

# ORDENANZA REGULADORA DEL SERVICIO “MENJAR A DOMICILI” DEL AYUNTAMIENTO DE VALÈNCIA.

---

## Preámbulo

### Capítulo 1. Disposiciones generales

Artículo 1.- Objeto

Artículo 2.- Ámbito de aplicación

Artículo 3.- Definición del servicio

Artículo 4.- Principios básicos del servicio

Artículo 5.- Objetivos

Artículo 6.- Financiación

Artículo 7.- Régimen jurídico.

### Capítulo 2. Personas titulares, requisitos y obligaciones

Artículo 8.-Perfil de la persona destinataria

Artículo 9.- Requisitos de la persona destinataria

Artículo 10.- Derechos de las personas beneficiarias

Artículo 11.- Deberes de las personas beneficiarias

Artículo 12.- Aportación de las personas beneficiarias del servicio

### Capítulo 3. Características del servicio

Artículo 13.- Cobertura del servicio

Artículo 14.- Características generales

Artículo 15. - Horario del servicio

Artículo 16.-. Compatibilidades e incompatibilidades

Artículo 17.- Implantación del servicio

Artículo 18. - Programación de los menús

Artículo 19.- Menú de emergencia

Artículo 20. -Servicio de dinamización

Artículo 21.- Privacidad

Artículo 22.- Cesión de llaves

Artículo 23.- Variedad en los alimentos

### Capítulo 4. Reconocimiento del servicio de “menjar a domicili”

Artículo 23.- Solicitud

Artículo 24.-. Lugar de presentación

Artículo 25.- Documentación

Artículo 26.- Plazo de presentación de solicitudes

Artículo 27.-. Instrucción del expediente

Artículo 28.-. Valoración del expediente y criterios de prestación

Artículo 29.-. Procedimiento de urgencia de tramitación Artículo 30.-. Lista de espera

Artículo 31.-. Resolución y Notificación

Artículo 32.-. Inicio en la prestación del “Menjar a domicili”

Artículo 33.- Visitas de reparto de la comida  
Artículo 34.- Detección de incidencias durante el servicio  
Artículo 35.- Modificación del servicio  
Artículo 36.- Ausencia domiciliaria Artículo 37. - Baja temporal  
Artículo 38. - Baja definitiva  
Artículo 39.- Recursos  
Artículo 40- Infracciones y Sanciones  
Artículo 41.-. Protección de datos  
Disposición adicional primera  
Disposición adicional segunda  
Disposición adicional tercera  
Disposición final

La Constitución Española de 1978 en su Título I, Capítulo III, señala los principios rectores de la política social y económica estableciendo que los poderes públicos asegurarán la protección social, económica y jurídica, promoviendo las condiciones favorables para el progreso social y económico. Los sistemas de servicios sociales constituyen un pilar básico del Estado Social y Democrático de Derecho y el artículo 148.1.20 faculta a las comunidades autónomas a asumir competencias en materia de asistencia social. Así, a partir de la aprobación de la Constitución Española y la asunción de competencias en materia de asistencia social por parte de las Comunidades Autónomas se han desarrollado los diferentes sistemas de Servicios Sociales.

Por su parte, la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, en el artículo 25.2.e) determina que los municipios ejercerán en todo caso como competencias propias la evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social; a su vez, el artículo 26.1.c) del mismo texto legal determina la obligatoriedad para los municipios con población superior a 20.000 habitantes de prestar el servicio de evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social. Hasta la aprobación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de dependencia (en adelante Ley 39/2006, de 14 de diciembre), la prevención, eliminación o tratamiento de las causas que impedían o dificultaban el pleno desarrollo integral de los individuos eran atendidas en el marco de la normativa autonómica y local y de los Planes Concertados y Planes de Acción. En la ciudad de València, el Ayuntamiento ha venido atendiendo las carencias de las personas, a través, entre otras, de una serie de prestaciones y servicios como son el servicio de Ayuda a Domicilio y de Centros de Día para mayores. La citada Ley 39/2006, de 14 de diciembre, crea un Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia cuya novedad principal respecto a la situación anterior es su carácter universal, su configuración como un derecho subjetivo y el establecimiento de un modelo mixto con dos niveles de protección: uno básico de cobertura total por el Estado y otro acordado por el Estado y las CCAA, sistema que garantiza unos mínimos comunes a todos los españoles. Destacando su carácter subjetivo recogido en el artículo 1.1 de esta Ley: “La presente Ley tiene por objeto regular las condiciones básicas que garanticen la igualdad en el ejercicio del derecho subjetivo de ciudadanía a la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, en los términos establecidos en las leyes, mediante la creación de un Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, con la colaboración y participación de todas

las Administraciones Públicas y la garantía por la Administración General del Estado de un contenido mínimo común de derechos para todos los ciudadanos en cualquier parte del territorio del Estado español”.

No obstante, no existe dentro el catálogo de prestaciones de esta ley, un servicio de comida a domicilio, por lo que es el Ayuntamiento de València quien va a asumir esta competencia en virtud de las competencias que la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, en sus artículos 25.2.k) y 26.1.c) asigna a los municipios.

El Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana en el artículo 49.1. 24º otorga a la Generalitat Valenciana competencia exclusiva en materia de servicios sociales, así como en el artículo 10 donde se determina que la actuación de la Generalitat se centrará primordialmente en los ámbitos “de asistencia social a las personas que padecen marginación, pobreza o exclusión y discriminación social”. Esta normativa autonómica está desarrollada para la administración local en los artículos 33.3.k) y 50.1.a) de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de la Generalitat, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana.

La Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana sitúa a los Servicios sociales como servicios de interés general y establece que los Servicios Sociales de atención primaria tienen entre sus funciones la intervención interdisciplinaria, con el objeto de mejorar la situación social de la persona, familia o unidad de convivencia y de dar respuesta a las situaciones de necesidad, vulnerabilidad o riesgo.

Dentro del catálogo de prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales valenciano, en el artículo 36 h) se define la atención domiciliaria como la intervención para la mejora de las condiciones de calidad de vida de las personas, mediante la atención domiciliaria a éstas y a su familia, y, en su caso, unidad de convivencia, de acuerdo con sus necesidades. Y, en este marco se encuentra el servicio de “Menjar a domicili”.

La redacción de la presente ordenanza se ha realizado conforme a 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.

En referencia a dichos principios, tiene que subrayarse que esta norma se basa en el principio de necesidad de establecer una disposición reguladora del Servicio de “Menjar a casa” como legislación de interés general, dadas las competencias municipales en esta materia dentro del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana y que no existe actualmente, a nivel municipal otra regulación para ello. El objeto de la presente ordenanza es la regulación del servicio “Menjar a Domicili”, el cual se plantea como recurso municipal de carácter preventivo, dirigido a proporcionar bienestar nutricional y físico a todos aquellos mayores de 65 años y a menores de edad que por su especial situación de diversidad funcional o discapacidad, incapacidad y/o dependencia así lo precisen, contribuyendo a mejorar la calidad de vida del colectivo de atención y evitando en la medida de lo posible institucionalizaciones anticipadas.

La necesidad de mantener el servicio de “Menjar a domicili” a cargo del Ayuntamiento se basa en una serie de condicionantes que imperan en la ciudad de València y que pasamos a desarrollar.

Situándonos en el ámbito de la ciudad de València, nos encontramos con las siguientes características propias:

1. Un fenómeno masivo de envejecimiento, que se manifiesta fuertemente y que será

más notable en los próximos años. En este sentido, tenemos que hablar de un incremento de edades dentro del colectivo de personas mayores. La esperanza de vida se sitúa en los 82,3 años de edad en el 2018 bajando 6 años en los barrios más pobres como son el Cabanyal o La Saïdia.

En general, se considera que València tiene una estructura poblacional envejecida, teniendo en la actualidad una tasa de envejecimiento del 141,67%, un índice de sobre-envejecimiento del 15,28% y un índice de dependencia global del 54,18% del total de la población.

Del total de la población de València, que en 2018 se encontraba en 798.538 personas, son personas mayores de 64 un total de 228.222 (un porcentaje del 24,48% del total) y las personas mayores de 74 años son 83.846 personas (supone un 10'5% del total)

2. Al vivir cada vez las personas más años, se prevé un aumento de las situaciones de dependencia: con el incremento de edad y el envejecimiento secundario, aumentan los problemas de salud. A estas edades aumentan, sobre todo, los procesos crónicos y degenerativos de salud, lo que conlleva un incremento de situaciones de dependencia, y por lo tanto, una mayor necesidad de atención y cuidados especializados. También en este sentido, se deben de tomar medidas para limitar el aumento de personas de edad dependientes, mediante la promoción de un envejecimiento activo y saludable.

3. Incremento de las personas mayores que viven solas: suelen ser personas solteras o viudas, separadas o divorciadas, que acaban viviendo solas en su domicilio habitual, lo que provoca en muchos casos problemas psicosociales de soledad y aislamiento. En este punto debemos de distinguir entre soledad, que es la palabra que hace referencia a pocos contactos y ausencia total o parcial de redes sociales; y aislamiento que se refiere a que, aunque existen relaciones sociales, la persona se siente sola. En la capital valenciana hay 43.124 personas mayores de 64 años que viven solas, que supone un 5'4% de la población total de la ciudad, de las cuales el 76'2% son mujeres.

4. Debilitamiento de la capacidad de atención por parte de las redes familiares, debido al cambio de roles y modelos familiares.

5. Muchas de esas personas se encuentran en una situación de vulnerabilidad socioeconómica. El índice de personas por debajo del umbral de pobreza es del 12'9%. Los bajos ingresos económicos en esta etapa de vida, donde la principal fuente de ingresos son las pensiones se agrava en aquellos casos en los que solo cuentan con las pensiones no contributivas que no son suficientes para afrontar los gastos que tienen estas personas.

6. La malnutrición, tanto por desnutrición como por sobrepeso de las personas mayores, viene determinada por diversos factores, principalmente, hay que considerar los factores fisiológicos o ligados a la edad: disminución de la actividad física asociada a una reducción del apetito, problemas dentales, la menor sensación de gusto y olfato, y la menor secreción y absorción digestiva. Además, hay que añadir la mayor prevalencia de las enfermedades cardíacas, respiratorias, digestivas, endocrinas, o de otro tipo, así como la influencia de los medicamentos que con frecuencia toman las personas mayores. Por tanto, la mejora de la nutrición de las personas resulta un factor fundamental de mejora de la salud y de su calidad de vida.

En cuanto al principio de proporcionalidad, la disposición contiene la regulación imprescindible para atender las necesidades a cubrir con la norma, tras constatar que no existen otras

medidas menos restrictivas de derechos, o que impongan menos obligaciones a los destinatarios y que responde al objetivo de favorecer la inclusión social y la autonomía personal, desarrollando una función promotora, preventiva, protectora y asistencial ante las necesidades sociales originadas por las situaciones de vulnerabilidad, urgencia social, desprotección o dependencia. En todo ello se fundamenta la necesidad de la licitación del Servicio de “Menjar a domicili”, que surge como un servicio de proximidad de atención alimentaria en el domicilio para personas mayores y personas con discapacidad/diversidad funcional, y está integrado en el sistema de Servicios Sociales de la ciudad de València y complementa otros recursos sociales como son el servicio de Ayuda a Domicilio o la Teleasistencia.

El principio de seguridad jurídica se refleja en el hecho que esta disposición es coherente con el resto del ordenamiento jurídico, autonómico, nacional y de la Unión Europea, generando un marco normativo estable, predecible, integrado, claro y de certidumbre, que facilita su conocimiento y comprensión y, en consecuencia, la actuación y toma de decisiones en materia de Servicios Sociales. Se plantea la creación de este Servicio desde la proximidad y desde la responsabilidad pública como un elemento vertebrador del sistema.

Los principios de participación y transparencia se articulan mediante el sometimiento del texto de proyecto de ordenanza a la consideración tanto del personal técnico del propio Ayuntamiento de València como de las personas e instituciones interesadas a través del proceso de consulta pública y posibilitando el acceso sencillo, universal y actualizado a la normativa y a los documentos propios del proceso de elaboración. En esta materia resultan también de aplicación la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno y la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana.

De conformidad con los principios de eficacia y eficiencia se diseña una norma que evita cargas administrativas innecesarias o accesorias y racionaliza la gestión de los recursos públicos. A los efectos de lo dispuesto en el artículo 129.7 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y respecto de la repercusión económica de la implantación de esta ordenanza, supondrá la asunción del gasto en su totalidad por el Ayuntamiento de València, puesto que la Generalitat Valenciana no participará en su financiación al haber excluido su prestación del catálogo de servicios y la persona usuaria participará en su financiación mediante el pago de un precio público. No obstante, se considera necesario su mantenimiento por el origen del programa y la situación en la que se encuentra la ciudadanía hasta ahora atendida. La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas puso en marcha, durante el año 2004, el programa piloto “Menjar a Casa”, con el que se pretendía distribuir la comida a las personas mayores que por su especial situación, como la soledad, o por sus dificultades físicas, tenían como principal problema una deficiente nutrición, pues es un hecho constatado que hay personas mayores con cierto nivel de dependencia que quieren seguir viviendo en su propia casa y que la compra y la preparación de la comida diaria les supone un reto a veces insuperable. Se organizó mediante convenios a formalizar por la Generalitat, a través de la Conselleria y las Corporaciones Locales para el desarrollo del programa del servicio de “Menjar a Casa” y se determinó que la retribución económica al adjudicatario respondiera a una fórmula mixta: un 34% del precio unitario del contrato se satisfará por la persona usuaria, un 42 % del citado precio se abonará por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas con cargo a sus presupuestos para cada

ejercicio económico y el restante 24% corresponderá liquidarlo a la Corporación Local correspondiente con cargo a los presupuestos de la misma para cada ejercicio económico. El Ayuntamiento de València formalizó dicho convenio en el año 2004 y lo ha mantenido hasta la comunicación por parte de esta Consellería el pasado mes de junio del 2019 dando por finalizado el Convenio el 31 de julio de 2019 y asumiendo la Consellería el coste pagado por los Ayuntamientos hasta que cada corporación adjudique su propio programa financiado por medios propios.

El Ayuntamiento de València, que empezó con cerca de 100 plazas en 2004 y que en el año 2019 tiene 427 y una lista de espera de más de 900 casos, valora que el programa debe continuar prestándose por tratarse de un servicio de proximidad ya muy arraigado en los Servicios Sociales valencianos, con un alto índice de satisfacción por parte de las personas usuarias así como también de los profesionales que derivan y hacen seguimiento de los casos. No obstante, hay que considerar que, tal y como se indica en la Memoria económica de implantación de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana elaborada por la Delegación del Consell para el Modelo Social Valenciano el 5 de abril de 2018, el nuevo sistema de servicios sociales clarifica y ordena el sistema de responsabilidad financiera compartida entre las distintas Administraciones Públicas, fijando para las Entidades Locales unas aportaciones de carácter mínimo que, junto con las aportaciones de la Generalitat permitan garantizar su sostenibilidad, así como el principio de igualdad.

Tal como se refleja en este documento, la Generalitat ha destinado un porcentaje de su presupuesto cada vez mayor a la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, que a través del Plan Concertado financia a los Ayuntamientos de la Comunitat Valenciana para la prestación de servicios sociales de atención primaria y, por su parte, los Ayuntamientos destinan también parte de sus presupuestos a este fin de acuerdo con las necesidades de la población de su ámbito territorial. De este modo, se establece un sistema de responsabilidad financiera compartida entre Administraciones en aras a la garantía de la sostenibilidad del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, de implantación progresiva, fijando los porcentajes a financiar por cada una de las Administraciones Públicas para distintos conceptos, entre los que se contemplan las prestaciones económicas que se financiarán al 50% por la Generalitat y por los municipios de población igual o superior a 20.000 habitantes.

Así, la memoria económica de implantación de la Ley de Servicios Sociales Inclusivos contempla y realiza el cómputo del coste estimado de tales prestaciones en cuya financiación participan las Entidades Locales a las que también afecta, indicando que los importes se corresponden con las aportaciones que, en aras de su autonomía local, ya efectúan los Ayuntamientos pero que, como se ha indicado anteriormente, la Generalitat Valenciana no contribuirá ni en el coste económico ni en la prestación del Servicio al que ésta denomina “Menjar a Casa”.

El fundamento metodológico de esta ordenanza es servir de instrumento dentro de una intervención inclusiva y una atención integral centrada en la persona como sujeto de los derechos sociales. Se señala como principal interés en la creación de este servicio de “Menjar a domicili”: En su consecuencia y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 129.7 de la Ley 39/2015, la presente disposición sí afecta a los ingresos y gastos públicos, puesto que el coste del servicio lo asumirá íntegramente el Ayuntamiento de València, cuantía que ha sido incluida

en el presupuesto previsto para el ejercicio 2020.

Que las personas mayores puedan mantenerse autónomos el máximo tiempo posible y retrasar al máximo el tiempo de depender de otros para poder realizar las actividades de la vida cotidiana. A mayor autonomía mayor capacidad para tomar sus propias decisiones vitales. Priorizar todas aquellas iniciativas dirigidas a personas mayores cuyo objeto sea retrasar su institucionalización, fomentando programas que

favorezcan la permanencia en su hogar, evitando con ello desarraigos de su núcleo de convivencia y paliando con ello las situaciones de soledad. Con toda seguridad sería evitable para muchas personas mayores ingresar en una residencia si tuvieran resuelta su alimentación diaria en su propio domicilio, al tiempo que sería una gran medida de apoyo a sus familias.

Mejorar la nutrición de las personas usuarias, por entender que, una nutrición adecuada contribuye de forma decisiva a la salud, bienestar y calidad de vida de todas las personas, ofreciéndoles una dieta saludable en su propio domicilio y adaptada a sus necesidades, sirviendo además para intervenir con aquellas situaciones de riesgo social Constituirse como un recurso de apoyo también a las familias, y en especial a la mujer, en la medida en que su paulatina incorporación al mercado de trabajo le impide dedicar el tiempo en el que antes lo hacía al cuidado de los familiares más mayores.

Paliar situaciones de soledad, que hacen sentir a la persona mayor arropada y protegida, pues todos los días está siendo visitado por otra persona, lo que les ofrece mayor seguridad y tranquilidad.

## Capítulo 1. Disposiciones generales

### Artículo 1.- Objeto

La ordenanza tiene por objeto:

- a) Configurar el marco normativo para la determinación de las condiciones, requisitos y alcance para el reconocimiento del derecho a la prestación del servicio de “Menjar a casa” de servicios sociales del Ayuntamiento de València. El objeto de la presente Ordenanza es la gestión del Servicio de “Menjar a domicili”, el cual se plantea como recurso municipal de carácter preventivo, dirigido a proporcionar bienestar nutricional y físico a todos aquellos mayores de 65 años y a menores de esa edad con discapacidad/ diversidad funcional que, dada su especial situación, así lo precisen, contribuyendo a mejorar la calidad de vida del colectivo de atención y evitando en la medida de lo posible institucionalizaciones anticipadas, mediante la prestación del servicio de entrega de comidas , con las características y condiciones previstas en la presente ordenanza y en el ámbito territorial del término municipal de València.
- b) Regular el procedimiento y en el acceso a la obtención de dichas ayudas cuyo fin es la prevención de situaciones de riesgo o de exclusión social, la atención a las necesidades básicas y de necesidad social de la ciudadanía.
- c) Regular los instrumentos y medidas necesarias para proporcionar las comidas en las mejores condiciones de calidad, eficiencia y accesibilidad: se aprueba el Baremo de valoración de las situaciones de necesidad mediante el que se establecen los criterios que permitan identificar las situaciones de necesidad y graduar de forma objetiva la

intensidad de los servicios.

#### **Artículo 2.- Ámbito de aplicación**

La presente ordenanza se aplicará a la prestación del Servicio de “Menjar a casa” que se preste en el término municipal de la ciudad de València gestionado por el Ayuntamiento de València a través de la Delegación de Servicios Sociales.

#### **Artículo 3.- Definición del servicio**

El Servicio de “Menjar a domicili” es un servicio municipal de carácter preventivo, que tiene como finalidad proporcionar bienestar nutricional físico y social a las personas en situación de vulnerabilidad, contribuyendo a mejorar la calidad de vida del colectivo de atención y evitando en la medida de lo posible las institucionalizaciones anticipadas.

El servicio consiste en la preparación y entrega a domicilio de comidas a las personas usuarias, en raciones equilibradas y saludables en adecuadas condiciones de calidad e higiene.

#### **Artículo 4.- Principios básicos del servicio**

El Servicio “Menjar a domicili” del Ayuntamiento de València es un servicio de cuidado y atención a la persona y se fundamenta en los siguientes principios:

a.La universalidad: Se garantizará el acceso al servicio a todas las personas que cumplan los requisitos, en condiciones de igualdad, accesibilidad universal y equidad, en la ciudad de València.

b.La calidad y profesionalidad en la provisión de los servicios. Se establecerán unos estándares mínimos de calidad para la provisión de las comidas, orientados a su mejora continua, así como la seguridad en la forma de desarrollar las tareas de atención y la seguridad en cuanto a preservar el domicilio de la persona usuaria.

c.La privacidad de la persona usuaria y de su domicilio.

d.La confidencialidad de todos los datos referentes a la persona usuaria.

e.La autonomía: se fomentará y potenciará, en la medida de lo posible, el mantenimiento y la mejora de la autonomía de las personas, la toma de las propias decisiones y el tener el control sobre la vida de uno mismo. En este sentido, el servicio pretende mantener y potenciar las habilidades, recursos y redes de soporte para permitir a las personas mejorar su bienestar y ser lo más autónomos posibles.

f.La participación: las personas usuarias y su entorno serán plenamente informadas del servicio y, siempre que sea posible serán consultadas y se les facilitará su participación en las decisiones sobre el servicio que les afecten directamente.

g.La personalización de servicio, ajustándolo a las necesidades y preferencias de la persona, teniendo en cuenta la prescripción médica hacia su dieta.

h.Reconocimiento del entorno del cuidador, en caso de existir, como a las personas clave en la atención de la persona.

i.La responsabilidad pública: Los poderes públicos garantizarán la existencia del Servicio de “Menjar a domicili” mediante la dotación de personal, recursos técnicos y financieros, de las infraestructuras y equipamientos necesarios para asegurar el ejercicio los derechos reconocidos.

j.La prevención: Se actuará preferentemente sobre las causas que originen las necesidades sociales, dando la debida prioridad a las acciones preventivas.

k.El respeto, la igualdad y la dignidad en el trato de las personas usuarias.



I.Los servicios a los que se refiere la presente Ordenanza tienen carácter de prestaciones técnicas y materiales.

### **Artículo 5.- Objetivos**

1.- El objetivo general de este servicio es mejorar la calidad de vida y de nutrición de las personas mayores y personas con discapacidad/ diversidad funcional, incapacidad y/o dependencia, así como la de sus familias, facilitando la posibilidad de mantenerlas en su entorno habitual y retrasando lo máximo posible la institucionalización.

Se trata de intervenir directamente en la nutrición de este colectivo, de forma que se mejoren sus hábitos alimenticios y, por lo tanto, de forma global mejorará su salud y su calidad de vida.

El objetivo del servicio es alimentar correctamente a un segmento de la población con hábitos alimentarios poco saludables.

Se entiende que, una nutrición adecuada contribuye de forma decisiva a la salud, bienestar y calidad de vida de todas las personas, ofreciéndoles una dieta saludable en su propio domicilio y adaptada a sus necesidades, sirviendo además para intervenir con aquellas situaciones de riesgo social. Y, a través del que, mediante personal preparado, se supervisan y entregan en los domicilios de las personas usuarias, con periodicidad determinada, platos preparados en forma de comidas listas para calentar y que no necesitan una preparación complementaria.

2.-Este programa supone un apoyo en la alimentación para los que lo reciben, pero también es un respiro para los familiares que debido a él pueden conciliar vida familiar y laboral. Los cuidadores tienen una mayor tranquilidad ya que saben que sus familiares reciben una correcta alimentación acorde con sus necesidades nutricionales y un seguimiento individualizado por parte de los profesionales que intervienen en la prestación del servicio. Todo esto repercute, mejorando de forma general, en la calidad de vida de las personas usuarias y sus familiares.

3.- Los objetivos específicos del servicio son:

a.Prevenir situaciones de riesgo de malnutrición y sus consecuencias sobre la salud y la independencia. Evitar el deterioro de la calidad de vida de estas personas debido a una dieta inadecuada.

b.Proporcionar a las personas usuarias/as una alimentación de calidad y adecuada a sus necesidades, atendiendo los casos de forma individualizada.

c.Mantener unos hábitos alimenticios adecuados a las necesidades de la persona usuaria.

d.Prevenir situaciones de riesgo doméstico que se pueden producir en el proceso de preparación y elaboración de la comida.

e.Prevenir el riesgo de aislamiento de las personas mayores y/o personas con discapacidad/diversidad funcional en situación de fragilidad.

f.Posibilitar la permanencia en el domicilio y retardar al máximo la institucionalización, como deseo y preferencia de las personas adscritas al servicio.

g.Posibilitar la prestación del servicio, los 365 días del año para asegurar su adecuada alimentación.

h.Complementar los planes de trabajo encaminados a favorecer la recuperación y el mantenimiento de la autonomía personal y social de las personas beneficiarias.

i.Hacer un seguimiento y acompañamiento individualizado de cada persona usuaria/a del servicio por parte de los/as profesionales que intervienen en el servicio.

j.Facilitar el respiro a las familias y a los/as cuidadores/as, como medida de apoyo a la conciliación de la vida familiar y laboral, principalmente de las mujeres.

#### **Artículo 6.- Financiación**

- 1.- El Ayuntamiento de València destinará a la prestación del “Menjar a domicili”, la financiación en la aplicación correspondiente mediante el procedimiento de pagos a justificar.
- 2.-La aplicación presupuestaria podrá ser incrementada en función de las modificaciones de créditos que pueda aprobar la corporación si la dotación fuese insuficiente.
- 3.- El pago total del servicio del “Menjar a domicili” se reparte entre el Ayuntamiento de València, y la persona usuaria tal y como se señala en la normativa reguladora de Precios Públicos por el Servicio municipal de “Menjar a domicili” en el artículo 7 de la Normativa reguladora del precio público del Menjar a domicili en el Ayuntamiento de València que fue aprobada por Acuerdo de Junta de Gobierno local de fecha 25/10/2019 y publicada en el 7/11/2019, donde se indica que el importe a satisfacer por las personas beneficiarias del Servicio de “Menjar a Domicili” será del 0’41% del IPREM mensual.

#### **Artículo 7.- Régimen jurídico**

- 1.- Los requisitos, condiciones y el procedimiento a seguir para el acceso al servicio de “Menjar a Domicili” se regirán por lo dispuesto en la presente Ordenanza.
- 2.- En lo no previsto en la presente Ordenanza respecto de la regulación de los procedimientos administrativos, será de aplicación lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo común de las Administraciones Públicas.

## **Capítulo 2. Personas titulares, requisitos y obligaciones**

#### **Artículo 8.- Perfil de la persona destinataria**

- 1.- Con carácter general y siempre que reúnan los requisitos establecidos a continuación, para el acceso al servicio, podrán ser personas usuarias del “Menjar a domicili” todas aquellas unidades familiares o personas individuales que se hallen en situación de riesgo por razones de edad, diversidad funcional, incapacidad o dependencia, y que además sean:
  - a.Personas que presentan dificultades en su autonomía para realizar las actividades de la vida diaria y para cubrir las necesidades básicas de una alimentación equilibrada y requieran de ayuda para realizarlas de manera temporal y/o permanente por incapacidad motora o sensorial.
  - b.Personas que no disponen de ningún apoyo socio-familiar o es insuficiente para cubrir las necesidades básicas.
  - c.Aquellas que teniendo cubiertas sus necesidades básicas de vivienda, higiene personal y domicilio, vivan solas permanentemente o bien que, aunque convivan con otras personas, éstas presenten idén- ticas características de edad o discapacidad/ diversidad funcional.
- 2.- A los efectos de esta ordenanza, se entiende por unidad familiar la unidad de convivencia formada por al menos dos personas, unidas entre sí por matrimonio o análoga relación de afectividad, o bien por relación de consanguinidad hasta el segundo grado

en línea recta descendiente, adopción, consanguinidad en primer grado en línea recta ascendente, afinidad hasta el primer grado o acogimiento familiar. La relación de parentesco es la que se corresponde con la persona solicitante.

3.-En cualquier caso, la indicación de la idoneidad de la prestación para cada sujeto será siempre responsabilidad municipal.

4.- No podrán ser usuarias de este servicio aquellas personas que presenten alergias a alimentos o tengan problemas de salud para los que no exista menú específico dentro de los que se contemplan en el servicio.

#### **Artículo 9.- Requisitos de la persona destinataria**

Las personas interesadas deberán reunir los siguientes requisitos:

- a. Tener 65 años o más.
- b. Tener 18 años o más y tener un certificado oficial de discapacidad de 33% o superior.
- c. Tener 18 años o más y tener reconocimiento de dependencia niveles 1, 2 o 3.
- d. Tener 18 años o más y ser perceptor de una pensión de incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez
- e. Estar empadronado/a en el municipio de València y haber sido derivado/a por los profesionales de los Centros Municipales de Servicios sociales del Ayuntamiento de València.
- f. Tener autonomía para la preparación e ingesta de los alimentos servidos, o bien aportar compromiso de los familiares que se responsabilicen de dicha tarea.
- g. Precisar el servicio, acreditado mediante informe social e informemédico.
- h. Vivir solos/as o bien en compañía de personas en situación similarde edad y características.
- i. Que los ingresos brutos anuales de la unidad de convivencia no superen 3 veces el valor del IPREM anual de 12 pagas para un solicitante y 3.5 veces el IPREM para dos o más solicitantes.
- j. Obtener una puntuación de acuerdo con el baremo del Anexo I, que le permita ser incluido en el servicio de “Menjar a domicili” según dotación presupuestaria.
- k. No padecer enfermedad infecto-contagiosa.
- l. Tener mermadas las capacidades físicas o psicológicas en grado tal que dificulten la realización de la compra o la elaboración total de alimentos.

#### **Artículo 10.- Derechos de las personas beneficiarias**

Las personas usuarias tienen derecho a:

- a. A ser informado, antes del inicio del servicio de sus derechos y de las características y normativa del servicio.
- b. A recibir la prestación de “Menjar a domicili” con la máxima diligencia, buena fe, puntualidad y cuidado; a recibir una atención con corrección, respeto y cordialidad por parte de los profesionales especializados y cualificados que intervienen en el servicio.
- c. A ser informadas con la antelación suficiente, de cualquier modificación en las condiciones del Servicio.
- d. A recibir el servicio sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, salvo en lo referente a los criterios de selección.
- e. A una asistencia e información individualizada acorde con sus necesidades específicas.

- f. A tener garantizada la protección de sus datos personales, su intimidad y a la confidencialidad de los datos conocidos, de manera que cualquier información obtenida se mantenga bajo secreto profesional. Así como el derecho al acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales.
- g. Pedir la oportuna identificación a todas las personas que, con motivo de la prestación del servicio, accedan a su domicilio así como ser avisados con anticipo de posibles visitas domiciliarias relacionadas con el servicio.
- h. Cuando la empresa ceda un electrodoméstico a la persona usuaria, tendrán derecho éstos al buen estado y al mantenimiento de éstos por parte de la empresa adjudicataria cuando se produzca una avería no imputable al mal uso por parte de la persona usuaria.
- i. A tener garantizada la seguridad en la custodia de las llaves del domicilio en los casos que sea necesario prestar este servicio por la situación de especial vulnerabilidad.
- j. A solicitar la baja temporal o a cesar en la utilización del servicio por voluntad propia.
- k. A hacer uso del sistema de reclamaciones, quejas y sugerencias del Ayuntamiento de València concernientes al funcionamiento o mejora del Servicio, así como a recibir respuesta sobre las mismas.
- l. A ser orientado hacia los recursos alternativos que, en su caso, resulten necesarios.
- m. A decidir si desea incluir o no el servicio de comida de fin de semana o solo de lunes a viernes. En estos casos ha de quedar justificado que tiene garantizada la provisión de la comida por otros medios.

#### **Artículo 11.- Deberes de las personas beneficiarias**

Las personas usuarias tienen la responsabilidad de:

- a. Informar de forma veraz toda la información sanitaria y social necesaria para recibir el servicio, facilitando la documentación acreditativa de sus circunstancias para tramitar su solicitud.
- b. Facilitar cuantas comprobaciones o visitas a su residencia habitual sean necesarias para verificar el cumplimiento de los requisitos y circunstancias exigidas para ser persona beneficiaria del servicio.
- c. Comunicar a la empresa el cambio de dieta cuando sea necesario aportando el informe médico acreditativo.
- d. Autorizar el uso de datos personales para la gestión y evaluación del Servicio.
- e. Declarar cualquier variación en las circunstancias específicas que afectan a los requisitos para ser persona usuaria, a la situación de convivencia, o al apoyo y cuidados presenciales y continuos por parte de otras personas en cuanto que afectan al carácter de la prestación, la función y objetivos que persigue.
- f. Comunicar con una antelación mínima de 48 horas las ausencias del domicilio.
- g. Cuando el periodo de ausencia pueda causar suspensión temporal o extinción de la prestación, comunicará dicha circunstancia a la empresa adjudicataria o a los Servicios Sociales del Ayuntamiento.
- h. El cuidado correcto y devolución posterior del microondas y/o frigorífico, que se le entrega, una vez que cesa la necesidad.
- i. El cumplimiento de los compromisos que se adquieran con el servicio.
- j. Autorizar el acceso al domicilio de personal acreditado, en relación con este Servicio.

k. Favorecer y facilitar la ejecución de las tareas de los profesionales del Servicio. Comportarse con corrección, respeto y cordialidad en el trato con las personas que atienden el Servicio, respetando los cometidos asignados y sus funciones profesionales. Adoptar una actitud colaboradora y correcta en el desarrollo de la prestación.

l. En caso de dificultad para poder abrir la puerta, autorizar la cesión a la entidad prestataria del servicio, de las llaves de entrada a su vivienda, que conlleva la custodia de las mismas por parte de la entidad gestora. Dichas llaves le serán devueltas al persona usuaria o a la persona en quien delegue, cuando cause baja en el servicio.

m. Abonar la cantidad que, en concepto de participación en el coste del servicio del que es persona beneficiaria, se haya fijado en su caso en la resolución de adjudicación.

## **Artículo 12.- Aportación de las personas beneficiarias del servicio.**

1.- La aportación de las personas usuarias será el 32% del coste del servicio.

2. La capacidad económica de la persona usuaria se determina por su renta personal. Se entiende por renta personal de la persona usuaria la totalidad de los ingresos derivados de:

- a) Los rendimientos del trabajo, incluidas pensiones y prestaciones de previsión social, cualquiera que sea su régimen, exceptuándose, en su caso, las pagas extraordinarias.
- b) Los rendimientos del capital mobiliario e inmobiliario.
- c) Las imputaciones de renta que se establezcan por ley.
- d) Los rendimientos de las actividades económicas.
- e) Las ganancias y pérdidas patrimoniales.

Estos ingresos se computarán en los términos establecidos para los distintos componentes de renta en la normativa reguladora del impuesto sobre la renta de las personas físicas.

3. Asimismo, para determinar la renta personal de la persona usuaria se tendrán en cuentas las siguientes reglas:

- a) no se computarán como renta personal, las cuantías de las prestaciones por hijo a cargo.
  - b) En el supuesto de que la persona interesada deba satisfacer pensiones compensatorias a favor del cónyuge y/o anualidades por alimentos, deberán acompañar la correspondiente sentencia judicial, de la que se derive, cuantía que se restará de los ingresos computados. En caso de ser beneficiario/a de dicha pensión, se sumará como un ingreso en el cómputo de su capacidad económica.
  - c) Se excluye del cómputo los complementos de tercera persona de las prestaciones de la Seguridad Social contributivas y no contributivas.
- 4.- En el caso de que se produjera alguna variación, por cualquier circunstancia, en los ingresos de la unidad familiar, la persona usuaria lo pondrá en conocimiento de su Centro Municipal de Servicios Sociales para realizar las modificaciones oportunas. Los efectos económicos de estas modificaciones tendrán lugar desde el día 1 del mes siguiente al que se haya comunicado los cambios.

5.- El pago del importe a satisfacer por la persona usuaria se realizará a mes vencido. El importe total a facturar se calculará aplicando el precio unitario a los servicios efectivamente prestados.

6.- Supuestos especiales de pago:

a. Baja temporal:

- Comunicada en tiempo y forma establecida, no se abonará el servicio durante el periodo de tiempo que dure la baja temporal.
  - Cuando no se hayan comunicado en tiempo y forma establecida por motivos de fuerza mayor (fallecimiento, hospitalización, etc.), el importe íntegro del servicio se abonará por el Ayuntamiento.
- b. En el supuesto de que la persona usuaria no se encuentre en su domicilio o segundo domicilio indicado, durante la franja horaria fijada al mismo por la empresa adjudicataria para la entrega, el servicio se abonará como efectivamente realizado tanto por el Ayuntamiento como por la persona usuaria.
- c. En el caso de que la empresa, por causa imputable a ella, efectúe la entrega sobrepasando la franja horaria establecida en el artículo 15.2, la persona usuaria quedará exenta de su pago y la empresa no podrá incluir el servicio en su facturación.
- d. Si el servicio no es efectivamente prestado, no podrá ser facturado.

### Capítulo 3. Características del servicio

#### Artículo 13.- Cobertura del servicio

1.- La cobertura del servicio será los 7 días de la semana durante todo el año, y según la dieta recomendada por el/la médico/a de atención primaria para cada persona usuaria, aunque las circunstancias puedan justificar una frecuencia menor (personas que algunos días en semana garantizan su alimentación por otras vías).

2.- La distribución se realizará diariamente en recipientes que incluirán en su interior: ensalada, primer plato, segundo plato, el postre y una ración de pan. El menú se completará con un litro de leche semanal y una botella de agua mineral de dos litros cada 4 días.

3.- Las comidas se suministrarán en el domicilio de la persona usuaria o en su caso en el domicilio alternativo.

4.- Se instalará en todos los domicilios de las personas usuarias del servicio, dentro de la nevera, un código QR con la finalidad de verificar el suministro de la comida. El/la repartidor/ora, cuando deje la comida en la nevera utilizará el móvil asignado por la empresa para escanear el código QR con la finalidad de constatar el suministro de las comidas.

Excepcionalmente, en aquellos domicilios que, por motivo de la falta de cobertura no se pueda registrar la entrega, la empresa ofrecerá una alternativa a este sistema de verificación del suministro.

El registro deberá incluir la siguiente información:

Código identificador QR

Persona usuaria

Fecha y hora en que se realizó la entrega Localización GPS donde se ha realizado la entrega Identificación del repartidor

Nombre de la ruta Tipo de dieta

#### Artículo 14.- Características generales

El Servicio de “Menjar a domicili” se presta con la finalidad de garantizar una nutrición adecuada a las necesidades y patologías de las personas usuarias, teniendo en cuenta su

situación, la prescripción médica de la dieta que requieren y la valoración que realicen los profesionales de los Servicios Sociales. En el pliego de cláusulas administrativas particulares y el pliego de prescripciones técnicas del contrato administrativo para la prestación del servicio, se garantizará el cumplimiento de estos objetivos estableciendo las condiciones de prestación del servicio, la programación de los menús y su composición, las distintas dietas ofertadas y la cantidad y variedad de los alimentos suministrados.

#### **Artículo 15.- Horario del servicio**

1.- El suministro de las comidas se realizará en los domicilios de las personas beneficiarias de lunes a viernes de 8 a 14 horas. y la comida para el fin de semana la recibirán en el reparto del viernes, que incluirá la comida correspondiente a dicho viernes, al sábado y al domingo. En el caso de días festivos, la comida de la persona usuaria se entregará la víspera no festiva.

2.- Se informará a la persona usuaria la hora aproximada, dentro de la franja horaria establecida, en la que le entregará la comida, y dispondrá de las medidas y medios necesarios para asegurar el cumplimiento de dicho compromiso. Se permite la alteración de dicha franja horaria en un margen máximo de 45 minutos respecto a la hora convenida con la persona usuaria. En caso de que se superase dicho retraso, la entidad adjudicataria deberá contactar con las personas usuarias para avisarles de dicho retraso.

3.- A las personas usuarias se les entregarán en su domicilio las comidas, no obstante, la entrega se podrá efectuar en el domicilio alternativo, en caso de ausencia temporal y previo aviso a la empresa, fijado a tal efecto por la propia persona usuaria en la solicitud de admisión del servicio, que, en todo caso, será un domicilio próximo o contiguo al domicilio de la persona usuaria. En caso que no se pudiera efectuar en este segundo domicilio, la empresa adjudicataria no tendrá obligación de efectuar la entrega ese día, aunque sí tendrá derecho a su facturación y cobro, que será abonado como un servicio efectivamente realizado.

4.- Se comunicará a la persona usuaria, con antelación mínima de 24 horas, de cualquier cambio en el horario o en los días establecidos para la entrega.

#### **Artículo 16.- Compatibilidades e incompatibilidades**

1.- La prestación del servicio de "Menjar a domicili" municipal será compatible con todos los recursos ya sean municipales, privados o procedentes de la aplicación de la Ley 39/2006 de Dependencia, que permitan el mantenimiento de la persona solicitante en su entorno habitual.

2.- La prestación del servicio de "Menjar a domicili" municipal será incompatible con el recurso de ingreso residencial permanente o el de Centro de día cuando se produzca la comida de mediodía en él. También será incompatible con la percepción de otros servicios o prestaciones de análogo contenido o finalidad, reconocidos por otra entidad o institución pública o privada.

#### **Artículo 17.- Implantación del servicio**

1.- Se proveerá en régimen de cesión de aparato microondas o de frigorífico a las personas usuarias del servicio que no dispongan de él o que este electrodoméstico no funcione correctamente, sin que esto suponga ningún incremento del precio del servicio.

2.- Además, se comprobará si la instalación eléctrica de la vivienda está preparada para soportar estos electrodomésticos y, en su caso, se informará también a los Servicios Sociales para que valoren la manera de proporcionar a la persona usuaria los accesorios necesarios

como transformador, alargador, enchufe alargado, entre otros.

### **Artículo 18. - Programación de los menús**

1.- Se presta este servicio de “Menjar a domicili” con el objetivo de que la alimentación de las personas usuarias debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Ser completa y equilibrada: Se ha de incrementar el uso de las verduras, hortalizas y frutas y reducir los alimentos de origen animal, así como la limitación de alimento ultraprocesados, fritos y azucarados.
- b. Utilizar cereales variados, productos de proximidad, frescos y de temporada así como introducir alimentos de producción ecológica y sostenible.
- c. Tener una presentación atractiva
- d. Ser variada adaptándose a las necesidades, gustos y hábitos de las personas usuarias
- e. Estar adaptada a la gastronomía local y a la época del año
- f. Estar convenientemente realizada y condimentada
- g. Tener una rotación mínima de 5 semanas

2.- Para planificar los menús, se valoran las recomendaciones de los expertos, así como de la Organización Mundial de la Salud y las normativas alimentarias vigentes.

3.- Los menús se cambian dos veces al año, a mitad o final del mes de mayo (menús de primavera/verano) y a finales de octubre (menús de otoño/invierno).

4.- Los menús de los días festivos se contemplan de forma especial y se incluirán en los menús correspondientes, platos tradicionales para marcar la celebración de las fiestas. Se repartirán estos menús. especiales el día de Navidad, Fin de año, Año Nuevo, Día de Reyes, Fallas, Pascua y 9 de Octubre. Además, se tendrá en cuenta el día del cumpleaños de las personas beneficiarias para obsequiarle con un postre especial.

5.- A las personas usuarias del servicio se les entregará antes del inicio del mes una planificación mensual de los menús conforme a las diferentes dietas realizadas por la persona profesional en dietética y nutrición en colaboración con los/las jefes de cocina

6.- Las frecuencias de consumo semanal de alimentos en la programación de las personas usuarias del servicio variarán dependiendo de la cobertura de prescripción de servicio que se haga:

Grupos de alimentos días

Entrantes

Ensaladas variadas 7

Primeros platos Arroz 1

Legumbres 2

Pasta 1

Hortalizas y verduras 3

Segundos platos

Carnes 3

Pescados 2

Huevos 2

Guarniciones

Verduras (cocidas o frescas), hortalizas, arroz, pasta o patatas 7

Postres

Fruta fresca y de temporada 4



### Lácteos o derivados 3

#### Artículo 19.- Menú de emergencia

1.- Se entregará a las personas usuarias dadas de alta, una comida de emergencia para aquellos supuestos en los que no se pueda prestar el servicio por causas de fuerza mayor (condiciones climatológicas adversas, cortes en las redes viarias o supuestos similares).

2.- Dicha comida contendrá alimentos preparados que se caractericen por no necesitar condiciones especiales de conservación que garanticen la vida útil del producto. Dicha comida de emergencia se repondrá a la persona usuaria cuando se haya hecho uso del mismo por las causas indicadas o dos veces al año durante el período de vigencia del contrato cerrados en bolsa hermética y con fecha de caducidad del contenido. Será un menú completo compuesto por un primer plato, segundo plato y postre, todos ellos pasteurizados de larga duración acompañado de bebida

#### Artículo 20.- Servicio de dinamización

1.- Se realizará una programación anual de actividades de dinamización y motivación de las personas usuarias, especialmente de aquellas que se encuentren en un nivel de aislamiento o soledad más acusado.

Se plantearán actividades tanto dentro como fuera del domicilio de la persona beneficiaria. Las actividades consistirán en charlas nutricionales, de seguridad higiénico-sanitaria, cuidados personales, seguridad en el hogar, así como de envejecimiento activo y sociocultural.

Además, se realizará un servicio de información como campañas informativas a través de folletos u otros sobre temas relacionados con una nutrición adecuada y temas de prevención. Se trata de transmitir la importancia de la alimentación saludable y sostenible.

#### Artículo 21.- Privacidad

Queda prohibido que ningún trabajador de la empresa adjudicataria entre en el domicilio de la persona usuaria del servicio si éste no está presente, excepto que exista un documento que contemple alguna excepción y que esté firmado autorizando por la persona usuaria del servicio o su representante legal.

#### Artículo 22.- Autorización de cesión de llaves

1.- La administración o la empresa que preste el servicio, podrá custodiar las llaves de entrada del edificio cuando la persona beneficiaria no cuente con portero automático, como forma de facilitar el servicio a las personas con dificultades de movilidad. Igualmente, podrá custodiar la llave del domicilio de la persona usuaria, a petición de éste, en aquellos casos que la persona beneficiaria tenga grandes dificultades de movilidad para acudir a la puerta o por dificultades auditivo-visuales.

2.- La autorización deberá ser por escrito y firmada e indicará los datos de la persona a las cuales se deberán retornar las llaves en el supuesto de cese de la prestación del servicio. Cuando se les devuelvan, se firmará un documento de devolución de las llaves que se comunicará a la Sección de Promoción de la Autonomía y Prestaciones Sociales del Servicio de Bienestar Social e Integración.

## Capítulo 4. Reconocimiento del servicio de “menjar a domicili”

### Artículo 23.- Solicitud

- 1.- Los Centros Municipales de Servicios Sociales ofrecerán asesoramiento, apoyo y acompañamiento social a las personas usuarias de los servicios sociales, informándoles y orientándoles de los recursos sociales disponibles y del acceso a los mismos para alcanzar, restablecer o mejorar su bienestar.
- 2.- La solicitud, que será a instancia de parte, deberá presentarse en el modelo normalizado, que es de uso obligatorio, debidamente formalizada y firmada por la persona solicitante. Esta solicitud contiene una petición de autorización y tratamiento de datos personales que deberá autorizar o no la persona solicitante y su unidad de convivencia.
- 3.- El modelo de solicitud puede obtenerse en el Centro Municipal de Servicios Sociales donde ha sido atendida la persona interesada, así como en la sede electrónica de la página web del Ayuntamiento de València ([www.valencia.es](http://www.valencia.es)).
- 4.- La solicitud debe ir acompañada de los documentos que acrediten el cumplimiento de los requisitos y aquellos otros acreditativos de las circunstancias específicas de la unidad de convivencia y de la situación de necesidad en la que se encuentran. Toda aquella documentación que obre en poder de la Administración no será necesaria presentarla siempre que se autorice para el acceso y uso de dichos datos.
- 5.- La presentación de la solicitud de acceso al Servicio “Menjar a domicili” presupone la aceptación de las condiciones, requisitos, derechos y obligaciones de dicho servicio

### Artículo 24.- Lugar de presentación

- 1.- Las solicitudes de acceso al “Menjar a domicili” se presentarán en el Registro auxiliar de entrada de los Centros Municipales de Servicios Sociales. Todo ello, sin perjuicio de lo que dispone el artículo 16.4 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas presentándolo en cualquier otro registro municipal.
- 2.- También puede presentarse telemáticamente en la sede electrónica de la página web del Ayuntamiento de València ([www.valencia.es](http://www.valencia.es)), siempre que se disponga de firma electrónica avanzada con certificado electrónico o clave concertada admitidos por la Sede electrónica. Cuando la solicitud de “Menjar a domicili” sea presentada por Registro general de Entrada o por sede electrónica, y dado que el acceso a las prestaciones está sujeto a la valoración y diagnóstico de las/los profesionales, desde el Centro municipal de servicios sociales que le corresponda se le comunicará el día y hora que tiene cita en el Servicio de Información para ser atendido por un/una profesional de Servicios Sociales que , por una parte, informará a la persona solicitante las características, objetivos y prestaciones del servicio, y , a su vez, recogerá de ésta, los datos y toda la información para la elaboración de la valoración social, indicando en su caso, cualquier situación de riesgo social.

### Artículo 25.- Documentación

- 1.- La solicitud, deberá ir acompañada de la siguiente documentación obligatoria para acreditar el cumplimiento de los requisitos:
  - a. Solicitud de “Menjar a domicili”, según modelo oficial, suscrito por la persona beneficiaria o por su representante, debidamente cumplimentada.
  - b. Documentación a presentar:
    1. Fotocopia del documento acreditativo de la identidad de la persona solicitante

y de las demás personas miembros de la unidad de convivencia: Documento Nacional de Identidad (DNI/NIF) o Número de Identificación de Extranjero/a (NIE) o documento equivalente vigente.

2. Autorización de acceso a datos de carácter económico que sobre la persona solicitante y de todos los miembros de la unidad familiar mayores de 16 años existan en las administraciones públicas de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT), del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), de la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS), y del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE).

3. En caso de no autorizar el acceso a datos, la persona solicitante aportará la documentación justificativa de ingresos procedente de dichas administraciones, que será: Declaración de IRPF o Certificado de imputaciones, en caso de no estar obligado/a a presentarla. Certificado de pensiones del Instituto Nacional de la Seguridad Social, Certificado de vida laboral emitido por la Tesorería General de la Seguridad Social, Certificado de prestaciones del Servicio público de Empleo Estatal.

4. Cuando no se aporte ninguna acreditación de ingresos, se cumplimentará por la persona interesada una declaración responsable de ingresos conforme a lo dispuesto en el artículo 69.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

5. En el caso de percepción de pensiones del extranjero, se deberá presentar certificación oficial de dicha prestación, al igual que las pensiones del régimen de clases pasivas.

6. La documentación que se exigirá en caso de circunstancias especiales será la siguiente: para justificar la diversidad funcional o discapacidad, se aportará el certificado de discapacidad emitido por el Centro de Valoración de Discapacidades.

Para justificar la dependencia se aportará la resolución de grado emitida por la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas. En el caso de violencia de género, la condición de víctima de violencia de género o sobre las mujeres se acreditará mediante cualquiera de las fórmulas previstas en el artículo 9 de la Ley 7/2012, de 23 de noviembre, de la Generalitat, integral contra la violencia sobre la mujer en el ámbito de la Comunitat Valenciana. Serán medios de prueba para la acreditación y la prestación de las coberturas garantizadas en esta ley los siguientes:

1. Cualquier resolución judicial que reconozca, aunque solo sea de forma indiciaria o incidental, la existencia de un acto de violencia sobre la mujer previsto en esta ley.

2. El informe del Ministerio Fiscal cuando del contenido se desprenda que hay indicios que la demandante es víctima de esta violencia o la acreditación de presentación de un atestado policial.

3. El certificado acreditativo de atención especializada por un organismo público competente en materia de violencia sobre la mujer.

7. Autorización firmada por los solicitantes para la incorporación y gestión de sus datos personales en un fichero de titularidad de este Ayuntamiento para su tratamiento por este órgano administrativo, en el uso de sus funciones así como en su caso para el acceso con esta finalidad, a los datos personales que obren en otras administraciones, todo ello, de acuerdo con lo establecido por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales.

8. Informe Médico para solicitud de prestaciones sociales o, en su caso, el que le pueda sustituir y que aporte valoración funcional y cognitiva del solicitante siempre firmado por médico/a colegiado/a. 2.- En cualquier fase de la tramitación de los expedientes, a la vista de la documentación obrante en cada uno de éstos y de los derechos que se adquieren por la concesión de la ayuda, se podrán recabar informes de los organismos y de las entidades que se estime oportunos y efectuar las comprobaciones necesarias sobre la exactitud de todo ello. Se requerirá, en su caso, a las personas interesadas para que, en el plazo de mínimo de 10 días y máximo de 15 días subsane las omisiones observadas o acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le entenderá por desistida su solicitud conforme a lo dispuesto en el artículo 68 de la Ley 39/2015, previa resolución que deberá ser dictada en los términos del artículo 21.

#### **Artículo 26.- Plazo de presentación de solicitudes**

El plazo de presentación de solicitudes se realizará durante todo el año.

#### **Artículo 27.- Instrucción del expediente**

Para la instrucción del procedimiento se podrán realizar de oficio cuantas actuaciones se estimen necesarias para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales debe pronunciarse la resolución de concesión o denegación del servicio, pudiendo requerir a los/las interesados/as las aclaraciones o documentación adicional necesaria para resolver.

#### **Artículo 28.- Valoración y criterios de la prestación**

1.- Los/las profesionales de servicios sociales de referencia, en función de los datos aportados y de los que en el ejercicio de sus funciones pudieran recabar, procederán a estudiar y valorar la necesidad a través de la realización del informe que será preceptivo e irá acompañado de una propuesta acerca de la procedencia o no de la concesión del servicio, así como de una puntuación global obtenida en el baremo de “Menjar a Domicili” (Anexo 1) que determinará el orden preferente para la adjudicación del servicio, objetivos generales y duración del servicio. Ésta irá siempre acompañada de un informe médico que determinará el tipo de dieta que la persona ha de recibir y si existe intolerancia y/o alergia a algún alimento.

2.- Los criterios de la prestación del Servicio de “Menjar a domicili” serán valorados por orden de prioridad, sobre todo en aquellos casos en los que el informe médico indique desnutrición y problemas importantes de alimentación.

3.- El expediente y toda su documentación elaborado por el/la técnico/a será revisado por la Sección de Promoción de la Autonomía y Prestaciones Sociales antes de efectuar la correspondiente propuesta de resolución aprobatoria o denegatoria del servicio con el objetivo que confirmar si se cumplen o no los requisitos y de dar prioridad a los casos urgentes.

4.- Siempre y cuando haya disponibilidad presupuestaria, se darán de alta todas las solicitudes que reúnan las condiciones exigidas en la normativa presente. En caso contrario, se incluirá la solicitud valorada en lista de espera.

### **Artículo 29.- Procedimiento de urgencia**

1.- Cuando de conformidad con lo dispuesto por el artículo 33 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas, y atendiendo a las circunstancias de urgente necesidad concurrentes en la persona interesada, se acuerde la aplicación al procedimiento de la tramitación de urgencia, se reducirán a la mitad los plazos establecidos para el procedimiento ordinario salvo el alta que se realizará a las 48 horas.

2.- Se considerará supuesto de urgencia aquella situación excepcional en la que la persona solicitante podrá beneficiarse del servicio, sin tener que esperar la resolución correspondiente según el trámite ordinario. Se trata del supuesto de que exista un riesgo grave e inminente para la persona para la que se solicita el servicio, apreciado por el/la trabajador social, se, podrá ordenar la inmediata prestación del servicio de “Menjar a Domicili”. El otorgamiento de este beneficio extraordinario estará sujeto a la existencia de disponibilidad de plaza.

3.- Se contempla así toda circunstancia que, por su especial riesgo social, grave crisis o enfermedad, requiera un rápido control de la persona solicitante y recomiende la prestación inmediata del Servicio.

4.- La valoración de la urgencia se realizará a partir del informe del técnico/a de los servicios sociales municipales, quien planteará las especiales circunstancias concurrentes en la solicitud remitida, que será revisada para su conformación por la Sección de promoción de la autonomía y dependencia.

### **Artículo 30.- Lista de espera**

Las personas usuarias que hayan obtenido una resolución de concesión de servicio, pero hayan quedado en situación de lista de espera por limitaciones presupuestarias, se incluirán en una lista ordenada, de mayor a menor por puntuación obtenida en el baremo. A igualdad de puntos, tendrá prioridad el expediente correspondiente a la persona con menores recursos económicos y aquellos casos en los que se carezca de red social o familiar, teniendo en cuenta también los que llevan más tiempo en lista de espera.

### **Artículo 31.- Resolución**

1.- La propuesta sobre la solicitud de prestación del servicio será remitida al órgano competente, la Alcaldía-Presidencia, o Concejal/a en quien se delegue, quien a la vista de este informe y de aquellos otros que se estimasen oportunos dictará resolución expresa.

2.- El plazo máximo para resolver las solicitudes será de seis meses, incluyéndose en dicho plazo la adopción y notificación de la resolución expresa y se contará desde la fecha de entrada en cualquiera de los registros de entrada, conforme a lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre. El plazo establecido quedará interrumpido cuando el procedimiento se paralice por causa imputable a la persona solicitante, de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 39/2015. El silencio administrativo se entenderá desestimatorio.

3.- La resolución administrativa será notificada al beneficiario o representante legal expresando los recursos que en contra de la misma procedan, órgano ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlo, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar, en su caso, otros que estimen procedentes.

4.- En caso de concesión, ésta incluirá la puntuación obtenida en el expediente y el inicio del servicio, así como el tipo de dieta que ha prescrito el/la profesional sanitario/a y si existe

intolerancia y/o alergia a algún alimento.

5.- En caso de denegación, la resolución deberá estar motivada.

6.- Las solicitudes con desistimiento del solicitante o fallecimiento del mismo durante el transcurso de la tramitación, serán archivadas a través de la oportuna resolución. También serán archivados los expedientes aprobados y no activados por causas imputables a la persona usuaria en el mes siguiente al plazo establecido en la resolución.

### **Artículo 32.- Inicio en la prestación del “Menjar a domicili”**

1.- Se iniciará desde la fecha de comunicación del alta, si el Alta fuera urgente en 48 horas y si es Alta ordinaria en el plazo máximo 7 días naturales.

2.- Se contactará con la persona usuaria para proceder a la visita domiciliaria inicial, y a la instalación, en su caso, de microondas o frigorífico. Mediante llamada telefónica, acordará día y hora aproximada de la cita de la visita domiciliaria, ofreciendo una horquilla horaria máxima de dos horas. La franja horaria para la visita estará comprendida entre las 9 y las 20 horas, de lunes a viernes, ajustando el horario a las preferencias de las personas usuarias.

3.- En la primera visita domiciliaria, el /la repartidor/a que corresponda al domicilio, irá identificado con el logo del Ayuntamiento, se presentará como el interlocutor del servicio para cualquier incidencia o comunicación que, sobre el servicio, desee realizar a la entidad adjudicataria. Se informará:

a. sobre el teléfono de la entidad responsable y horarios de atención (con un coste para la persona usuaria de llamada gratuita o local) con el fin de facilitar la comunicación ante posibles incidencias o consultas que la persona usuaria quiera hacer.

b. sobre la manera en que se van a realizar las entregas de las comidas, los días de reparto y su franja horaria asignada. Además, informará de los supuestos en que se le entregará un menú de emergencia, explicando el motivo de dicha entrega y la fórmula de utilización.

c. de las comidas asignadas y la frecuencia del reparto, así como el tipo de menú autorizada

d. sobre los plazos mínimos para comunicar ausencias de su domicilio, así como sobre los plazos de que dispone la entidad adjudicataria para reponer el servicio, en los casos de reinicio.

e. del nombre del repartidor habitual y las labores que éste realizará en cada reparto (introducción de la comida en la nevera, retirada de la comida caducada, aclaración de dudas sobre la preparación de los alimentos, etc.).

f. respecto a la conservación y preparación de las comidas

4.- En caso de que sea necesario suministrar microondas o frigorífico a la persona usuaria del servicio, se especificarán las condiciones de cesión y la obligación de devolverlo a la finalización del servicio.

5.- Se instalará en la nevera el código QR para el seguimiento del adecuado suministro de las comidas en los domicilios.

6. Se dará explicación y firma del Documento contractual del servicio. Este documento incluirá entre otros, el nombre del personal profesional del Centro municipal de servicios sociales de referencia, así como el tipo de dieta, horario de reparto y coste del servicio, en su caso. Se hará entrega y explicación de las condiciones generales del servicio, haciendo especial

hincapié en:

- a. Derechos y deberes de la persona usuaria del servicio.
- b. Información sobre el sistema de presentación de quejas y sugerencias.

7.- Como material de soporte a la información facilitada a la persona usuaria verbalmente, se le entregará en el momento de la primera visita la Guía de prácticas correctas de higiene y manipulación de los alimentos y el Cuadro de menú mensual correspondiente a su dieta. En ambos documentos constará la identificación del Ayuntamiento de València.

8.- Se recepcionará el documento de Compromiso de pago con la correspondiente cuenta bancaria para el abono del precio público del servicio.

9.- Se entregará un imán o soporte similar donde figure el teléfono de contacto de la entidad.

10.- El alta en el Servicio de "Menjar a domicili" se hará efectiva tras la suscripción entre la entidad prestadora del servicio y la persona usuaria del documento contractual de conformidad, que expresará la conformidad de ambas partes en las condiciones de la prestación del mismo. Una vez firmado se dará una copia a la persona usuaria junto con el documento de condiciones generales del servicio.

11.- Posteriormente, dada la vertiente social que se desea del servicio, en otra visita a domicilio a la persona usuaria, el/la Trabajador/ora social realizará las siguientes funciones:

- a. En los 7 días posteriores al inicio del servicio, el/la trabajador/ora social realizará una llamada al domicilio para comprobar que éste se desarrolla con normalidad. Verificará que el menú se adecua a lo acordado y que se cumple el horario. También explorará el grado de satisfacción de la persona usuaria con el servicio y resolverá cualquier duda que la persona beneficiaria pueda tener.
- b. Avisará a la persona usuaria del día y hora en que se efectuará la visita domiciliaria. En dicha visita, se realizará un informe social donde se identificarán posibles indicios de riesgo social, en su caso, y los comunicará a la Sección de promoción de la autonomía y dependencia para su remisión al Centro municipal de servicios sociales correspondiente. Se propondrá el Plan de Seguimiento Individual que deberá ser gestionado por el/la trabajador social que se apoyará en un registro de seguimiento de las personas usuarias que tendrá que utilizar la persona repartidora en el reparto de la entrega de las comidas anotando todos los indicios de riesgo observados.
- c. Por otro lado, más allá de la actividad realizada por los repartidores, será obligación de los trabajadores/as sociales, realizar al menos 1 visita de seguimiento al año (distinta a la visita inicial). En dicha visita, se actualizará el informe social realizado inicialmente, se recabará nuevamente el documento de conformidad de la persona usuaria con la información actualizada, y se valorará la evolución de la persona usuaria desde el inicio de la prestación del servicio.

### **Artículo 33.- Visitas de reparto de la comida**

1.- La visita de reparto de la comida se realizará dentro de la franja horaria acordada con la persona usuaria. En caso de no poder acudir en el horario previsto, se le comunicará a la persona usuaria con la suficiente antelación.

2.- El repartidor que realizará el servicio:

- a. Se presentará en el domicilio debidamente uniformado y con la correspondiente documentación acreditativa que se exhibirá en lugar visible.

b. Registrará la entrega mediante la lectura del código QR a través de una APP instalada en un dispositivo móvil. El código deberá estar colocado dentro de la nevera por parte del repartidor/ora en la primera visita al domicilio. El registro deberá incluir la información:

Código identificador QR

Persona usuaria

Fecha y hora en que se ha realizado la entrega Localización GPS donde se ha realizado la entrega Identificación del repartido/a

Número de la ruta Tipo de dieta

c. Validará la dieta prescrita con la persona usuaria

d. Revisará la temperatura del frigorífico y su correcto mantenimiento

e. Dispondrá en el frigorífico los envases que contienen la comida

f. Revisará el correcto funcionamiento del aparato microondas

g. Enseñará a la persona usuaria el procedimiento correcto para preparar los alimentos

h. Retirá las comidas caducadas que no sean aptos para el consumo.

i. Realizará observación sobre posibles indicadores de riesgo, que comunicará a los/las profesionales de Trabajo social que realizan el Plan individualizado de actuación.

3.- Se realizará una valoración diaria de la persona usuaria mediante el Registro de seguimiento diario de los menús, que recogerá la opinión diaria de la persona usuaria sobre el menú del día anterior y este registro servirá para realizar la evaluación de satisfacción anual, así como aportará información para la mejora de la elaboración de las dietas y la personalización, en la medida de las posibilidades de su dieta, a los gustos de la persona usuaria.

#### **Artículo 34.- Detección de incidencias durante el servicio**

1.- En la visita de los repartidores en los domicilios, pueden observar indicadores sobre riesgos sociales para detectar la necesidad de atenciones o cuidados de carácter personal, doméstico y técnico a las personas con dificultades, para procurar su bienestar físico, psíquico y/o social. Además, realizan un apoyo a las personas mayores o personas con discapacidad/ diversidad funcional y permanecer con ellos unos minutos en el domicilio hablando (cómo les fue la semana, cómo se encuentran de salud, estado de ánimo...).

2.- En caso de que el/la repartidor/a detectara cualquier incidencia en los domicilios, informará de forma inmediata al/la Trabajador/ ora social en un plazo inferior a 12 horas y, en su caso, al servicio de emergencias sanitarias.

#### **Artículo 35.- Modificación del servicio**

1.- La prestación del servicio inicial, podrá ser modificado siempre que se produzcan variaciones en la situación de la persona o unidad de convivencia que dio origen a la concesión inicial. Las modificaciones se pueden producir por solicitud del interesado/a o representante legal, o bien a propuesta del técnico/a de servicios sociales a la vista de los cambios de la situación que motivo la primera concesión.

2.- Cuando la modificación suponga una variación de la dieta, tendrá que ir acompañado de un informe médico justificativo, que lo aportará al Centro municipal de servicios sociales



correspondiente.

### **Artículo 36. -Ausencia domiciliaria**

- 1.- La ausencia domiciliaria se produce cuando la persona usuaria no está presente en su domicilio, sin previa comunicación al Ayuntamiento de València, durante la franja horaria fijada para la entrega. También se consideran ausencias domiciliarias las bajas fortuitas por hospitalizaciones de urgencia y fallecimientos.
- 2.- Se pondrá en marcha un protocolo de actuación ante ausencias domiciliarias que establecerá los medios utilizados para garantizar que la comida sea efectivamente entregada, para contactar con la persona usuaria, la coordinación con los otros servicios municipales que pudieran estar recibiendo la persona usuaria, a fin de recabar información del motivo de la ausencia y cualquier otra acción encaminada a normalizar la situación.
- 3.- No obstante lo anterior, y ante una ausencia domiciliaria, si se consigue contactar con la persona usuaria en un margen no superior a 60 minutos respecto a su hora establecida, se deberá volver al domicilio a realizar la entrega de la comida sin un sobre coste ni para la persona usuaria ni el Ayuntamiento de València.
- 4.- Cuando la Sección de Promoción de la Autonomía y Prestaciones Sociales valore que existe una situación de riesgo y sólo en casos excepcionales, se podrá hacer la entrega ese mismo día de la ausencia, aunque el contacto con la persona usuaria haya sido posterior al plazo determinado anteriormente.
- 5.- Una vez analizado el motivo que generó la ausencia domiciliaria, se procederá a continuar el servicio o a modificarlo a estado de baja temporal, según el caso.

### **Artículo 37.- Baja temporal**

- 1.- La baja temporal es la situación que se produce por la comunicación de una ausencia del domicilio de la persona usuaria por un mínimo de 1 día hasta un máximo de un mes por, entre otros, los siguientes motivos:
  - a. Hospitalizaciones
  - b. Acogimiento familiar temporal
  - c. Ingresos temporales en Centros residenciales
  - d. Asistencia temporal a Centro de día
  - e. Cambios temporales en la unidad de convivencia
  - f. Ausencias domiciliarias temporales (períodos vacacionales)
  - g. Por criterio profesional motivado: por imposibilidad de prestar el servicio al acontecer causas sobrevenidas imputables a la persona usuaria, así como por incumplimiento de éste o de sus familiares, si es el caso, de los compromisos u obligaciones a que está supeditada la prestación del servicio.
- 2.- La instrucción de la baja temporal del servicio de “Menjar a domicili” se producirá cuando la persona usuaria o sus familiares comunican directamente a los Servicios sociales y a la empresa esta circunstancia.
- 3.- La reanudación del servicio se deberá solicitar por parte de la persona usuaria, familiares o los servicios sociales municipales con una antelación de 48 horas antes del siguiente reparto en casos de urgencia o 7 días naturales en casos ordinarios, al Centro municipal de servicios sociales, siendo reactivada inmediatamente.
- 4.- Antes de proceder a una reactivación del servicio se deben valorar posibles cambios de la

situación socio sanitaria y en su caso, aportar nuevo informe médico y social sobre esas circunstancias. En base a ellos se validará la necesidad de contar con el servicio y la capacidad de utilización del mismo por parte de la persona usuaria.

5.- Durante el tiempo en que se mantenga esta situación, no se realizarán entregas de comida en el domicilio, por lo que no causarán derecho económico alguno a favor de la entidad adjudicataria. En la facturación mensual se detallarán las personas usuarias que están en esta situación.

### **Artículo 38.- Baja definitiva**

1.- La Baja definitiva es la que da lugar a la finalización de la prestación del servicio y a la retirada, en su caso, del microondas o frigorífico cedidos por la empresa del domicilio de la persona usuaria en un plazo máximo de un mes, quedando constancia documental de la retirada.

2.- Son causas de baja definitiva del servicio:

- a. Cuando se constaten los cambios de circunstancias personales, familiares, de convivencia, domiciliarias, etc. que afecten a los requisitos que debe reunir como persona usuaria del servicio.
- b. Fallecimiento de la persona beneficiaria.
- c. Por el transcurso del plazo máximo de baja temporal de 1 mes y sin reactivación del servicio excepto en aquellos casos sanitarios justificados.
- d. Por el ingreso en centro residencial con carácter definitivo.
- e. Por traslado al domicilio de familiares
- f. .Por desaparición de la necesidad que motivó la concesión.
- g. Desistimiento de la persona beneficiaria a la prestación del servicio a petición de la persona usuaria o de sus familiares, en caso de incapacidad de aquél.
- h. Por traslado del domicilio fuera del término del municipio de València.
- i. El Incumplimiento reiterado por parte de la persona usuaria de sus deberes de colaboración o contractuales recogidos en la presente ordenanza que dificulten o hagan inviable la prestación del servicio.
- j. Por la demora, sin causa justificada, en el pago de tres mensualidades por la prestación del servicio.
- k. Falseamiento u ocultación de los datos que han sido tenidos en cuenta para la concesión del servicio.
- l. Por otras causas graves que imposibiliten la prestación del servicio, previo informe motivado del trabajador social.

3.- Las bajas definitivas podrán ser instruidas:

- a. A instancia de parte: por voluntad de la persona usuaria o su representante legal, quien indicará los motivos de la baja, así como la fecha en que desea darse de baja. Las bajas voluntarias se formularán en un documento en el que conste la firma del interesado o su representante legal que será entregado a la empresa adjudicataria y ésta deberá poner en conocimiento de la Sección de promoción de la autonomía y prestaciones sociales dicha situación mediante el sistema informático de gestión del servicio.
- b. De oficio: si del seguimiento del servicio, resultara que la persona beneficiaria no reúne los requisitos para seguir con la prestación y/o se hubieran producido

modificaciones básicas en las circunstancias que motivaron la concesión, el/la trabajador/ora social de la empresa elaborará un informe en el que expondrá las causas que justifican la baja en el servicio que será notificado a la persona usuaria concediéndole trámite de audiencia y a la Sección de Promoción de la Autonomía y Prestaciones Sociales que adoptará la correspondiente resolución que será notificada a la persona usuaria y a la empresa prestadora del servicio y se procederá a su registro en el sistema.

#### **Artículo 39.- Recursos.**

Las resoluciones expresas o presuntas dictadas por el órgano competente del Ayuntamiento de València, ponen fin a la vía administrativa, y contra ellas se podrá interponer potestativamente, recurso de reposición, de conformidad con los artículos 123 y 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, ante el mismo órgano que la ha dictado en el plazo de un mes contado desde el día siguiente al de su notificación, o bien directamente recurso contencioso-administrativo ante el juzgado de lo Contencioso-Administrativo de València en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación, o de seis meses si el acto fuera presunto, sin perjuicio de que pueda interponerse cualquier otro que se estime pertinente

#### **Artículo 40.- Infracciones y Sanciones**

1. A esta prestación de servicio le será aplicable el régimen de infracciones y sanciones que establecen los capítulos I y II del título IV de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones, y el artículo 43 de la Ordenanza General de Subvenciones del Ayuntamiento de València y sus Organismos Públicos.
2. Si el órgano otorgante, como consecuencia de su actuación de comprobación, o la Intervención General, en el marco del procedimiento de control, aprecian la concurrencia de algún motivo de infracción, deberán instar el inicio del procedimiento sancionador, de acuerdo con lo que dispone la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones, y el citado artículo 43 de la Ordenanza General de Subvenciones del Ayuntamiento de València y sus Organismos Públicos.

#### **Artículo 41.- Protección de datos**

En lo relativo al uso y protección de los datos contenidos en dicha documentación, se estará a lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

#### **Disposición adicional primera**

Todas las referencias que se hacen en este reglamento al Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (en adelante IPREM), se entenderán hechas a la cantidad que se apruebe para cada año el organismo competente.

#### **Disposición adicional segunda**

Al objeto de no perjudicar a las personas solicitantes en situación de desamparo y/o maltrato, el Servicio de Bienestar Social e Integración, a la vista del informe social y previa propuesta de la Sección de Promoción de la Autonomía y Prestaciones Sociales, podrá conceder de forma

motivada este servicio, aunque falte alguno de los requisitos establecidos en esta ordenanza en el artículo 9 de esta Ordenanza.

**Disposición adicional tercera**

Se faculta a la Junta de Gobierno Local para introducir modificaciones en los baremos que figuran en los anexos I y II del presente reglamento, publicándose asimismo dicho acuerdo en el «Boletín Oficial» de la provincia.

**Disposición final**

De acuerdo con lo que establece la ley 7/1985, reguladora de las Bases de Régimen local en su artículo 70.2 las normas locales no entrarán en vigor hasta que se haya publicado completamente su texto en el Boletín Oficial de la Provincia y haya transcurrido el plazo de 15 días previsto en el artículo 65.2.