo de declaración de desistimiento de la solicitud.

#### **Artículo 10.- Tramitación**

La valoración de la solicitud será realizada por los Servicios Sociales municipales que elaborarán un informe social-propuesta motivando la concesión o denegación del servicio, que será elevado al órgano competente para la resolución en el plazo máximo de un mes.

#### **Artículo 11.- Resolución**

Una vez estudiada y valorada la solicitud y emitido el informe social-propuesta será elevada al órgano competente que emitirá resolución motivada, estimando o desestimando la solicitud de acceso al servicio solicitado.

La resolución habrá de producirse en el plazo máximo de dos meses desde la entrada de la solicitud en alguno de los registros municipales. Dicho plazo se suspenderá cuando se requiera la subsanación de las solicitudes por el tiempo que medie entre la notificación y su cumplimiento o, en su defecto, el transcurso del plazo concedido.

Transcurrido el plazo previsto en el apartado anterior sin que se haya adoptado resolución expresa y sin perjuicio de la obligación de resolver, se podrá entender desestimada la solicitud a efectos de permitir a la persona interesada la interposición del recurso potestativo de reposición o contencioso-administrativo.

La resolución estimatoria deberá incluir la concesión del servicio especificando el tipo y el número de sesiones a las que tiene derecho.

La resolución desestimatoria deberá incluir los motivos de la misma y procederá la misma en los siguientes supuestos:

- Incumplimiento de los requisitos de acceso recogidos en el artículo 5 del presente reglamento.
- No adecuarse el servicio a las necesidades de la persona solicitante.
- Otras causas debidamente motivadas.

## CAPITULO IV.- SUSPENSIÓN Y EXTINCIÓN DEL SERVICIO

### **Artículo 12.- Desistimiento, renuncia y extinción del servicio de apoyo a personas cuidadoras**

#### **12.1. Desistimiento**

En cualquier momento del procedimiento y antes de dictarse resolución, la persona solicitante, o en su caso, su representante legal podrá desistir de su solicitud, en cuyo caso deberá hacerlo por cualquier medio que permita dejar constancia de su voluntad. Este hecho conllevará el archivo del expediente, tras la oportuna resolución.

#### **12.2. Renuncia**

Si en el procedimiento se hubiera dictado resolución de reconocimiento de la condición de persona beneficiaria del servicio, la persona usuaria, o, en su caso, su representante legal, podrá renunciar a su derecho por cualquier medio que permita dejar constancia de su voluntad.

#### **12.3. Extinción del servicio**

**12.3.1** El servicio se extinguirá por los siguientes motivos:

- a) Finalización del tiempo previsto.
- b) Renuncia
- c) Fallecimiento

**12.3.2** Por otro lado, se podrá declarar la extinción del servicio antes de la fecha prevista, para su finalización en las siguientes situaciones:

- d) Desaparición de la causa de necesidad.
- e) Ingreso de la persona usuaria en un servicio de carácter permanente.
- f) Ocultación o falsedad en los datos que hayan sido tenidos en cuenta para la concesión del servicio.
- g) Pérdida de alguno de los requisitos exigidos para acceder al servicio.
- h) No aportar la documentación que pudiera ser requerida para el seguimiento de la intervención.

- i) Por agresión física o malos tratos a otras personas usuarias o profesionales (según redacción Ley SS)
- j) Por no suscripción del Plan de Atención Personalizada (PAP) o incumplimiento de las acciones contempladas en el mismo.
- k) Por incumplimiento reiterado de las obligaciones de las personas usuarias previstas en el artículo 7 del presente reglamento, o en el documento donde se recogen las condiciones para el acceso que se firme en su caso.
- l) Presentar un estado de salud que dificulte la prestación del servicio.

La extinción del servicio antes de la fecha prevista para su finalización procederá, mediante resolución del órgano competente, a propuesta de los servicios sociales y previa audiencia a la persona interesada.

12.3.3 Si la persona usuaria muestra su voluntad de acceder nuevamente al servicio tras una resolución de extinción, tendrá que realizar una nueva solicitud que será tramitada según lo especificado en este reglamento.

## CAPITULO V. RÉGIMEN ECONÓMICO DEL SERVICIO

### Artículo 13.- Servicio gratuito

El servicio de apoyo a personas cuidadoras es gratuito para las personas usuarias del mismo, tal y como se establece en el Decreto 185/2015 de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

## TÍTULO TERCERO RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES

### Artículo 14.- Infracciones

Constituyen infracciones administrativas las acciones y omisiones contrarias a la normativa legal y reglamentaria tipificadas en la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de servicios sociales, sin perjuicio de las contempladas en el resto del ordenamiento jurídico.

### Artículo 15.- Sanciones

1.- La comisión de las infracciones tipificadas en el artículo anterior dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de servicios sociales.

2.- En las infracciones muy graves imputables a personas usuarias del servicio de apoyo a personas cuidadoras, regulado en este reglamento, podrá acumularse como sanción la

suspensión del derecho durante un periodo de seis meses, salvo en aquellos supuestos en los que dicha suspensión pudiera generar una situación de desprotección.

**DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA**

En todos aquellos supuestos no recogidos en el presente reglamento o en todos aquellos casos especiales que pudieran presentarse no contemplados en el mismo, el Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Ayala tendrá plena capacidad para proponer las medidas que considere convenientes para cada caso.

**DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA**

El presente reglamento se aplicará a todas las nuevas solicitudes de acceso al servicio.

**DISPOSICIÓN TRANSITORIA**

Este reglamento no se aplicará a aquellas personas que vinieran disfrutando del servicio antes de la entrada en vigor de este, si bien podrán solicitar en el plazo máximo de un mes su aplicación. Una vez aprobado el cambio, no se podrá volver a solicitar la aplicación de la normativa anterior. Cualquier alta en el servicio -incluso tras extinciones de personas a las que se aplicaba el sistema anterior- se regirá por las disposiciones previstas en el presente reglamento.

**DISPOSICIÓN DEROGATORIA**

Quedan derogadas todas las normas de igual o inferior rango en lo que contradigan o se opongan a lo dispuesto en este reglamento.

**DISPOSICIÓN FINAL**

El presente reglamento entrará en vigor el 1 de enero de 2026.

**ANEXO I**

**PRESTACIONES**

**A) Información**

Ofrecerá información específica sobre el servicio de que se trata, sin perjuicio de que también puedan informar sobre otras prestaciones y servicios.

**B) Orientación**

Prestación en virtud de la cual las y los usuarios reciben, en el marco de una prescripción técnica profesional, propuestas y asesoramiento relacionadas con las acciones de cuidado a las personas dependientes o en riesgo de dependencia y de autocuidado.

**C) Formación**

Prestación para la adquisición de conocimientos y habilidades para el cuidado y autocuidado.

## REGLAMENTO MUNICIPAL REGULADOR DEL SERVICIO DE CENTRO RURAL DE ATENCIÓN DIURNA

### TITULO PRIMERO

#### Artículo 1.- Objeto y Ámbito de aplicación

El presente reglamento tiene por objeto regular la prestación del servicio de Centro Rural de atención Diurna para personas mayores en el municipio de Ayala.

#### Artículo 2.- Definición del Servicio de Centro Rural de Atención Diurna

El servicio de Centro Rural de Atención Diurna ofrece un servicio de carácter integrador, preventivo, asistencial y comunitario de uso temporal o permanente que presta apoyo a actividades de la vida diaria y de ocio y tiempo libre durante el día a personas mayores, con un grado de autonomía variable, que mantienen una estructura familiar o una red de apoyos informales, que les permiten continuar residiendo en su domicilio, con una aceptable calidad de vida.

Estos servicios ponen a disposición de las personas mayores un dispositivo al que acudir durante el día en el que se les ofrece un apoyo ligado a sus necesidades específicas de atención.

#### Artículo 3.- Objetivos del Servicio de Centro Rural de Atención Diurna

Serán objetivos de este Servicio de Centro Rural de Atención Diurna:

1. Favorecer la permanencia de las personas mayores en su entorno social, mediante la provisión de los cuidados necesarios en su propia comunidad.
2. Fomentar el mantenimiento de la autonomía de las personas mayores, su integración y participación social, potenciando programas preventivos, prestaciones y cuidados ligeros de mantenimiento de las capacidades funcionales y sociales y actividad psíquica, mediante el empleo del ocio y el desarrollo de actividades sociales, deportivas, etc.; y potenciando la participación de las personas usuarias en el funcionamiento de los centros.

3. Ser un espacio convivencial para personas mayores, que sirva a su vez para detectar situaciones de necesidad de este colectivo, retrasando la demanda de servicios más intensos de atención.
4. Potenciar la asunción de la corresponsabilidad social en la atención de las personas mayores, dotando de apoyo a las redes de ayuda, al permitir la liberalización de cargas que éstas asumen y apoyando de esta manera tanto a las personas mayores que viven solas, como a las personas que se ocupen de su cuidado y atención.
5. Posibilitar la comunicación entre pequeños núcleos de población en los que se desarrollan estos y otros servicios comunitarios.
6. Posibilitar la comunicación de la persona usuaria del servicio de Centro Rural de Atención Diurna con el Ayuntamiento XXX y con el personal que presta sus servicios en el centro.

## TITULO SEGUNDO

### CAPÍTULO I.- PRESTACIONES Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

#### Artículo 4.- Prestaciones del Servicio de Centro Rural de Atención Diurna

En atención y cumplimiento de los objetivos mencionados, el Servicio de Centro Rural de Atención Diurna dispone de las siguientes prestaciones:

- a) Información.
- b) Valoración de seguimiento.
- c) Acompañamiento social.
- d) Intervención socioeducativa y psicosocial:
  - Estimulativa o rehabilitadora: desarrollo de habilidades; actividades y ejercicios sencillos de estimulación de capacidades para realizar actividades básicas de la vida diaria.
  - Educativa: ocio, actividades educativo-culturales.
- e) Transporte adaptado en su caso.
- f) Manutención.
- g) Baño geriátrico / higiene personal.
- h) En su caso, servicio de lavado de ropa.

#### Artículo 5.- Características del Servicio de Centro Rural de Atención Diurna

El servicio de Centro Rural de Atención Diurna para personas mayores se prestará conforme a las siguientes características:

- 1) Días de atención

- Con carácter general, el servicio se prestará de lunes a viernes en función de la prescripción técnica.
- Los fines de semana y festivos el servicio de Centro Rural de Atención Diurna permanecerá cerrado.
- Se entiende por festivos los así declarados oficialmente.

#### 2) Intensidad del servicio

La intensidad del servicio se establecerá en función de la evaluación individualizada de las necesidades de las personas usuarias.

#### 3) Horario de atención

El horario general del servicio de Centro Rural de Atención Diurna será entre las 11/12 y las 17/18 horas.

Este horario general podrá ser modificado por necesidades del servicio.

### CAPÍTULO II.- PERSONAS USUARIAS

#### Artículo 6.- Determinación de las personas usuarias

1.- Serán sujeto de la atención preferente del servicio de Centro Rural de Atención Diurna las personas mayores de 65 años, en riesgo de dependencia (puntuación en el BVD entre 23 y 24 puntos) o en situación de dependencia Grado I, que hayan obtenido una puntuación en el BVD entre 25 y 39 puntos.

2.- Con carácter excepcional, también podrán ser beneficiarias del servicio de Centro Rural de Atención Diurna:

- a) Personas mayores de 60 años, que vivan solas o en compañía de otras personas mayores en las que confluyan situaciones de fragilidad, cuando necesiten de un recurso de apoyo para continuar manteniéndose en su domicilio y entorno, pudiendo ser valoradas situaciones especiales como rotación familiar.
- b) Personas mayores de 60 años que residiendo con otros miembros de la familia, resulte necesario apoyar a ésta en sus funciones de cuidado, compañía.
- c) Personas mayores de 60 años necesitadas por su deterioro y/o aislamiento social, de apoyo y habilidades sociales para mantener, mejorar y/o incrementar sus relaciones sociales, su integración y participación social.
- d) Personas mayores de 65 años en situación de dependencia con una puntuación en el BVD superior a 39 puntos, siempre que la prescripción técnica así lo aconseje.

**Artículo 7. Unidad Familiar**

A los efectos previstos en el presente reglamento, se considerará que la unidad familiar está compuesta por:

- la propia persona beneficiaria del servicio;
- su cónyuge o persona unida a ella por relación análoga a la conyugal legalmente reconocida y debidamente acreditada.
- las personas descendientes menores de edad, siempre que la persona solicitante ostente la patria potestad y contribuya al sostenimiento económico de las mismas, de forma parcial o total.
- los hijos e hijas mayores de 18 o más años cuando tengan una discapacidad igual o superior al 65 por ciento, siempre que convivan con la persona beneficiaria del servicio.
- las personas descendientes de entre 18 y 25 años que cursen estudios académicos reglados, siempre que la persona solicitante ostente la patria potestad y contribuya al sostenimiento económico de las mismas, de forma parcial o total.

**Artículo 8.- Requisitos de acceso**

Además de encontrarse en alguna de las situaciones previstas en el artículo 6 de este Reglamento, la persona solicitante deberá cumplir los siguientes requisitos de acceso:

**a) Requisitos administrativos:**

- Estar empadronada a la fecha de la solicitud en algún Municipio del Territorio Histórico de Álava y permanecer empadronada en el mismo mientras dure el servicio. Podrá exceptuarse de este requisito a la persona en situación de rotación familiar, a propuesta técnica.

Las personas enmarcadas en el artículo 6.2 del presente Reglamento deberán estar empadronadas durante los 12 meses inmediatamente anteriores a la fecha de solicitud de acceso al servicio de Centro Rural de Atención Diurna en algún Municipio del Territorio Histórico de Álava y permanecer empadronadas en el mismo mientras dure el servicio.

- Que la prescripción técnica indique que el Servicio de Centro Rural de Atención Diurna es el recurso idóneo para atender a sus necesidades/su situación.

**b) Requisitos de necesidad:**

- Que requiera un apoyo para la cobertura de las necesidades atendidas por el Servicio de Centro Rural de Atención Diurna para personas mayores.
- No rechazar el tratamiento que corresponda, en caso de padecer una enfermedad infecto-contagiosa y/o enfermedad mental.
- No padecer trastornos de conducta y/o presentar comportamientos que puedan perturbar gravemente el funcionamiento del servicio o la normal convivencia en el mismo o que supongan riesgo para la propia persona, para otras personas usuarias o para las profesionales y los profesionales.
- No precisar una asistencia sanitaria especializada y/o permanente fuera del alcance y posibilidades de las dotaciones propias del servicio.

#### **Artículo 9.- Derechos de las personas usuarias**

Además de lo establecido en el artículo 9 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de servicios sociales las personas usuarias del Servicio de Centro Rural de Atención Diurna tendrán derecho a:

- A la dignidad: todas las personas deberán ser atendidas con el máximo respeto, corrección y comprensión, de forma personalizada e individualizada, atendiendo a sus preferencias, sus factores religiosos o culturales, y sus condiciones físicas o psíquicas. Todo ello en las mejores condiciones de seguridad e higiene y en los plazos de tiempo razonables.
- A la privacidad y confidencialidad: afecta a toda la información personal que les concierne, tanto en su intimidad como personas, como en el tratamiento de los datos que obren en su expediente o en cualquier documento que les afecte personalmente.
- A disponer de una evaluación de necesidades: Las profesionales y los profesionales deberán realizar una evaluación personalizada de las necesidades, considerando la propia descripción de la persona usuaria, los datos de la red natural de apoyos y las informaciones previas de las que se pudieran disponer en otros servicios. Los resultados de dicha evaluación se comunicarán a cada persona, informándole de las vías de reclamación en el caso de que la solicitud de prestaciones no sea aceptada.
- A un plan individual de atención/ o plan de atención personalizada: a partir de la evaluación, cada persona deberá disponer de un plan individual de atención ajustado a sus necesidades. Escrito con lenguaje de fácil comprensión, se facilitará y explicará a las personas usuarias y a sus personas cuidadoras. En él se indicarán las prestaciones, las personas que las realizan, a la profesional o al profesional responsable de la coordinación y un teléfono de contacto para casos de urgencia. Se indicará la fecha en el que se realiza la revisión de la evaluación.
- A la autonomía: todas las personas tienen derecho a actuar y pensar de forma independiente, incluso asumiendo ciertos niveles de riesgo calculado. Pueden elegir su

propio estilo de vida y las actividades y servicios en que deseen tomar parte, adoptando las decisiones que consideren. Para ello deberán disponer de una información adecuada y comprensible.

- A la información: las personas usuarias tienen derecho a disponer de toda la información que resulte necesaria para acceder a los servicios sociales. Esa información se trasmisirá de forma clara, detallada y comprensible.
- A recibir el servicio en cualquiera de las lenguas oficiales de la CAPV.

#### **Artículo 10.- Obligaciones de las personas usuarias**

Además de lo establecido en el artículo 10 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de servicios sociales, las personas usuarias del Servicio de Centro Rural de Atención Diurna tendrán obligación de:

- Transmisión de la información: transmitirán la información necesaria y veraz precisa para poder realizar la evaluación de sus necesidades y, si fuera preciso el plan individual de atención/ o plan de atención personalizada.
- Cumplir el régimen interior: se conocerán y cumplirán las normas internas de organización y funcionamiento del servicio del que son usuarias.
- Cumplir las normas de convivencia: se respetarán los derechos del resto de personas. En particular, la privacidad y dignidad de personas usuarias y profesionales. Se respetará la confidencialidad de la información a la que hubieran tenido acceso.
- Respeto de las instalaciones: se respetará y hará un uso correcto de los muebles, bienes e instalaciones de los centros.
- Respeto de citas: se respetarán las fechas y horas establecidas para prestarles un servicio. En caso de imposibilidad por alguna circunstancia, deberán avisar con la antelación suficiente.
- Comunicar a los servicios sociales, con la suficiente antelación, y en todo caso en un plazo no superior a 30 días desde que se produzca, cualquier variación significativa de su situación socio-económica, en los términos establecidos en la ordenanza fiscal correspondiente.
- Comunicar al órgano competente cualquier variación en su situación que pudiera afectar a, reconocimiento del derecho de acceso al servicio en un plazo de 15 días naturales a partir del momento en que se produzca dicha variación.

El incumplimiento de alguna de estas obligaciones dará lugar al inicio de un procedimiento de suspensión o extinción del servicio de conformidad con el procedimiento regulado en este reglamento.

### **CAPÍTULO III.- PROCEDIMIENTO DE ACCESO AL SERVICIO**

#### **Artículo 11.- Lista de demandantes**

La lista de demandantes del servicio de Centro Rural de Atención Diurna es el instrumento a través del que se ordena la prioridad en la asignación del servicio, según la puntuación obtenida aplicando el baremo de acceso recogido en el anexo I del presente Reglamento.

Las personas incluidas en la lista de demandantes prevista en el párrafo anterior podrán instar, acreditándolo convenientemente, la revisión de su expediente cuando la variación de sus circunstancias personales pudiera modificar la valoración efectuada.

#### **Artículo 12.- Solicitud de Acceso a la lista de demandantes del servicio**

El acceso a la lista de demandantes del servicio de Centro Rural de Atención Diurna regulado en el presente reglamento se realizará previa petición de la persona interesada en impreso normalizado dirigido al órgano competente, firmado por la persona solicitante y presentado en cualquiera de los Registros que el Ayuntamiento tiene habilitado para tal fin o en los registros o en la forma prevista en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En cualquier momento del proceso, la persona interesada puede desistir de su solicitud, en cuyo caso deberá hacerlo por escrito. Este hecho conllevará el archivo del expediente.

Así mismo, la persona profesional del trabajo social podrá emitir informe con el fin de proceder al archivo del expediente, cuando haya renuncia expresada por escrito por la persona solicitante o su representante.

#### **Artículo 13.- Documentación que se deberá adjuntar con la solicitud**

Las solicitudes irán acompañadas de la siguiente documentación:

- Fotocopia del DNI, o cualquier documento de identificación equivalente.

- Libro de familia en el caso de existir menores de 18 años en la unidad familiar.
- Valoración de la dependencia y/o discapacidad, solamente en los casos en los que dicha valoración hubiera sido realizada en otra Comunidad Autónoma.
- Datos de la situación económica:
  - Declaración jurada de bienes muebles e inmuebles referida a los diez años anteriores a la solicitud.
  - Fotocopia de la última declaración del impuesto de la renta de las Personas Físicas, o en su defecto Certificado de Hacienda de no estar obligado a declarar (este último no será necesario en caso de haber sido contribuyente en Álava en el último ejercicio declarado).
  - Acreditación de ingresos actuales por cualquier concepto: pensiones y prestaciones de previsión social públicas, privadas y extranjeras, nóminas, rendimientos de actividades empresariales, y demás.
  - Justificante de ingresos por rendimientos de capital inmobiliario, si los hubiere.
  - Certificado de todas las posiciones bancarias actualizadas, y rendimientos del capital mobiliario.
  - Acreditación del valor catastral y titularidad de las propiedades que se posean fuera del territorio de Álava.
  - Entidad bancaria y número de cuenta corriente por medio del cual se realizará el pago de la aportación mensual del precio establecido.
  - Para las personas enmarcadas en las letras a), b) y c) el artículo 6.2, del presente Reglamento, informe médico actualizado del centro de atención primaria.
  - Cualquier otra documentación que a juicio de los servicios sociales sea de interés.

Si la persona solicitante no desea que se valore su situación económica o no la justifica fehacientemente, se considerará que renuncia a que su situación económica sea considerada y por lo tanto estará obligado a pagar la tarifa máxima establecida para el pago del servicio, y obtendrá 0 puntos en la valoración de su situación económica, prevista en el apartado V del Anexo I, Baremo de acceso.

En aplicación el artículo 8.3 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la ciudadanía quedará eximida de la presentación de cualquiera de los documentos anteriores cuando cualquiera de los mismos se encuentre en poder de la administración. A tal fin, las personas interesadas deberán indicar la fecha y el órgano de presentación del documento en

cuestión. Si los servicios sociales municipales o forales no pudieran recabar los citados documentos, podrán solicitar nuevamente a la persona interesada su aportación.

Si la documentación presentada junto con la solicitud fuera incompleta o defectuosa, se le requerirá a la persona solicitante para que en el plazo de 10 días aporte la documentación necesaria o subsane los defectos observados, haciéndole saber que, en caso contrario, se le tendrá por desistida de su solicitud.

La persona solicitante, y en su caso, el resto de las personas integrantes de la unidad familiar, autorizará al Ayuntamiento y a la Diputación Foral de Álava para realizar las gestiones oportunas a fin de verificar o recabar datos que le conciernen. Dichos datos deberán limitarse exclusivamente a la comprobación del cumplimiento por parte de la persona solicitante de los requisitos establecidos en el presente reglamento y, en su caso, a la verificación de los requisitos y recursos económicos para la financiación del servicio.

La falsedad y ocultación de datos dará lugar a la pérdida de la condición de solicitante del servicio, sin perjuicio de las responsabilidades en las que se pudiera incurrir.

#### **Artículo 14.- Tramitación**

La Evaluación de las necesidades de las personas usuarias y el informe social-propuesta se realizarán atendiendo a las especificaciones recogidas en la Ley 12/2008 de Servicios Sociales.

##### **A) EVALUACIÓN DE LAS NECESIDADES**

- La tramitación, valoración y evaluación de necesidades de la persona solicitante serán realizadas por el personal técnico en Trabajo Social de los Servicios Sociales Municipales correspondiente al domicilio de la persona solicitante (o en su caso, del domicilio itinerante).
- El personal técnico de los servicios sociales municipales analizará la documentación presentada y realizará cuantas gestiones y actuaciones procedan para valorar los siguientes aspectos:
  - Las necesidades de apoyo para la realización de las actividades básicas de la vida diaria, relacionadas con el autocuidado, levantarse y acostarse, vestirse, caminar, alimentarse, asearse y mantener el control de esfínteres.
  - La situación socio-familiar, valorando la relación con las personas que convive y su entorno social, la capacidad y disponibilidad de la red familiar

y social para responder a las necesidades de atención de la persona solicitante.

- La situación de la vivienda con relación a las condiciones de higiene, equipamiento, habitabilidad y accesibilidad, la necesidad de ayudas técnicas, y la ubicación de la misma en el entorno.
- La situación económica.

#### B) INFORME SOCIAL-PROPIUESTA

Los servicios técnicos de Trabajo Social de los Servicios Sociales Municipales elaborarán el Programa Individual de Atención, o, en su caso, el Programa de Atención Personalizada. En ellos se determinará:

- El cumplimiento de los requisitos de acceso al servicio y de presentación de la solicitud.
- En su caso, propuesta motivada de excepcionalidad de requisitos.
- Circunstancias personales, familiares y sociales de la persona solicitante, y en su caso, de su unidad familiar.
- En su caso, propuesta motivada de concesión del servicio.
- En su caso, propuesta motivada de servicios excepcionales.
- En su caso, propuesta motivada de denegación del servicio.

#### Artículo 15.- Resolución

Una vez estudiada y valorada la solicitud, y emitido el informe social se elaborará la correspondiente propuesta técnica y será elevada al órgano competente que emitirá resolución motivada, estimando o desestimando la solicitud de acceso al servicio solicitado.

El plazo máximo para la instrucción del expediente por parte del Servicio Social de Base será de un mes desde la entrada de la solicitud.

La resolución habrá de producirse en el plazo máximo de dos meses desde la entrada de la solicitud en alguno de los registros municipales. Dicho plazo se suspenderá cuando se requiera la subsanación de las solicitudes por el tiempo que medie entre la notificación y su cumplimiento o, en su defecto, el transcurso del plazo concedido o cuando deba solicitarse el informe preceptivo de la Diputación Foral de Álava sobre la valoración de la autonomía del solicitante, así como en el resto de los supuestos previstos en el artículo 22 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Transcurrido el plazo previsto en el apartado anterior sin que se haya adoptado resolución expresa y sin perjuicio de la obligación de resolver, se podrá entender desestimada la solicitud a efectos de permitir a la persona interesada la interposición del recurso potestativo de reposición o contencioso-administrativo.

La resolución positiva deberá incluir los siguientes aspectos:

- En su caso, la inclusión de la demanda en la lista de demandantes del servicio.
- La concesión del servicio especificando: la duración, intensidad, y coste del servicio, así como la aportación económica correspondiente a la persona beneficiaria.
- La resolución indicará asimismo que el reconocimiento del derecho al servicio conlleva para la persona solicitante y, en su caso, para su representante legal o para su persona guardadora de hecho, la obligación de comunicar al órgano competente cualquier variación en su situación que pudiera afectar a tal derecho en un plazo de 15 días naturales a partir del momento en que se produzca dicha variación.

La resolución negativa deberá incluir los motivos de la misma y procederá la misma en los siguientes supuestos:

- Incumplimiento de los requisitos de acceso recogidos en el artículo 8.
- Posibilidad de satisfacer adecuadamente por parte de la persona solicitante, por sí misma y/o con ayuda de familiares y/o con otros recursos personales, las necesidades que motivaron la demanda.
- Competencia de otra administración pública, por razón de la naturaleza de la prestación o por razón de residencia de la persona solicitante, para la prestación del servicio.
- Valoración de que el servicio pueda originar riesgos físicos y/o psíquicos tanto a la persona usuaria como al personal que presta el servicio.
- Otras causas debidamente motivadas.

Contra la resolución que se dicte (tanto positiva como negativa), que será notificada en los plazos y con las formalidades exigidas por la ley, podrá interponerse el recurso que proceda, conforme a lo dispuesto en los artículos 121 y 122 de la ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Transcurrido dicho plazo sin haberse interpuesto el recurso, la Resolución será firme a todos los efectos.

La resolución estimatoria, en su caso, será también notificada a la entidad prestataria del servicio, quien deberá proceder a su ejecución en el plazo que figure en el correspondiente contrato de prestación del servicio.

**Artículo 16.- Situaciones Urgentes**

De manera excepcional y para atender casos de extrema o urgente necesidad los servicios sociales municipales propondrán el inicio e inmediata concesión del servicio, y se tramitará según procedimiento de urgencia, pudiendo acceder la persona beneficiaria al Servicio de Centro Rural de Atención Diurna para personas mayores en el plazo máximo de 48 horas.

En el plazo máximo de 15 días naturales se procederá a la tramitación de la solicitud de acuerdo con el procedimiento ordinario.

**Artículo 17.- La admisión al servicio**

La admisión al servicio se realizará por orden de lista en la que se tendrá en cuenta la puntuación global obtenida una vez valorada la solicitud de acuerdo con los criterios establecidos en el Anexo I de este Reglamento.

En aquellas solicitudes que tengan la misma puntuación, se priorizarán las de las personas solicitantes dependientes grado I (entre 25 y 39 puntos en el BVD) y en riesgo de dependencia (BVD 23y 24).

**Artículo 18.- Seguimiento y evaluación.**

Los Servicios Sociales municipales realizarán un seguimiento continuado de la adecuación del servicio a las necesidades de las personas beneficiarias, proponiendo las modificaciones pertinentes y evaluando junto con las personas beneficiarias la consecución de los objetivos propuestos.

Periódicamente se podrán realizar evaluaciones bien a demanda de la persona beneficiaria, por solicitud de la entidad prestataria o en la forma establecida en los protocolos y contratos.

**Artículo 19.- Período de adaptación**

Todas las personas usuarias deberán superar un periodo de prueba, cuya duración será de tres meses.

Las personas que acceden a la utilización del Servicio de Centro de Atención Diurna para personas mayores durante los tres primeros meses de estancia se encuentran en periodo de adaptación a las características y al funcionamiento del mismo. Recibirán todos los apoyos técnicos y personales que resulten necesarios en orden a facilitar su integración en el entorno físico y social.

El personal técnico de los servicios sociales, y/o las profesionales y los profesionales de la entidad que, en su caso, gestione el servicio, comentarán en todo momento con la persona usuaria los problemas que vayan surgiendo y se buscarán las soluciones necesarias para lograr una buena adaptación.

En el supuesto de que, tras haber intentado soluciones conjuntas con la persona usuaria, se aprecie la dificultad de adaptación de ésta al servicio o viceversa, o se valorase que el servicio no cubre adecuadamente las necesidades de la persona, se valorará la situación y se realizará una propuesta previo informe de los Servicios Sociales de Base.

La propuesta realizada deberá ser trasladada a la persona usuaria, quien dispondrá de un plazo de 15 días para formular alegaciones.

Tras estudiar las alegaciones, se realizará la propuesta definitiva al órgano competente, quien resolverá motivadamente. En caso de resolver la salida de la persona del servicio, se propondrá una alternativa, si la hubiere.

Contra la resolución que se dicte (tanto positiva como negativa), que será notificada en los plazos y con las formalidades exigidas por la ley, podrá interponerse el recurso que proceda, conforme a lo dispuesto en los artículos 121 y 122 de la ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Transcurrido dicho plazo sin haberse interpuesto el recurso, la Resolución será firme a todos los efectos.

#### CAPÍTULO IV.- SUSPENSIÓN Y EXTINCIÓN DEL SERVICIO

##### Artículo 20.- Suspensión del servicio

El servicio del Centro de Atención Diurna se suspenderá por los siguientes motivos:

- a) El ingreso temporal de la persona usuaria en un centro hospitalario.
- b) ausencia temporal de la persona usuaria por necesidad de acceso a recursos sociales y sociosanitarios.

- c) La ausencia temporal de la persona usuaria por periodos inferiores a cuarenta y cinco (45) días al año a partir de la fecha del último día de acceso al servicio. Este periodo se podrá ampliar en situaciones especiales. En el caso de que la persona usuaria esté en situación de rotación familiar, este periodo se ampliará a los plazos de las rotaciones.
- d) Por incumplimiento de alguna de las obligaciones de la persona usuaria establecidas en el artículo 10, cuando no sean causa de extinción.
- e) Pérdida temporal de alguno de los requisitos establecidos en el artículo 8.

La ordenanza fiscal reguladora del precio público del Servicio de Atención Diurna establecerá la aportación de la persona usuaria por la reserva de plaza durante la suspensión del servicio.

En el supuesto de que concurran las causas de suspensión d) o e) definidas en el párrafo anterior, el Servicio Social de Base, deberá comunicarlo al Instituto Foral de Bienestar Social de Álava, quien lo notificará a la persona usuaria o, en su caso, a su representante, quienes dispondrán de un plazo de 15 días hábiles para realizar las alegaciones oportunas.

Cumplido el trámite de alegaciones, el Servicio Social de Base elevará una propuesta al órgano competente para resolver, cuyos contenidos alternativos serán los siguientes:

- a) La permanencia como titular del servicio.
- b) La suspensión del derecho y la pérdida temporal de la condición de persona titular del servicio.

Recibida la propuesta, el órgano competente para resolver adoptará una resolución motivada.

Contra la resolución que se dicte (tanto positiva como negativa), que será notificada en los plazos y con las formalidades exigidas por la ley, podrá interponerse el recurso que proceda, conforme a lo dispuesto en los artículos 121 y 122 de la ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Transcurrido dicho plazo sin haberse interpuesto el recurso, la Resolución será firme a todos los efectos.

#### **Artículo 21.- Extinción del servicio**

El servicio de Centro de Atención Diurna se extinguirá por los siguientes motivos:

- a) Renuncia escrita de la persona usuaria o de su representante legal.
- b) Finalización del plazo previsto en la resolución de concesión.

- c) Fallecimiento de la persona usuaria.
- d) Traslado de la persona usuaria a otro municipio, con excepción de la rotación familiar.
- e) Ingreso de la persona beneficiaria en otro recurso o programa no compatible con el Servicio de Centro Rural de Atención Diurna para personas mayores.
- f) Desaparición de la causa de necesidad que generó la prestación del servicio.
- g) Ocultación o falsedad en los datos que hayan sido tenidos en cuenta para la concesión del servicio.
- h) Pérdida permanente de alguno de los requisitos exigidos para acceder al servicio.
- i) No aportar la documentación que pudiera ser requerida para el seguimiento del servicio.
- j) No aportar en el plazo de 30 días la información sobre las variaciones de su situación socio-económica.
- k) No haber retorna do al servicio una vez transcurrido el plazo de suspensión temporal.
- l) Por agresión física o psicológica al personal que presta el servicio y/o a las personas beneficiarias del mismo.
- m) Por incumplimiento reiterado de las obligaciones de las personas usuarias previstas en el presente reglamento (pago fuera de plazo de recibos, impago reiterado...entre otros).
- n) La existencia de riesgos físicos y/o psíquicos tanto para el usuario como para el personal que presta el servicio previa valoración de los servicios técnicos municipales.
- o) Suspensión del servicio por un plazo continuado superior a 6 meses, contado a partir de la fecha en que fuera efectiva la suspensión.
- p) Ausencia no justificada del centro por un período superior a 45 días dentro del año natural.

q) Otros motivos debidamente justificados.

En el supuesto de que concurra alguna de las causas de extinción del servicio descritas en los apartados d) a p) del párrafo anterior, el Servicio Social de Base, deberá notificarlo a la persona usuaria o, en su caso, a su representante, quienes dispondrán de un plazo de 15 días hábiles para realizar las alegaciones oportunas.

Cumplido el trámite de alegaciones, la unidad técnica elevará una propuesta al órgano competente para resolver, cuyos contenidos alternativos serán los siguientes:

- a) La permanencia como titular del servicio.
- b) La extinción del derecho y la pérdida definitiva de la condición de persona titular del servicio.

Recibida la propuesta, el órgano competente para resolver adoptará una resolución motivada.

Contra la resolución que se dicte (tanto positiva como negativa), que será notificada en los plazos y con las formalidades exigidas por la ley, podrá interponerse el recurso que proceda, conforme a lo dispuesto en los artículos 121 y 122 de la ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Transcurrido dicho plazo sin haberse interpuesto el recurso, la Resolución será firme a todos los efectos.

Lo anterior no será aplicable a los casos en los que el derecho se extinga por causa de fallecimiento o de renuncia, en cuyo caso el órgano competente archivará el expediente, previa resolución expresa en tal sentido.

Si la persona usuaria muestra su voluntad de incorporarse nuevamente al servicio tras una resolución de extinción, tendrá que realizar una nueva solicitud que será tramitada según lo especificado en este Reglamento.

En caso de que, tras la extinción, la persona usuaria tenga pagos del servicio sin realizar, se solicitará su abono antes de conceder nuevamente el servicio.

#### **Artículo 22.- Normas de funcionamiento interno del Servicio de Centro Rural de Atención Diurna para personas mayores**

El Servicio de Centro Rural de Atención Diurna para personas mayores dispondrá de unas normas de funcionamiento interno según lo dispuesto en el Anexo II.

#### **CAPÍTULO V.- RÉGIMEN ECÓMICO DEL SERVICIO**

**Artículo 23.- Precio público del Servicio de Centro Rural de Atención Diurna para personas mayores**

El precio del Servicio de Centro Rural de Atención Diurna para personas mayores a abonar por la persona usuaria vendrá determinado por el precio público vigente en cada momento establecido por el prestatario de dicho servicio.

Ni el personal que presta el servicio ni, en su caso, la empresa adjudicataria, aceptará donaciones ni pagos adicionales, al margen de lo establecido en el párrafo anterior. La empresa adjudicataria velará por el cumplimiento de esta obligación.

**Artículo 24.- Financiación**

La financiación del servicio de Centro Rural de Atención Diurna para personas mayores correrá a cargo de:

- La persona beneficiaria deberá participar en la financiación del servicio, aceptando el compromiso firmado de aportar la cantidad que se establezca en la resolución del órgano competente, atendiendo su capacidad económica, como requisito imprescindible para el acceso al servicio, y en función de lo que al respecto recoja la ordenanza fiscal correspondiente.
- La cantidad que resulte de deducir al precio la aportación que corresponde abonar a la persona beneficiaria, calculada en función de lo que se recoja en la ordenanza fiscal correspondiente, será asumido por la Administración Pública.

**Artículo 25.- Aportación de la persona usuaria del servicio de Centro Rural de Atención Diurna**

La persona usuaria del servicio de Centro Rural de Atención Diurna, regulado en este Reglamento, deberá abonar el precio público del servicio que será calculado teniendo en cuenta su capacidad económica en los términos establecidos en la ordenanza fiscal correspondiente.

La aportación de la persona usuaria se establecerá en función de los elementos que se recojan en la ordenanza fiscal correspondiente.

La falsificación u ocultación de datos sobre la capacidad económica dará lugar al archivo de la solicitud o a la extinción del servicio, si éste ya ha sido concedido, sin perjuicio de las responsabilidades que pudieran derivar de estos hechos. En el caso de que la administración competente haya aportado a la persona usuaria alguna ayuda o bonificación en el precio se le iniciará el correspondiente procedimiento de reintegro.

La aportación individual para cada persona usuaria podrá ser revisada de oficio o bien a solicitud de la persona usuaria o de su representante, cuando se produzca variación en cualquiera de los requisitos y circunstancias que puedan dar lugar a la modificación de la misma en los términos establecidos en la ordenanza fiscal correspondiente.

El procedimiento de revisión ya sea de oficio o instancia de parte, se ajustará al procedimiento establecido en el presente reglamento para la concesión del servicio en su modalidad ordinaria.

#### **DISPOSICION ADICIONAL PRIMERA**

Se elaborará para entregar a las personas usuarias un extracto del propio Reglamento.

#### **DISPOSICION DEROGATORIA**

Quedan derogadas todas las normas de igual o inferior rango en lo que contradigan o se opongan a lo dispuesto en este reglamento.

#### **DISPOSICION FINAL**

Este reglamento entrará en vigor el 1 de enero de 2026.

**ANEXO I**  
**BAREMO DE ACCESO**

El baremo de acceso establece los criterios de ordenación de la lista de personas demandantes y la prioridad en el acceso al servicio en función del diagnóstico social.

**ESTRUCTURA DEL BAREMO:**

<b>DIMENSIONES</b>	<b>INTERVALOS DE PUNTUACIÓN</b>
Necesidad de apoyos para la realización de las actividades de vida diaria (Básicas)//Situación sanitaria y de autonomía	<b>0-30</b>
Situación de convivencia y apoyo social	<b>0-25</b>
Situación de la vivienda o alojamiento	<b>0-10</b>
Situación económica	<b>0-30</b>
Reagrupamiento familiar	<b>5</b>
Total	<b>0-100</b>

**I.- NECESIDAD DE APOYOS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE VIDA DIARIA (BÁSICAS)//SITUACIÓN SANITARIA Y DE AUTONOMÍA**

Se trata de valorar el grado de apoyo que las personas necesitan para la realización de las actividades básicas de la vida diaria (comer, vestirse, aseo personal...) con el objeto de mantener y fomentar su nivel de autonomía y favorecer la permanencia en su entorno con una buena calidad de vida.

Con el fin de proceder a tal valoración se utilizará la puntuación obtenida en el BVD, de la siguiente forma:

<b>BAREMO necesidad de apoyo</b>	<b>Puntos</b>	
BVD 23-39 puntos	30	<input type="checkbox"/>
BVD >39 puntos	15	<input type="checkbox"/>
BVD <23 puntos o sin valoración de dependencia	10	<input type="checkbox"/>
<b>PUNTUACIÓN NECESIDAD DE APOYOS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE VIDA DIARIA (BÁSICAS) (Máximo 30 puntos)</b>		<input type="checkbox"/>

**II.- SITUACIÓN DE CONVIVENCIA Y APOYO SOCIAL:**

Se trata de conocer el grado de apoyo que la persona dispone para cubrir sus necesidades, en función de las siguientes variables:

- Situación de convivencia: Si vive sola o acompañada. Si vive acompañada de otros mayores (familiares o amigos) o de otros familiares o amigos.
- Existencia, disponibilidad y accesibilidad de la red informal (familiares y/o amigos) y los tipos de apoyo que esta red provee.

Con el fin de proceder a tal valoración se utilizará el siguiente baremo:

<b>BAREMO Socio-Familiar</b>	<b>Puntos</b>	
1.- Persona que vive sola o acompañada, situación de malos tratos físicos o psíquicos, abuso económico, situación de abandono o grave negligencia en su atención básica, o existencia de conflictividad y/o desestructuración familiar grave.	25	<input type="checkbox"/>
2.- Persona que vive sola o acompañada sin apoyo familiar y/o social: porque carece de ellos, o la persona cuidadora habitual no puede prestarle atención por causa objetiva.	20	<input type="checkbox"/>
3.- Persona que vive sola y tiene red de apoyo familiar/social muy reducida, que proveen algunos apoyos puntuales que son muy insuficientes para la atención que precisa. / Familias con excesivas cargas o situaciones sociales inestables.	15	<input type="checkbox"/>
4.- Persona que vive sola (o acompañada por persona dependiente/discapacitada), tiene red de apoyo familiar y/o social que proveen algunos apoyos, pero son insuficientes para la atención que precisa, o con persona o personas limitadas por motivos de salud y/o con obligaciones laborales que dificultan una adecuada atención a la persona mayor.	10	<input type="checkbox"/>
5 – Persona que vive acompañada (por persona no dependiente), que tiene red de apoyo familiar y/o social, pero ésta es insuficiente para la atención que precisa.	5	<input type="checkbox"/>
6 – Persona que vive sola o acompañada y dispone de red de apoyo familiar y/o social de fácil acceso y disponibilidad.	0	<input type="checkbox"/>
<b>PUNTUACIÓN SITUACIÓN SOCIO-FAMILIAR (Máximo 25 puntos)</b>		<input type="checkbox"/>

## III.- SITUACIÓN DE LA VIVIENDA O ALOJAMIENTO.

Se trata de valorar las características de la vivienda o alojamiento que pueden condicionar a la persona el grado de desenvolvimiento autónomo, y el control del entorno.

Las variables a tener en cuenta son la accesibilidad y la habitabilidad, según el siguiente baremo:

<b>BAREMO Situación de la vivienda o alojamiento</b>		<b>Puntos</b>	<input type="checkbox"/>
<b>ACCESIBILIDAD</b>	➤ No tiene problemas de acceso.	0	<input type="checkbox"/>
	➤ Necesita subir o bajar escaleras o salvar alguna barrera arquitectónica para llegar a la vivienda // Está alejado del centro urbano con dificultad de acceder a recursos básicos.	2	<input type="checkbox"/>
<b>B. Dentro del edificio</b>	➤ No tiene problemas de acceso.	0	<input type="checkbox"/>
	➤ Hay escaleras en el portal para llegar al ascensor o a su vivienda, sin sistemas para evitarlas. // Carece de ascensor.	2	<input type="checkbox"/>
<b>C. Interior de vivienda</b>	➤ No existen barreras arquitectónicas.	0	<input type="checkbox"/>
	➤ Existen barreras arquitectónicas que dificultan el desenvolvimiento y la movilidad, carece de medidas de seguridad y/o adaptación.	4	<input type="checkbox"/>
<b>TOTAL ACCESIBILIDAD (A+ B+ C)</b>			<input type="checkbox"/>
<b>HABITABILIDAD</b>		<b>Puntos</b>	
➤ No tiene problemas de habitabilidad.		0	<input type="checkbox"/>
➤ A falta de un adecuado mantenimiento.		1	<input type="checkbox"/>
➤ Tiene problemas estructurales (humedad, carencia de baño, cocina; insuficiente espacio; goteras; instalación eléctrica y sanitaria deficiente).		2	<input type="checkbox"/>
<b>TOTAL HABITABILIDAD</b>			<input type="checkbox"/>
<b>PUNTUACIÓN SITUACIÓN VIVIENDA (Máximo 10 puntos)</b>			<input type="checkbox"/>

## IV.- SITUACIÓN ECONÓMICA

Para valorar la situación económica se tendrá en cuenta la capacidad económica familiar mensual estimada en los términos establecidos en la Ordenanza Fiscal. Por debajo de 1.500.-€ se establecen 12 franjas que serán puntuadas progresivamente:

<b>BAREMO Situación económica familiar mensual</b>	<b>Puntos</b>	
Hasta 500,00€	30	<input type="checkbox"/>
De 501,00€ a 600,00€	27	<input type="checkbox"/>
De 601,00€ a 700,00€	24	<input type="checkbox"/>
De 701,00€ a 800,00€	21	<input type="checkbox"/>
De 801,00€ a 900,00€	18	<input type="checkbox"/>
De 901,00€ a 1000,00€	15	<input type="checkbox"/>
De 1001,00€ a 1100,00€	12	<input type="checkbox"/>
De 1101,00€ a 1200,00€	9	<input type="checkbox"/>
De 1201,00€ a 1300,00€	6	<input type="checkbox"/>
De 1301,00€ a 1400,00€	3	<input type="checkbox"/>
De 1401,00€ a 1500,00€	1	<input type="checkbox"/>
Más de 1500,00€	0	<input type="checkbox"/>
No desea que se valore su situación económica	0	<input type="checkbox"/>
<b>PUNTUACIÓN SITUACIÓN ECONÓMICA (Máximo 30 puntos)</b>		<input type="checkbox"/>

**V.- REAGRUPAMIENTO FAMILIAR**

Cuando la persona solicitante tenga ingresado a su cónyuge o persona unida por vínculo análogo al conyugal (debidamente acreditado) en un Centro Rural de Atención Diurna. **5 Puntos**

## ANEXO II

## NORMAS DE FUNCIONAMIENTO INTERNO DEL SERVICIO DE CENTRO RURAL DE ATENCIÓN DIURNA

- De carácter general
  - Se deberá conocer y tratar de cumplir el contenido del presente reglamento.
  - Se procurará guardar las normas de convivencia, higiene y respeto mutuo dentro del centro y en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades, a fin de crear un ambiente armónico.
  - Se utilizarán adecuadamente las instalaciones y servicios del centro puestos a disposición.
  - Cualquier objeto que sea encontrado, se entregará al personal del centro o al personal del servicio social de base.
  - Se recomienda no llevar objetos de valor o importantes cantidades de dinero en metálico al centro.
  - Se respetarán los horarios fijados. Siempre que haya una modificación en los mismos será notificada con la suficiente antelación.
  - Se prestará atención a las normas y avisos que se enuncien de palabra o por escrito, procurando cumplirlos para contribuir a la buena marcha del centro.
- Sobre las comidas
  - La comida se servirá a las horas indicadas.
  - Existirá la posibilidad de dietas especiales tras presentación de informe médico que así lo aconseje. El menú quedará expuesto en el tablón de anuncios.
  - No está permitido introducir o sacar alimentos del servicio, ni utensilios del mismo, tales como cubiertos, vasos, platos, servilletas, etc.
  - Procurar comer con cierto decoro, evitando aquellas formas que puedan resultar desagradables a los demás.
- Sobre la ropa y el aseo personal
  - El centro exclusivamente se encarga del lavado de la ropa de aquellas personas que tengan concedido dicho servicio.
  - Cada persona dispondrá en el servicio de enseres de aseo personal, y un repuesto completo de ropa.
  - Es aconsejable marcar la ropa de repuesto para evitar confusiones.
  - El cuidado del aspecto personal es un factor de bienestar para la persona usuaria y para todas las personas que convivan alrededor, por ello se recomienda que la persona usuaria se vista y aseee correctamente, por supuesto según sus gustos y costumbres. La ropa y el calzado deberán ser lo más cómodos posibles.
  - Si se tiene concedido el servicio de baño, se realizará en condiciones de estricta intimidad dentro de los horarios indicados para ello. Si la persona

usuaria presenta dificultades para bañarse se le brindará ayuda por parte del personal del servicio.

- Sobre la seguridad y salud pública
  - Está prohibido fumar en todas las instalaciones del servicio.
- Sobre relaciones con el personal
  - El personal del servicio se encuentra a la disposición de la persona usuaria a fin de lograr que la atención que se reciba sea de la máxima calidad.
  - Se puede acceder sin restricciones a cualquiera de las personas, procurando hacerlo con amabilidad y respeto.
  - Se prestará atención a aquellas indicaciones que el personal del servicio pueda hacer en beneficio del servicio en su conjunto y en el de la persona usuaria.
  - El personal del servicio prestará apoyo a las personas que lo necesiten. También podrán hacerlo, con carácter excepcional, familiares o amistades de la persona usuaria y personal voluntario, siempre que haya sido acordado con la persona responsable del servicio o el personal del mismo.
  - Todas las personas, tanto usuarias como profesionales tienen derecho a ser atendidas con el máximo respeto, corrección y comprensión, de forma personalizada.
- Sobre relaciones con las familias
  - La comunicación con las familias deberá ser tan habitual y fluida como se precise y sobre todo durante el periodo de adaptación de la persona nueva.
  - Si la persona usuaria no va a acudir al Servicio de Centro Rural de Atención Diurna, se deberá comunicar rápidamente para tener conocimiento de la ausencia y para que el servicio de transporte, en su caso, no pase a recogerla.
- Sobre el transporte
  - Si se tiene concedido el servicio de transporte adaptado, en la entrevista que se realizará previamente al ingreso, se indicarán aspectos relacionados con el mismo, tales como horarios, paradas y demás.
  - Cuando algunos días concretos no se precise el servicio de transporte, es necesario y urgente que se comunique al servicio de Centro Rural de Atención Diurna para personas mayores o al servicio social municipal, de modo que no se perjudiquen los horarios de otras personas usuarias. Si ello no es posible, como situación excepcional, se le puede comunicar a la persona conductora del vehículo. Es conveniente que se informe de las causas de no asistencia.
- Régimen de salidas y horarios de visitas
  - La persona usuaria, por el hecho de serlo, adquiere el derecho a participar en las actividades programadas en el centro. Si por algún motivo tiene que salir del mismo, puede hacerlo siempre que no afecte a la dinámica del

centro y previa comunicación al equipo profesional. Si por alguna razón no puede salir sola podrá ser acompañada por personal del servicio, amistades, familiares o personas voluntarias que acrediten la relación con la persona usuaria.

- Si tiene previsto faltar uno o varios días a alguno o todos los servicios concedidos, deberá informar al personal del Servicio de Centro Rural de Atención Diurna para personas mayores y/o al personal de los servicios sociales municipales.
- Las visitas de familiares o amistades, salvo circunstancias especiales, deberán de informarse previamente al personal del Servicio de Centro Rural de Atención Diurna para evitar la interrupción innecesaria de las actividades programadas y la dinámica del mismo.
- Cauces de participación de la persona usuaria
  - La participación en el servicio es un factor importante que incide muy positivamente en la vida cotidiana y en la marcha general del mismo.
  - La persona usuaria puede participar directamente en la gestión del Centro Rural de Atención Diurna presentando al equipo profesional o al servicio social municipal, sus opiniones o sugerencias, relacionadas con aspectos de la organización, del funcionamiento o de las prácticas profesionales que incidan en la calidad del servicio o que, directa o indirectamente, incidan en el ejercicio de sus derechos.
  - La participación en la dinámica sociocultural del centro será voluntaria, adaptada a las personas usuarias y abierta a sus propuestas, atendiendo en lo posible a sus demandas.
  - Se consultará con la persona usuaria cualquier decisión que le afecte directamente, y si así se solicita o se estima conveniente, se consultará también a la persona familiar de referencia.
- Procedimiento de reclamación, régimen de quejas y sugerencias.
  - Si la persona usuaria, o alguna persona de confianza que se haya nombrado a tales efectos, desea manifestar alguna sugerencia, reclamación o queja, puede hacerlo directamente y/o a través de una hoja de reclamaciones que se puede pedir al servicio social municipal garantizándose en todo momento la confidencialidad.
  - La persona encargada de la recepción y tramitación formal de las quejas es la persona responsable del servicio social municipal.
  - Si se tuvieran dificultades para redactar la queja, se prestará asesoramiento y ayuda por parte de la persona profesional del trabajo social, que tramitará y dará puntual respuesta a cada solicitud concreta.
  - Existe además un buzón de sugerencias situado en el servicio donde se pueden depositar las mismas, garantizándose en todo momento la confidencialidad.

**NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO DEL PISO DE ACOGIDA  
PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA MACHISTA**

**TÍTULO PRIMERO**

**Artículo 1.- Objeto**

1.-El presente reglamento tiene por objeto regular la prestación del servicio de piso de acogida (ficha 1.9.1 del Decreto 185/2015 de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales) en su segunda modalidad, para mujeres víctimas de violencia machista.

2.- Estos servicios de alojamiento se ubican preferentemente en un edificio ordinario de viviendas.

3.- En tanto se trata de un servicio de alojamiento, la prestación del mismo debe atender a la normativa que regule la prestación de servicios de las Administraciones Públicas, es decir, la relación de la persona usuaria del servicio de alojamiento o entidad que gestione el servicio con el órgano competente, no constituirá figura jurídica de arrendamiento, ni le otorgará a esta ningún otro derecho sobre el inmueble o los inmuebles donde se preste el servicio, más allá de su uso consustancial como bienes de dominio público, destinados a un servicio público. En ningún caso el uso del recurso de alojamiento se realizará por tiempo indefinido.

**Artículo 2.- Definición del servicio**

1. Este recurso es de carácter temporal y la estancia inicial de 4 meses, podrá ser prorrogada siempre que se mantengan las condiciones que motivaron la acogida. Es un servicio de baja intensidad de apoyo que no cuenta con personal presente en el piso de forma permanente, ni con personal específicamente adscrito al mismo, articulándose, en caso necesario, los apoyos externos que resulten idóneos.

2. El piso de acogida para mujeres víctimas de violencia machista ofrece alojamiento de corta duración a personas o unidades de convivencia que requieran un domicilio desde el que recuperarse y superar una situación de violencia machista, siempre que no requieran medidas de protección.

3. El Servicio Social municipal actuará en coordinación con los diferentes servicios y programas de atención a mujeres víctimas de violencia machista.

**Artículo 3.- Objetivos**

Los objetivos del servicio de piso de acogida para mujeres víctimas de violencia machista son:

- a) Ayudar a las personas usuarias a superar situaciones de crisis determinadas por la carencia de alojamiento derivada de situaciones de violencia machista.
- b) Favorecer el sentimiento de seguridad de las mujeres víctimas de violencia machista.

## TITULO SEGUNDO

### CAPITULO I.- PRESTACIONES DEL SERVICIO

#### **Artículo 4.- Prestaciones del servicio**

1.- Las prestaciones del servicio de piso de acogida para mujeres víctimas de violencia machista, se realizarán de conformidad con lo establecido en la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales; el Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, y demás normativa que sea de aplicación.

2.- En este servicio, de manera específica, se podrán dispensar las siguientes prestaciones:

- a) Prestaciones básicas:
  - Información
  - Valoración de seguimiento
  - Intervención socioeducativa y psicosocial, en su caso
  - Acompañamiento social, en su caso
  - Mediación-Intermediación, en su caso

3.- Estas prestaciones se desarrollan en el anexo I del presente reglamento.

### CAPITULO II.- DE LAS PERSONAS USUARIAS

#### **Artículo 5.- Requisitos de las Personas usuarias**

1.- Personas, o, en su caso, unidades convivenciales que requieren de una alternativa de alojamiento temporal que cuente con la prescripción técnica de la persona profesional de referencia de los servicios sociales y siempre que el servicio sea idóneo para responder a las necesidades de la o las personas destinatarias.

2.- Para acceder a un piso de acogida las personas deberán cumplir los requisitos siguientes:

- a) Tener, en el momento de realizar la solicitud, 18 años o más.
- b) Requerir un apoyo de baja intensidad que pueda prestarse en un servicio de alojamiento sin presencia permanente de personal.
- c) Encontrarse en proceso de superación de la violencia machista y precisar una alternativa temporal de alojamiento sin requerir medidas de protección.

3.- A fin de mantener la unidad de convivencia, también podrán acceder al servicio de alojamiento las personas a su cargo de la persona solicitante que convivan habitualmente con ella, sean mayores o menores de edad.

4.- En ningún caso podrá esgrimirse por parte de las personas beneficiarias ningún tipo de derecho sobre la utilización exclusiva del alojamiento en función de su antigüedad en el mismo.

5.- Las personas usuarias de estos recursos deberán cumplir también con los siguientes requisitos:

- a) No precisar una asistencia sanitaria especializado y/o permanente fuera del alcance y posibilidades de las dotaciones propias de la red de servicios sociales.
- b) No padecer trastornos de conducta y/o presentar comportamientos que puedan perturbar gravemente el funcionamiento del servicio o la normal convivencia en el mismo o que supongan riesgo para la propia persona, para otras personas usuarias o para las y los profesionales que pudieran intervenir.
- c) No rechazar el tratamiento que corresponda, en caso de padecer una enfermedad infecto-contagiosa y/o enfermedad mental.

#### **Artículo 6.- Derechos de las personas usuarias**

Además de lo establecido en el artículo 9 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, y en el Decreto 64/2004, de 6 de abril, por el que se aprueba la cartera de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad autónoma del País vasco y el régimen de sugerencias y quejas, las personas usuarias tendrán derecho a:

1. Residir en el alojamiento de forma temporal.
2. A que todas las personas de la unidad convivencial acogidas puedan permanecer juntas, debiendo a tal efecto ser atendidas en el mismo recurso (con la salvedad en casos de aplicación de medidas a protección de menores).
3. Recibir asistencia sin discriminación por razón de sexo, identidad de género u orientación sexual, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
4. Ser informadas, en lenguaje fácilmente comprensible, del contenido de sus derechos y obligaciones, entendiéndose por tal el derecho a acceder a los cauces de información, participación, sugerencia y queja que permitan el ejercicio efectivo de los derechos.
5. Ser atendidas con el máximo respeto, con corrección y comprensión.

6. Ser tratadas con respeto pleno de sus necesidades y, siempre que resulte posible, de sus preferencias.
7. Ser tratadas con respeto de su privacidad y confidencialidad de la información que les concierne.
8. Ser atendidas e informadas en lenguaje fácilmente comprensible, en función de su propia preferencia, en cualquiera de los dos idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco; y en el caso de no comprender ninguno de ellos, facilitar los medios de traducción e interpretación necesarios para lograr una correcta comprensión.
9. Ser informadas previamente de cualquier modificación en las condiciones del servicio.
10. Tener asignada una persona profesional de referencia, que realice una evaluación o diagnóstico de sus necesidades, que elabore un Plan de Atención Personalizada (PAP) y que procure la coherencia, integralidad y continuidad del proceso de intervención.
11. La calidad del servicio, de acuerdo con lo que se determinen en este Reglamento.
12. Disponer de la normativa interna de funcionamiento en cada momento.
13. En el caso de las personas que tengan modificada su capacidad judicialmente, se garantizará el ejercicio de sus derechos a través de sus representantes legales, en los términos previstos en la normativa vigente.

#### **Artículo 7.- Obligaciones de las personas usuarias**

Además de lo establecido en el artículo 10 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, las personas usuarias tendrán obligación de:

1. Firmar el documento de solicitud de acceso al servicio.
2. Suscribir el acuerdo regulador de la utilización del servicio de alojamiento y el compromiso de cumplimiento de las normas establecidas para el uso y disfrute de la vivienda, en el que se prestará especial atención a la confidencialidad de la ubicación del mismo.
3. Suscribir y cumplir el Plan de Atención Personalizado (PAP) acordado con la persona profesional de referencia de los servicios sociales, para su proceso de recuperación.
4. Aportar la documentación requerida, por parte del órgano competente, en el plazo requerido.
5. Responder del cuidado de sus hijos e hijas o de otras personas a su cargo.

6. Respetar la libertad de pensamiento, opinión, ideología, religión, orientación sexual y de identidad de género de las personas con las que comparte el recurso, teniendo derecho a expresar su opinión.
7. Cumplir con las medidas acordadas por la entidad responsable del recurso en caso de conflictos o desacuerdos entre las personas usuarias.
8. Mostrar una conducta basada en el respeto mutuo, la tolerancia y la colaboración con el propósito de facilitar la convivencia entre las personas residentes y con la vecindad, obligándose también a cumplir las normas que ríjan la comunidad de vecinos.
9. Mostrar una conducta basada en el respeto mutuo, la tolerancia y la colaboración con las personas profesionales de los servicios sociales y de los equipos que, en su caso, intervengan.
10. Hacer un uso adecuado y respetuoso de los objetos, equipamiento y utensilios a su disposición en el recurso.
11. La persona usuaria del servicio no podrá, de forma voluntaria, instalar en el alojamiento muebles ni objetos personales, salvo autorización expresa por parte de los servicios sociales competentes.
12. Responsabilizarse de la limpieza del alojamiento. En caso de que el alojamiento deba ser compartido por diferentes unidades familiares, se deberán llegar a acuerdos de organización y limpieza de las dependencias de uso común (cocina, sala, baño, escalera, portal).
13. Responder de los daños causados intencionadamente o por negligencia grave, en las dependencias del recurso.
14. Compartir el alojamiento cuando la prescripción técnica lo proponga.
15. Consentir el traslado o cambio de recurso cuando las circunstancias y la prescripción técnica así lo aconsejen.
16. No permitir el acceso, la ocupación/uso del recurso a personas no autorizadas, independientemente del tipo de parentesco o relación que se tenga con ellas.
17. No realizar copia de las llaves del alojamiento ni dejarlas a otra persona. Al finalizar la estancia deberá entregar las llaves a la persona responsable del piso.
18. No tener animales en el recurso, salvo en los términos contemplados en la Ley 10/2007, de 29 de junio sobre perros de asistencia a personas con discapacidad, o en otros casos excepcionalmente autorizados por la entidad de la que depende el recurso.
19. No desarrollar en el recurso actividad lucrativa alguna.
20. No almacenar materiales antihigiénicos y/o peligrosos, prohibiéndose expresamente la tenencia de armas.

21. No realizar ningún tipo de consumo de sustancia que pueda generar problemas de convivencia o riesgos en el inmueble.
22. Comunicar a los Servicios Sociales cualquier desperfecto o necesidad de arreglo o mejora en el servicio, prohibiéndose expresamente cualquier intervención en este sentido sin su autorización previa. Únicamente se permitirá el arreglo de una avería por iniciativa de la persona usuaria en situaciones urgentes producidas en festivos o fuera del horario de funcionamiento de los servicios competentes, en cuyo caso se pondrá en conocimiento de éstos cuando sea posible, y en cualquier caso, antes de las 72 horas siguientes.
23. Firmar un inventario de los enseres y ajuar de la vivienda al entrar en el recurso. Al finalizar la estancia se comprobará el inventario, así como el buen estado del alojamiento y el mobiliario. En caso de desperfecto o de falta de algún bien inventariado, la persona usuaria está obligada a cubrir los gastos de su reparación o compra. El plazo y las condiciones en que deberán abonarse estos gastos figurarán en el mismo documento del inventario.
24. La pernocta será obligatoria. En caso de necesidad de ausentarse, se deberá comunicar a los Servicios Sociales, quienes tendrán la facultad de resolver la solicitud realizada.
25. No obstaculizar, ni impedir el acceso al recurso al personal de los servicios sociales, de otros servicios competentes o a otras personas autorizadas por estos, siempre que lo requieran, incluso en los casos en los que el recurso esté ocupado.
26. Cumplir con todas aquellas indicaciones que se realicen desde los Servicios Sociales.
27. Aceptar, en su caso, la intervención del equipo socioeducativo, y colaborar con las indicaciones propuestas por el equipo.
28. Al abandonar el recurso llevarse todas sus pertenencias, dejando la plaza en las mismas condiciones en las que le fue adjudicada.

El incumplimiento de alguna de estas obligaciones podrá dar lugar al inicio de un procedimiento de suspensión o extinción del servicio de conformidad con el procedimiento regulado en este reglamento.

### CAPÍTULO III.- DEL PROCEDIMIENTO DE ACCESO Y SEGUIMIENTO

#### SECCION 1<sup>a</sup>. DEL ACCESO

##### Artículo 8.- Solicitud de acceso al servicio

1.- La solicitud de acceso se recogerá en los Servicios Sociales competentes, quienes deberán tramitarla con la inmediatez requerida por la urgencia de la situación. La solicitud, realizada en

instancia formalizada al efecto, deberá estar firmada por la persona solicitante o su representante legal.

2.- En cualquier momento del proceso, la persona interesada podrá desistir de su solicitud, en cuyo caso deberá hacerlo por escrito. Este hecho conllevará el archivo del expediente, previa la oportuna resolución.

#### **Artículo 9.- Documentación que se deberá adjuntar con la solicitud**

1.- Las solicitudes irán acompañadas de la documentación que se le requiera para la acreditación del cumplimiento de los requisitos.

2.- La Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las AAPP en su artículo 28 establece que las personas interesadas tienen derecho a no aportar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración actuante o hayan sido elaborados por cualquier otra Administración. El Servicio/Departamento competente en la materia podrá consultar o recabar electrónicamente dichos documentos a través de las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto. Si por causas técnicas la interoperabilidad no fuera posible, podrán solicitar a la persona interesada la aportación de los documentos para la tramitación.

El tratamiento de los datos de carácter personal queda legitimado en el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al propio Ayuntamiento de XXXX, en los términos previstos en el artículo 6.1 e) del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016. Se solicitarán tan solo los datos adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario en relación con los fines para los que son tratados (Art 5.1.c RGPD), de acuerdo con el principio de minimización de datos.

3.- En el caso de que la persona solicitante, o en su caso, el resto de las personas beneficiarias, se opusieran a que el órgano competente realizara las gestiones oportunas a fin de verificar o recabar los datos previstos en el apartado anterior, deberán dejar constancia por escrito de dicha negativa y el motivo de la misma debidamente justificado.

4.- La falsedad y ocultación de datos dará lugar a la pérdida de la condición de solicitante/beneficiaria del servicio, sin perjuicio de las responsabilidades en las que se pudiera incurrir.

5.- La falta de aportación de la documentación necesaria para la acreditación del cumplimiento de requisitos de acceso será motivo de declaración de desistimiento de la solicitud.

#### **Artículo 10.- Tramitación**

La valoración de la solicitud será realizada por los Servicios Sociales competentes, que elaborarán un informe social-propuesta que determinará:

- Datos de identificación de la persona solicitante y del resto de personas de la unidad de convivencia que soliciten acceder al recurso.

- Circunstancias que motivan la solicitud de alojamiento.
- Valoración sobre la conveniencia de acceder al servicio de alojamiento y en caso de ser favorable, propuesta de tiempo de estancia.
- Intervención profesional a realizar en dicho periodo.
- Compromisos que adquiere la persona o la unidad de convivencia.
- La propuesta motivada de denegación del servicio, en su caso.

#### **Artículo 11.- Resolución**

Una vez estudiada y valorada la solicitud y emitido el informe social-propuesta será elevada al órgano competente que emitirá resolución motivada, estimando o desestimando la solicitud de acceso al servicio solicitado.

La resolución habrá de producirse en el plazo máximo de dos meses desde la entrada de la solicitud en alguno de los registros. Dicho plazo se suspenderá cuando se requiera la subsanación de las solicitudes por el tiempo que medie entre la notificación y su cumplimiento o, en su defecto, el transcurso del plazo concedido.

Transcurrido el plazo previsto en el apartado anterior sin que se haya adoptado resolución expresa y sin perjuicio de la obligación de resolver, se podrá entender desestimada la solicitud a efectos de permitir a la persona interesada la interposición del recurso potestativo de reposición o contencioso-administrativo.

La resolución estimatoria deberá incluir uno de los siguientes aspectos:

- La inclusión en la lista de personas demandantes del servicio.
- La concesión del servicio especificando: el tipo, la duración.

La resolución desestimatoria deberá incluir los motivos de la misma y procederá la misma en los siguientes supuestos:

- Incumplimiento de los requisitos de acceso recogidos en el artículo 6 del presente reglamento.
- No adecuarse el servicio a las necesidades de la persona solicitante.
- Otras causas debidamente motivadas.

#### **Artículo 12.- Procedimiento de urgencia**

1.- De manera excepcional y para atender casos de extrema y urgente necesidad, la persona profesional del trabajo social de referencia propondrá el inicio e inmediata concesión del recurso de alojamiento, de modo motivado.

2.- El procedimiento de acceso urgente se iniciará con el consentimiento expreso al ingreso en el alojamiento, manifestado por la persona interesada, mediante la firma de la solicitud,

adjuntando a dicho consentimiento la documentación acreditativa del motivo o causa de la urgencia. La concesión quedará condicionada a la posterior ratificación del cumplimiento de los requisitos de acceso, así como a la suscripción del acuerdo regulador de la utilización del servicio de alojamiento y del plan de atención personalizada correspondiente. En todo caso, la documentación mínima para iniciar el procedimiento de concesión del piso de acogida por vía de urgencia será: la solicitud firmada por la persona interesada, justificante del hecho causante de la urgencia y/o el informe social.

3.- Se procederá a una concesión provisional del servicio de alojamiento a la espera de que en el plazo de 10 días hábiles se aporte la documentación restante para completar el expediente y así poder emitir la correspondiente resolución.

4.- En el caso de no disponer de alojamientos disponibles, la urgencia se gestionará mediante un recurso de urgencia.

5.- En el caso de que, tras el ingreso por procedimiento de urgencia, la persona beneficiaria se negara a colaborar en el trámite del expediente, o que, durante éste, se comprobará que la solicitud debe ser denegatoria por incurrir en alguno de los motivos de denegación previstos en el artículo 13, se le comunicará la obligación de abandonar el servicio de alojamiento en un plazo no superior a 10 días naturales a contar desde la recepción de la notificación.

6.- En caso de que no se hiciera así, se procederá al desalojo forzoso de las personas usuarias en la forma prevista en el artículo 18 del presente reglamento.

## SECCIÓN 2<sup>a</sup>. DE LA ADMISIÓN Y EL ACCESO AL SERVICIO

### **Artículo 13.- Acceso al servicio de piso de acogida para mujeres víctimas de violencia machista.**

1.- Aprobado el acceso, la persona adjudicataria de la plaza en el servicio de alojamiento deberá hacer uso de este desde la fecha indicada, o en el plazo máximo de 7 días desde la fecha de acceso acordada.

2.- Si pasados 7 días la persona usuaria no se ha incorporado sin causa justificada al servicio de alojamiento, se entenderá que ésta renuncia a los derechos derivados del expediente tramitado.

3.- Cuando concurren circunstancias especiales que impidan el acceso en la fecha o plazo establecido, la persona interesada podrá solicitar cambio de fecha o la ampliación del plazo para la incorporación, fijándose nueva fecha o plazo a través del órgano competente. No obstante, si las circunstancias así lo aconsejan, se podrá adjudicar dicha plaza en el servicio de alojamiento a otra persona de la lista de personas demandantes, quedando la persona solicitante a la espera de una nueva vacante.

4.- Con carácter previo al acceso al recurso o servicio, o en todo caso el mismo día, se informará a la futura persona usuaria de las normas que rigen el funcionamiento del servicio, en un lenguaje

y de una forma comprensible para la persona. El acceso al servicio conllevará la aceptación de dichas normas, lo cual se formalizará en la firma del correspondiente documento.

5.- Una vez que la persona ha accedido al servicio de alojamiento y concurriendo circunstancias que aconsejen la no conveniencia de que la persona permanezca en el servicio de alojamiento, previo informe de los servicios sociales competentes, se dictará resolución motivada poniendo fin a la ocupación del servicio de alojamiento por el mismo órgano competente que hubiere resuelto la solicitud de acceso al servicio de alojamiento.

6.- La condición de persona usuaria no confiere derecho sobre un recurso en concreto, sino al recurso de alojamiento que se le asigne en función de las prioridades, características y necesidades de cada persona, posibilidades de ocupación y distribución de las plazas, pudiendo proponer y determinar el cambio posterior por las mismas causas.

#### **Artículo 14.- Duración de la estancia**

1.- El tiempo máximo de estancia en el servicio dependerá de las circunstancias personales, posibilidades de búsqueda de otros recursos más adecuados, y del cumplimiento del PAP consensuado entre las partes.

2.- Con carácter general la duración máxima de la estancia en el piso de acogida podrá prolongarse un máximo de 4 meses contados a partir de la fecha de acceso al piso de acogida.

2.1. De manera excepcional, previa solicitud de la persona interesada y contando con la prescripción técnica del/de la profesional referente del caso, se podrá prorrogar la estancia en el recurso. En ese caso, la estancia máxima, sumando la estancia inicial y la prórroga, será de hasta 8 meses, salvo que concurran circunstancias que justifiquen la necesidad de nuevas prórrogas.

2.2 La solicitud de prórroga podrá realizarse por parte de la persona usuaria o de oficio por parte de los servicios sociales y se elevará al órgano competente junto con el informe social que justifique dicha petición, para que éste resuelva.

#### **CAPITULO IV.- SUSPENSIÓN Y EXTINCIÓN DEL SERVICIO**

##### **Artículo 15.- Desistimiento, renuncia y extinción del servicio de piso de acogida para mujeres víctimas de violencia machista.**

###### **15.1. Desistimiento**

En cualquier momento del procedimiento y antes de dictarse resolución, la persona solicitante, o en su caso, su representante legal podrá desistir de su solicitud, en cuyo caso deberá hacerlo por

cualquier medio que permita dejar constancia de su voluntad. Este hecho conllevará el archivo del expediente previa la oportuna resolución.

#### 15.2. Renuncia

Si en el procedimiento se hubiera dictado resolución de reconocimiento de la condición de persona beneficiaria del servicio, la persona usuaria, o, en su caso, su representante legal, podrá renunciar a su derecho por cualquier medio que permita dejar constancia de su voluntad.

#### 15.3. Extinción del servicio

15.3.1 El servicio se extinguirá automáticamente por los siguientes motivos:

- a) Finalización del tiempo previsto.
- b) Renuncia
- c) Fallecimiento
- d) Circunstancias que aconsejen la no conveniencia de que la persona permanezca en el servicio de alojamiento.

15.3.2 Por otro lado, se podrá declarar la extinción del servicio antes de la fecha prevista, para su finalización en las siguientes situaciones:

- a) Desaparición de la causa de necesidad.
- b) Ingreso de la persona usuaria en otro servicio.
- c) Ocultación o falsedad en los datos que hayan sido tenidos en cuenta para la concesión del servicio.
- d) Pérdida de alguno de los requisitos exigidos para acceder al servicio.
- e) No aportar la documentación que pudiera ser requerida para el seguimiento de la intervención.
- f) Por agresión física o psicológica (insultos, amenazas, acoso...) a otras personas usuarias o profesionales.
- g) Ausencia injustificada y/o sin autorización del recurso por un periodo superior a 3 días consecutivos.
- h) Por impedir el acceso al recurso al personal de servicios sociales u otras personas autorizadas por estos.
- i) Por no suscripción del Plan de Atención Personalizada (PAP) o incumplimiento de las acciones contempladas en el mismo.
- j) Por el uso del servicio de alojamiento o pernocta en el mismo por personas no autorizadas por los servicios sociales competentes.
- k) Por renunciar a otra alternativa de alojamiento adecuado a sus necesidades, conforme a la prescripción técnica.
- l) Por no haber retorna do al alojamiento una vez transcurrido el plazo de suspensión temporal establecido, en su caso.
- m) Por incumplimiento reiterado de las obligaciones de las personas usuarias previstas en el artículo 8 del presente reglamento, o en el documento donde se recogen las condiciones para el acceso que se firme en su caso.

- n) Presentar un estado de salud que requiera asistencia continuada en instituciones sanitarias o sociosanitarias.

La extinción del servicio antes de la fecha prevista para su finalización procederá, mediante resolución del órgano competente, a propuesta de los servicios sociales y previa audiencia a la persona interesada. Dicha resolución será notificada a la persona usuaria quien deberá abandonar el alojamiento en el plazo indicado en la resolución.

15.3.3 Declarada la extinción, la persona usuaria deberá abandonar el servicio en el plazo indicado en la resolución.

15.3.4 Si la persona usuaria muestra su voluntad de incorporarse nuevamente al servicio tras una resolución de extinción, tendrá que realizar una nueva solicitud que será tramitada según lo especificado en este reglamento.

#### **Artículo 16.- Desahucio administrativo**

En caso de que, por alguno de los motivos contemplados en este reglamento o por finalización del plazo concedido, las personas que deban abandonar el recurso se negaran a hacerlo, podrán ser obligadas mediante desahucio administrativo, siguiendo los trámites procedimentales previstos en los artículos 120 y siguientes del Reglamento de Bienes de las Entidades locales o normativa que le sustituya.

### **CAPÍTULO V. RÉGIMEN ECONÓMICO DEL SERVICIO**

#### **Artículo 17.- Servicio gratuito**

El servicio de piso de acogida para mujeres víctimas de violencia machista es gratuito, tal y como se establece en el Decreto 185/2015 de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

#### **Artículo 18.- Financiación**

La financiación del servicio correrá a cargo de la Administración Pública.

### **CAPÍTULO VI. RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES**

#### **Artículo 19.- Infracciones**

Constituyen infracciones administrativas las acciones y omisiones contrarias a la normativa legal y reglamentaria tipificadas en la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de servicios sociales, sin perjuicio de las contempladas en el resto del ordenamiento jurídico.

**Artículo 20.- Sanciones**

1.- La comisión de las infracciones tipificadas en el artículo anterior dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de servicios sociales.

2.- En las infracciones muy graves imputables a personas usuarias del servicio de alojamiento, regulado en este reglamento, podrá acumularse como sanción la suspensión del derecho durante un periodo de seis meses, salvo en aquellos supuestos en los que dicha suspensión pudiera generar una situación de desprotección.

**DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA**

En todos aquellos supuestos no recogidos en el presente reglamento o en todos aquellos casos especiales que pudieran presentarse no contemplados en el mismo, el órgano competente tendrá plena capacidad para proponer las medidas que considere convenientes para cada caso.

**DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA**

El presente reglamento se aplicará a todas las nuevas solicitudes de acceso al servicio.

**DISPOSICIÓN TRANSITORIA**

Este reglamento no se aplicará a aquellas personas que vinieran disfrutando del servicio antes de la entrada en vigor de este, si bien podrán solicitar en el plazo máximo de un mes su aplicación. Una vez aprobado el cambio, no se podrá volver a solicitar la aplicación de la normativa anterior. Cualquier alta en el servicio -incluso tras extinciones de personas a las que se aplicaba el sistema anterior- se regirá por las disposiciones previstas en el presente reglamento.

**DISPOSICIÓN DEROGATORIA**

Quedan derogadas todas las normas de igual o inferior rango en lo que contradigan o se opongan a lo dispuesto en este reglamento.

**DISPOSICIÓN FINAL**

El presente reglamento entrará en vigor el 1 de enero de 2026.

## ANEXO I

## PRESTACIONES

**A) Información**

Prestación que posibilita a las personas, familias y grupos de personas usuarias acceder en tiempo y forma a un conocimiento adecuado y suficiente sobre los derechos, servicios y prestaciones económicas que puedan favorecer su integración social, autonomía y bienestar social.

**B) Valoración de seguimiento**

Implica realizar evaluaciones periódicas del Plan de Atención Personalizada, con mayor o menor profundidad.

**C) Intervención socioeducativa y psicosocial**

Prestaciones técnicas que implican el establecimiento de un proceso, más o menos prolongado en el tiempo, a través del cual las y los usuarios adquieren conocimientos, actitudes, hábitos o capacidades útiles para su desenvolvimiento autónomo o integración social.

**D) Acompañamiento social:**

Prestación en virtud de la cual la persona participa, en interacción con una o un profesional cualificado, en una relación de ayuda que contribuye a mejorar su desenvolvimiento autónomo e integración social.

Puede ser más o menos intenso en función de la necesidad de apoyo de la persona. Se entiende que cabe plantear itinerarios en los que la persona usuaria haya variado (deseablemente reduciendo) la intensidad del acompañamiento requerido.

**E) Mediación – intermediación:**

Procedimiento por el cual profesionales de servicios sociales orientan al desarrollo de competencias sociales y a la mejora de la interacción entre la persona y el medio, familiar, grupal o comunitario, en el que se desenvuelve.

**REGLAMENTO MUNICIPAL REGULADOR DEL SERVICIO DE  
ALOJAMIENTO, ATENCIÓN DIURNA Y SUS SERVICIOS  
COMPLEMENTARIOS PARA PERSONAS MAYORES EN EL MUNICIPIO DE  
AYALA**

**TITULO I**

**Artículo 1.- Objeto y Ámbito de aplicación**

El presente reglamento tiene por objeto regular la prestación de los siguientes servicios para personas mayores en el municipio de Ayala:

- a) Alojamiento en vivienda comunitaria.
- b) Atención diurna prestada en servicio de alojamiento.
- c) Servicios complementarios que procedan.
- d) Servicio de respiro.

**Artículo 2.- Definiciones**

1.- La Vivienda Comunitaria es un servicio de alojamiento, de larga estancia o de uso permanente y excepcionalmente temporal, destinado a personas mayores en situación de dependencia (grado I) que cuenta con apoyo de personal tanto de día como de noche, para ejercer las funciones de tutelaje, mediación-intermediación, acompañamiento social y supervisión, así como en su caso, atención personal y doméstica.

2.- La Atención Diurna, prestada en un servicio de alojamiento, es un servicio, temporal o permanente, para acudir durante el día, en el que se ofrece a la persona usuaria un apoyo de baja intensidad ligado a sus necesidades.

3.- Los servicios complementarios, pueden consistir, en su caso en la manutención, higiene personal y servicio de lavandería.

4.- El servicio de respiro permitirá el acceso temporal, máximo 45 días naturales al año, de la persona usuaria tanto al servicio de alojamiento como al de atención diurna, en la forma en que se desarrolla en el presente reglamento.

**Artículo 3.- Objetivos**

Serán objetivos de estos servicios para personas mayores:

A. Vivienda comunitaria

1. Favorecer la permanencia de las personas mayores en su entorno social, mediante la provisión de los cuidados necesarios en su propia comunidad.
2. Mejorar su grado de autonomía personal, mantenerlo y/o prevenir el deterioro de las habilidades y capacidades que permiten su desenvolvimiento autónomo.
3. Evitar situaciones de aislamiento.
4. Favorecer su sentimiento de seguridad.

B. Atención diurna:

1. Contribuir al mantenimiento de la autonomía de las personas mayores en riesgo o situación de dependencia (grado I, con una puntuación en BVD de entre 25 y 39 puntos).
2. Favorecer la permanencia de las personas en su entorno de vida habitual y su socialización, compensando, en su caso, situaciones de aislamiento.

C. Servicio de respiro:

1. Disponer por parte de la persona cuidadora de un tiempo personal para el descanso, la recuperación y el ocio y en general para el auto-cuidado.
2. Hacer frente a situaciones de necesidad que impidan el ejercicio de las funciones de cuidado.

## TÍTULO II

### CAPÍTULO I.- PRESTACIONES DEL SERVICIO

#### Artículo 4.- Prestaciones

En atención y cumplimiento de los objetivos mencionados, los servicios de alojamiento ordinario en vivienda comunitaria, atención diurna y de respiro para personas mayores podrá dispensar las siguientes prestaciones:

1.- De Servicios Sociales:

- Servicio de alojamiento
- a) Valoración de seguimiento.
  - b) Acompañamiento social.

- c) Mediación-Intermediación.
- d) Tutelaje y supervisión.
- e) Atención personal, en su caso
- f) Atención doméstica, en su caso

Atención diurna en servicio de alojamiento:

- a) Información.
- b) Valoración de seguimiento.
- c) Intervención socioeducativa y psicosocial
- d) Estimulativa o rehabilitadora
- e) Educativa
- f) Acompañamiento social
- g) Transporte adaptado, en su caso.

2.- *Complementarias y opcionales:*

- a) Manutención, en su caso.
- b) Limpieza, en su caso.
- c) Lavandería, en su caso.

**Artículo 5.- Normas de funcionamiento interno del Servicio**

El Servicio de Alojamiento para personas mayores dispondrá de unas normas de funcionamiento interno según lo dispuesto en el Anexo III.

**CAPÍTULO II.- DE LAS PERSONAS USUARIAS**

**Artículo 6.- Determinación de las personas usuarias**

1.- Serán sujeto de atención del servicio de alojamiento, las personas mayores con edad igual o superior a sesenta y cinco años, en situación de dependencia Grado I que:

- a) Requieren una alternativa de alojamiento, de larga estancia o permanente (excepcionalmente, temporal) por carecer de una alternativa de alojamiento adecuada, en condiciones de accesibilidad y/o habitabilidad, y/o tener problemas de convivencia o soledad (aislamiento social).
- b) Precisan de apoyos para mantener o desarrollar habilidades relacionales que posibiliten su vida autónoma en el entorno comunitario y, en su caso, para realizar actividades de la vida diaria.

2.- Con carácter excepcional, también podrán ser beneficiarias del servicio de alojamiento para personas mayores en vivienda comunitaria, en su modalidad ordinaria:

- a) Personas mayores con edad igual o superior a sesenta y cinco años, en situación de riesgo de dependencia (BVD 23-24) o sin grado de dependencia reconocido, en las que confluyan las mismas circunstancias que las descritas en las letras a) y b) del apartado 1 de este artículo, siempre que la prescripción técnica así lo motive.
- b) Personas mayores con edad igual o superior a sesenta años con grado I, que vivan solas en las que confluyan las mismas circunstancias que las descritas en las letras a) y b) del apartado 1 de este artículo, siempre que la prescripción técnica así lo motive.
- c) Para mantener la unidad convivencial podrán acceder al servicio de Alojamiento para personas mayores, en los supuestos previstos en los apartados 1 de este artículo, junto a la persona solicitante, quien sea su cónyuge o pareja de hecho con relación de convivencia habitual, y excepcionalmente, los hijos e hijas que se encuentren a su cargo.

No obstante, las personas citadas en el párrafo anterior perderán su derecho a plaza, en aquellos supuestos en los que la persona que le diera derecho por reagrupamiento familiar falleciera o perdiera el derecho a plaza por cualquier otra causa, salvo que en ese momento cumplieran los requisitos de acceso y se apruebe este expediente bien por vía ordinaria o por excepcionalidad si en la lista hubiera personas con mayor puntuación.

3.- Serán sujeto de atención del servicio de atención diurna en vivienda comunitaria, las personas mayores con edad igual o superior a sesenta y cinco años en riesgo de dependencia (BVD: 23 y 24) o con grado I de dependencia con menos de 40 puntos con el objetivo de contribuir a mantener su permanencia en su entorno de vida habitual y su socialización, compensando situaciones de aislamiento que requieran un apoyo de baja intensidad para la cobertura de las necesidades atendidas por este servicio.

4.- Con carácter excepcional, también podrán ser beneficiarias del servicio de atención diurna en vivienda comunitaria en su modalidad ordinaria:

- a) Personas mayores con edad igual o superior a sesenta y cinco años, sin grado de dependencia reconocido, en las que confluyan las mismas necesidades del anterior apartado 3 de este artículo, siempre que la prescripción técnica así lo motive.
- b) Personas mayores con edad igual o superior a sesenta años con grado I de dependencia con menos de 40 puntos, en las que confluyan las mismas

necesidades que las descritas en el anterior apartado 3 de este artículo, siempre que la prescripción técnica así lo motive.

5.- Así mismo y previa autorización del órgano competente, se podrá asignar plaza vacante sin seguir el orden de prioridad establecido en las listas de asignación de vacantes, en el servicio de alojamiento y en el servicio de atención diurna en vivienda comunitaria.

#### **Artículo 7. Unidad Familiar**

A los efectos previstos en el presente reglamento, se considerará que la unidad familiar está compuesta por:

- la propia persona beneficiaria del servicio;
- su cónyuge o persona unida a ella por relación análoga a la conyugal legalmente reconocida y debidamente acreditada en los términos definidos en la disposición adicional segunda.
- las personas descendientes menores de edad, siempre que la persona solicitante ostente la patria potestad y contribuya al sostenimiento económico de las mismas, de forma parcial o total.
- los hijos e hijas mayores de 18 o más años cuando tengan una discapacidad igual o superior al 65 por ciento, siempre que convivan con la persona beneficiaria del servicio;
- las personas descendientes de entre 18 y 25 años que cursen estudios académicos reglados, siempre que la persona solicitante ostente la patria potestad y contribuya al sostenimiento económico de las mismas, de forma parcial o total.

En los casos de custodia compartida de descendientes, estas personas se incluirán en la unidad familiar de la persona solicitante del servicio. Cuando ambos ascendientes soliciten servicio, se incluirá al primer descendiente en la unidad familiar del solicitante de mayor grado de dependencia, al segundo descendiente en la unidad familiar de la persona solicitante de menor grado de dependencia, y así de forma sucesiva en función del número de descendientes.

En todo caso, una persona, solo podrá formar parte de una única unidad familiar.

#### **Artículo 8.- Requisitos de acceso**

Además de encontrarse en alguna de las situaciones previstas en el artículo 6 de este Reglamento, la persona solicitante deberá cumplir los siguientes requisitos de acceso:

1) Requisitos administrativos:

- a) Estar empadronada a la fecha de la solicitud en un municipio del Territorio Histórico de Álava, a excepción del municipio de Vitoria-Gasteiz, y

permanecer empadronado en el mismo mientras dure el servicio, en su caso.

Las personas enmarcadas en el artículo 6.2 letra b) y 6.4 letra b) del presente Reglamento deberán estar empadronadas durante los 12 meses inmediatamente anteriores a la fecha de solicitud de acceso al servicio de alojamiento para personas mayores en algún Municipio del Territorio Histórico de Álava.

- b) En supuestos de rotación entre domicilios de la red sociofamiliar de apoyo este requisito podrá cumplirlo la persona cuidada o cualquiera de las personas familiares cuidadoras siempre que haya existido o exista convivencia en el momento de presentar la solicitud.
- c) Que la prescripción técnica indique que es el recurso idóneo para atender a sus necesidades/su situación.

2) Requisitos de necesidad:

- a) No precisar una asistencia sanitaria especializada y/o permanente fuera del alcance y posibilidades de las dotaciones propias del servicio.
- b) No padecer trastornos de conducta y/o presentar comportamientos que puedan perturbar gravemente el funcionamiento del servicio o la normal convivencia en el mismo o que supongan riesgo para la propia persona, para otras personas usuarias o para las profesionales y los profesionales.
- c) No rechazar el tratamiento que corresponda, en caso de padecer una enfermedad infecto-contagiosa y/o enfermedad mental.

**Artículo 9.- Derechos de las personas usuarias**

Con carácter general, las personas usuarias de los centros para personas mayores tendrán los derechos establecidos en la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales y en el Decreto 64/2004, de 6 de abril, por el que se aprueba la Carta de Derechos y Obligaciones de las Personas Usuarias y Profesionales de los Servicios Sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el Régimen de Sugerencias y Quejas. Asimismo, tendrán derecho a recibir un trato igualitario y a que se les garanticen los mismos derechos y oportunidades sin establecer diferencias por razón de sexo, en virtud de lo previsto en la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres.

Con carácter específico y sin prejuicio de lo dispuesto en la legislación indicada, las personas usuarias gozarán del derecho:

- A la dignidad: es decir, al reconocimiento de su valor intrínseco como personas, lo que implica:
- A ser tratadas por las personas responsables de los centros y las personas profesionales con el máximo respeto, corrección y comprensión y no ser objeto de tratos vejatorios o degradantes o que impliquen maltrato físico o moral.
- A no ser discriminadas por razón de edad, sexo, etnia, religión, ideología o cualquier otra circunstancia personal.
- A ser atendidas en las debidas condiciones de seguridad e higiene y recibir los apoyos necesarios para realizar las actividades básicas de la vida diaria.
- A ver fomentada su autoestima y el cuidado de su imagen corporal.
- A no ser objeto de restricciones físicas y/o químicas que no hayan sido médicamente prescritas y autorizadas mediante la firma de un consentimiento informado o que no cumplan lo establecido en protocolos y guías de actuación.
- A poder expresar y mantener relaciones afectivas y sexuales.
- A poder transitar libremente respetando los espacios privados de otras personas usuarias, los reservados al personal y los de acceso restringido.
- A ser atendida de forma personalizada e individualizada, debiéndose para ello elaborar un plan de atención individualizada: que recoja: la valoración de sus capacidades, sus hábitos, sus preferencias y deseos, la valoración de las necesidades de apoyo y las pautas de atención, que conviene aplicar para prestar los apoyos requeridos, y en su caso, aquellas otras que no conviene adoptar. Se tendrán en cuenta factores étnicos, religiosos/espirituales y culturales. Así mismo, se revisarán periódicamente las pautas de atención establecidas para verificar si siguen ajustándose bien a las necesidades y preferencias de las personas o si es necesario modificarlas y adaptarlas a la evolución de sus circunstancias y se designará para cada persona usuaria un profesional de referencia que actúe como referente y un teléfono de contacto para casos de urgencia. Se indicará la fecha en el que se realiza la revisión de la evaluación.
- A la privacidad y confidencialidad: derecho a disponer de un espacio privado, tener garantizada la privacidad y tener garantizada la confidencialidad de toda la información personal que les concierne y en el tratamiento de los datos que obren en su expediente o en cualquier documento que les afecte personalmente.
- A la autodeterminación, todas las personas tienen derecho a actuar y pensar de forma independiente, incluso asumiendo ciertos niveles de riesgo calculado. Pueden elegir su propio estilo de vida y las actividades y servicios en que deseen tomar parte, rechazar un tratamiento, adoptando las decisiones que consideren, ser consultadas en las cuestiones que atañen a la organización del servicio y participar en diferentes comisiones, acceder a los cauces de presentación de sugerencias y quejas. Para ello deberán disponer de una información adecuada y comprensible.

- A la autonomía: tienen derecho a que se promueva su capacidad física necesaria para desenvolverse de forma autónoma y a que se le ofrezcan los apoyos y adaptaciones para favorecer dicha independencia.
- A la posibilidad de elección entre una serie de opciones.
- A la información: las personas usuarias tienen derecho a disponer de toda la información que resulte necesaria para acceder a los servicios sociales. Esta información se trasmisirá de forma clara, detallada y comprensible.
- A recibir el servicio en cualquiera de las lenguas oficiales de la CAPV.

En el ejercicio de sus propios derechos las personas usuarias podrán actuar directamente, por sí mismas, o a través de su representante legal o persona guardadora de hecho, y no podrán menoscabar los derechos de otras personas usuarias y profesionales.

#### **Artículo 10.- Obligaciones de las personas usuarias**

Además de lo establecido en la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de servicios sociales, las personas usuarias del Servicio de alojamiento para personas mayores, en el Decreto 64/2004, de 6 de abril, por el que se aprueba la Carta de Derechos y Obligaciones de las Personas Usuarias y Profesionales de los Servicios Sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el Régimen de Sugerencias y Quejas, tendrán obligación de:

- Transmisión de la información: transmitirán la información necesaria, veraz y precisa para poder realizar la evaluación de sus necesidades y, si fuera preciso, el plan individual de atención/ o plan de atención personalizada.
- Cumplir el reglamento de régimen interior funcionamiento interno: se conocerán y cumplirán las normas internas de organización y funcionamiento del servicio del que son usuarias.
- Cumplir las normas de convivencia: se respetarán los derechos del resto de personas usuarias. En particular, la privacidad y dignidad de personas usuarias y profesionales. Se respetará la confidencialidad de la información a la que hubieran tenido acceso.
- Facilitar, colaborar y tratar con corrección y respeto a las personas profesionales interviniéntes en la prestación del servicio.
- Respeto de las instalaciones: se respetará y hará un uso correcto de los muebles, bienes e instalaciones de los centros.
- Respeto de citas: se respetarán las fechas y horas establecidas para prestarles un servicio. En caso de imposibilidad por alguna circunstancia, deberán avisar con la antelación suficiente.
- Comunicar a los servicios sociales, con la suficiente antelación, y en todo caso en un plazo no superior a 30 días desde que se produzca, cualquier variación significativa de su situación socio-económica, en los términos establecidos en la ordenanza fiscal correspondiente.
- Comunicar al órgano competente cualquier variación en su situación que pudiera afectar al reconocimiento del derecho de acceso al servicio en un

plazo de 15 días naturales a partir del momento en que se produzca dicha variación.

- Abonar el precio público en el plazo señalado.
- Para las personas usuarias del servicio de alojamiento en su modalidad ordinaria, empadronarse en el servicio y permanecer empadronado en el mismo durante toda su duración.
- Asistir a los servicios sanitarios si el estado de salud lo requiere. Cumplimiento del Plan de Atención individualizada.
- Informar al personal técnico municipal de aquellas enfermedades infecto-contagiosas que sobrevinieran durante la prestación del servicio a fin de tomar las medidas de protección necesarias.

El incumplimiento de alguna de estas obligaciones dará lugar al inicio de un procedimiento de suspensión o extinción del servicio de conformidad con el procedimiento regulado en este reglamento.

#### **Artículo 11.- Derechos de las personas profesionales**

1. Con carácter general, las personas profesionales de los centros tendrán todos los derechos que, en el ámbito laboral, les reconozcan la legislación y los convenios colectivos o los acuerdos reguladores de las condiciones de empleo que resulten aplicables.
2. Con carácter específico, disfrutarán de los derechos reconocidos en la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales y en el Decreto 64/2004, de 6 de abril, por el que se aprueba la Carta de Derechos y Obligaciones de las Personas Usuarias y Profesionales de los Servicios Sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el Régimen de Sugerencias y Quejas.

3- Asimismo disfrutarán de los derechos reconocidos en el presente artículo:

- a) - Derecho a la dignidad, es decir, al reconocimiento de su valor intrínseco como personas, lo que implica ser tratadas con el máximo respeto, con corrección y comprensión, tanto por parte de las personas responsables del servicio y del resto de las personas profesionales, como por parte de las personas usuarias, de sus representantes o guardadores/as de hecho, de sus familiares y otras personas allegadas.
- b) Derecho a la igualdad: al desempeño de su actividad profesional en condiciones de igualdad.
- c) Tienen derecho a acceder a una información y orientación inicial destinadas a facilitar la adecuación y la calidad de la atención a las necesidades de las personas usuarias, así como la adaptación de las personas profesionales a las características del servicio o centro.

d) Asimismo, tienen derecho a beneficiarse de una formación profesional continuada durante toda su vida activa, con vistas a garantizar la adecuación de la atención prestada a las pautas de buena práctica profesional. El órgano competente promoverá la implantación de planes de formación continua y medidas que posibiliten el reciclaje de las y los profesionales, el perfeccionamiento de sus conocimientos, la mejor adecuación de sus capacidades profesionales a las características de la población que deben atender y a los resultados de los estudios y evaluaciones realizadas en el sector.

e) Las personas profesionales tienen derecho a participar, individual y colectivamente en las decisiones que les afecten y en la organización de dichos centros, y a contribuir a la mejora continua de la calidad de la atención y del funcionamiento de los mismos. En garantía del ejercicio efectivo de este derecho las personas profesionales pueden:

- a) Ser oídas en los procedimientos de inspección.
- b) Participar en los procesos de evaluación de los servicios y en los procesos de mejora de la calidad.

f) Las personas profesionales tienen derecho a disponer de los medios necesarios para garantizar la prestación de un servicio que responda a los criterios de calidad exigidos por la normativa correspondiente. En garantía de su ejercicio efectivo, las personas profesionales pueden instar a la Diputación Foral de Álava a que:

- Ejerza, de conformidad con la normativa vigente, las funciones que les correspondan en materia de inspección, en garantía del cumplimiento de los requisitos materiales, funcionales y de personal que les sean exigibles.
- Promueva una información adecuada acerca de los requisitos materiales, funcionales y de personal aplicables al servicio.

Asimismo, pueden instar a las entidades públicas o privadas de las que, en cada caso, dependan los centros a que:

- Se ponga, a su disposición, manuales o guías de buena práctica profesional y, en su caso, protocolos específicos de actuación, que orienten sobre las pautas de actuación más adecuadas al correcto desempeño de sus funciones, en sus relaciones con las personas usuarias y acompañantes y con las demás personas profesionales.
- Promuevan la mejora en la calidad de los servicios mediante la realización de evaluaciones internas y externas.
- Promuevan la mejora en la calidad de los servicios mediante la aplicación de procesos de mejora continua de la calidad de atención.

#### **Artículo 12.- Obligaciones de las personas profesionales**

##### 1 - Relación de obligaciones

a) Deberán ajustarse en su actuación a los deberes que les imponen la normativa laboral y la legislación aplicable en función de su profesión y de ajustar su intervención a las orientaciones que, en su caso, recoja el código deontológico propio de su disciplina.

b) Con carácter específico, tendrán los deberes establecidos en la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales para las y los profesionales de los servicios sociales y en el Decreto 64/2004, de 6 de abril, por el que se aprueba la Carta de Derechos y Obligaciones de las Personas Usuarias y Profesionales de los Servicios Sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el régimen de Sugerencias y Quejas. Asimismo, tendrán las obligaciones establecidas en la presente sección.

## 2 - Respeto de las personas

Tienen la obligación de respetar todos los derechos reconocidos en el presente Reglamento y, en particular, el derecho a la dignidad y privacidad de las personas usuarias y de todas las demás personas profesionales, así como el derecho a la confidencialidad de la información personal a la que tengan acceso en razón del ejercicio de sus funciones o por cualquier otra razón.

El cumplimiento efectivo de esta obligación conlleva:

- a) Hacer un uso responsable de la información relativa a la persona usuaria, siendo respetuosas en la obtención de la misma, justificando su necesidad y solicitando su consentimiento para utilizarla cuando sea necesario para una intervención coordinada y efectiva, en los términos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- b) Mantener, en sus relaciones con otras personas profesionales y usuarias, un comportamiento no discriminatorio por razón de sexo, orientación sexual, estado civil, edad, creencia o ideología, pertenencia a una minoría étnica nacional o lingüística, nivel económico, así como por razón de discapacidad física, psíquica o sensorial, o por cualquier otra condición personal o social.
- c) Llevar, en un lugar claramente visible de su indumentaria, su identificación nominal.
- d) Respetar las opiniones, criterios y decisiones que las personas usuarias tomen por sí mismas o a través de su representante legal.
- e) Facilitar la participación de las personas usuarias en la definición de la intervención profesional a realizar.
- f) En caso de que sea necesaria la derivación de la persona usuaria a otro u otros servicios, hacerlo de la manera más favorable para aquélla, procurando la continuidad

de la intervención. Para el supuesto de que se aprecie que la persona usuaria necesita mayores apoyos de los que se prestan en el servicio, se dé traslado de toda la información al autoridad competente a fin de que proceda, en su caso, a realizar una revisión de oficio del grado de dependencia y/ discapacidad y/o de los servicios o prestaciones que la persona usuaria tenga reconocidos.

3 - Cumplimiento de la normativa. Tienen la obligación de conocer y cumplir la normativa vigente en el ámbito de los servicios sociales y, en particular, las normas reguladoras de la organización y del funcionamiento de los centros para personas mayores en los que ejercen su actividad.

4 - Cumplimiento de las normas de convivencia. Tienen la obligación de guardar las normas de convivencia y respeto mutuo en los centros en los que trabajan y en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades profesionales.

5 - Respeto de las instalaciones. Tienen la obligación de respetar y utilizar correctamente los bienes muebles y las instalaciones de los centros para personas mayores en los que trabajan y de cualquier otro lugar relacionado con sus actividades profesionales.

6 - Deber de comunicación

a) Tienen la obligación de poner en conocimiento de la autoridad competente cualquier situación que, en su opinión, y basándose en los elementos de valoración de los que disponen, pudiera conllevar una vulneración de derechos, en los términos contemplados en la legislación vigente.

b) Asimismo, tienen la obligación de poner en conocimiento de la persona responsable del servicio o, si lo estiman necesario, de la autoridad competente de la prestación del servicio, o del Servicio competente en materia de Inspección de Servicios Sociales del Departamento de Servicios Sociales de la Diputación Foral de Álava, las irregularidades o anomalías que se observen en el funcionamiento, la organización o las instalaciones del centro.

### CAPÍTULO III PROCEDIMIENTO DE ACCESO Y SEGUIMIENTO

#### SECCIÓN 1º.- DEL ACCESO A LA LISTA DE DEMANDANTES

##### Artículo 13.- Lista de personas demandantes

La lista de demandantes es el instrumento a través del que se ordena la prioridad en la asignación del servicio, según la puntuación obtenida aplicando en los baremos de acceso recogidos en los anexos I y II del presente Reglamento.

Las personas incluidas en la lista de demandantes, prevista en el párrafo anterior, podrán instar, acreditándolo convenientemente, la revisión de su expediente cuando la variación de sus circunstancias personales pudiera modificar la valoración efectuada.

En cada vivienda comunitaria existirá una lista de demandantes para cada uno de los servicios definidos en el artículo 1.

Las personas menores de 75 años, cuando el reconocimiento de la situación de dependencia tenga carácter provisional y el recurso solicitado sea un servicio de alojamiento en vivienda comunitaria se les podrá conceder, con carácter provisional, una plaza en una vivienda comunitaria si no existe solicitudes en la lista de demandantes de ese servicio. En caso contrario, se les reconocerá una prestación económica vinculada al servicio.

#### **Artículo 14.- Solicitud de Acceso**

El acceso a la lista de demandantes del servicio de Alojamiento para personas mayores regulado en el presente reglamento se realizará previa petición de la persona interesada en impreso normalizado dirigido al órgano competente, firmado por la persona solicitante y presentado en cualquiera de los Registros que el Ayuntamiento tiene habilitado para tal fin o en los registros o en la forma prevista en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En cualquier momento del proceso, la persona interesada puede desistir de su solicitud, en cuyo caso deberá realizarlo por escrito. Este hecho, conllevará el archivo del expediente, previo informe de la persona profesional de referencia y resolución al efecto dictada por el órgano competente.

#### **Artículo 15.- Documentación que se deberá adjuntar con la solicitud**

Las solicitudes irán acompañadas de la siguiente documentación:

- 1) Fotocopia del DNI, o cualquier documento oficial, de acuerdo a la legislación vigente, que acredite la identidad.
- 2) Libro de familia en el caso de existir menores de 18 años en la unidad familiar y para los cónyuges. O, en su caso, Certificado del registro de parejas de hecho.
- 3) Certificado de empadronamiento para acreditar la convivencia habitual en las parejas de hecho.

- 4) Valoración de la dependencia y/o discapacidad, solamente en los casos en los que dicha valoración hubiera sido realizada en otra Comunidad Autónoma y todavía no estuviera trasladado el expediente a la Diputación Foral de Álava, en cuyo caso deberá acreditar que ha presentado la solicitud de traslado.
- 5) Datos de la situación económica:
  - a. Declaración jurada de bienes muebles, inmuebles y donaciones realizadas a partir de la edad de 60 años de la persona solicitante, o las realizadas en el periodo de 10 años inmediatamente anteriores a la presentación de la primera solicitud de servicio.
  - b. Acreditación de ingresos actuales: pensiones y prestaciones extrajeras, tanto de previsión social como de entidades privadas; nóminas y rendimientos de actividades empresariales.
  - c. Certificado de todas las posiciones bancarias actualizadas.
  - d. Entidad bancaria y número de cuenta corriente por medio del cual se realizará el pago de la aportación mensual del precio establecido.

En aplicación el artículo 8.3 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la ciudadanía quedará eximida de la presentación de cualquiera de los documentos anteriores cuando cualquiera de los mismos se encuentre en poder de la administración. Si los servicios sociales no pudieran recabar los citados documentos, podrán solicitar nuevamente a la persona interesada su aportación.

Si la documentación presentada junto con la solicitud fuera incompleta o defectuosa, se le requerirá a la persona solicitante para que en el plazo de 10 días aporte la documentación necesaria o subsane los defectos observados, haciéndole saber que, en caso contrario, se le tendrá por desistida de su solicitud.

La persona solicitante, y en su caso, el resto de las personas integrantes de la unidad familiar, autorizará al Ayuntamiento para realizar las gestiones oportunas a fin de verificar o recabar datos que le conciernen. Dichos datos deberán limitarse exclusivamente a la comprobación del cumplimiento por parte de la persona solicitante de los requisitos establecidos en el presente reglamento y, en su caso, a la verificación de los requisitos y recursos económicos para la financiación del servicio.

La falsedad y ocultación de datos dará lugar a la pérdida de la condición de solicitante del servicio, sin perjuicio de las responsabilidades en las que se pudiera incurrir.

#### **Artículo 16.- Tramitación**

La Evaluación de las necesidades de las personas usuarias y el informe social-propuesta se realizarán atendiendo a las especificaciones recogidas en la Ley 12/2008 de Servicios Sociales.

**A) EVALUACIÓN DE LAS NECESIDADES**

- La tramitación, valoración y evaluación de necesidades de la persona solicitante serán realizadas por el personal técnico en Trabajo Social de los Servicios Sociales de base correspondiente al domicilio de la persona solicitante (o en su caso, del domicilio itinerante).
- El personal técnico de los servicios sociales de base, del lugar donde resida la persona solicitante, analizará la documentación presentada y realizará cuantas gestiones y actuaciones procedan para valorar los siguientes aspectos:
  - Las necesidades de apoyo para la realización de las actividades básicas de la vida diaria, relacionadas con el autocuidado, levantarse y acostarse, vestirse, caminar, alimentarse, asearse y mantener el control de esfínteres.
  - La situación socio-familiar, valorando la relación con las personas que convive y su entorno social, la capacidad y disponibilidad de la red familiar y social para responder a las necesidades de atención de la persona solicitante.
  - La situación de la vivienda con relación a las condiciones de higiene, equipamiento, habitabilidad y accesibilidad, la necesidad de ayudas técnicas, y la ubicación de la misma en el entorno.
  - La situación económica.

**B) INFORME SOCIAL-PROPIUESTA**

Los servicios técnicos de Trabajo Social de los Servicios Sociales de base elaborarán el Programa Individual de Atención, o, en su caso, el Programa de Atención Personalizada. En ellos se determinará:

- El cumplimiento de los requisitos de acceso al servicio y de presentación de la solicitud.
- En su caso, propuesta motivada de excepcionalidad para el acceso en los supuestos de los apartados 2 y 4 del artículo 6.
- Circunstancias personales, familiares, económicas y sociales de la persona solicitante, y en su caso, de su unidad familiar.
- En su caso, propuesta motivada de concesión del servicio.
- En su caso, propuesta motivada de servicios complementarios.
- En su caso, propuesta motivada de denegación del servicio.
- En su caso, propuesta motivada de prestación económica vinculada al servicio en el caso de que no exista disponibilidad de plaza en el servicio solicitado.

El informe social-propuesta junto con toda la documentación se remitirá al órgano competente para su valoración y conformidad.

#### **Artículo 17.- Resolución**

Una vez estudiada y valorada la solicitud, y emitido el informe social propuesta,-se elevará la propuesta al órgano competente que emitirá resolución motivada, estimando o desestimando la solicitud de acceso al servicio solicitado.

El plazo máximo para la instrucción del expediente por parte del Servicio Social de Base será de 45 días desde la entrada de la solicitud.

La resolución habrá de producirse en el plazo máximo de tres meses desde la entrada de la solicitud en alguno de los registros municipales. Dicho plazo se suspenderá cuando se requiera la subsanación de las solicitudes por el tiempo que medie entre la notificación y su cumplimiento o, en su defecto, el transcurso del plazo concedido o cuando deba solicitarse el informe preceptivo de la Diputación Foral de Álava sobre la valoración de la autonomía/Dependencia del solicitante, así como en el resto de los supuestos previstos en el artículo 22 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Transcurrido el plazo previsto en el apartado anterior sin que se haya adoptado resolución expresa y sin perjuicio de la obligación de resolver, se podrá entender estimada la solicitud.

La resolución positiva deberá incluir los siguientes aspectos:

- En su caso, la inclusión de la demanda en la lista de demandantes del servicio y la puntuación obtenida.
- La concesión del servicio especificando: la duración, permanente o provisional, el tipo y coste del servicio, la fecha de inicio de la prestación si fuera posible, así como la aportación económica correspondiente a la persona beneficiaria.
- En caso de no haber plaza en el servicio solicitado y se haya señalado una Prestación económica vinculada al servicio para aplicarla transitoriamente cuando no sea posible el acceso al servicio elegido, la resolución deberá señalar el centro al que se vincula dicha prestación, la cuantía y la fecha de inicio de la prestación.
- En el caso de que sea provisional la concesión del servicio o prestación económica, se señalará el plazo de validez.
- La resolución indicará asimismo que el reconocimiento del derecho al servicio conlleva para la persona solicitante y, en su caso, para su representante legal o para su persona guardadora de hecho, la obligación de comunicar al órgano competente

cualquier variación en su situación que pudiera afectar a tal derecho en un plazo de 15 días naturales a partir del momento en que se produzca dicha variación.

La resolución negativa deberá incluir los motivos de la misma y procederá la misma en los siguientes supuestos:

- Incumplimiento de los requisitos de acceso recogidos en el artículo 8.
- Competencia de otra administración pública, por razón de la naturaleza de la prestación o por razón de residencia de la persona solicitante, para la prestación del servicio.
- Valoración de que el servicio pueda originar riesgos físicos y/o psíquicos tanto a la persona usuaria como al personal que presta el servicio.
- Otras causas debidamente motivadas.

Contra la resolución que se dicte (tanto positiva como negativa), que será notificada en los plazos y con las formalidades exigidas por la ley, podrá interponerse el recurso que proceda, conforme a lo dispuesto en la ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Transcurrido dicho plazo sin haberse interpuesto el recurso, la Resolución será firme a todos los efectos.

#### **Artículo 18.- Situaciones Urgentes**

En situaciones que requieran una atención prioritaria que exija mayor celeridad que la prevista en el procedimiento ordinario, distintas a las situaciones de urgencia social, a propuesta del Servicio Social de Base correspondiente, y previo informe justificativo, el órgano competente iniciará la prestación del servicio con carácter previo al inicio de las actuaciones previstas en el procedimiento ordinario, incluida la valoración y el diagnóstico social especializados, y sin perjuicio de la posterior tramitación del expediente según lo previsto en dicho procedimiento. La adjudicación del servicio se reconocerá con carácter provisional y su uso no podrá exceder de tres meses.

Estos expedientes tendrán la consideración de urgentes y se tramitarán, resolverán y notificarán en el plazo máximo de quince días hábiles, contados desde la fecha de entrega efectiva de la documentación.

#### **SECCIÓN 2ª.- DE LA ADMISIÓN AL SERVICIO**

#### **Artículo 19.-Admisión al servicio**

La admisión al servicio se realizará por orden de lista en la que se tendrá en cuenta la puntuación global obtenida una vez valorada la solicitud de acuerdo con los criterios establecidos en el Anexo I y II de este Reglamento.

A igualdad de puntuación, se priorizarán a las personas solicitantes dependientes según grado de dependencia que se requiere para el acceso al servicio y si continuase la igualdad de puntuación, se priorizarán por fecha de entrega de la documentación.

#### **Artículo 20.- Estancias temporales**

Se considera estancia temporal, el acceso excepcional a una plaza de alojamiento en su modalidad ordinaria para personas mayores por un tiempo predeterminado, cuando ocurrán circunstancias que afecten temporalmente a las personas mayores, y cuando tales circunstancias así lo aconsejen.

Durante el tiempo de estancia en el servicio de alojamiento, las personas usuarias tendrán los mismos derechos y obligaciones que las personas residentes permanentes.

Las estancias temporales deberán estar motivadas por prescripción técnica y, en ningún caso la estancia temporal supondrá la adquisición de derecho alguno para el acceso definitivo a una plaza en un servicio de Alojamiento para personas mayores en estancia permanente, debiendo abandonar la plaza asignada temporal según proceda.

Con carácter general, la estancia temporal tendrá una duración máxima de 6 meses.

No obstante, de forma excepcional, podrá concederse una prórroga de un mes cuando se acredite la concurrencia de circunstancias que lo aconsejen, previa petición de la persona interesada, y, en su caso, de su representante legal o de su persona guardadora de hecho, formulada con una antelación mínima de 10 días hábiles a la finalización del periodo inicialmente concedido.

#### **Artículo 21.- Servicio de respiro**

El servicio de respiro tanto en alojamiento como en atención diurna en vivienda comunitaria podrá disfrutarse, de manera continuada o discontinuada, durante un máximo de 45 días o noches naturales al año, en función de la naturaleza del servicio.

El servicio de respiro se puede articular mediante la concesión de una plaza en dichos servicios o una prestación económica vinculada al servicio, siguiendo el procedimiento establecido en el presente reglamento.

La concesión de prestación económica vinculada al servicio únicamente se articulará cuando no exista plaza vacante en el servicio correspondiente.

#### **SECCIÓN 3ª.- SEGUIMIENTO DEL SERVICIO**

**Artículo 22.- Seguimiento y evaluación.**

Los Servicios Sociales de base realizarán un seguimiento continuado de la adecuación del servicio a las necesidades de las personas beneficiarias, proponiendo las modificaciones pertinentes y evaluando junto con las personas beneficiarias la consecución de los objetivos propuestos.

Periódicamente se podrán realizar evaluaciones bien a demanda de la persona beneficiaria, por solicitud de la entidad prestataria, o en la forma establecida en los protocolos y contratos.

**Artículo 23.- Período de adaptación**

Todas las personas usuarias deberán superar un periodo de adaptación, cuya duración será de tres meses.

Las personas que acceden a la utilización del Servicio de Alojamiento para personas mayores y que durante los tres primeros meses de estancia se encuentran en periodo de adaptación a las características y al funcionamiento del mismo, recibirán todos los apoyos técnicos y personales que resulten necesarios para facilitar al máximo su integración en el entorno.

El personal técnico de los servicios sociales, y/o las profesionales y los profesionales de la entidad que, en su caso, gestione el servicio, comentarán en todo momento con la persona usuaria los problemas que vayan surgiendo y se buscarán las soluciones necesarias para lograr una buena adaptación.

En el supuesto de que, tras haber intentado soluciones conjuntas con la persona usuaria, se aprecie la dificultad de adaptación de ésta al servicio o viceversa, o se valorase que el servicio no cubre adecuadamente las necesidades de la persona, se valorará la situación y se realizará una propuesta previo informe de los Servicios Sociales de Base.

La propuesta realizada deberá ser trasladada a la persona usuaria, quien dispondrá de un plazo de 15 días para formular alegaciones.

Tras estudiar las alegaciones, el órgano competente adoptará resolución motivada que podrá ser en los siguientes términos:

- Confirmación del ingreso
- Traslado de recurso por inadaptación
- Pérdida de la condición de persona usuaria y extinción del derecho reconocido si no pudiera reconocérselo un servicio alternativo.

En caso de resolver la pérdida de la condición de persona usuaria y la asignación de otro alternativo, el cambio habrá de realizarse dentro del mes siguiente.

Contra la resolución que se dicte, podrá interponerse el recurso que proceda conforme a lo dispuesto en la ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

#### CAPÍTULO IV.- SUSPENSIÓN Y EXTINCIÓN DEL SERVICIO

##### Artículo 24.- Suspensión del servicio

Los servicios de alojamiento en vivienda comunitaria, atención diurna prestada en servicio de alojamiento, servicio de respiro para personas mayores y los servicios complementarios se suspenderán por los siguientes motivos:

- a) Por integración socio-familiar, la suspensión será efectiva a partir de la fecha para la que se solicite la misma. La ausencia temporal de la persona usuaria será por períodos inferiores a cuarenta y cinco (45) días al año a partir de la fecha del último día de acceso al servicio. Este periodo se podrá ampliar en situaciones especiales.
- b) El ingreso temporal de la persona usuaria en un centro hospitalario por un periodo superior a 45 días, siendo efectiva la suspensión a partir del día siguiente al vencimiento de dicho periodo.
- c) El ingreso temporal de la persona usuaria en una unidad sociosanitaria. En este caso los primeros 30 días continuará abonando el mismo precio de la vivienda comunitaria, siendo efectiva la suspensión a partir del día 31.
- d) Por retraso en la obligación de facilitar la información y presentar la documentación que le sea requerida a los servicios sociales que resulte pertinente para la gestión del servicio, en un plazo no superior a 30 días desde la fecha de vencimiento de dicho plazo. La suspensión será efectiva desde la fecha de resolución de suspensión.
- e) Por reiteración en el impago del precio público. La suspensión será efectiva desde la fecha de resolución de suspensión.

La suspensión del derecho dará lugar al cese temporal en la prestación del servicio.

La suspensión se mantendrá en los supuestos previstos en las letras a), b) y e) de este artículo por un periodo máximo de seis meses y en el previsto en la letra d) de este artículo, por un mes máximo.

La ordenanza fiscal reguladora del precio público del Servicio de Alojamiento para personas mayores establecerá la aportación de la persona usuaria por la reserva de plaza durante la suspensión del servicio en los supuestos previstos en las letras a) y b) de este artículo.

Decaídas las causas que motivaron la suspensión del derecho, el órgano competente, procederá a comprobar de oficio o a instancia de parte si cumplen los requisitos para reanudar el servicio.

#### **Artículo 25.- Extinción del servicio**

Los servicios de alojamiento en vivienda comunitaria, atención diurna prestada en servicio de alojamiento, servicio de respiro para personas mayores y los servicios complementarios se extinguirán por los siguientes motivos:

- a) Fallecimiento de la persona usuaria.
- b) Pérdida de cualquiera de los requisitos exigidos para acceder al servicio.
- c) Renuncia expresa o no expresa de la persona usuaria.
- d) Traslado permanente a otro Territorio Histórico de la Comunidad Autónoma o fuera de la misma.
- e) Finalización del plazo de validez previsto en la resolución de concesión en los casos de reconocimiento de dependencia dictado con carácter provisional.
- f) Transcurso del plazo de duración del servicio fijado en la resolución de concesión.
- g) Modificación del Programa individual de atención o el plan de atención personalizada, por el que se determina que el servicio previamente reconocido ya no resulta idóneo.
- h) Reconocimiento a la persona beneficiaria de otro recurso o prestación económica incompatible con el Servicio de Alojamiento para personas mayores.
- i) Transcurso de un periodo continuado de suspensión superior a 6 meses, a partir de la fecha efectiva de suspensión.
- j) Ocultación o falsedad en los datos que hayan sido tenidos en cuenta para la concesión del servicio.
- k) Incumplimiento en la obligación de facilitar la información y presentar la documentación que le sea requerida a los servicios sociales que resulte

pertinente para la gestión del servicio, o cumplimiento de la misma con un retraso superior a 30 días desde la fecha de vencimiento de dicho plazo en los términos establecidos en la ordenanza fiscal correspondiente,

- l) No haber retornao al servicio una vez transcurrido el plazo de suspensión temporal.
- m) Ausencia injustificada del servicio por un período superior a 45 días dentro del año natural.

#### **Artículo 26. Procedimiento de suspensión y extinción del derecho.**

En el supuesto de que concurra alguna de las causas de suspensión o de extinción el órgano competente deberá notificarlo a la persona usuaria o, en su caso, a su representante, quienes dispondrán de un plazo de 15 días hábiles para realizar las alegaciones oportunas.

Cumplido el trámite de alegaciones o transcurrido el plazo referido en el párrafo anterior, se elevará propuesta de resolución al órgano competente, cuyos contenidos alternativos serán los siguientes:

- a) La permanencia como titular del servicio o de la prestación económica.
- b) La suspensión del derecho y la pérdida temporal de la condición de persona titular del servicio o de la prestación económica.
- c) La extinción del derecho y la pérdida definitiva de la condición de persona titular del servicio o de la prestación económica.

Recibida la propuesta, se adoptará resolución motivada.

Contra la resolución que se dicte que será notificada en los plazos y con las formalidades exigidas por la ley, podrá interponerse el recurso que proceda, conforme a lo dispuesto en la ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Lo anterior no será aplicable a los casos en los que el derecho se extinga por causa de fallecimiento o de renuncia, en cuyo caso el órgano competente archivará el expediente, previa resolución expresa en tal sentido.

Si la causa de la extinción fuera por ocultación o falsedad en los datos para la concesión del servicio no podrá realizar una nueva solicitud de servicio en un año a contar desde la fecha de extinción.

Si la persona usuaria muestra su voluntad de incorporarse nuevamente al servicio tras una resolución de extinción, tendrá que realizar una nueva solicitud que será tramitada según lo especificado en este Reglamento.

En caso de que, tras la extinción, la persona usuaria tenga pagos del servicio sin realizar, se solicitará su abono antes de conceder nuevamente el servicio.

## CAPÍTULO V.- PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

### SECCIÓN 1<sup>a</sup>.- REGIMEN SANCIONADOR

#### Artículo 27.- Aplicabilidad de la Ley 12/2008 de Servicios Sociales

Será de aplicación a las personas usuarias de los centros para personas mayores el Régimen de Infracciones y Sanciones regulado en el Capítulo II del Título VII de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.

#### Artículo 28- Calificación y tipificación de las infracciones

Las infracciones se clasifican en leves, graves y muy graves.

1- Son infracciones leves las siguientes:

- a) Incumplir las normas, requisitos y procedimientos establecidos, así como no seguir el programa y orientaciones de las y los profesionales de los servicios, de forma tal que se desvirtúe la finalidad de la intervención social.
- b) Faltar levemente a la consideración debida a la persona responsable de la dirección, a los miembros del personal del servicio o centro, a las personas usuarias o visitantes.
- c) Utilizar de forma inadecuada las instalaciones y perturbar las actividades del servicio, alterando las normas de convivencia y respeto mutuo y perjudicando la convivencia.
- d) Incumplir las obligaciones recogidas en el reglamento de régimen interior para las personas usuarias, cuando dicho incumplimiento, por su naturaleza y gravedad, no sea tipificado como grave o muy grave

2- Son infracciones graves:

- a) Faltar gravemente a la consideración debida a la persona responsable de la dirección, a los miembros del personal, a las personas usuarias o visitantes.
- b) Ocasional daños graves en los bienes y equipamientos del centro o perjuicios notorios al normal desarrollo de los servicios o a la convivencia del centro.
- c) Incumplir gravemente las obligaciones recogidas en el correspondiente reglamento de régimen interior, cuando dicho incumplimiento no sea muy grave.
- d) Reincidir en infracciones leves.

3- Son infracciones muy graves:

- a) Agredir físicamente o infiligr malos tratos a la persona responsable del centro, a los miembros del personal, o a las personas usuarias o visitantes.
- b) Sustraer bienes del centro, del personal, de las personas usuarias o de las y los visitantes.
- c) Ocasional daños o perjuicios muy graves en los bienes e instalaciones o en el normal desarrollo de los servicios o en la convivencia del centro.
- d) Reincidir en infracciones graves.

**Artículo 29.- Reincidencia**

A los efectos del presente Reglamento, y de conformidad con el artículo 92 de la Ley de Servicios Sociales, existirá reincidencia cuando las personas físicas o jurídicas responsables de las infracciones cometieran, en el término de dos años, más de una infracción de la misma naturaleza y así haya sido declarado por resolución firme.

**SECCIÓN 2º.- SANCIONES**

**Artículo 30.- Tipos de sanciones**

1. Las infracciones referidas en el artículo 28, cuando sean imputables a las personas usuarias, darán lugar a la aplicación de las siguientes sanciones:
  - a) Las infracciones leves serán sancionadas con amonestación por escrito y/o multa de hasta 200 euros.
  - b) Las infracciones graves serán sancionadas con amonestación verbal y escrita y multa de entre 201 y 600 euros.
  - c) Las infracciones muy graves serán sancionadas con amonestación verbal y escrita y multa de entre 601 y 1.500 euros.
2. En las infracciones muy graves imputables a personas usuarias de los servicios podrá acumularse como sanción la suspensión del derecho durante un periodo máximo de 6 meses, salvo en aquellos supuestos en los que dicha suspensión pudiera generar una situación de desprotección o pudiera determinar la desatención de una persona en situación de dependencia.

**Artículo 31.- Medidas complementarias**

En el caso de infracciones graves y muy graves, las sanciones aplicadas podrán verse acompañadas por las siguientes medidas complementarias:

- a) Medida de traslado de oficio, pudiendo dicho traslado de oficio ser temporal o definitivo, y será notificado a la persona interesada, que dispondrá de un plazo de 15 días hábiles para formular alegaciones. Tras estudiar las alegaciones, el órgano competente adoptará resolución.

- b) Inhabilitación temporal para formar parte de los órganos de representación colectiva.

#### **Artículo 32.- Graduación de las sanciones**

1. Para la concreción de las sanciones que proceda imponer y, en su caso, para la graduación de la cuantía de las multas y de la duración de las sanciones temporales, deberá guardarse la debida adecuación y proporcionalidad de las mismas con la gravedad del hecho constitutivo de la infracción, considerándose especialmente los criterios siguientes:

- a) Los perjuicios físicos, morales y materiales causados.
- b) La situación de riesgo creada o mantenida para personas y bienes.
- c) El grado de negligencia o intencionalidad en la comisión de la infracción.
- d) La reincidencia o reiteración en la comisión de las infracciones.
- e) La trascendencia económica y social de la infracción.

2. Para valorar y graduar la sanción podrá tenerse en cuenta el hecho de que se acredite, por cualquiera de los medios válidos en derecho, que los defectos que dieron lugar al inicio del procedimiento se hallan, con anterioridad a que recaiga resolución en la instancia, completamente subsanados, a iniciativa propia de la persona infractora.

#### **Artículo 33.- Responsabilidad por posibles daños**

Sin perjuicio de las medidas correctoras que, en su caso, pudieran aplicarse, es responsabilidad de las personas usuarias reparar el daño causado en las instalaciones, mobiliario o material del centro o en las pertenencias de otras personas usuarias cuando sean causados intencionadamente o por negligencia grave como resultado de una conducta contraria a las normas de convivencia.

#### **Artículo 34.- Prescripción de las infracciones y sanciones**

1. Las infracciones prescribirán en los siguientes plazos contados desde la fecha en que la infracción se hubiese cometido:

- a) Las infracciones muy graves a los cuatro años.
- b) Las infracciones graves a los tres años.
- c) Las infracciones leves al año.

2. Las sanciones prescribirán en los siguientes plazos, contados a partir del día siguiente a que adquiera firmeza la resolución por la que se imponga la sanción:

- a) Las sanciones por infracciones muy graves a los cuatro años.
- b) Las sanciones por infracciones graves a los tres años.
- c) Las sanciones por infracciones leves al año.

**SECCIÓN 3<sup>a</sup>.- PROCEDIMIENTO SANCIONADOR****Artículo 35.- Procedimiento**

1. La imposición de sanciones por infracciones previstas en el presente Reglamento, deberá realizarse previa instrucción del procedimiento establecido al efecto y de acuerdo con los principios de audiencia a la persona interesada, economía, celeridad y sumariedad.
2. El procedimiento sancionador se tramitará de acuerdo con las previsiones de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas en dicha materia, así como de las previsiones contenidas en la Ley 2/1998, de 20 de febrero, de la Potestad Sancionadora de las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

**Artículo 36.- Comprobación de los hechos y tipificación**

Denunciado ante el órgano de gobierno del servicio un hecho susceptible de ser tipificado como infracción con arreglo a lo dispuesto en las secciones anteriores, dicho órgano llevará a cabo una primera comprobación acerca de la veracidad del mismo, y decidirá:

- a) En primer lugar, sobre el carácter del hecho, con objeto de definir su gravedad.
- b) En segundo término, sobre la remisión de la denuncia al órgano competente para su instrucción.
- c) en los casos de riesgo inmediato para la integridad física de las personas usuarias, y de modo absolutamente excepcional, la Dirección del centro adoptara de medidas cautelares necesarias para la salvaguarda de la integridad física de las personas usuarias.

Si en cualquier momento de la tramitación del expediente se determinase que los hechos constitutivos de la infracción pudieran estar tipificados en el Código Penal, deberá comunicarse tal hecho al Ministerio Fiscal. Mientras tanto, deberá suspenderse la tramitación del expediente sancionador hasta que recaiga la correspondiente resolución judicial. Ello, sin perjuicio de la adopción de las medidas de carácter provisional adecuadas y proporcionadas a los hechos.

**Artículo 37- Aplicación de las sanciones**

1. Cuando se trate de una infracción leve, el órgano competente habrá de decidir sobre la sanción a imponer, con citación previa y audiencia de la persona interesada. No obstante, la dirección del centro podrá amonestar verbalmente a la persona usuaria, previa audiencia de ésta, poniéndolo posteriormente en conocimiento del órgano competente.
2. Cuando se trate de una infracción grave o muy grave, el órgano competente designará un Instructor o Instructora, quien, a la mayor brevedad, realizará la

investigación adecuada, con objeto de elevar la propuesta que estime procedente de acuerdo con la normativa en vigor, oídos la persona interesada.

El órgano competente para la resolución del procedimiento sancionador pondrá en conocimiento de la Dirección del centro su resolución, adjuntando dos copias de la misma, una de las cuales será remitida a la persona interesada, con acuse de recibo.

3. En todo caso, la imposición de las multas recaerá en la competencia de la Alcaldesa o Alcalde del ayuntamiento donde radique el servicio, independientemente del carácter leve, grave o muy grave de la infracción.

**Artículo 38.- Recursos**

Contra los actos dictados que impongan una sanción, podrán interponerse los recursos previstos en la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

**Artículo 39.- Ejecutividad de las sanciones**

Las sanciones impuestas en las materias objeto de la presente norma serán ejecutivas desde que la resolución que las adopte adquiera firmeza en la vía administrativa.

**Artículo 40.- Registro y publicidad de las sanciones**

1. Las infracciones y sanciones se incorporarán a un registro en el que se hará constar la fecha, la persona o las personas sujetos de la infracción y la naturaleza de la sanción impuesta.

2. El registro de infracciones y sanciones deberá conservarse en un lugar seguro, con respeto del principio de confidencialidad.

**CAPÍTULO V.- RÉGIMEN ECONÓMICO DEL SERVICIO****Artículo 41.- Precio público**

El precio a abonar por la persona usuaria por el servicio de alojamiento, atención diurna y el servicio de respiro, vendrá determinado por el precio público vigente en cada momento establecido por el prestatario de dicho servicio.

Ni el personal que presta el servicio ni, en su caso, la empresa adjudicataria, aceptará donaciones ni pagos adicionales, al margen de lo establecido en el párrafo anterior. La empresa adjudicataria velará por el cumplimiento de esta obligación.

**Artículo 42.- Financiación**

La financiación del servicio de Alojamiento para personas mayores correrá a cargo de:

- La persona beneficiaria que deberá participar en la financiación del servicio, aceptando el compromiso firmado de aportar la cantidad que se establezca en la resolución del órgano competente, atendiendo su capacidad económica, como requisito imprescindible para el acceso al servicio, y en función de lo que al respecto recoja la ordenanza fiscal correspondiente.
- La Administración Pública que asumirá la cantidad que resulte de deducir al precio la aportación que corresponde abonar a la persona beneficiaria, calculada en función de lo que se recoja en la ordenanza fiscal correspondiente.

**Artículo 43.- Aportación de la persona usuaria**

La persona usuaria del servicio de Alojamiento para personas mayores, regulado en este Reglamento, deberá abonar el precio público del servicio que será calculado teniendo en cuenta su capacidad económica en los términos establecidos en la ordenanza fiscal correspondiente.

La aportación de la persona usuaria se establecerá en función de los elementos que se recojan en la ordenanza fiscal correspondiente.

La falsificación u ocultación de datos sobre la capacidad económica dará lugar al archivo de la solicitud o a la extinción del servicio, si éste ya ha sido concedido, sin perjuicio de las responsabilidades que pudieran derivar de estos hechos. En el caso de que la administración competente haya aportado a la persona usuaria alguna ayuda o bonificación en el precio se le iniciará el correspondiente procedimiento de reintegro.

La aportación individual para cada persona usuaria podrá ser revisada de oficio o bien a solicitud de la persona usuaria o de su representante, cuando se produzca variación en cualquiera de los requisitos y circunstancias que puedan dar lugar a la modificación de la misma en los términos establecidos en la ordenanza fiscal correspondiente.

El procedimiento de revisión ya sea de oficio o instancia de parte, se ajustará al procedimiento establecido en el presente reglamento para la concesión del servicio en su modalidad ordinaria.

**DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA**

Se elaborará para entregar a las personas usuarias un extracto del propio Reglamento.

**DISPOSICION ADICIONAL SEGUNDA**

1- A los efectos del presente Reglamento, se considera que se encuentran unidas por vínculo análogo al conyugal las parejas de hecho definidas en la Ley 2/2003, de 7 de mayo, sobre Parejas de Hecho, vigente a nivel autonómico.

2- La existencia de este vínculo deberá acreditarse mediante certificación del Registro de Parejas de Hecho de la Comunidad Autónoma Vasca o, en su caso, mediante certificación del Registro Municipal que corresponda, en los términos regulados en el artículo 3 de la referida Ley.

La definición recogida en la presente disposición adicional deberá entenderse aplicable con independencia de la terminología utilizada para aludir a dicho vínculo (vínculo análogo al conyugal, relación de afectividad análoga a la conyugal, pareja de hecho, u otras).

**DISPOSICION DEROGATORIA**

Quedan derogadas todas las normas de igual o inferior rango en lo que contradigan o se opongan a lo dispuesto en este reglamento.

**DISPOSICION FINAL**

Este reglamento entrará en vigor el 1 de enero de 2026.

## ANEXO I

## BAREMO DE ACCESO SERVICIO DE ALOJAMIENTO. VIVIENDA COMUNITARIA

El baremo de acceso establece los criterios de ordenación de la lista de personas demandantes y la prioridad en el acceso al servicio en función del grado de dependencia, capacidad económica y diagnóstico social.

## ESTRUCTURA DEL BAREMO:

DIMENSIONES	INTERVALOS DE PUNTUACIÓN
1.- Grado de Dependencia	30-60
2.- Situación económica	0-12
3.- Vivienda	0-13
4.- Situación Familiar	0-13
5.- Aislamiento Social	0-2
TOTAL	0-100

## BAREMO:

DIMENSIÓN	BAREMO	PUNTOS	
1.- GRADO DE DEPENDENCIA	BVD de 23 / 24 puntos	30	<input type="checkbox"/>
	BVD 25 a 49 puntos	60	<input type="checkbox"/>
	TOTAL (Máximo 60 puntos)		
3.- SITUACIÓN ECONÓMICA	CAPACIDAD ECONÓMICA MENSUAL		
	Más de 1.500€. O no desea que se valore su situación económica	0	<input type="checkbox"/>
	De 1.401€ a 1.500€	2	<input type="checkbox"/>
	De 1.301€ a 1.400€	3	<input type="checkbox"/>
	De 1.201€ a 1.300€	4	<input type="checkbox"/>
	De 1.101€ a 1.200€	5	<input type="checkbox"/>
	De 1.001€ a 1.100€	6	<input type="checkbox"/>

3.- VIVIENDA	De 901€ a 1.000€	7	<input type="checkbox"/>
	De 801€ a 900€	8	<input type="checkbox"/>
	De 701€ a 800€	9	<input type="checkbox"/>
	De 601€ a 700€	10	<input type="checkbox"/>
	De 501€ a 600€	11	<input type="checkbox"/>
	Hasta 500€	12	<input type="checkbox"/>
	<b>TOTAL (Máximo 12 puntos)</b>		
	<b>RÉGIMEN DE TENENCIA</b>		
	Vivienda en propiedad	0	<input type="checkbox"/>
	Carecer de vivienda en propiedad.	1	<input type="checkbox"/>
	Vivienda en alquiler con riesgo de pérdida de la vivienda habitual, pensión o similar	2	<input type="checkbox"/>
	Sin alojamiento	5	<input type="checkbox"/>
	<b>TOTAL (Máximo 5 puntos)</b>		
4.- SITUACIÓN FAMILIAR	<b>HABITABILIDAD (marcar las que proceda)</b>		
	Vivienda inhabitable (problemas estructurales)	2	<input type="checkbox"/>
	Acumulación enseres y suciedad extrema/Insalubridad/Hacinamiento	2	<input type="checkbox"/>
	<b>TOTAL (Máximo 4 puntos)</b>		
	<b>BARRERAS ARQUITECTÓNICAS</b>		
	Sin barreras arquitectónicas	0	<input type="checkbox"/>
	Barreras arquitectónicas que limitan el acceso a su vivienda habitual, que sean subsanables.	2	<input type="checkbox"/>
	Barreras arquitectónicas que limitan el acceso a su vivienda habitual, que no sean subsanables.	4	<input type="checkbox"/>
	<b>TOTAL (Máximo 4 puntos)</b>		
	<b>TOTAL VIVIENDA (Máximo 13 puntos)</b>		
<b>RELACIONES</b>			
Sin problemas relacionales	0	<input type="checkbox"/>	
Deterioro en las relaciones (incluye atención deficitaria a dependientes...)	1	<input type="checkbox"/>	

	Relación conflictiva / Sin relaciones de ningún tipo / sin familia	3	<input type="checkbox"/>
	Abuso/ Maltrato económico y/o físico	5	<input type="checkbox"/>
	<b>TOTAL (Máximo 5 puntos)</b>		
	<b>SITUACIÓN CONVIVENCIAL</b>		
	Vive solo/a	4	<input type="checkbox"/>
	En vivienda compartida	2	<input type="checkbox"/>
	Vive con familia	0	<input type="checkbox"/>
	<b>TOTAL (Máximo 4 puntos)</b>		
	<b>SITUACIÓN DE LA PERSONA CUIDADORA</b>		
	Sin otras cargas	0	<input type="checkbox"/>
<b>5.- AISLAMIENTO</b>	Otras cargas	2	<input type="checkbox"/>
	Sobresaturación / Claudicación familiar	4	<input type="checkbox"/>
	<b>TOTAL (Máximo 4 puntos)</b>		
	<b>TOTAL SITUACIÓN FAMILIAR (Máximo 13 puntos)</b>		
	Sin aislamiento social	0	<input type="checkbox"/>
	Debilitamiento de las redes sociales y familiares	1	<input type="checkbox"/>
	Aislamiento social	2	<input type="checkbox"/>
	<b>TOTAL (Máximo 2 puntos)</b>		

## RESUMEN BAREMO

<b>DIMENSIONES</b>	<b>PUNTUACIÓN</b>
1.- Grado de Dependencia	
2.- Situación económica	
3.- Vivienda	
4.- Situación Familiar	
5.- Aislamiento Social	
<b>TOTAL</b>	

## ANEXO II

**BAREMO DE ACCESO SERVICIO DE ATENCIÓN DIURNA EN SERVICIO DE ALOJAMIENTO**

El baremo de acceso establece los criterios de ordenación de la lista de personas demandantes y la prioridad en el acceso al servicio en función del grado de dependencia, capacidad económica y diagnóstico social.

**ESTRUCTURA DEL BAREMO:**

DIMENSIONES	INTERVALOS DE PUNTUACIÓN
1.- Grado de Dependencia	30-60
2.- Situación económica	0-12
3.- Situación Familiar	0-22
4.- Aislamiento Social	0-6
TOTAL	0-100

**BAREMO:**

DIMENSIÓN	BAREMO	PUNTOS	
1.- GRADO DE DEPENDENCIA	BVD de 23 / 24 puntos	30	<input type="checkbox"/>
	BVD 25 a 49 puntos	60	<input type="checkbox"/>
	<b>TOTAL (Máximo 60 puntos)</b>		
2.- SITUACIÓN ECONÓMICA	<b>CAPACIDAD ECONÓMICA MENSUAL</b>		
	Más de 1.500€. O no desea que se valore su situación económica	0	<input type="checkbox"/>
	De 1.401€ a 1.500€	2	<input type="checkbox"/>
	De 1.301€ a 1.400€	3	<input type="checkbox"/>
	De 1.201€ a 1.300€	4	<input type="checkbox"/>
	De 1.101€ a 1.200€	5	<input type="checkbox"/>
	De 1.001€ a 1.100€	6	<input type="checkbox"/>
	De 901€ a 1.000€	7	<input type="checkbox"/>
	De 801€ a 900€	8	<input type="checkbox"/>

<b>3.-SITUACIÓN FAMILIAR</b>	De 701€ a 800€	9	<input type="checkbox"/>
	De 601€ a 700€	10	<input type="checkbox"/>
	De 501€ a 600€	11	<input type="checkbox"/>
	Hasta 500€	12	<input type="checkbox"/>
	<b>TOTAL (Máximo 12 puntos)</b>		
	<b>RELACIONES</b>		
	Sin problemas relacionales	0	<input type="checkbox"/>
	Deterioro en las relaciones (incluye atención deficitaria a dependientes...,)	2	<input type="checkbox"/>
	Relación conflictiva / Sin relaciones de ningún tipo / sin familia	4	<input type="checkbox"/>
	<b>TOTAL (Máximo 4 puntos)</b>		
	<b>SITUACIÓN CONVIVENCIAL</b>		
	Vive solo/a	6	<input type="checkbox"/>
	En vivienda compartida	2	<input type="checkbox"/>
	Vive con familia	0	<input type="checkbox"/>
	<b>TOTAL (Máximo 6 puntos)</b>		
	<b>SITUACIÓN DE LA PERSONA CUIDADORA</b>		
	Sin otras cargas	0	<input type="checkbox"/>
	Otras cargas	2	<input type="checkbox"/>
	Sobresaturación / Claudicación familiar	6	<input type="checkbox"/>
	<b>TOTAL (Máximo 6 puntos)</b>		
	Adecuado en aseo, vestido, alimentación	0	<input type="checkbox"/>
	<b>CUIDADO</b>		<input type="checkbox"/>
	Adecuado en aseo, vestido, alimentación	0	<input type="checkbox"/>
	Déficit de higiene, alimentación, aspecto descuidado	6	<input type="checkbox"/>
	<b>TOTAL (Máximo 6 puntos)</b>		
	<b>TOTAL SITUACIÓN FAMILIAR (Máximo 22 puntos)</b>		
<b>4.- AISLAMIENTO</b>	Sin aislamiento social	0	<input type="checkbox"/>

	Debilitamiento de las redes sociales y familiares	4	<input type="checkbox"/>
	Aislamiento social	6	<input type="checkbox"/>
<b>TOTAL (Máximo 6 puntos)</b>			<input type="checkbox"/>

## RESUMEN BAREMO

DIMENSIONES	PUNTUACIÓN
1.- Grado de Dependencia	
2.- Situación económica	
3.- Situación Familiar	
4.- Aislamiento Social	
<b>TOTAL</b>	

## ANEXO III

## NORMAS DE FUNCIONAMIENTO INTERNO DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO PARA PERSONAS MAYORES

- De carácter general
  - Se deberá conocer y tratar de cumplir el contenido del presente reglamento.
  - Se procurará guardar las normas de convivencia, higiene y respeto mutuo dentro del centro y en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades, a fin de crear un ambiente armónico.
  - Se utilizarán adecuadamente las instalaciones y servicios del centro puestos a disposición de las personas usuarias.
  - Cualquier objeto que sea encontrado, se entregará al personal del centro o al personal del servicio social de base.
  - Se respetarán los horarios fijados. Siempre que haya una modificación en los mismos será notificada con la suficiente antelación.
  - Se prestará atención a las normas y avisos que se enuncien de palabra o por escrito, procurando cumplirlos para contribuir a la buena marcha del centro.
  - Se recomienda no tener en el alojamiento objetos de valor o importantes cantidades de dinero en metálico.
  - Guardar silencio en las horas de descanso.
- Sobre las comidas
  - El desayuno, la comida, la merienda y la cena se servirán en los comedores a las horas indicadas.
  - Sólo en caso de enfermedad y por prescripción facultativa se servirán las comidas en la habitación.

- El régimen de comidas será igual para todas las personas usuarias.
  - Existirá la posibilidad de dietas especiales tras presentación de informe médico que así lo aconseje. El menú quedará expuesto en el tablón de anuncios.
  - No está permitido introducir o sacar alimentos del servicio, ni utensilios del mismo, tales como cubiertos, vasos, platos, servilletas, etc.
  - Procurar comer con cierto decoro, evitando aquellas formas que puedan resultar desagradables a los demás.
  - Es conveniente ocupar el mismo sitio en el comedor.
- Sobre la ropa y el aseo personal
- El centro exclusivamente se encarga del lavado y planchado de la ropa de aquellas personas que tengan concedido dicho servicio
  - Aquellas prendas que resulten estropeadas o extraviadas en la lavandería serán reparadas o sustituidas por el centro, en función de la antigüedad de la prenda.
  - Es conveniente retirar la ropa personal que esté claramente estropeada y proceder a renovar periódicamente el vestuario al gusto de la persona usuaria. Las personas usuarias que tengan dificultades para realizar las compras de su ropa deberán dirigirse al o a la trabajadora social, quien le apoyará adecuadamente.
  - Debe marcar la ropa de uso personal para evitar confusiones o pérdidas.
  - El cuidado del aspecto personal es un factor de bienestar para la persona usuaria y para todas las personas que convivan alrededor, por ello se recomienda que la persona usuaria se ase diariamente y se vista y correctamente, según sus gustos y costumbres. La ropa y el calzado deberán ser lo más cómodos posibles.
  - La ducha o el baño regular es obligatorio que se realizará en condiciones de estricta intimidad. Si se tiene concedido el servicio de baño, se realizará dentro de los horarios indicados para ello. Si la persona usuaria presenta dificultades para la higiene diaria, /bañarse se le brindará ayuda por parte del personal del servicio.
- Sobre las habitaciones
- Al ingresar en el centro se le asignará plaza en una habitación. Dicha asignación será realizada previa valoración de las preferencias y condiciones presentadas por la persona usuaria. Si deseara cambiar de habitación, deberá comunicarlo a la Trabajadora Social para que valore las motivaciones y la posibilidad de que se produzca el cambio. Si por necesidades del servicio tuviera que producirse un cambio en la habitación asignada inicialmente, se le comunicará con la suficiente antelación, salvo que se produzca una situación de urgencia.
  - La habitación es un lugar íntimo donde la persona usuaria es dueña de su espacio personal. Está dotada del mobiliario necesario: un armario que le

permite guardar sus pertenencias con llave, si así lo prefiere y de la ropa hotelera correspondiente (sábanas, mantas, toallas). Si la persona usuaria así lo desea, podrá disponer de sus muebles, decorar la habitación a su gusto y colocar sus enseres personales dentro de las posibilidades que ofrezca el espacio y siempre que no obstaculicen los movimientos o que supongan un riesgo para su persona.

- La persona usuaria puede utilizar la habitación a cualquier hora del día y también para recibir visitas en ella, en condiciones de absoluta privacidad, pudiendo cerrar la puerta con llave si así lo desea.
- Diariamente la persona usuaria deberá ocuparse de ordenar su habitación y sus efectos personales y hacerse la cama, como medida para mantener una cierta actividad, además de conservar su autonomía y privacidad.
- Por razones de higiene y salud, no deben tenerse alimentos en la habitación, para ello existe un lugar adecuado en el office.
- Por razones de seguridad no se puede cocinar en las habitaciones.
- Cada vez que la persona usuaria abandone la habitación, debe apagar las luces, la televisión y la radio, si las tuviera, y dejar los grifos bien cerrados.
- Siempre que se dirija a la habitación de otra persona residente, deberá llamar a la puerta y esperar a ser invitado/a a entrar. El personal también debe llamar a la puerta antes de entrar en su habitación.
- La persona usuaria debe comunicar al/ la Trabajador/a Social de referencia cualquier anomalía que observe en las instalaciones y dotaciones de la habitación: fontanería, electricidad, ventanas...
- En caso de compartir su habitación es preciso que cada una de las personas usuarias tengan en cuenta los derechos de la otra persona, que respeten su espacio, sus objetos y sus prendas y utilicen equitativamente los servicios comunes de la habitación, así como de avisarle si va a recibir visitas en ella. Deberán prestar cuidado en no interrumpir el descanso del compañero o de la compañera de habitación.

- Sobre la seguridad y salud pública

- No se puede fumar en todas las instalaciones del servicio.
- Dentro de las habitaciones sólo se utilizarán televisores, radios y equipos de música, tablets, teléfonos móviles, ordenadores, cuyo uso no causará ruidos y molestias a otras personas.

- Sobre relaciones con el personal

- El personal del servicio se encuentra a disposición de la persona usuaria a fin de lograr que la atención que se reciba sea de la máxima calidad.
- Se puede acceder sin restricciones a cualquiera de las personas profesionales, procurando hacerlo con amabilidad y respeto.
- Se prestará atención a aquellas indicaciones que el personal del servicio pueda hacer en beneficio del servicio de alojamiento en su conjunto y en el de la persona usuaria.

- El personal del servicio prestará apoyo a las personas que lo necesiten. También podrán hacerlo, con carácter excepcional, familiares o amistades de la persona usuaria y personal voluntario, siempre que haya sido acordado con la persona responsable del servicio o el personal del mismo.
  - Todas las personas, tanto usuarias como profesionales tienen derecho a ser atendidas con el máximo respeto, corrección y comprensión.
  - Se designará un profesional de referencia para cada persona usuaria.
- Sobre relaciones con las familias
- La comunicación con las familias deberá ser tan habitual y fluida como se precise durante toda la prestación del servicio y, en concreto, durante el periodo de adaptación de la persona.
- Régimen de salidas y horarios de visitas
- Si por algún motivo tiene que salir del mismo, puede hacerlo siempre que no afecte a la dinámica del centro y previa comunicación al equipo profesional. Si por alguna razón no puede salir sola podrá ser acompañada por personal del servicio, amistades, familiares o personas voluntarias que acrediten la relación con la persona usuaria.
  - La persona usuaria, tiene derecho a participar en las actividades programadas en el centro.
  - Las visitas de familiares o amistades, salvo circunstancias especiales, deberán de informarse previamente al personal del Servicio de Alojamiento para personas mayores para evitar la interrupción innecesaria de las actividades programadas y la dinámica del mismo.
- Cauces de participación de la persona usuaria
- La participación en el servicio de alojamiento para personas mayores es un factor importante que incide muy positivamente en la vida cotidiana y en la marcha general del mismo.
  - Se consultará con la persona usuaria cualquier decisión que le afecte directamente, y si así se solicita o se estima conveniente, se consultará también a la persona familiar de referencia.
  - La participación en la dinámica sociocultural del centro será voluntaria, adaptada a las personas usuarias y abierta a sus propuestas, atendiendo en lo posible las demandas de las personas usuarias.
- Procedimiento de reclamación, régimen de quejas y sugerencias.
- El servicio de alojamiento para personas mayores ofrece a las personas usuarias la posibilidad de presentar sugerencias, reclamaciones o quejas que estén relacionadas con aspectos de la organización o del

funcionamiento del servicio que incidan en la calidad del servicio o que, directa o indirectamente, incidan en el ejercicio de sus derechos.

- Puede hacerlo directamente y/o a través de una hoja de reclamaciones que se puede solicitar al servicio social municipal garantizándose en todo momento la confidencialidad.
- La persona encargada de la recepción y tramitación formal de las quejas es la persona responsable del servicio social municipal.
- Si se tuvieran dificultades para redactar la queja, se prestará asesoramiento y ayuda por parte de la persona profesional del trabajo social.
- Existe además un buzón de sugerencias situado en el servicio donde se pueden depositar las mismas, garantizándose en todo momento la confidencialidad.

- Cuestiones relacionadas con la salud

- La modificación en el régimen alimenticio, la necesidad de guardar cama, las consultas, la hospitalización, entre otras, se harán siempre por prescripción facultativa del sistema público de salud.
- Las personas usuarias que se hallen enfermas pueden recibir visitas, con previo aviso al personal del servicio, y siempre que no haya contraindicación por el o la médica de atención primaria del sistema vasco de salud.
- En todo momento se dará a la persona usuaria información completa y comprensible de todas las cuestiones que le puedan afectar (estado de salud, tratamientos o medidas y servicios, expediente, etc.), pudiendo aceptar o rechazar aquello que no desea.
- La persona usuaria puede expresar sus deseos respecto a cómo ha de procederse tras su fallecimiento, a fin de que el centro haga cumplir sus últimas voluntades. En base a esto, el centro retirará los efectos personales y los tratará como la persona usuaria haya dispuesto.