

## MUNICIPIOS

### Ayuntamiento de Riba-roja de Túria

**2025/11816** *Anuncio del Ayuntamiento de Riba-roja de Túria sobre la aprobación definitiva de la modificación del Reglamento Regulador de las condiciones generales de ayuda a domicilio y de acceso al mismo por parte de las personas interesadas.*

#### ANUNCIO

El Ayuntamiento de Riba-roja de Túria, en sesión plenaria celebrada en fecha 7 de julio de 2025, aprobó provisionalmente la modificación del actual Reglamento regulador referente a las condiciones generales del servicio de Ayuda a Domicilio y de acceso al mismo por parte de las personas interesadas.

Dicho acuerdo fue sometido a información pública y audiencia de las personas interesadas, mediante anuncio publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Valencia número 141, de fecha 25 de julio de 2025.

Dentro del periodo otorgado al efecto, no se han formulado alegaciones al Reglamento, por lo que se procede a la publicación del texto íntegro del mismo aprobado definitivamente, para su general conocimiento y a los efectos previstos en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

[VER ANEXO](#)

Riba-roja de Túria, 1 de octubre de 2025.—El alcalde-presidente, Roberto Raga Gadea.





AYUNTAMIENTO *de*  
RIBA-ROJA DE TÚRIA

**MODIFICACIÓN DEFINITIVA DEL REGLAMENTO REGULADOR DE LAS CONDICIONES GENERALES DE AYUDA A DOMICILIO Y DE ACCESO AL MISMO POR PARTE DE LAS PERSONAS INTERESADAS EN EL SERVICIO DEL AYUNTAMIENTO DE RIBA-ROJA DE TÚRIA.**

**EXPOSICIÓN DE MOTIVOS.**

El Servicio de Ayuda a Domicilio (en adelante SAD) se ha desarrollado y organizado en los países más avanzados en políticas sociales de manera heterogénea, de acuerdo a las necesidades de cada país. En España su implantación se ha dado fundamentalmente en los últimos 35 años, aunque ha seguido un modelo de crecimiento sin una regulación homogénea a nivel territorial. Actualmente, no cabe la menor duda de la importancia de las prestaciones de atención domiciliaria para posibilitar a la ciudadanía en situación de vulnerabilidad, vivir el máximo de tiempo posible en su entorno, mejorando su calidad de vida y aplicando el principio de permanencia de las personas en su propio hogar, retrasando o evitando su institucionalización.

La Constitución Española de 1978 contempla los servicios sociales desde la perspectiva de un estado de derecho, enumerando una serie de principios rectores de la política social e imponiendo a los poderes públicos en su actuación la obligación de inspirarse en ellos, entre los que pueden citarse la protección a la familia y los hijos e hijas, los derechos de las personas con discapacidad o diversidad funcional o la promoción del bienestar social de las personas mayores mediante un sistema de servicios sociales que atiendan específicamente sus problemas de salud, vivienda, cultura y ocio.

A pesar de que no pueden encontrarse en el texto constitucional vigente una alusión expresa a la ayuda a domicilio, es indudable que varios de sus preceptos ofrecen suficiente base normativa como para fundamentar en ellos una regulación coherente y coordinada. Así, entre otros, pueden servir de ejemplo los mandatos contenidos en los artículos 39 (familia), 49 (atención a las personas con discapacidad o diversidad funcional) y 50 (promoción del bienestar de las personas mayores).





Por otro lado, la Ley *LEY 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana*, regula, dentro de su artículo 18, los Servicios de atención primaria, entre los que se encuentra en el apartado b) el Servicio de promoción de la autonomía.

En los últimos años, diversas disposiciones legales han incidido en la aplicación del SAD Municipal, principalmente la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, y la Ley 12/2008, de 3 de julio, de protección integral de la infancia y la adolescencia de la Comunitat Valenciana.

Sin embargo, el SAD en la Comunidad Valenciana, a excepción de lo dispuesto en el decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas, carece de regulación autonómica específica y son las corporaciones locales, que actúan por delegación de la administración autonómica, las que han procedido a su regulación cada una en su respectivo ámbito por indicación de la Administración delegante que ha establecido determinadas indicaciones para que los entes locales realicen la regulación mencionada. Es por ello que, respetando los principios de buena regulación previstos en el artículo 129 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, se han seguido para establecer la presente regulación, las instrucciones dadas por la Dirección General de Servicios Sociales y Personas en situación de Dependencia, relativas al procedimiento y la tramitación del SAD, ya que las mismas se realizan por ésta como ente delegante debiéndose observar por el Ayuntamiento en el ejercicio de la competencia delegada, según determina el artículo 27.4 LRBRL, que establece la posibilidad de que la administración delegante dirija y controle el ejercicio de la competencia delegada por el ente delegado, pudiendo dictar instrucciones a tal efecto, debiendo observarlas el ente delegado para el ejercicio de la competencia delegada.

Así pues, el presente reglamento se hace necesario para adecuar la prestación del servicio al nuevo marco jurídico, siempre con la finalidad de mejorarlo y hacerlo accesible a todos los ciudadanos de Riba-roja de Túria que lo precisen.





## TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.

### **Artículo 1.- Objeto del Reglamento.**

El presente reglamento tiene como objeto modificar la regulación existente actualmente de las condiciones generales del SAD, en el término municipal de Riba-roja de Túria dentro del ámbito del Sistema Público de Servicios Sociales, tanto para personas sin grado de dependencia como para personas que tienen reconocido un grado de dependencia, con la finalidad de facilitar la permanencia del individuo en su medio habitual mediante la prestación de servicios de carácter doméstico, psicológico, rehabilitador, social, personal y educativo cuando la situación individual o familiar sea de especial necesidad, fomentando su autonomía personal y evitando el desarraigo de su entorno que comporta el ingreso en una institución.

### **Artículo 2.- Ámbito territorial.**

El ámbito territorial del presente reglamento es el término municipal de Riba-roja de Túria y cuya competencia de gestión y ejecución recae en el Departamento de Servicios Sociales.

### **Artículo 3.- Concepto y características del servicio.**

El SAD es un servicio social de naturaleza preventiva y asistencial dirigido a aquellas personas que, por su edad, discapacidad o falta de autonomía, no pueden realizar determinadas actividades o funciones de la vida diaria, precisando para ello del apoyo de terceras personas. Está basado en la prevención y atención de situaciones de deterioro personal, familiar y social, para favorecer la permanencia de la ciudadanía en su entorno habitual, evitando internamientos innecesarios y mejorando la calidad de vida de las personas usuarias de este servicio.



Es un servicio básico que no sustituye a la responsabilidad familiar y es de carácter complementario con otro tipo de recursos sociales y sanitarios prestados por la comunidad autónoma.

Es un servicio polivalente que implica intervenciones diversas y atiende a situaciones carenciales y/o problemáticas complejas y heterogéneas.

El SAD será de carácter temporal, sujeto, por tanto, a los criterios de evaluación periódica de los Servicios Sociales, pudiendo el Ayuntamiento cesar o modificar el servicio en función de la variación que justifique dichos cambios o del incumplimiento de lo establecido en esta normativa.

#### **Artículo 4.- Personas destinatarias.**

Serán personas destinatarias de este servicio, todas aquellas personas y unidades de convivencia de Riba-roja de Túria con residencia efectiva en el municipio igual o superior a seis meses, que necesitan apoyo para el ejercicio de su autonomía y requieren asistencia para continuar en su entorno habitual. En concreto para:

1. Personas que tienen reconocida la situación de dependencia y que a través de la correspondiente resolución del Programa Individual de atención (PIA), se les haya prescrito el SAD.
2. Personas con expediente de Ley de Dependencia grado 0 (con resolución notificada), podrán acceder al servicio, por la vía municipal, hasta la revisión de su expediente y la concesión de grado.
3. Personas con dificultades para la realización de las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria, que no tienen reconocida su situación de dependencia, pero si su trámite y hasta la resolución del expediente.





4. Personas y/o familias con necesidades de apoyo familiar, que cuenten con un programa de intervención familiar por parte del Equipo de Atención Primaria de Servicios Sociales y/o el Servicio de Prevención e Intervención con Familias.

#### **Artículo 5.- Prestaciones o servicios que comprende.**

##### **1.- Prestaciones o servicios de cuidado y atención personal.**

Engloban todas aquellas actividades que se dirigen a la persona usuaria del servicio, cuando no puede realizar por sí misma, o cuando necesite:

- a) Apoyo en el aseo y cuidado personal con el objeto de mantener la higiene corporal, con especial atención a encamados e incontinentes.
- b) Ayuda para la ingesta de alimentos por vía oral siempre que la persona usuaria no sea autónoma para realizar por sí misma la actividad.
- c) Supervisión, si procede, de la medicación simple prescrita por personal facultativo y del estado de salud para la detección y comunicación de cualquier cambio significativo.
- d) Apoyo a la movilización tanto dentro como fuera del domicilio, incluyendo: levantarse/acostarse, deambular por la casa, subir, bajar escaleras.
- e) Acompañar, conversar, hablar, dialogar con la persona.
- f) Acompañamiento fuera del hogar para la realización de diversas gestiones, tales como visitas médicas, tramitación de documentos, compra de medicación, acompañamiento de menores al colegio y otras análogas.
- g) Ayuda en el manejo de productos de apoyo.
- h) Facilitación de actividades de ocio y/o de estimulación cognitiva en el hogar mediante la entrega de material para la realización de trabajos manuales, así como prensa periódica, revistas, libros o similares.





- i) Ayuda y apoyo a la rehabilitación donde se incluye el servicio de fisioterapia, limitado a un máximo de dos horas al mes por persona usuaria que lo precise, siempre bajo prescripción médica debiendo especificarse la lesión a tratar.
- j) Incluye el servicio de podología, limitado a cuatro servicios al año por persona usuaria.
- k) Otras atenciones de carácter personal no recogidas en los apartados anteriores, que puedan facilitar su autonomía y relación con el entorno.

## 2.- Prestaciones o servicios de carácter doméstico.

Actividades y tareas que se realizan de forma cotidiana en la casa como:

- a) La alimentación: Comprenderá, entre otros, las labores de compra y la preparación de alimentos en el hogar.
- b) La ropa: Comprenderá las funciones de lavado y planchado de ropa (este servicio vendrá determinado por las circunstancias personales de la persona beneficiaria y/o su unidad familiar y mediante informe técnico que justifique la necesidad).
- c) La limpieza habitual, e higiene cotidiana de la vivienda de la persona titular, comprenderá entre otras: hacer la cama, barrer, fregar el suelo, limpieza del polvo, fregar la vajilla, limpiar muebles, puertas, ... sanitarios, cocinas y ventanas para mantener condiciones aceptables de higiene y salubridad; además, se realizará una limpieza a fondo una vez al año. Se incluye la limpieza de balcones y terrazas.
- d) Retirada de basura doméstica del domicilio.
- e) Y en general apoyo a la organización y orden domésticos.

Excepcionalmente podrán acceder a estos servicios aquellas personas solicitantes que aun viviendo con algún familiar presente alguna limitación o imposibilidad para la realización de las mismas y carezca de apoyo familiar externo.



### **3.- Prestaciones o servicios de carácter psico-social y educativo.**

Intervenciones técnico-profesionales formativas y de apoyo al desarrollo de las capacidades personales, a la afectividad, a la convivencia y a la integración en la comunidad donde se desarrolle la vida de la persona usuaria, así como al apoyo a la estructuración familiar. Puede incluir las siguientes actividades:

- a) Planificación de higiene familiar.
- b) Información y aprendizaje de hábitos de vida saludables.
- c) Apoyo en el desarrollo de actividades de convivencia del usuario en su entorno como salidas a lugares de reunión, actividades de ocio y actividades encaminadas al fomento del desarrollo personal y familiar.
- d) Observación de relaciones familiares y sociales con el fin de detectar cambios situacionales que puedan influir en la intervención.
- e) Apoyo en el desarrollo de capacidades personales en las funciones parentales.
- f) Fomento de habilidades para la organización económica y familiar.
- g) Apoyo en el desarrollo de capacidades para la integración en la comunidad y especialización.
- h) Otras atenciones de carácter complementario no recogidas anteriormente, que puedan favorecer su integración social.

### **4.- Prestaciones o servicios complementarios.**

Adicionalmente a las horas establecidas para cada persona beneficiaria, se ofertarán:

- Servicio de Fisioterapia: 2 sesiones al mes de 1 hora de duración cada una, para cada persona usuaria que lo precise.
- Servicio de Podología: 1 sesión cada trimestre, de 1 hora de duración, para todas las personas usuarias del servicio.



Ambos servicios, podrán conllevar un copago por parte de la persona beneficiaria, que se fijará en función de la tabla de aportación económica que se establezca en la Ordenanza Fiscal reguladora de los precios públicos del SAD.

#### **Artículo 6.- Prestaciones o servicios excluidos del servicio.**

Quedan excluidas las actuaciones siguientes:

1. La atención a otros miembros de la unidad de convivencia que no hayan sido contemplados en la valoración, propuesta técnica y concesión del servicio.
2. Hacer arreglos de la casa de cierta entidad (tareas de pintura, empapelado, etc.).
3. Limpieza fuera del hogar (escalera, rellano, patio, etc.), salvo situaciones excepcionales que se justifiquen en el plan de intervención.
4. Realización de aquellas tareas domésticas que supongan un riesgo físico para la persona auxiliar de ayuda a domicilio y/o peligro para la salud, de acuerdo con la legislación vigente en materia laboral.
5. La “limpieza extraordinaria” de la vivienda cuando se encuentre en malas condiciones de higiene. La entidad local dispondrá de los medios que estime oportunos para su realización con anterioridad a la puesta en marcha del servicio.
6. Ir a buscar a la persona usuaria a un lugar que no sea su domicilio habitual, salvo propuesta técnica.
7. Los servicios prestados por personal voluntario.
8. Las actuaciones de carácter sanitario y otras que requieran una cualificación profesional específica. En concreto:
  - a) Curas, inyectables, incluido insulina.
  - b) Colocación de sondas naso gástricas y vesicales.
  - c) Tomar la tensión.





- d) Ejercicios de rehabilitación que impliquen un cierto grado de conocimiento y especialización por parte de quien los realice.
- e) Suministrar medicación que implique especialización por parte de quien la administra.

#### **Artículo 7.- Régimen de compatibilidades.**

El SAD y la prestación económica vinculada al SAD de la Vicepresidencia Primera y Consellería de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, será compatible con el SAD municipal, únicamente para acceder a los servicios de Fisioterapia y Podología.

#### **Artículo 8.- Frecuencia e intensidad del servicio.**

1. El horario del SAD se prestará de lunes a viernes de 7 a 21 horas y sábados de 7 a 15 horas. En ningún caso se encuentran incluidos los días festivos anuales.
2. La intensidad del servicio vendrá determinada de la siguiente forma:
  - La persona beneficiaria del SAD Municipal dispondrá de un máximo de 5 horas a la semana de atención domiciliaria, incluidos los sábados, pudiendo distribuirse estas horas semanal o mensualmente, en función de las necesidades particulares que presente cada persona beneficiaria y/o la unidad familiar, siempre previa valoración de la necesidad en el informe técnico. El Departamento de Servicios Sociales informará a la empresa adjudicataria del horario de atención a cada persona usuaria.
  - Para las personas que cuenten con resolución de SAD de dependencia, el servicio de carácter personal y doméstico se prestará con las intensidades que detalle la resolución PIA emitida por Vicepresidencia Primera y Consellería de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, siempre respetando las intensidades establecidas para cada grado de



dependencia en la Ley Estatal de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

- Si la persona usuaria vive de forma rotatoria entre diversos domicilios situados en el municipio de Riba-roja de Túria, y lo hace de forma organizada y secuenciada, se podrá valorar la concesión de SAD en cada uno de los domicilios. En estos casos, los periodos de prestación del servicio serán como mínimo de un mes de duración, y el servicio siempre estará unido a la realización de tareas personales o de soporte a la persona cuidadora en el domicilio, no domésticas.

En el supuesto de convivencia rotatoria con distintos familiares, podrá realizarse una baja temporal del Servicio en los períodos en que el beneficiario no precise de ayuda por tener cubiertas sus necesidades.

## TÍTULO II: ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO.

### **Artículo 9.- Inicio del procedimiento.**

El procedimiento para el reconocimiento del derecho a recibir el SAD podrá iniciarse de oficio o a instancia de parte.

Si se inicia a instancia de parte, las solicitudes se presentarán en el Registro de entrada del Ayuntamiento de Riba-roja de Túria, o a través de cualesquiera de las formas de presentación previstas en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Dichas solicitudes habrán de ir firmadas por la persona solicitante o por su representante legal.

Si se inicia de oficio, se habrá de garantizar en su tramitación posterior el cumplimiento de los requisitos o circunstancias documentales fijados para el caso de iniciarse a instancia de parte.





#### **Artículo 10.- Documentación necesaria.**

La persona solicitante deberá presentar instancia en modelo normalizado (Anexo I). La instancia deberá acompañarse de los siguientes documentos que deberán aportarse con la solicitud en el supuesto de que no figuren en el expediente de la persona solicitante:

- Copia del DNI, NIE o pasaporte de la persona solicitante y de todos los miembros de la unidad de convivencia.
- Fotocopia del libro de familia, en caso de que haya menores de edad en la unidad de convivencia.
- Fotocopia de la Tarjeta SIP del Solicitante.
- En el caso de personas con discapacidad: el certificado acreditativo.
- Informe de salud para el reconocimiento de prestaciones sociales.
- Copia de la declaración de renta del último ejercicio de la persona solicitante y de todos los miembros de la unidad de convivencia.
- Justificante de ingresos económicos mensuales de todos los miembros de la unidad de convivencia.
- Haber solicitado la Ley de la Dependencia. Excepcionalmente, no será necesario este requisito siempre que quede fundamentado en el correspondiente informe técnico.
- Modelo de Domiciliación Bancaria (sellada por la entidad bancaria o certificado de titularidad y fotocopia de cartilla bancaria).

Los Servicios Sociales Municipales, podrán solicitar los documentos complementarios que durante la tramitación del expediente se consideren oportunos en relación con la prestación solicitada.

#### **Artículo 11.- Tramitación.**



Las solicitudes junto con la documentación señalada en el artículo 10, se presentarán en los términos que establece el artículo 9, ambos, del presente reglamento.

El órgano receptor de las solicitudes las remitirá al Departamento de Servicios Sociales Municipales.

Recibida la solicitud, se procederá a verificar que se acompaña de la documentación que resulte precisa. De no ser así, se requerirá a la persona solicitante para que, en el plazo de diez días, presente los documentos preceptivos, con apercibimiento expreso de que si no lo hiciese así se le tendrá por desistida de su petición, y, previa resolución, declarando el desistimiento, se procederá, sin más trámite, al archivo de las actuaciones, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 68 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Para instruir el procedimiento, de oficio, los Servicios Sociales Municipales de Riba-roja de Túria, podrán realizar todas las actuaciones que consideren necesarias, para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales deberá dictarse la resolución de concesión o denegación del servicio, y se podrá requerir a los interesados, las aclaraciones o documentación adicional que se considere necesaria para resolver. La inactividad de la persona requerida en el cumplimiento del trámite requerido, transcurridos tres meses se producirá la caducidad del procedimiento, de acuerdo con el artículo 95 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

#### **Artículo 12.- Valoración de solicitudes.**

A la vista de la solicitud y la documentación presentada, se requerirá a la Oficina de Recaudación Municipal, informe sobre la existencia o no de deudas de la persona solicitante del SAD.

Posteriormente, será necesaria una visita domiciliaria por parte de la persona Trabajadora Social de referencia de la persona solicitante, así como la elaboración del preceptivo informe social, en el que se acrediten los requisitos y se efectúe el diagnóstico de la situación y la correspondiente propuesta del servicio ajustándose a las necesidades de la persona solicitante.



En el informe se propondrá la concesión o denegación del servicio, atendiendo a los siguientes criterios:

- **Concesión:** si la resolución concede el Servicio de Ayuda a Domicilio contendrá:
  - a) La modalidad de prestación del servicio.
  - b) Las horas mensuales.
  - c) La Periodicidad: días/semana.
  - d) La aportación de la persona usuaria, en su caso.
  - e) Si es necesario, el periodo de duración del servicio y/o la fecha de su revisión.
- **Denegación:** si la resolución deniega el Servicio de Ayuda a Domicilio, deberá ser motivada, por alguna de las causas siguientes:
  - a) No cumplir los requisitos establecidos en el presente reglamento.
  - b) No tener la residencia efectiva en la entidad local.
  - c) No haber presentado la documentación requerida.
  - d) No aceptar las condiciones del servicio.

Este informe técnico se presentará a la Comisión Técnica de Intervención Social, quien resolverá la solicitud presentada, en función de la existencia de disponibilidad presupuestaria.

En caso contrario, la solicitud se incluirá en una lista de espera y se accederá al servicio en riguroso orden de fecha de registro de entrada de la solicitud en el Ayuntamiento de Riba-roja de Túria.

#### **Artículo 13.- Resolución y recursos.**

La propuesta de concesión o denegación del servicio de SAD emitida por la Comisión Técnica de Intervención Social, será remitida de nuevo a la persona profesional de referencia que la



propuso, para que la eleve a la Alcaldía-Presidencia, quien a la vista de la referida propuesta dictará resolución expresa.

El plazo máximo para resolver y notificar la resolución del procedimiento no podrá exceder de diez días. Transcurrido dicho plazo, sin que se haya notificado resolución a las personas interesadas, no se entenderá como desestimada la solicitud porque hay un silencio administrativo prorrogable hasta que la administración pública de una respuesta con un criterio de obligatoriedad.

La resolución que pone fin al proceso administrativo, se comunicará por escrito al solicitante y contendrá la concesión o denegación de la prestación solicitada.

#### **Artículo 14.- Seguimiento y modificación.**

Una vez iniciado el SAD se llevará a cabo un seguimiento de cada caso, que consistirá en visitas periódicas realizadas por la persona trabajadora social encargada del expediente de la persona beneficiaria del servicio y/o por la persona coordinadora de la empresa que preste el servicio. El seguimiento periódico posibilitará la adaptación del recurso a las necesidades de la persona usuaria.

La prestación del servicio podrá ser modificada tanto en el contenido de las actuaciones como en las horas asignadas en función de la valoración técnica realizada por el profesional de referencia.

Las modificaciones se pueden producir a instancia de la persona interesada o su representante legal, o bien, a propuesta del profesional técnico de servicios sociales a la vista de los cambios de la situación que motivó su primera concesión.

#### **Artículo 15.- Tramitación de las bajas.**

Las bajas podrán ser instruidas a instancia de parte, por voluntad de la persona usuaria o su representante legal, o de oficio.





Cuando la prestación del servicio se interrumpa por tiempo superior a 60 días, la persona beneficiaria será dada de baja, y en caso de que quiera reanudar el servicio deberá presentar nuevamente solicitud e iniciar el procedimiento, sin garantía de reserva de plaza.

Las bajas del servicio podrán ser temporales o definitivas.

**Bajas temporales:**

1. Incumplimiento puntual por la persona usuaria de alguno de los deberes que se recogen en el artículo 20 de dicha normativa, con la tramitación previa del expediente sancionador.
2. Ingresos hospitalarios.
3. Ingresos temporales en centros residenciales.
4. Ausencias temporales del domicilio, consideradas como periodos vacacionales y/o movilidad familiar temporal.
5. La obstaculización por parte de la persona usuaria de la prestación del servicio.
6. Falta de consideración y respeto a las personas profesionales del Servicio de Ayuda a Domicilio.
7. Por criterio profesional justificado en el informe social correspondiente.

**Bajas definitivas:**

1. Fallecimiento.
2. Renuncia expresa de la persona usuaria o de su representante legal.
3. Finalización del periodo para el cual fue reconocido el servicio, sin que se produzca su renovación.
4. Ocultación o falsedad comprobada en los datos que se han tenido en cuenta al conceder el servicio.





5. Modificación permanente de las circunstancias que dieron origen a la concesión de la prestación del servicio.
6. Incumplimiento reiterado por la persona usuaria de alguno de los deberes recogidos en el artículo 20 de dicha normativa, con la tramitación previa del expediente sancionador correspondiente.
7. Por acceso a otro recurso social más idóneo incompatible con el SAD.
8. Imposibilidad de prestación del servicio por falta de medios personales o materiales y/o por graves deficiencias en las condiciones de habitabilidad del domicilio.
9. Falta de consideración y respeto grave y reiterado al personal profesional del Catering Social o por cualquier otra falta que imposibilite el normal funcionamiento del servicio.

### **TÍTULO III: MODALIDADES DE ACCESO AL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.**

#### **Artículo 16.- Acceso directo.**

Podrán acceder a este servicio de ayuda a domicilio desde esta modalidad, las personas que tienen reconocida la situación de DEPENDENCIA, y a las que se les ha reconocido el servicio de ayuda a domicilio, como modalidad de intervención adecuada a las necesidades de la persona, en su resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención (PIA). Para acceder a servicios que no sean de carácter personal o doméstico, se seguirá el procedimiento ordinario.

Una vez notificada la resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención, donde se establece el Servicio de Ayuda a Domicilio y determina la fecha de inicio del servicio, el Ayuntamiento de Riba-roja de Túria procederá a prestar los servicios prescritos, de acuerdo con lo establecido en la resolución y suscribirá un documento de compromiso de la persona usuaria.



Además, la persona beneficiaria, podrá solicitar al Ayuntamiento, los servicios complementarios de Fisioterapia y Podología ofertados dentro del Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal, cuyo coste vendrá regulado en la Ordenanza Fiscal reguladora del precio público del Servicio de Ayuda a Domicilio.

**Artículo 17.- Acceso ordinario.**

El procedimiento ordinario se iniciará de oficio, o a instancia de parte, con independencia de la modalidad del servicio. Excepcionalmente, y a juicio del equipo técnico del área de Servicios Sociales, se podrá omitir este requisito.

Se cumplimentará instancia solicitud, a la que se acompañará la documentación reflejada en el artículo 10 y en la que la persona interesada podrá autorizar a la administración la consulta en ficheros públicos, a fin de obtener la información necesaria para la valoración de su solicitud. Este consentimiento deberá ser manifiesto por la persona interesada.

**Artículo 18.- Acceso de urgencia.**

En caso de extrema y urgente necesidad, suficientemente justificada y con propuesta técnica del Equipo de Atención Primaria Básica de los Servicios Sociales, podrá iniciarse la inmediata prestación del servicio, sin perjuicio de su posterior tramitación de expediente.

La duración máxima del servicio por urgencia social será limitada, por lo que se les dará prioridad en la tramitación de su expediente.

En caso de existir lista de espera y atendiendo a la urgente necesidad se podrá tramitar el expediente a través de las prestaciones económicas municipales.

**TÍTULO IV. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS.**



#### **Artículo 19.- Derechos.**

- a) Ser respetadas y tratadas con dignidad.
- b) Acceder, permanecer y cesar en la utilización de los servicios por voluntad propia.
- c) Confidencialidad en la recogida y el tratamiento de sus datos, de acuerdo con la normativa vigente.
- d) Derecho a pedir la oportuna identificación a todas las personas que, con motivo del servicio accedan a su domicilio.
- e) Recibir las prestaciones concedidas y del modo que le hayan sido determinadas en la resolución adoptada, de acuerdo a la problemática que plantea y la posterior valoración técnica.
- f) Recibir orientación sobre los recursos alternativos que, en su caso, resulten necesarios.
- g) Recibir información puntual de las modificaciones que pudieran producirse en el régimen del servicio.
- h) Ser informados sobre el estado de tramitación de su expediente.
- i) Ser oídos sobre cuantas incidencias relevantes observen en la prestación del servicio, así como a conocer los cauces formales establecidos para formular quejas y sugerencias.
- j) Realizar la evaluación sobre calidad del servicio.
- k) Cualesquiera otros que les reconozca la normativa vigente.

#### **Artículo 20.- Deberes.**

- a) Aceptar y cumplir las condiciones que exige el servicio.
- b) Encontrarse al corriente en el pago de las obligaciones con el Ayuntamiento, la Seguridad Social y la Agencia Tributaria.





- c) Facilitar el ejercicio de las tareas del personal que atiende el servicio, así como poner a su disposición los medios materiales adecuados para el desarrollo de las mismas.
- d) Mantener un trato correcto y cordial con las personas que prestan el servicio, respetando sus competencias profesionales.
- e) Abonar, en su caso, la aportación económica que le corresponda por los servicios recibidos, en el tiempo y forma acordados.
- f) Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica que pudiera dar lugar a la modificación, suspensión o extinción del servicio.
- g) Permanecer en el domicilio durante la prestación del servicio y comunicar con suficiente antelación cualquier ausencia temporal del domicilio que impida la prestación del servicio.
- h) No exigir tareas o actividades no incluidas en el servicio.
- i) Poner en conocimiento del personal técnico responsable del servicio cualquier anomalía o irregularidad que detecte en la prestación.
- j) Mantener a los animales de compañía en las condiciones adecuadas para evitar todo tipo de contagios al personal que le atiende a domicilio.
- k) Facilitar los datos sanitarios relativos a los miembros de la unidad de convivencia, al objeto de cumplimentar lo establecido en la normativa de prevención de riesgos laborales.
- l) Informar, dentro de los plazos que a continuación se establecen, cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y/o económica que pudiera dar lugar a la modificación, suspensión o extinción del servicio. **Plazos:**
  - i. Los cambios que afecten a la variación de miembros de la unidad de convivencia de la persona beneficiaria del servicio, deberán ser notificados al Departamento de Servicios Sociales en un **plazo máximo de 15 días naturales** desde la fecha en la que se produzcan.
  - ii. Los cambios anuales que se produzcan por revalorización de pensiones o prestaciones públicas y que afecten a la cuantía de los ingresos de la persona





beneficiaria del servicio o de cualquier miembro de su unidad familiar, deberán ser aportados documentalmente al Departamento de Servicios Sociales durante el mes de enero de cada año.

Las personas que lo deseen, podrán autorizar al Ayuntamiento, a que realice la consulta de oficio.

- iii. Los cambios en las circunstancias económicas producidos dentro de la unidad de convivencia por actividad laboral, de prestaciones públicas u otros conceptos, que afecten al resto de miembros de la unidad familiar, deberán ser aportados documentalmente al Departamento de Servicios Sociales **durante el mes de enero de cada año**.

## TÍTULO V. INFRACCIONES Y SANCIONES.

### Artículo 21.- Régimen sancionador.

**1.- Infracciones:** constituirán infracciones las acciones u omisiones que vulneren lo que se establece en esta normativa municipal, así como en la normativa estatal y autonómica que resulte de aplicación. Las infracciones se clasifican en:

**1.1.- Leves:** son aquellas infracciones que son de escasa relevancia, que se cometen por simple negligencia o constituyen incumplimientos que no causan un grave quebranto en la prestación del servicio. Se valoran como infracciones leves:

- a) Tratar sin el respeto debido al personal del servicio.
- b) Ausencia sin previo aviso del domicilio.



- c) Incumplimiento reiterado de las tareas y horarios fijados por estos Servicios Sociales.
- d) No comunicar las variaciones en los datos aportados en el expediente de concesión y/o revisión de las condiciones de prestación del servicio.
- e) Impago de una mensualidad en el abono de la aportación de la persona usuaria al coste total del servicio.

**1.2.- Graves:** se consideran infracciones graves las acciones que impliquen conducta de carácter doloso y las que causen perjuicio grave a la prestación del servicio. Se valorarán como infracciones graves:

- a) Insultar al personal adscrito al servicio.
- b) Incumplir el contenido del convenio de intervención.
- c) Tres ausencias sin previo aviso del domicilio en el término de un mes.
- d) Impago de más de una mensualidad de su aportación al coste del servicio.
- e) Falsedad u ocultación en los datos e información necesaria para la valoración del expediente de concesión o renovación del servicio.

**1.3.- Muy graves:** Se calificarán como muy graves las infracciones que atenten contra los derechos constitucionales reconocidos a las personas, así como aquellas que causen un importante perjuicio en la prestación del servicio. Se valoran como infracciones muy graves:

- a) Dispensar al personal del servicio trato discriminatorio, degradante o incompatible con la dignidad de las personas.
- b) Más de tres ausencias, sin previo aviso, del domicilio en el plazo de un mes.
- c) Impago de más de dos mensualidades de su aportación al total del servicio.
- d) Reiteración de tres faltas graves de igual o diferente naturaleza en el plazo de dos meses.





**2.- Prescripción:** Las faltas leves prescriben al mes, las graves a los dos meses y las muy graves prescriben a los seis meses.

#### **Artículo 22.- Sanciones.**

Calificadas las infracciones, serán sancionadas con la imposición de alguna de las siguientes sanciones:

1. **Infracciones leves:** amonestación verbal y privada de la persona Trabajadora Social responsable del servicio, de lo que se realizará informe técnico que constará en el expediente de la persona usuaria.
2. **Infracciones graves:** baja temporal del servicio por un periodo entre quince días y un mes, teniendo en cuenta la intencionalidad, reiteración y gravedad del mal que se ha causado, a través de un informe propuesta emitido por la persona profesional del equipo de la zona básica, donde conste la infracción cometida y ratificado por Alcaldía.
3. **Infracciones muy graves:** baja temporal del servicio por un plazo superior a un mes o baja definitiva del servicio. La imposición de las sanciones para las infracciones muy graves corresponderá al alcalde/alcaldesa del Ayuntamiento de Riba-roja de Túria.

#### **TÍTULO VI: COSTE DEL SERVICIO.**

#### **Artículo 23.- Coste del servicio para la persona beneficiaria.**

El coste del servicio para la persona beneficiaria vendrá determinado por la correspondiente Ordenanza reguladora del precio público por la prestación del servicio de Ayuda a Domicilio vigente en cada momento.

#### **Artículo 24.- Actualización/Revisión Anual del coste del servicio.**



El coste del servicio será revisado con carácter anual, y **hasta el 15 de febrero de cada año**, en función de las modificaciones que se puedan producir en la situación personal, familiar, de unidad de convivencia, social y económica de las personas beneficiarias.

Las variaciones en el coste del servicio que procedan, como consecuencia de los cambios en las circunstancias de las personas beneficiarias se aplicarán, con carácter general **a fecha 1 de marzo de cada año**.

No obstante lo anterior, si las variaciones del coste vienen motivadas por un cambio en el número de personas que integran la unidad de convivencia, dicha variación será aplicada el mes siguiente a la notificación de dicho cambio”.

En Riba-roja de Túria, a 1 de octubre de 2025

Fdo. Roberto Raga Gadea

Alcalde-Presidente

