AYUNTAMIENTO DE AVIÓN (OURENSE)
PLAZA DEL AYUNTAMIENTO, Nº 1. C.P: 32520
Teléfono: 988 486 000
E-mail: concello@concelloavion.org
http://avion.sedelectronica.es

ORDENANZA DE LA TASA Y REGLAMENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA EN EL HOGAR

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

De conformidad con lo establecido en la Ley 13/2008, de 3 de diciembre, de Servicios Sociales de Galicia, en el Decreto 99/2012, de 16 de marzo, por el que se regulan los servicios sociales comunitarios y su financiación, e en la Orden de 22 de enero de 2009, así como vista la Disposición Transitoria Segunda de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local, que modifica la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, según la cual las competencias que en materia de servicios sociales venían encomendadas a los ayuntamientos por la anterior redacción del Artículo 25.2.k) de la citada Ley 7/1985 podrán seguirse prestando hasta el 31 de diciembre de 2015 como plazo máximo a partir del cual las Comunidades autónomas habrán de asumir la cobertura inmediata de dicha prestación, se establece la necesidad por parte de éste Ayuntamiento de Avión de regular mediante normativa municipal adecuada el servicio de ayuda en el hogar.

La Ley 13/2008, de 3 de diciembre, de servicios sociales de Galicia, regula el derecho de todas las personas a los servicios sociales, correspondiéndoles a los poderes públicos garantizar este derecho, posibilitando así que las libertades e igualdades entre individuos sean reales y efectivas, tal y como consagra la propia Constitución Española.

La Ley 13/2008, de 3 de diciembre, de servicios sociales de Galicia, establece en su capítulo II, el catálogo de servicios sociales, donde define el servicio de ayuda en el hogar como un servicio consistente en ofrecerles un conjunto de atenciones a las personas o familias en su propio domicilio, para facilitar su desarrollo y permanencia en su contorno habitual. Esta misma Ley establece en su Artículo 11.f) que es función de los servicios sociales comunitarios básicos la gestión de la ayuda en el hogar.

Con la entrada en vigor de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, así como la normativa estatal y gallega que la desarrolla, se establece un nuevo marco regulador de carácter básico de los contenidos, formas de prestación y aspectos procedimentales y organizativos del servicio de ayuda en el hogar, de manera que, con la aprobación de la Orden de 22 de enero de 2009, por la que se regula el servicio de ayuda en el hogar, se establecen pautas de carácter general que aseguren un nivel equitativo de atención a todas las personas en situación de dependencia.

El Decreto 254/2011, de 23 de diciembre, por el que se regula el régimen de registro, autorización, acreditación y la inspección de los servicios sociales en Galicia, establece en su Artículo 7. b) como requisito general de los centros y programas de servicios sociales, disponer de unas normas de funcionamiento, visadas por el órgano competente, en materia de autorización e inspección de servicios sociales, de la Xunta de Galicia, que garantice el respeto al derecho de las personas usuarias y establezcan las condiciones de prestación y desarrollo de los servicios.

El Decreto 99/2012, de 16 de marzo, por el que se regulan los servicios sociales comunitarios y su financiación, hace necesario adaptar la normativa municipal existente en materia de ayuda en el hogar con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la disposición final primera del citado decreto.

La publicación a día 24 de septiembre de 2013 del Decreto 149/2013, de 5 de septiembre, por el que se define la cartera de servicios sociales para la promoción de la autonomía personal y la atención a la dependencia y se determina el sistema de participación de las personas usuarias en la financiación de su coste, es preciso adaptar la normativa municipal en materia

de financiación de SAF a través del SAAD, así como actualizar la cartera de servicios para la atención de personas en situación de dependencia.
En consecuencia y con la finalidad de garantizar una equidad, calidad e intensidad homogéneas en los tipos de atención y los criterios de participación económica de las personas usuarias, el Ayuntamiento Avión, de conformidad con el marco normativo referenciado que confiere a los ayuntamientos la potestad reglamentaria y de autoorganización dentro de la esfera de sus competencias, regula los requisitos y condiciones de la prestación del servicio de ayuda en el hogar municipal, a través de la presente ordenanza.
Este reglamento tiene por objeto:
Primero: La regulación del SAF, estableciendo normas y criterios, que respondiendo a principios equitativos de justicia social, regirán las modalidades de prestación, así como sus características, relaciones entre el Ayuntamiento de Avión y usuarios, situaciones, derechos y obligaciones respectivas.
Segundo: El establecimiento del importe del copago por la utilización del SAF, de conformidad con lo previsto en el Artículo 59 y siguientes del Decreto 99/2012, de 16 de marzo, y 117, en relación con el Artículo 41.b) de la Ley 39/1988, de 28 de diciembre, Reguladora de las Haciendas Locales.
Le corresponde al Concello de Avión la prestación directa del servicio o subcontratación de éste con una empresa especializada y autorizada por la Xunta de Galicia, organización, gestión y dirección técnica, la recogida y tratamiento de la información derivada de la intervención para la toma de decisiones, tanto en su relación con las variaciones en la organización del servicio como la planificación y la programación, perfeccionamiento y apoyo a las profesionales que prestan el servicio y la captación y formación del personal.

CAPITULO I
Disposiciones Generales

Artículo 1º.- Definición

El SAF se define como una prestación básica del sistema público de servicios sociales que presta un conjunto de atenciones, desde una perspectiva integral y normalizadora a nivel preventivo, educativo, asistencial y rehabilitador, a individuos o familias en su hogar cuando se encuentren incapacitados, temporal o permanentemente, para realizar las tareas de la vida cotidiana, manteniéndolos en su hogar e integrados en su medio natural, mejorando su calidad de vida.
El servicio tendrá carácter complementario y transitorio, no eximiendo a las familias de sus responsabilidades. Su planificación, coordinación y control le corresponde a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Avión. En el caso de usuarios que tengan reconocido el grado y nivel de dependencia, este servicio tendrá carácter definitivo.

Artículo 2º.- Objetivos

El objetivo general del servicio es prestar una serie de atenciones y cuidados a los ciudadanos en su domicilio, en aquellas situaciones en que tengan limitada su autonomía personal, o en situación de desintegración familiar, para proporcionarle la posibilidad de continuar en su medio natural mientras sea posible y conveniente.
Los objetivos específicos son los siguientes:

- Prevenir situaciones de crisis, personal o familiar, prestando una serie de atenciones de carácter personal, a aquellas personas que se encuentren en una situación de especial necesidad.
- Favorecer la permanencia de las personas en su medio habitual, sin que disminuya la calidad de ésta, por problemas de salud, incapacidad, etc.
- Evitar los internamientos no deseados o innecesarios.

- Integrar a las personas o familias en la vida comunitaria estimulando y motivando el desarrollo pleno de sus intereses y capacidades y evitando el desarraigo, el aislamiento y la marginación.
- Ayudar a la familia a asumir sus responsabilidades respecto de la atención a sus miembros, así como fomentar actitudes que favorezcan la reestructuración familiar.
- Reforzar los vínculos existentes o fomentar nuevos vínculos del usuario con la familia, vecinos y contorno.
- Evitar el aislamiento y abandono personal del usuario.
- Apoyar a las familias y menores en aquellos casos en los que la atención sea deficitaria o problemática.
- Implicar a los propios destinatarios del servicio en la resolución de su problemática personal o familiar.
- Proporcionar períodos de descanso al cuidador. Respiro familiar.
- Ofrecer cuidados e intervenciones de carácter socio-educativo a unidades familiares con menores a cargo y otras situaciones objeto de intervención social.
- Favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral.
- Apoyar y complementar la labor de la familia en situación de sobrecarga derivadas de la atención de personas dependentes o de crisis familiar.

Artículo 3º.- Prestación

El SAF tendrá por objeto los siguientes conceptos:

1. Atenciones de carácter personal en la realización de las actividades básicas de la vida diaria, tales como:
   - Apoyo para la movilidad dentro del hogar, así como cambios posturales y orientaciones espacio-temporales.
   - Ayuda para el aseo e higiene personal.
   - Ayuda para comer.
   - Supervisión, cuando proceda, de las tomas de medicación simple prescrita por el médico.
2. Acompañamiento personal en la realización de otras actividades de la vida diaria:
   - Seguimiento de las intervenciones realizadas por el sistema sanitario.
   - Apoyo en trámites urgentes de carácter administrativo, judicial y similares.
3. Atenciones de carácter doméstico y de la vivienda:
   - Alimentación (compra y preparación de alimentos en el hogar).
   - Ropa (comprenderá lavar, planchar, etc...).
   - Cuidados básicos en la vivienda.
   - Limpieza y mantenimiento de la higiene y salubridad de la vivienda.
   - Apoyo a la unidad familiar.
   - Cuidados y mantenimiento básico de la vivienda.
4. Atenciones de carácter psicosocial y educativas: se refiere a las intervenciones de apoyo al desarrollo de las capacidades personales de afectividad, de la convivencia, y de la estructura familiar, de la organización de la economía doméstica y de la integración en la comunidad donde se desarrolle la vida del usuario. Este tipo de atenciones se concretarán en:
   - Cambios de hábitos, de orden y limpieza, administración de la economía doméstica, organización doméstica, motivación a la participación en actividades sociales, apoyo y orientación en los cambios de la dinámica familiar, ayuda para la relación con el entorno, etc.

5. Atenciones de carácter técnico y complementario: se refiere a las gestiones o actuaciones que puedan ser necesarias, bien para la puesta en funcionamiento del servicio, bien para que continúen en condiciones adecuadas o para permitir, con el apoyo de las nuevas tecnologías, una atención inmediata en situaciones de crisis o emergencias, tales como:
   - Actividades de acompañamiento, socialización y desarrollo de hábitos saludables.
   - Respiro familiar, según lo establecido por la legislación vigente.
   - Prestación de atención a distancia mediante dispositivos de teleseguimiento, teleasistencia y similares.
   - Prestaciones que favorezcan la conciliación de la vida familiar y laboral.
   - Adaptaciones funcionales del hogar.
   - Servicio de podología.
   - Servicio de fisioterapia.

   Todas ellas tendrán un carácter excepcional y complementario de las propias capacidades del usuario o de otras personas de su entorno inmediato. Para la realización de éstas actuaciones los usuarios deberán disponer o proveerse de los medios necesarios. En su defecto los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Avión podrán gestionar los recursos adecuados para que dichas atenciones puedan ser realizadas convenientemente.
6. Todas las demás funciones que dentro de la filosofía del servicio estimen como necesarias los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Avión.

CAPITULO II
De los beneficiarios del servicio. Modalidades de acceso

Artículo 4º.- Beneficiarios

1. El servicio de ayuda en el hogar estará abierto a todas las personas o unidades de convivencia para las que, de acuerdo con la valoración técnica correspondiente, suponga un recurso idóneo de atención.
2. Se dará prioridad en el acceso al servicio a las personas que tengan un derecho reconocido de atención dentro del sistema de autonomía y atención a la dependencia. No obstante, los usuarios interesados en obtener el acceso a la prestación del servicio por libre concurrencia quedarán condicionados por el número de auxiliares encargados de su prestación que se puedan contratar cada año en función de los recursos económicos con que cuente el Ayuntamiento de Avión para ese ejercicio, en caso de subcontratación quedará sujeto al presupuesto aprobado para este concepto en el ejercicio económico correspondiente.

   Podrán ser potenciales usuarios o destinatarios del servicio de ayuda en el hogar los siguientes colectivos:
   - Ancianos, que necesiten la ayuda de terceras personas para el desarrollo de las necesidades básicas, que no tengan ningún familiar que les pueda prestar esta ayuda, y que con este servicio puedan continuar viviendo en su hogar.
   - Personas con minusvalía, incapacitadas, afectadas por una lesión, enfermedad física o mental o por otros motivos, que precisen ayuda y que con este servicio se pueda favorecer su autonomía o mejorar su calidad de vida.
   - Personas, en general, que por su situación de enfermedad tengan dificultad para desenvolverse por sí mismos.
   - Familias que atraviesen situaciones de crisis que puedan necesitar apoyo en la realización de sus actividades habituales.
   - Colectivos específicos que presenten situaciones de riesgo o exclusión social.

- Personas con derecho reconocido de atención dentro del sistema de autonomía y atención a la dependencia (este colectivo tendrá prioridad en la percepción del servicio sobre todos los demás).

Artículo 5º.- Modalidades de acceso

1. El acceso al servicio será prioritario y directo para personas que, teniendo reconocida la situación de dependencia, se les asigne la ayuda en el hogar en la correspondiente resolución del Programa Individual de Atención, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 15/2010, de 4 de febrero, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia, el procedimiento para la elaboración del Programa Individual de Atención y la organización y funcionamiento de los órganos técnicos competentes. A éstos efectos, los ayuntamientos titulares del servicio, cuando sea el caso, procederán a dar de alta a las personas en lista de espera de acuerdo con el orden de prelación establecido en el programa de asignación de recursos. A éstos efectos se les garantizará a los servicios sociales comunitarios municipales acceso en tiempo real a dicho programa.
2. Las personas para las que el programa individual de atención determine el servicio de ayuda en el hogar como recurso principal o idóneo tendrán, en todo caso, preferencia sobre aquellas a las que se les asigne el servicio de ayuda en el hogar como respiro del cuidador/a.
3. Para las personas que no tengan el reconocimiento de la situación de dependencia, o no les asista el derecho de acceso efectivo al catálogo de servicios de atención a la dependencia según el calendario de implantación del sistema que se establece en la Ley 39/2006, el acceso al servicio, previa prescripción técnica favorable de los Servicios Sociales Comunitarios, se resolverá en régimen de libre concurrencia de acuerdo con los criterios establecidos en ésta ordenanza municipal.
4. De igual manera a lo expresado en el apartado anterior se procederá en las situaciones en las que la problemática principal esté relacionada con aspectos convivenciales y socio-educativos.
5. En los supuestos recogidos en los apartados 3 y 4 de éste Artículo se empleará un baremo en el que, además de los posibles déficits de autonomía, se valoren factores de carácter personal y sociofamiliar, el apoyo social, la situación de la vivienda y otros que dificulten objetivamente la normalización social y la calidad de vida.

Artículo 6º.- Requisitos

Para tener derecho al servicio de asistencia en el hogar será imprescindible cumplir los siguientes requisitos:

- Tener residencia efectiva en el Ayuntamiento de Avión y para las personas usuarias de libre concurrencia, estar empadronado en el Ayuntamiento.
- No percibir ayuda de otra institución o entidad para la misma finalidad.
- No presentar un estado de deterioro físico o psíquico tal que precise de otro tipo de atención especializada o internamiento en un centro o institución adecuado.
- En el caso de aquellos usuarios por libre concurrencia que, cumpliendo los requisitos exigidos en los apartados anteriores, tengan familiares que se puedan encargar de ellos pero se nieguen a hacerlo, la valoración de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Avión será decisiva en su concesión o denegación, sin entrar a valorar las restantes condiciones que deba cumplir el solicitante.

CAPITULO III
Del procedimiento para la prestación del servicio

Artículo 7º.- Solicitudes y documentación a aportar

El SAF será prestado por el Ayuntamiento de Avión, bien de oficio o a instancia de parte:

1. De oficio: el Ayuntamiento de Avión iniciará de oficio el expediente de prestación del servicio en los casos de necesidad urgente del servicio, y siempre previa valoración positiva de sus Servicios Sociales, y en función de la disponibilidad.
2. A instancia de parte: las solicitudes de prestación de ayuda en el hogar se deberán formular únicamente en los modelos dispuestos a tal fin, dirigidos a la Alcaldía, y se presentarán en el Registro Municipal de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Avión; a tal fin se empleará la solicitud normalizada que se podrá recoger en las dependencias de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Avión y a la que, debidamente cubierta, se le adjuntará la siguiente documentación:
   - Fotocopia del DNI/NIF o tarjeta de residencia del solicitante o permiso de residencia y DNI/NIF o pasaporte de su país en vigor. Y, de ser el caso, del resto de componentes de la unidad familiar. Estos documentos deben estar en vigor en la fecha de la presentación o ben acompañar fotocopia del resguardo de renovación de éstos. Se presentarán obligatoriamente los originales para su compulsa.
   - Fotocopia del libro de familia (si es precisa).
   - Fotocopia de la tarjeta sanitaria del beneficiario.
   - Certificado de empadronamiento e informe de convivencia.
   - Informes médicos del beneficiario y familiares que precisen justificar sus limitaciones.
   - Certificado de discapacidad, y/o certificado del grado y nivel de dependencia, de ser el caso.
   - Justificantes de ingresos de la unidad familiar.
   - Fotocopia de la declaración de la renta o certificado negativo de la AEAT, así como declaración responsable de ingresos.
   - Certificados de pensión.
   - Justificantes de rentas de trabajo (nóminas, certificados de empresa, etc...).
   - Certificados del INEM o servicio de colocación de las prestaciones que puedan percibir.
   - Tarjeta de demanda de empleo.
   - Certificación de las entidades financieras de intereses bancarios.
   - Declaración responsable sobre la percepción de alquileres u otros ingresos complementarios.
   - Recibos de pago del alquiler u otros gastos fijos (hipotecas, etc...).
   - Cualquier otra documentación que los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Avión puedan estimar como necesario para la valoración del derecho, en cada caso en concreto.

Artículo 8º.- Procedimiento

1. En el acceso directo al servicio para las personas usuarias con dependencia valorada la resolución relativa al programa individualizado de atención tendrá la consideración de resolución de asignación e incorporación al servicio.
2. En el acceso en libre concurrencia será de aplicación el siguiente: las solicitudes se formalizarán según lo dispuesto en el Artículo anterior.
   El plazo de presentación de solicitudes permanecerá abierto todo el año.
   Una vez formalizada la solicitud y presentada la documentación pertinente los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Avión procederán a la comprobación de los datos proporcionados y a la evaluación de las solicitudes (según los baremos establecidos en ésta ordenanza) y se emitirá un informe can la propuesta de

resolución, que se enviará a la Alcaldía para que dicte la resolución correspondiente: bien para desestimar la solicitud o bien para conceder la prestación del servicio para el ejercicio en curso o período inferior que se solicitara. Dicha resolución deberá ser notificada al interesado.

La prestación del servicio queda condicionada a la aceptación por parte del beneficiario de las disposiciones de éste Reglamento.

3. Una vez notificada la resolución de concesión del servicio, deberán acordarse entre los Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Avión y la persona usuaria las condiciones básicas de la prestación.
4. En el caso de extrema y urgente necesidad debidamente justificada, previo informe favorable de los Servicios Sociales, y mediante resolución motivada de la Alcaldía, se podrá iniciar de oficio la prestación del servicio de manera inmediata, sin perjuicio de la posterior instrucción del correspondiente expediente. La desaparición de ésta situación excepcional de riesgo llevará la extinción del carácter urgente del caso y pasará al proceso ordinario de resolución.
5. En la prestación del servicio, además del personal profesional, podrá colaborar personal voluntario bajo la supervisión técnica de los Servicios Sociales.
6. En el caso de tratarse de intervenciones de carácter socioeducativo derivadas de un diagnóstico de desestructuración familiar, será exigible que en la intervención en el hogar actúe personal técnico en posesión, como mínimo, de alguna de las siguientes cualificaciones: Técnico Superior en Integración Social, Diplomado en Educación Social o Diplomado en Trabajo Social, etc.
7. Si un solicitante superase un año en la lista de espera, antes de proceder a su alta como usuario del SAF, será preceptiva una nueva evaluación de la situación.
8. Para el inicio de la prestación del servicio será requisito previo firmar un acuerdo-contrato, a modo de compromiso de respeto a las normas del servicio, las tareas para desarrollar, horarios, días y contribución económica correspondiente o gratuidad si procede. El incumplimiento de éste acuerdo-contrato podrá ser causa de baja del servicio.
9. Una vez reconocido el derecho a la prestación y firmado el pertinente acuerdo-contrato, el plazo máximo para el inicio de la prestación será de 5 días hábiles; en el caso de las altas con carácter urgente, el plazo será de 24 o 48 horas.
10. Para la renovación anual del SAF, el beneficiario deberá presentar actualizada la documentación exigida por esta ordenanza dentro del primer mes del año.

Artículo 9º.- Intensidad en la prestación del servicio

1. La intensidad del servicio se determinará, con carácter general, en horas mensuales de atención.
2. La intensidad del servicio de ayuda en el hogar para las personas atendidas en el marco del sistema de autonomía personal y atención a la dependencia estará predeterminada en su programa individualizado de atención. Su aplicación horaria será flexible y conforme con el proyecto de intervención, de manera que se garantice la cobertura de las necesidades de atención para la realización de las actividades de la vida diaria, además de los días laborales, los fines de semana y festivos, tales como:
   - Asistencia para levantarse y acostarse.
   - Apoyo en el cuidado e higiene personal, así como para vestirse.
   - Control del régimen alimentario y ayuda, si es el caso, para alimentarse.
   - Supervisión, cuando proceda, de las rutinas de administración de medicamentos prescritas por facultativos.
   - Apoyo para cambios posturales, movilizaciones, orientación espacio- temporal.
   - Apoyo a personas afectadas por problemas de incontinencia.

3. En los restantes casos la intensidad del servicio vendrá determinada en la prescripción efectuada por los correspondientes Servicios Sociales Comunitarios.
4. El tratamiento de la información contenida en los expedientes se realizará de acuerdo con la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

CAPITULO IV
Organización

Artículo 10º.- Personal

En la prestación de éste servicio intervendrán:

- Técnicos de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Avión.
- Si el servicio está externalizado, personal de la empresa contratada para tal efecto, que lleve a cabo la prestación.
- Otros profesionales o personal voluntario.

Encomendándoseles las siguientes funciones y tareas a los distintos grupos de profesionales:

1) Los técnicos de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Avión: desempeñarán una labor de carácter técnico (diagnóstico, seguimiento, evaluación) en coordinación con los profesionales del equipo o en colaboración con los otros servicios o programas que pertenezcan a estos Servicios Sociales o a otros de protección social. Son los profesionales encargados de recibir la demanda o detectar la necesidad. Harán el estudio de valoración de la situación presentada, diseñarán el proyecto de intervención adecuado a esta y serán los responsables del seguimiento y evaluación del proyecto.
2) Auxiliares de ayuda en el hogar: son los profesionales que se encargarán de la ejecución del servicio o prestación. Realizarán tareas de carácter asistencial y educativo en contacto periódico y directo con los usuarios del servicio, su familia y su entorno. En el caso de atender a las personas afectadas por déficits de autonomía, estarán en posesión de la cualificación profesional específica para el ejercicio de sus funciones, conforme con lo establecido en el Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero, por el que se regula la cualificación profesional de atención sociosanitaria a personas en el domicilio, o bien el certificado de profesionalidad de atención sociosanitaria a personas en el domicilio o equivalente, establecido en el Real Decreto 1379/2008, de 1 de agosto, por el que se establecen los certificados de profesionalidad de la familia profesional de servicios socioculturales y a la comunidad. Las funciones concretas serán:
   - Asistenciales: atenciones de carácter personal y doméstico.
   - Orientaciones en actividades de la vida cotidiana, favoreciendo una normalización en el funcionamiento del hogar.
   - Educativas: potenciando el protagonismo del usuario, y no substituyéndolo en aquellas tareas que pueda realizar por si mismo y facilitándole los canales de comunicación con su entorno.
   - Colaborar con el personal técnico en la coordinación y evaluación del servicio.

   Las tareas serán las necesarias para llevar a cabo las funciones anteriormente enumeradas, establecidas y supervisadas en cada caso por el profesional o equipo responsable del servicio.

   Este personal será formado previa y específicamente para el desarrollo de sus funciones y tareas, estableciendo un sistema de reuniones periódicas de evaluación y formación en las que se les vayan dando respuesta a problemas concretos que presente el servicio.
3) Otros profesionales: coordinados por los Técnicos de los Servicios Sociales, tales como Educador Social, Psicólogo, etc...

En las funciones que, en rigor, corresponden al campo sanitario, tales como curas personales, inyecciones, etc... y todas aquellas referentes a la salud será preciso una estrecha colaboración coordinando al SAF con los servicios sanitarios correspondientes.

4) Voluntarios: son aquellas personas que actúan de forma solidaria, sin expectativas de remuneración, complementando, de forma coordinada, las funciones y tareas del personal profesional anteriormente mencionado y siempre dentro del correspondiente programa de intervención.
   Dado su carácter de relación interpersonal, de la diversidad, de la flexibilidad de horarios y disponibilidad de tempo libre, las tareas que podrán desempeñar los voluntarios serán las de compañía, fomento de relaciones y comunicación, ocupación de tiempo libre, tanto dentro como fuera del hogar, y otras que contribuyan al fomento de la autoestima.
   Es necesaria una actuación organizada del voluntariado, a través de un programa de trabajo continuo y estable, con unos objetivos claros y previamente establecidos en concordancia con la de los profesionales, así como la conveniente formación para el desempeño de las tareas.

Artículo 11º.- Funcionamiento

La prestación del SAF será supervisada por los Técnicos de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Avión que será realizada con una periodicidad mínima de dos meses, haciendo un seguimiento individual de cada caso. A dichos técnicos les corresponde la coordinación y supervisión de las auxiliares de ayuda en el hogar estableciendo reuniones de trabajo en las que se revisará la evolución de los casos y las pautas para seguir por los trabajadores con la finalidad de mejorar la calidad del servicio.

En el caso de los usuarios reconocidos como dependientes, el servicio se prestará a lo largo de todo el año, según su plan individual de atención.

En el caso de los usuarios que accedan al servicio a través de libre concurrencia, se tendrán en cuenta las siguientes especificaciones:

1) El servicio se prestará de lunes a viernes, en horario diurno.
2) El tiempo de atención individual se asignará según criterio profesional del técnico del servicio, pudiendo ser modificado en función de las variaciones que se produzcan en las circunstancias personales o familiares y en la disponibilidad de medios del servicio.
3) En el caso de que el servicio no cuente con personal suficiente para atender todas las demandas susceptibles de recibirlo, se elaborará una lista de espera en la que cada solicitud ocupará un lugar determinado por la puntuación obtenida en la valoración, según el baremo previsto en la presente ordenanza. En el supuesto de solicitudes con igual puntuación se valorará la fecha de presentación de ésta.
4) Se incorporarán a la lista de espera las vacantes temporales que se produzcan en los casos de suspensión provisional del servicio a algún usuario, para su concesión provisional, por el tiempo que dure la suspensión tras la aceptación del posible beneficiario.
5) Cuando por cualquier circunstancia fuese necesario realizar un cambio de horario en la prestación del servicio o una sustitución temporal del auxiliar de ayuda en el hogar, se podrá efectuar así (habrá que consensuar los cambios con la persona usuaria y su familia), siguiendo en vigor el contrato firmado.
6) Si algún usuario rechaza al auxiliar de ayuda en el hogar que se le asigne sin causa suficientemente justificada, que será valorada por el Técnico de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Avión, pasará a la lista de espera hasta que otra auxiliar lo pueda atender.

CAPITULO V
De los derechos y deberes

Artículo 12º.- Derechos de los usuarios del SAF

Las personas usuarias del servicio, en el marco de los derechos que con carácter general se les reconocen en la legislación aplicable sobre servicios sociales y, si es el caso, sobre el procedimiento administrativo común, tendrán derecho:

- A ser tratadas con el respeto debido a su dignidad, intimidad y autonomía.
- A recibir una atención individualizada y adaptada a sus necesidades, con la calidad y duración prescritas en cada caso.
- A acceder y utilizar el servicio en condiciones de igualdad y no discriminación.
- A recibir una información de forma ágil, suficiente, veraz y comprensible sobre los recursos y las prestaciones del sistema gallego de servicios sociales, así como a que sean asistidas y orientadas en los trámites necesarios de cara a su acceso a los demás sistemas de bienestar social.
- A ter asignada una persona profesional de referencia que actúe como interlocutora principal y que asegure la coherencia de la intervención.
- A conocer la organización y el reglamento del servicio.
- Al tratamiento confidencial de sus datos de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- A conocer la situación de su expediente.
- A ser informadas, de forma clara e precisa, sobre la intervención prevista y elegir libremente, dentro de la capacidad de oferta del sistema y después de la valoración técnica, el tipo de medidas o de recursos adecuados para su caso, así como a participar en la toma de decisiones que modifiquen el proceso de intervención acordado.
- A la calidad de los servicios recibidos y a presentar quejas y sugerencias a la persona coordinadora del servicio.
- Al respeto de sus derechos lingüísticos, garantizando, en todo caso, el desarrollo de la actividad del servicio desde la práctica de una oferta positiva del idioma gallego.
- A recibir información precisa y clara sobre las posibles modificaciones sobrevenidas durante la prestación efectiva del servicio.

Artículo 13º.- Deberes de los usuarios del SAF

Las personas usuarias, en el marco de los deberes que con carácter general se recogen en el Artículo 7 de la Ley 13/2008, de 13 de diciembre, de Servicios Sociales de Galicia, tendrán los siguientes deberes:

- Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el acceso a los diferentes servicios.
- Facilitar la información precisa y veraz sobre las circunstancias determinantes para el acceso y utilización de los servicios, así como comunicar al personal de referencia, los cambios de circunstancias familiares, sociales o financieras que pudieran resultar relevantes en la asignación, modificación, suspensión o extinción de las prestaciones o servicios.
- Cumplir con las condiciones del servicio, facilitándole la ejecución de las tareas al personal a cargo y poniendo a su disposición, cuando se trate de un servicio realizado en el domicilio, los medios materiales necesarios.
- Colaborar con el personal encargado de su caso, acudiendo a las entrevistas programadas, siguiendo las orientaciones y participando en el desarrollo de las actividades incluidas en el servicio, centro o programa en función de sus capacidades y en los términos acordados en cada caso.

- Mantener una actitud positiva de colaboración con las personas profesionales de los servicios sociales comunitarios, participando activamente en el proceso pautado de mejora, autonomía personal e inserción social.
- Facilitar y cooperar en el seguimiento, evaluación e inspección.
- Respetar la dignidad personal y profesional de las personas que presten el servicio, así como respetar los límites de sus obligaciones laborales.
- A comunicar, con diez días de antelación, en circunstancias ordinarias y previsibles, cualquier ausencia temporal del domicilio que pudiese impedir o dificultar la ejecución de los servicios que, si fuese el caso, se prestasen en su domicilio.

Artículo 14º.- Deberes generales del personal del servicio

- El trato será siempre de respeto, evitando que la confianza con el usuario y su familia interfiera en el trabajo.
- Respetará la intimidad del usuario y guardará la debida confidencialidad.
- El auxiliar no debe hacer partícipes a los usuarios y a la familia de éste de sus propios problemas, separando todo lo posible su vida privada de su trabajo.
- No podrá acudir al lugar de trabajo acompañado de personas ajenas al servicio.
- No podrá recibir en custodia dinero, joyas ni otros objetos.
- No se permite recibir ningún tipo de prestación/bonificación por parte del usuario al auxiliar de ayuda en el hogar (dinero, regalos, etc...).
- No se dispondrá de las llaves de ningún domicilio, salvo autorización por escrito del usuario.
- En caso de ausencia al trabajo deberá comunicarlo con la mayor antelación posible, tras la autorización del jefe de personal, al usuario y al jefe del servicio.

CAPITULO VI
Modificación de la concesión o suspensión provisional y extinción del servicio

Artículo 15º.- Causas de modificación y extinción del servicio

La alteración de las circunstancias tenidas en cuenta para la concesión del servicio podrá dar lugar a la modificación de las condiciones de prestación en las que fuera concedido inicialmente.

Son causas de extinción del servicio de ayuda en el hogar las siguientes:

- La renuncia del beneficiario.
- El cambio de programa individual de atención o de proyecto de intervención que implique el cambio de asignación de recurso y su incompatibilidad con el servicio de ayuda en el hogar.
- Traslado definitivo de su residencia a otro Ayuntamiento.
- Fallecimiento de la persona usuaria.
- Incumplimiento reiterado de los deberes y obligaciones establecidas para las personas usuarias en la prestación del servicio.
- La falta de pago del servicio.
- Desaparición de las causas que motivaron la prestación del servicio.
- La falsificación de los datos o documentación. En el caso de tratarse de datos económicos, habrá que estar a la normativa de aplicación a la materia: Ley 13/2008, de Servicios Sociales de Galicia y Decreto 99/2012, de 16 de marzo.
- Por reorganización del servicio en función de las disponibilidades económicas, para el SAF de libre concurrencia.

Cuando se trate de un servicio público de ayuda en el hogar asignado a personas en situación de dependencia, en la correspondiente resolución del Programa Individual de Atención, de acuerdo con lo establecido en la Orden de 2 de enero de 2012, de desarrollo del Decreto

15/2010, de 4 de febrero, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento del sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, el procedimiento para la elaboración del Programa Individual de Atención y la organización y funcionamiento de los órganos técnicos competentes, modificado por el Decreto 148/2011, de 7 de julio, la incoación por parte de la entidad titular del servicio, de un expediente de extinción o modificación de las condiciones de prestación del servicio, deberá notificarse en todo caso al órgano competente para dictar resolución de Programa Individual de Atención.

Artículo 16º.- Causas de suspensión temporal del servicio

Son causas de suspensión temporal del servicio, previo informe razonado del personal técnico coordinador del servicio, que deberá incorporarse al expediente personal, las que siguen:

- Ausencia temporal del domicilio. En éste caso el servicio podrá suspenderse por un máximo de dos meses para usuarios/as del SAF a través del Sistema de Dependencia, y de un plazo máximo de tres meses para usuarios/as del SAF a través del Sistema de Libre Concurrencia, debiendo acreditar la persona usuaria las causas que motivan su ausencia.
- Modificación temporal de las causas que motivaron la necesidad del servicio. Podrá suspenderse el servicio en tanto persista el cambio de circunstancias causante de la suspensión, con la excepción de las plazas vinculadas a un derecho ejercido dentro del sistema de autonomía y atención a la dependencia, supuesto en el que se estará a lo dispuesto en la normativa reguladora.
- Las ausencias mensuales por causas imputables a la persona usuaria, personas beneficiarias del SAF dependencia, que sean superiores a 10 días, salvo vacaciones e ingreso en residencia por período inferior a 45 días, supondrá un 40% del importe correspondiente a la participación en su financiación en concepto de reserva de plaza.

Artículo 17º.- Causas de denegación

La denegación de la solicitud procederá por alguna de las siguientes causas:

- No cumplir los requisitos exigidos.
- Poder satisfacer adecuadamente sus necesidades por si mismo/a y/o con el apoyo de sus familiares. No alcanzar, por tanto, la puntuación mínima exigida.
- No ser la necesidad alegada objeto de cobertura por el SAF.
- No aceptar las condiciones del servicio municipal en cuanto a la prestación y aportación económica.
- Persistir las circunstancias que motivaron la extinción del servicio a través de un expediente sancionador.
- Persistir las circunstancias que motivaron la denegación del servicio con anterioridad.
- Cualquier otra causa debidamente motivada.

CAPITULO VII
Determinación de la capacidad económica de las personas usuarias del servicio

Artículo 18º.- Determinación de la capacidad económica de los usuarios del servicio

DETERMINACIÓN DE LA CAPACIDAD ECONÓMICA DE LAS PERSONAS DEPENDENTES VALORADAS CON DERECHO DE ATENCIÓN RECONOCIDO, USUARIAS DEL SERVICIO DE AYUDA EN EL HOGAR

1. La capacidad económica de las personas dependentes valoradas que tengan reconocido un derecho de atención mediante el servicio de ayuda en el hogar se calculará de acuerdo con las normas de valoración contenidas en el capítulo II del título III del Decreto 149/2013, de 5 de septiembre, por el que se define la cartera de servicios sociales para la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia y se determina el sistema de participación de

las personas usuarias en la financiación de su coste. Para el cálculo de la citada capacidad económica se observarán los criterios y reglas dispuestos en la normativa estatal y autonómica vigente.

2. El resultado del cálculo de la capacidad económica correspondiente a las personas dependientes valoradas con derecho de atención reconocido en el servicio de ayuda en el hogar constará en la resolución del plan individualizado de atención que se resuelva en cada caso de conformidad con lo que establece el Artículo 38 del Decreto 15/2010, de 4 de febrero, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia, el procedimiento para la elaboración del programa individual de atención y la organización y funcionamiento de los órganos técnicos competentes.

DETERMINACIÓN DE LA CAPACIDAD ECONÓMICA DE LAS PERSONAS USUARIAS DE OTROS SERVICIOS EN QUE SE APLIQUE COPAGO

En el servicio de ayuda en el hogar prestado a personas o unidades de convivencia distintas a las referidas en el Artículo anterior, el Ayuntamiento regulará el cómputo de la capacidad económica de acuerdo con los siguientes criterios (Decreto 99/2012, de 16 de marzo, por el que se regulan los servicios sociales comunitarios y su financiación, art. 60):

1. Se computará la renta de todas las personas residentes en la misma unidad de convivencia. A éstos efectos se considera renta a la suma de cualquiera de las modalidades de ingreso a que se refiere el Artículo 6.2. de la Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del impuesto sobre la renta de las personas físicas.

2. Se computará así mismo el patrimonio neto de todas las personas residentes en la unidad de convivencia. A éstos efectos se entiende por patrimonio neto el conjunto de bienes y derechos de contenido económico de que sean titulares, determinados de acuerdo con las reglas de valoración recogidas en la Ley 19/1991, de 6 de junio, del impuesto sobre el patrimonio, con deducción de las cargas y gravámenes de naturaleza real que disminuyan su valor, así como de las deudas y obligaciones personales de las cuales deba responder. Igualmente, para el cómputo del patrimonio neto deberán tenerse en cuenta las exenciones que prevé la Ley 19/1991, de 6 de junio, del impuesto sobre el patrimonio, al respecto de la vivienda habitual y de otros bienes y derechos.

3. La capacidad económica se calculará sumando todas las rentas computables, modificadas al alza por la suma de un 5% del patrimonio neto en cómputo anual, y dividiendo el resultado de dicha suma entre el total de personas que convivan en el hogar.

CAPITULO VIII
Participación en la financiación del servicio de las personas usuarias

Artículo 19º.- Determinación de la capacidad económica de los usuarios del servicio

1. Financiación. El servicio de ayuda en el hogar se financiará con cargo a los presupuestos municipales, a las aportaciones procedentes de otras administraciones y a las aportaciones de los usuarios.

2. Pago de cuotas. Las aportaciones correspondientes a cada usuario se harán dentro de los primeros días naturales del mes siguiente a la realización del servicio (siguiendo lo establecido en el Decreto 149/2013, de 5 de septiembre, se recomienda en los veinte primeros días del mes siguiente). Para la aplicación de las tarifas se establece el precio por hora en 14,90 €., lo cual será revisable anualmente según el IPC.

3a. En el caso de que la capacidad económica de la persona usuaria del servicio de ayuda en el hogar para personas dependientes valoradas con derecho de atención recono-

cido sea igual o inferior al Indicador Público de Rentas de Efectos Múltiples (IPREM), quedará exenta de la obligación de participar en el coste del servicio.

3b. En los demás supuestos, el Ayuntamiento de Avión aplicará la siguiente tabla, en la cual se expresa el copago en términos de porcentaje sobre la capacidad económica de la persona usuaria y en función de la intensidad del servicio asignado:

	GRADO I	GRADO II	GRADO III
Capacidad económica (referida al IPREM) hasta	**<=20 h**	**<=45 h**	**<=70 h**
100 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
115 %	4,52 %	9,61 %	14,70 %
125 %	5,41 %	11,50 %	17,58 %
150 %	5,55 %	11,79 %	18,03 %
175 %	5,65 %	12,00 %	18,35 %
200 %	5,72 %	12,16 %	18,60 %
215 %	5,81 %	12,34 %	18,87 %
250 %	6,03 %	12,82 %	19,61 %
300 %	6,24 %	13,26 %	20,29 %
350 %	6,42 %	13,63 %	20,85 %
400 %	6,54 %	13,90 %	21,25 %
450 %	6,63 %	14,09 %	21,55 %
500 %	6,70 %	14,25 %	21,79 %
< 500 %	6,75 %	14,36 %	21,97 %

3c. En los casos en que, por renuncia parcial expresa de la persona beneficiaria a su derecho de atención con el número de horas expresadas en el PIA, o cuando por tratarse de un supuesto de compatibilización del SAF con otro servicio o prestación del catálogo las horas reales prestadas de servicio de ayuda en el hogar sean inferiores a la cantidad expresada en cada columna de la tabla anterior para el grado y nivel correspondiente, la cantidad por pagar será minorada proporcionalmente a la disminución de las horas efectivas del servicio.

3d. En el caso de que la entidad local asuma también la prestación, a las personas dependientes valoradas con derecho de atención reconocido, de las atenciones y servicios complementarios del nivel básico del SAF, les aplicarán la siguiente tabla, en la cual se expresa su participación en términos de porcentaje sobre la capacidad económica de la persona usuaria y en función de la intensidad y del tipo de atención o servicio asignado.

3e. En el caso de que la entidad local asuma también la prestación, a las personas dependentes valoradas con derecho de atención reconocido, de las atenciones y servicios complementarios del nivel básico del SAF, para hacer efectiva la obligación de participar en el coste del servicio por parte de las personas usuarias, se les aplicará la siguiente tabla, en la cual se expresa su participación en términos de porcentaje sobre la capacidad económica de la persona usuaria y en función de la intensidad y del tipo de atención o servicio asignado:

% capacidad económica (referenciado al IPTREM) hasta	GRADO I			GRADO II			GRADO III		
	AFPF	AAS	SPAT	AFPF	AAS	SPAT	AFPF	AAS	SPAT
<=15			<=28			<=45			
100 %	0,00%	12,87%	13,76%	0,00%	22,73%	24,29%	0,00%	35,51%	37,95%
115 %	5,98%	13,10%	14,00%	10,56%	23,12%	24,71%	16,50%	36,13%	38,61%
125 %	7,15%	13,39%	14,31%	12,63%	23,64%	25,26%	19,73%	36,94%	39,47%
150 %	7,34%	13,52%	14,44%	12,95%	23,87%	25,50%	20,24%	37,29%	39,85%
175 %	7,47%	13,61%	14,54%	13,18%	24,03%	25,67%	20,60%	37,54%	40,12%
200 %	7,57%	13,76%	14,70%	13,36%	24,29%	25,96%	20,87%	37,96%	40,56%
215 %	7,68%	13,83%	14,78%	13,56%	24,42%	26,09%	21,18%	38,16%	40,77%
250 %	7,98%	13,96%	14,91%	14,09%	24,64%	26,33%	22,01%	38,50%	41,14%

300 %	8,25%	14,06%	15,02%	14,57%	24,82%	26,52%	22,77%	38,78%	41,44%
350%	8,48%	14,16%	15,13%	14,98%	25,00%	26,72%	23,40%	39,07%	41,74%
400 %	8,65%	14,35%	15,33%	15,27%	25,33%	27,06%	23,85%	39,57%	42,29%
< 400 %	8,77%	14,48%	15,48%	15,48%	25,57%	27,32%	24,19%	39,95%	42,69%
AFPF–	Adaptaciones funcionales elo hogar, podología, fisioterapia								
AAS–	Actividades de acompañamiento, socialización y desarrollo de hábitos saludables								
SPAT–	Servicio de préstamo de ayudas técnicas								

4. Participación de las personas usuarias en la financiación de otros servicios sociales comunitarios en los que se aplique el copago.

4a. Para el servicio de ayuda en el hogar, en régimen de libre concurrencia, para las personas que no tengan el reconocimiento de la situación de dependencia, o no les asista el derecho de acceso efectivo al catálogo de servicios de atención a la dependencia, según el calendario de implantación que se establece en la Ley 39/2006, se aplicará la siguiente tabla que regula una progresiva participación económica en el coste del servicio en base al cálculo de la capacidad económica per cápita, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 16 de ésta ordenanza.

CAPACIDAD ECONÓMICA	Participación en el coste del servicio de SAF básico
Menor de 0,80 IPREM	0 %
Mayor de 0,80 y menor o igual a 1,50 IPREM	30 %
Mayor de 1,50 y menor o igual a 2,00 IPREM	50 %
Mayor de 2,00 y menor o igual a 2,50 IPREM	70 %
Mayor de 2,50 del IPREM	90 %

- Sin perjuicio de lo establecido en el punto anterior, podrán contemplarse excepciones a los criterios generales en los casos en los que la problemática principal atendida sea relativa a la desestructuración familiar y se procure la protección e integración social de menores de edad en riesgo de exclusión, mediante resolución motivada del órgano competente para acordar la concesión del servicio, de la que deberá dejarse constancia en el correspondiente expediente.
- En cualquier caso se establecerá un limite máximo de participación económica de las personas usuarias del 40% de su capacidad económica.

Artículo 20º.- Criterios de valoración del nivel de autonomía personal

Baremo para determinar la asignación del servicio de ayuda en el hogar en régimen de libre concurrencia (modalidad de prestación básica de servicios sociales comunitarios).

Factor–1: Valoración de la autonomía personal	
1. Edad	
1 punto.....	Menor de 65 años
2 puntos.....	Entre 65 y 70 años
3 puntos.....	Entre 71 y 75 años
4 puntos.....	Entre 76 y 80 años
5 puntos.....	Entre 81 y 85 años
7 puntos.....	Mas de 85 años
2. Discapacidad	
1 punto.....	Del 33 al 64 %
2 puntos.....	Del 65 al 74 %
3 puntos.....	Superior al 75 %
3. Dependencia	
5 puntos.....	Grado 1 y Nivel 1
10 puntos.....	Grado 1 y Nivel 2
15 puntos.....	Grado 2 y Nivel 1
20 puntos.....	Grado 2 y Nivel 2
25 puntos.....	Grado 3 y Nivel 1
30 puntos.....	Grado 3 y Nivel 2

4. Integración social	
10 puntos.....	Situación de aislamiento o rechazo
6 puntos.....	Ausencia de relaciones sociales
4 puntos.....	Existen escasas relaciones con las personas del entorno
0 puntos.....	Integración adecuada
5. Salud	
- **Personas que presentan alguna dificultad y precisan ayuda o supervisión para las Actividades Básicas de la Vida Diaria (ABVD):**	
1 punto.....	Se alimentase solo, sin ayuda
1 punto.....	No recibe ayuda en el baño
1 punto.....	Escoge su ropa y calzado y se viste sin ayuda
1 punto.....	Se maneja solo para el uso del retrete
1 punto.....	Control total de esfínteres
1 punto.....	Camina solo, con muletas o bastones
1 punto.....	Se acuesta y se levanta de la cama solo
1 punto.....	Sube y baja escaleras solo
- **Personas independientes con alguna limitación:**	
2 puntos.....	Se alimenta solo, con ayuda para la utilización de cubiertos
2 puntos.....	Precisa algo de ayuda para realizar su higiene personal
2 puntos.....	Escoge la ropa pero necesita ayuda para poner el calzado o poner las medias
2 puntos.....	Necesita ayuda parcial o supervisión para el uso del retrete
2 puntos.....	Incontinencia ocasional o temporal de esfínteres
2 puntos.....	Camina con ayuda parcial o supervisión
2 puntos.....	Se acuesta y se levanta con ayuda
2 puntos.....	Sube y baja escaleras con ayuda
- **Personas con grandes dificultades que no pueden realizar ABVD por sí solas:**	
3 puntos.....	Necesita ser alimentado
3 puntos.....	No es capaz de asearse solo
3 puntos.....	Necesita que lo vistan y calcen
3 puntos.....	Incapaz de hacer uso del retrete
3 puntos.....	Incontinencia total de esfínteres
3 puntos.....	Necesita ayuda total para desplazarse y movilizarse

Factor–2: Apoyo social (máximo total 20 puntos)	
20 puntos.....	La persona vive sola y carece de familiares y/o redes distintas de apoyo
18 puntos.....	La persona vive sola, carece de familiares y solo tiene apoyo del entorno vecinal u otras redes
12 puntos.....	La persona convive con persona sin capacidad para atenderla
3 puntos.....	Con una persona mayor de 70 años
3 puntos.....	Con una persona con discapacidad o dependencia
3 puntos.....	Con una persona que carece de tiempo
3 puntos.....	Con incapacidad para organizarse
8 puntos.....	Los familiares se niegan a atenderla aunque tengan posibilidad
5 puntos.....	Vive sola pero hay familiares con posibilidad de atenderla en el mismo municipio o a menos de 20 km
0 puntos.....	Está bien atendida

Factor–3: Situación familiar/socialización menores (máximo total 20 puntos)	
3.1. Conflicto (máximo total 4 puntos)	
1 punto.....	Con un miembro generador de conflicto de nivel moderado
2 puntos.....	Con un miembro generador de conflicto de nivel grave
3 puntos.....	Con más de un miembro generador de conflicto de nivel moderado
4 puntos.....	Con más de un miembro generador de conflicto de nivel grave

3.2. Limitaciones de rol (máximo total 2 puntos)	
2 puntos.....	Familias en las que ambos progenitores o tutores tengan importantes limitaciones físicas o psíquicas para proporcionar una adecuada atención al os menores
3.3. Monoparentalidad (máximo total 2 puntos)	
2 puntos.....	Familias monoparentales que por distintas circunstancias (salud, trabajo, edad avanzada...) no puedan atender a los menores
3.4. Habilidades parentales (máximo total 2 puntos)	
2 puntos.....	Familias con escasas habilidades parentales (carencia de hábitos alimenticios, aseo personal, administración del presupuesto, ausencia de roles, organización...)
3.5. Número de menores (máximo total 10 puntos)	
3 puntos.....	Un menor
5 puntos.....	Dos menores
7 puntos.....	Tres menores
10 puntos.....	Cuatro o más menores

Factor–4: Otros aspectos sociales (máximo total 10 puntos)	
Vivienda	
1 punto.....	No hay luz eléctrica
1 punto.....	No hay agua corriente
1 punto.....	No posee WC
1 punto.....	No posee cuarto de baño completo
1 punto.....	No tiene nevera
1 punto.....	No tiene calentador
1 punto.....	No tiene lavadora
1 punto.....	No reúne condiciones mínimas de higiene/habitabilidad
1 punto.....	Existen barreras arquitectónicas en el interior de la vivienda
1 punto.....	Existen barreras arquitectónicas en el exterior de la vivienda

Factor–5: Situación económica
- La puntuación en éste apartado se obtendrá de la siguiente manera, a menor renta, mayor puntuación; así, se beneficiará antes a la persona que tenga ingresos precarios y carezca de patrimonio o solo posea su vivienda habitual exclusivamente. Para el supuesto de que surjan dudas en relación con la prestación del Servicio de Ayuda en el Hogar o se den situaciones no contempladas entre las previsiones contenidas en los Artículos precedentes, queda atribuida a la Alcaldía la resolución de tales dudas o situaciones, previo Informe de los Técnicos de los Servicios Sociales municipales. En éste apartado la puntuación máxima será de 10 puntos y mínimo de 5 puntos, y corresponderá claramente con los ingresos totales obtenidos por la unidad familiar y que está reflejada en la Ordenanza Fiscal.

Artículo 21º.- Excepciones

Sin perjuicio de lo establecido en la presente ordenanza, podrán contemplarse excepciones a los criterios generales en los casos en los que la problemática principal atendida sea relativa a la desestructuración familiar, a la exclusión social y a la pobreza infantil. En éstos casos será necesaria la tramitación del correspondiente expediente en el que deberá constar el informe favorable al respecto de los Servicios Sociales Municipales y la aprobación de tal excepción por resolución motivada de la Alcaldía.

Disposición adicional

En todo lo no previsto en la presente ordenanza, se estará a lo dispuesto en la normativa dictada por la Xunta de Galicia referida al presente servicio.