



BORRADOR DE ORDENANZA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PARA LA PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL

Tabla de contenido

PREÁMBULO.....	3
TÍTULO PRELIMINAR.....	7
Artículo 1. Objeto.....	7
Artículo 2. Ámbito de aplicación	7
Artículo 3. Definiciones	8
Artículo 4. Objetivo del Servicio de Promoción de la Autonomía Personal	9
Artículo 5. Personas titulares, destinatarias y unidad de convivencia.....	9
Artículo 6. Requisitos generales de las personas destinatarias.....	10
Artículo 7. Derechos de las personas destinatarias.....	11
Artículo 8. Responsabilidades de las personas destinatarias	13
Artículo 9. Régimen de compatibilidades	15
Artículo 10. Incompatibilidades	16
Artículo 11. Modelo metodológico	17
Artículo 12. Plan de intervención personalizado.....	20
Artículo 13. Atención del Servicio.....	21
Artículo 14. Atención interdisciplinar por equipo de profesionales.....	21
Artículo 15. Financiación.....	22
Artículo 16. Régimen jurídico.....	22
TÍTULO PRIMERO.....	22
Reconocimiento del derecho	22
Artículo 17. Solicitud	22
Artículo 18. Lugar de presentación	23
Artículo 19. Plazo de presentación.....	23
Artículo 20. Documentación	23
Artículo 21. Instrucción del expediente	27
Artículo 22. Valoración del expediente	27
Artículo 23. Valoración de la capacidad económica de las personas destinatarias del Servicio.....	28
Artículo 24. Acceso al Servicio de Promoción de la Autonomía Personal	29
Artículo 25. Acceso en situaciones de urgencia.....	30
Artículo 26. Resolución	31
Artículo 27. Motivos de terminación del procedimiento	32
Artículo 28. Motivos de denegación.....	32
Artículo 29. Lista de espera	33
Artículo 30.- Recursos	34
Artículo 31.- Protección de datos.....	35
Artículo 32.- Alta en el Servicio	35
Artículo 33- Seguimiento	38
Artículo 34. Modificación del servicio	38
Artículo 35. Ausencias domiciliarias.....	40
Artículo 36. Protocolo de cesión de llaves	40
Artículo 37. Tipología de bajas del servicio	41
Artículo 38. Instrucción de las bajas y reanudación en el servicio	43
Artículo 39. Régimen sancionador	44
Artículo 40. Sanciones.....	46

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



TÍTULO SEGUNDO	47
Los Servicios para la Promoción de la Autonomía Personal	47
CAPÍTULO I.....	47
Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD).....	47
Artículo 41. Definición del Servicio de Ayuda a Domicilio	47
Artículo 42. Objetivos del SAD	48
Artículo 43. Requisitos específicos del SAD	49
Artículo 44. Tareas incluidas en la prestación del SAD	49
Artículo 45. Tareas excluidas de la prestación del SAD.....	53
Artículo 46. Frecuencia, intensidad y duración del SAD.....	55
Artículo 47. Horarios del SAD.....	55
CAPÍTULO II	56
Servicio de Teleasistencia avanzada municipal (STAM).....	57
Artículo 48. Definición del Servicio de Teleasistencia avanzada municipal (STAM)	57
Artículo 49. Contenido del STAM	57
Artículo 50. Objetivos del STAM	59
Artículo 51. Requisitos específicos del STAM	60
Artículo 52. Recursos técnicos y humanos del STAM	60
Artículo 53. Dispositivos tecnológicos del STAM	60
Artículo 54. Atención telefónica del STAM	61
Artículo 55. Atención presencial en el domicilio del STAM.....	64
CAPÍTULO III	64
Servicio de Menjar a casa (MAC)	64
Artículo 56. Definición del Servicio de Menjar a casa (MAC)	64
Artículo 57. Objetivos del MAC	64
Artículo 58. Requisitos específicos del MAC	65
Artículo 59. Contenido del MAC	65
Artículo 60. Horario del servicio del MAC.....	67
Artículo 61. Coste del servicio	67
CAPÍTULO IV	68
Programas complementarios	68
Artículo 62. Programas complementarios	68
Artículo 63. Programas de atención integral	68
Artículo 64. Programa de envejecimiento activo y saludable	70
Artículo 65. Programa de apoyo a familiares y la persona cuidadora.....	71
Artículo 66. Programa para la prevención y promoción de la autonomía personal	71
CAPÍTULO V.....	72
Coordinación Servicios de Promoción de la Autonomía personal	72
Artículo 67. Coordinación Servicios de Promoción de la Autonomía personal	72
Artículo 68. Mesa de gestión de casos	72
DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA.....	72
DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA.....	73
DISPOSICIÓN ADICIONAL TERCERA	73
DISPOSICIÓN FINAL.....	73
ANEXO 1. VALORACIÓN SAD SOCIAL	74
ANEXO 2. VALORACIÓN TELEASISTENCIA	80
ANEXO 3. VALORACIÓN MENJAR A CASA	86
ANEXO 4. COPROMÍS CONTRACTUAL DEL SPAP/ COMPROMISO CONTRACTUAL DEL SPAP	93
ANEXO 5. SOL·LICITUD DE MODIFICACIÓ DEL SERVICI PER LA PERSONA USUÀRIA/ SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DEL SERVICIO POR LA PERSONA USUARIA.....	95

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



ANEXO 5 BIS. SOL·LICITUD DE MODIFICACIÓ DEL SERVICI COMUNICAT PER L'EMPRESA/ SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DEL SERVICIO COMUNICADO POR LA EMPRESA	97
ANEXO 6. SOL·LICITUD DE BAIXA DEFINITIVA DEL SERVICI PER LA PERSONA USUÀRIA/ SOLICITUD DE BAJA DEFINITIVA DEL SERVICIO POR LA PERSONA USUARIA	101
ANEXO 6 BIS. COMUNICACIÓ DE BAIXA DEFINITIVA DEL SERVICI COMUNICADA PER L'EMPRESA/ COMUNICACIÓN DE BAJA DEFINITIVA DEL SERVICIO COMUNICADA POR LA EMPRESA	103
ANEXO 7. SOLICITUD DE BAJA SAD DE DEPENDÈNCIA	105
ANEXO 8. COMPROMISO DE ACTUACIONES EN EL PROGRAMA DE AYUDA A DOMICILIO	106

PREÁMBULO

I

Los sistemas de Servicios Sociales son uno de los pilares del estado social y democrático de derecho establecido tras la aprobación de la Constitución en 1978. Esta Constitución, en su artículo 148.1.20, otorga a las comunidades autónomas la competencia exclusiva en materia de asistencia social. La Comunitat Valenciana asumió esta competencia en 1982, a través del artículo 31.24.a) de su Estatuto de Autonomía. Aunque la Constitución no menciona explícitamente los Servicios domiciliarios, diversos artículos ofrecen suficiente base normativa para una regulación coherente y coordinada. Entre ellos, destacan los artículos 39 (familia), 49 (atención a personas con discapacidad) y 50 (promoción del bienestar de las personas mayores).

Por otro lado, la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local, otorga a las entidades locales la competencia en la prestación de Servicios Sociales. En el artículo 25.2.e), se reconoce a los municipios la competencia para evaluar e informar sobre situaciones de necesidad social y brindar atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social. Además, el artículo 26.1.c) de esta ley establece que los municipios con una población superior a 20.000 habitantes deben ejercer esta competencia y proveer dichos Servicios. En municipios de menor población y con menor capacidad económica y de gestión, los Servicios Sociales serán prestados con la asistencia jurídica, económica y técnica de las diputaciones provinciales, según el artículo 36.1.b) de la Ley 7/1985.

En virtud de la Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, de reforma de la Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, de Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, específicamente en el artículo 8.2, los poderes públicos valencianos están vinculados por los derechos y libertades reconocidos en la Constitución Española, en el ordenamiento jurídico de la Unión Europea, y en los instrumentos internacionales de protección de los derechos humanos, como la Declaración Universal de Derechos Humanos, los Pactos Internacionales de Derechos Civiles y Políticos, de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, la Convención Europea de Derechos Humanos y Libertades Fundamentales y la Carta Social Europea.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



Asimismo, serán aplicables 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, así como los establecidos en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, tales como necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica y transparencia.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, reconoce el derecho subjetivo de la ciudadanía a recibir apoyo para la promoción de su autonomía personal y la atención en casos de dependencia. Este derecho se basa en los principios de universalidad, equidad y accesibilidad.

En la elaboración de esta ordenanza se ha tenido en cuenta la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana, que reconoce el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales como un servicio esencial, destinado a cubrir necesidades básicas y mejorar la calidad de vida. Esta norma establece un marco de calidad, eficiencia y accesibilidad, así como medidas organizativas y de gestión que han requerido un importante desarrollo normativo.

El sistema tiene como objetivo garantizar los derechos sociales y promover la inclusión, la autonomía, la igualdad de oportunidades y la participación social. Para ello, actúa con funciones preventivas, protectoras, de acompañamiento y rehabilitación, respondiendo a situaciones de vulnerabilidad o urgencia social.

Este sistema se organiza en una red pública estructurada funcional, territorial y competencialmente. Se articula en dos niveles de atención: primaria (básica y específica) y secundaria, diferenciadas por la intensidad del apoyo ofrecido. La Ley 3/2019 asigna a las entidades locales la provisión y gestión de los Servicios Sociales de atención primaria, incluidos los servicios domiciliarios (art. 29.b). Asimismo, en su artículo 34, contempla tres formas de prestación: gestión directa, acción concertada y gestión indirecta.

II

Los servicios de atención domiciliaria se han desarrollado de forma diversa en los países con políticas sociales avanzadas, adaptándose a sus contextos. En España, su implantación comenzó hace unos 35 años, con un crecimiento desigual y sin regulación uniforme. Hoy en día, se reconocen como fundamentales para mejorar la calidad de vida de las personas vulnerables, favoreciendo su permanencia en el hogar y retrasando la institucionalización.

Los cambios socioeconómicos y tecnológicos han puesto de manifiesto la necesidad de reformular los Servicios Sociales, especialmente ante situaciones de dependencia, discapacidad,

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



violencia de género, infancia en riesgo y exclusión social. El envejecimiento poblacional y el reconocimiento del valor de los cuidados —tradicionalmente realizados por mujeres— han evidenciado las limitaciones del sistema actual.

La universalización de la protección social y los avances tecnológicos ofrecen nuevas herramientas para mejorar la atención, promover la autonomía personal y favorecer la inclusión social. Las TIC permiten modelos más eficaces de evaluación y seguimiento, que el nuevo sistema debe incorporar.

La intervención en Servicios Sociales, según el enfoque de atención integral centrada en la persona recogido en la Ley 3/2019, exige una nueva metodología en los servicios domiciliarios. Las prestaciones deben articularse en torno a planes personalizados, adaptados a las necesidades, capacidades y expectativas de cada persona usuaria.

Este modelo implica superar enfoques rígidos donde la persona debe ajustarse a los servicios disponibles. En su lugar, se promueve una intervención emancipadora, orientada a la vida independiente, con una perspectiva inclusiva y preventiva que favorezca la permanencia en el entorno familiar y comunitario. En este contexto, los servicios domiciliarios no pueden entenderse como prestaciones lineales de oferta y demanda, sino como intervenciones planificadas, deliberadas y coordinadas. Requieren una estructura organizativa sólida y equipos interdisciplinarios que garanticen una atención integral y eficaz, adaptada a las necesidades cambiantes de las personas destinatarias.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, incluye el Servicio de Atención Domiciliaria (SAD) y la Teleasistencia en su catálogo de Servicios (artículos 15, 22 y 23). También se ha regulado de manera específica a nivel estatal la teleasistencia mediante la Resolución de 15 de enero de 2018, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre determinación del contenido del servicio de teleasistencia básica y avanzada.

Se ha incorporado en el texto de esta ordenanza lo indicado en el Real Decreto 893/2024, de 10 de septiembre, por el que se regula la protección de la seguridad y la salud en el ámbito del servicio del hogar familiar, así como lo indicado en el VIII Convenio marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal publicado en el BOE de 9 de junio de 2023 y Resolución de 22 de marzo de 2023, de la Subdirección General de Relaciones Laborales, por la que se disponen el registro y la publicación del texto del Convenio colectivo para las empresas que tengan adjudicada mediante contrato con alguna administración pública la gestión de residencias de tercera edad, servicios de atención a

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal, centros de día, centros mujer 24 horas, centros de acogida y servicio de ayuda a domicilio de titularidad pública y gestión privada, en la Comunitat Valenciana.

Asimismo, se ha tenido en cuenta el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, que aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social. Su artículo 51.4 establece que los servicios de atención domiciliaria deben ofrecer apoyos personales, domésticos, habilitadores o rehabilitadores, dirigidos exclusivamente a personas con discapacidad que lo requieran.

En la Comunitat Valenciana, los servicios domiciliarios carecen de una regulación autonómica específica, pero sí que hay referencias normativas en la Ley 3/2019, de Servicios Sociales Inclusivos, donde incorpora en su artículo 18 b) el Servicio de Promoción de la Autonomía Personal (en adelante SPAP). Además, en el artículo 31 distingue entre prestaciones profesionales y tecnológicas en el ámbito de los servicios domiciliarios.

Por otra parte, el Decreto 62/2017, de 19 de mayo por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas (modificado por el Decreto 102/2022, de 5 de agosto, del Consell). En su artículo 37 de este Decreto define la teleasistencia, y en el artículo 38, la ayuda a domicilio, detallando sus finalidades respectivas.

III

El Ayuntamiento de València, a través de la implementación gradual de diversos Servicios domiciliarios, aprobó el Reglamento regulador del Servicio Municipal de Ayuda a Domicilio mediante acuerdo plenario del 25 de octubre de 2018. Posteriormente, el 30 de abril de 2020, se aprobó la ordenanza reguladora del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, y el 30 de julio de 2020, se publicó la ordenanza reguladora del Servicio de Menjar a domicili.

El marco legislativo descrito presenta varias disfuncionalidades que se pretende corregir. La fragmentación del sistema en normativas separadas para cada servicio domiciliario ha dificultado la tramitación y gestión de éstos, a pesar de proporcionar prestaciones similares.

La elaboración de este proyecto normativo se ha basado en un proceso participativo, transparente y consensuado, que ha contado con la implicación de diversos agentes de los Servicios Sociales y otros sistemas de protección, así como con una fase de consulta pública mediante los trámites de información y audiencia ciudadana.

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



La ordenanza consta de 68 artículos, 3 disposiciones adicionales y 1 disposición final.

Se divide en un título preliminar, que contiene las disposiciones generales, un título primero relativo al reconocimiento del derecho al acceso al Servicio y un título segundo, que regula el procedimiento aplicable a la tramitación de los distintos servicios instrumentales.

TÍTULO PRELIMINAR

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto

La presente Ordenanza tiene por objeto regular el régimen jurídico de los Servicios Sociales municipales destinados a la atención de la ciudadanía en el ámbito domiciliario, estableciendo el marco normativo para la organización, acceso, prestación y control de los servicios que se desarrollan en el domicilio de las personas destinatarias.

2.- En concreto, la Ordenanza persigue los siguientes fines:

- a) Garantizar el acceso universal a los servicios sociales de atención domiciliaria, asegurando el ejercicio del derecho subjetivo a estos servicios en condiciones de igualdad, equidad y justicia para toda la ciudadanía, sin discriminación por razón de edad, género, origen, situación socioeconómica, discapacidad u otras circunstancias personales o sociales.
- b) Regular y ordenar los servicios que integran el Servicio de promoción de la autonomía personal (en adelante, SPAP), estableciendo el régimen requisitos de acceso, condiciones de prestación, intensidad, compatibilidades y procedimientos de gestión.
- c) Desarrollar los instrumentos y mecanismos necesarios para garantizar la prestación de los servicios con criterios de calidad, eficiencia, eficacia, sostenibilidad y accesibilidad universal, asegurando la continuidad de los cuidados y promoviendo la mejora continua, la coordinación interinstitucional y la participación activa de las personas destinatarias y sus familias.

3.- La regulación contenida en esta Ordenanza se aplicará sin perjuicio de las competencias de otras Administraciones Públicas y en coordinación con el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, conforme a los principios de cooperación, subsidiariedad y complementariedad.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

7

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



La presente Ordenanza será de aplicación exclusiva a los servicios del SPAP que se presten en el término municipal de la ciudad de València, en el marco de la Atención Primaria de carácter básico gestionada por los Servicios Sociales municipales.

Artículo 3. Definiciones

1.- El Servicio de Promoción de la Autonomía Personal (SPAP) es un servicio municipal de atención primaria básica, gestionado a través de los Centros Municipales de Servicios Sociales (CMSS). Su finalidad principal es fortalecer la capacidad y autonomía de las personas para gestionar su vida cotidiana, prevenir situaciones de dependencia, promover la recuperación de habilidades funcionales y sociales, y facilitar la realización de las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria mediante actuaciones desarrolladas principalmente en el ámbito domiciliario y comunitario asegurando un apoyo integral. Todo ello con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas destinatarias y favorecer su permanencia en el entorno habitual.

2.- Los servicios del SPAP se prestan principalmente en el domicilio y en el entorno social inmediato de las personas destinatarias, por personal cualificado y bajo criterios de calidad, eficiencia y respeto a la dignidad de las personas.

3.- Se consideran servicios instrumentales del SPAP los siguientes:

a) El Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD), orientado a la atención de las necesidades personales y domésticas en el hogar.

b) El Servicio de Teleasistencia Avanzada Municipal (STAM), que proporciona atención y apoyo a distancia mediante dispositivos tecnológicos.

c) El Servicio de Menjar a Casa (MAC), destinado a la provisión de comidas a domicilio para personas en situación de necesidad.

d) Otros servicios complementarios se establecen para reforzar la autonomía y la permanencia en el domicilio.

4.- Los servicios del SPAP tienen carácter complementario y no sustituyen las capacidades propias de las personas destinatarias ni las responsabilidades de las personas que integran su entorno familiar o

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



de apoyo. En ningún caso eximen a la familia de sus obligaciones legales de cuidado y atención, conforme a lo dispuesto en los artículos 142 y 143 del Código Civil español y demás normativa aplicable.

Artículo 4. Objetivo del Servicio de Promoción de la Autonomía Personal

El objetivo general del SPAP es prevenir, diagnosticar e intervenir de manera integral en situaciones de discapacidad, enfermedad o vulnerabilidad para potenciar las capacidades y recuperar las habilidades perdidas, promoviendo la autonomía de las personas y su participación activa en la sociedad. Todo ello, para favorecer el desarrollo del proyecto de vida de cada persona en condiciones de igualdad y dignidad, impulsando su permanencia en el entorno habitual el mayor tiempo posible.

Artículo 5. Personas titulares, destinatarias y unidad de convivencia

1.- A los efectos de la presente Ordenanza, se consideran personas destinatarias de los servicios del SPAP tanto la persona titular como las personas destinatarias que formen parte de la unidad de convivencia en la que se prestan los servicios, conforme a las siguientes definiciones:

- a) Persona titular: aquella que solicita y a quien se concede el acceso a los servicios de promoción de la autonomía personal, ya sea en nombre propio o en representación de la unidad de convivencia, y que figura como responsable principal en la resolución de concesión del servicio.
- b) Personas destinatarias: aquellas que conviven con la persona titular dentro de la unidad de convivencia y que reciben directa o indirectamente los servicios, en función de sus necesidades o del plan de intervención técnica establecido.

2.- Los servicios domiciliarios del SPAP se dirigen, con carácter general, a toda la unidad de convivencia, salvo en el caso del Servicio de Ayuda a Domicilio de dependencia, que se prestará exclusivamente a la persona reconocida como dependiente en la correspondiente resolución administrativa.

3.- A efectos de esta Ordenanza, se entiende por unidad de convivencia el conjunto de personas que residen habitualmente en el mismo domicilio y que están unidas entre sí por alguno de los siguientes vínculos:

- a) Matrimonio o relación análoga a la conyugal. Aunque una de las personas del matrimonio esté ingresado en residencia, sigue formando parte de la unidad de convivencia, y se le tendrá en cuenta a efectos de cálculo de la capacidad económica.

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



- b) Pareja de hecho debidamente acreditada.
- c) Parentesco por consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado.
- d) Adopción.
- e) Situaciones de guarda con fines de adopción o acogimiento familiar permanente.

Artículo 6. Requisitos generales de las personas destinatarias

1.- El SPAP está dirigido a personas, y en su caso a unidades de convivencia, que presenten problemas derivados de la edad, limitaciones físicas, sensoriales, intelectuales, cognitivas, de salud mental, sociales o se encuentren en situación de vulnerabilidad, con el objetivo de contribuir a su permanencia en el entorno habitual y mejorar su calidad de vida.

2.- Para acceder a los servicios del SPAP, las personas destinatarias deberán cumplir los siguientes requisitos generales:

- a) Residencia: acreditar residencia efectiva en el municipio de València.
- b) Edad y situación personal: en todos los supuestos, las personas destinatarias no puede encontrarse en situación laboral activa, excepto en el supuesto 2.b.1.1 de este artículo:
 - 1. Personas de 18 a 59 años, o mayores de 16 años emancipadas, que cumplan al menos uno de los siguientes supuestos:
 - 1. Acreditar una situación sobrevenida de dependencia funcional, psíquica, neurológica o social que justifique la necesidad del servicio y que no pueda ser adecuadamente atendida mediante otros recursos sociales o sanitarios.
 - 2. Disponer de un certificado oficial de discapacidad igual o superior al 33%.
 - 3. Tener reconocimiento de dependencia en grado I, II o III
 - 4. Ser perceptora de pensión de incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez.
 - 2. Personas de 60 años o más.
- c) Situación de convivencia: vivir sola de forma permanente o, si convive con otras personas, que estas cumplan los requisitos establecidos en este artículo y no puedan asumir adecuadamente las funciones de apoyo.

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



- d) Ingresos económicos: que los ingresos netos anuales de la persona solicitante o de la unidad de convivencia no superen los siguientes límites de 3,5 veces el IPREM anual para unidades unipersonales y 4 veces el IPREM anual para unidades de convivencia formadas por dos o más personas.
- e) Condiciones del domicilio: disponer de un domicilio en condiciones adecuadas que permitan la prestación del servicio y no supongan riesgo para las personas destinatarias ni para el personal trabajador.
- f) Situación sanitaria: las personas con enfermedades contagiosas, trastornos mentales graves o adicciones deberán encontrarse clínicamente estabilizadas antes de la concesión del servicio, garantizando condiciones seguras de intervención.
- g) Reconocimiento de dependencia: cuando el informe médico presentado en la solicitud indique, como mínimo, la existencia de dependencia leve en el índice de Barthel (Baremo de Autonomía Funcional) y deterioro cognitivo leve en el Test de Pfeiffer (Baremo Cognitivo), la persona solicitante deberá iniciar simultáneamente el trámite de reconocimiento de la situación de dependencia ante la Conselleria competente, en los casos de solicitud del SAD o del STAM.

Artículo 7. Derechos de las personas destinatarias

1.- Las personas destinatarias del SPAP tendrán los siguientes derechos:

a) Derecho a la información y participación:

1. Recibir información completa, veraz, actualizada, comprensible y accesible sobre los servicios del SPAP, y cualquier aspecto relevante para el ejercicio de sus derechos.
2. Participar activamente en la toma de decisiones relativas a la planificación y desarrollo de su intervención, pudiendo ajustar las condiciones de las prestaciones a sus necesidades personales, dentro de las posibilidades del programa.
3. Acceder a su expediente personal y ser informadas sobre el estado de tramitación de su solicitud y de cualquier actuación administrativa que les afecte.
4. Decidir libremente sobre el inicio, mantenimiento o suspensión temporal o definitiva del uso de los servicios, salvo en los supuestos legalmente previstos o en situaciones que afecten a menores o personas con la capacidad modificada judicialmente.
5. Ser informadas por parte de las empresas prestatarias, con al menos 24 horas de antelación, sobre cualquier modificación relevante en el régimen de prestación del SPAP, incluyendo

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



cambios de profesional o de horario en el SAD y cambios en el horario de reparto del MAC salvo situaciones de urgencia debidamente justificadas.

b) *Derecho a una atención personalizada y profesional:*

1. Recibir respuestas diligentes y eficaces a sus peticiones, con resolución dentro de los plazos establecidos en la presente Ordenanza.
2. Obtener una atención integral y personalizada, basada en la valoración de sus necesidades y en la elaboración de un plan individualizado de intervención social.
3. Disponer de una persona profesional técnica de referencia, que actúe como interlocutora principal y coordine la intervención con otros sistemas de protección social.
4. Elegir, dentro de las posibilidades del servicio y según valoración técnica, el servicio más adecuado a sus necesidades.

c) *Derecho a la privacidad y seguridad:*

1. Recibir atención garantizando la privacidad, confidencialidad, intimidad personal y el respeto a sus derechos fundamentales.
2. Exigir la adecuada identificación de todas las personas que accedan a su domicilio en relación con la prestación del servicio.
3. Tener garantizada la seguridad en la custodia de las llaves del domicilio, en caso de que se entreguen, y ser informadas de los riesgos y limitaciones si se oponen a su cesión.

d) *Derecho a la calidad y soporte del servicio:*

1. Recibir servicios de calidad, accesibles y sin discriminación, y participar en los procesos de evaluación y mejora del servicio.
2. Presentar sugerencias, quejas y reclamaciones a través de procedimientos ágiles, accesibles y transparentes, en caso de que el servicio no cumpla con las garantías de calidad establecidas.
3. Recibir asistencia inmediata y eficaz en situaciones de urgencia.
4. Recibir electrodomésticos, ayudas técnicas (en el caso de MAC y SAD) o terminales (en el caso de STAM) en buen estado y con el mantenimiento adecuado, siendo la instalación, retirada y sustitución en caso de avería responsabilidad de la entidad adjudicataria.
5. Ser atendidas bajo el principio de libertad de elección y accesibilidad en la comunicación, garantizando el respeto a sus derechos lingüísticos y culturales.
6. Disfrutar de cualquier otro derecho reconocido por la normativa vigente.

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



2.- El ejercicio de estos derechos podrá ser modificado o limitado, de forma motivada, en situaciones de necesidad por razones organizativas debidamente justificadas por la administración responsable, garantizando en todo caso el respeto a los derechos fundamentales de las personas destinatarias.

Artículo 8. Responsabilidades de las personas destinatarias

1.- Las personas destinatarias de los Servicios del SPAP asumen las siguientes responsabilidades generales:

a) Conducta y colaboración:

1. Mantener una conducta respetuosa y cordial con el personal profesional y con otras personas destinatarias, evitando cualquier forma de discriminación, especialmente en presencia de menores a su cargo.
2. Participar activamente en su propio proceso de mejora, autonomía personal e inclusión social, colaborando con el equipo profesional responsable en la atención, seguimiento y evaluación de la intervención.
3. Realizar, en la medida de sus capacidades, aquellas tareas para las que estén habilitadas, evitando el deterioro personal por falta de implicación o esfuerzo.

b) Información y comunicación de datos:

1. Proporcionar información veraz, suficiente y actualizada sobre su situación personal, familiar, económica y de salud, así como comunicar cualquier cambio relevante en un plazo máximo de 15 días hábiles.
2. Autorizar el tratamiento de sus datos personales para la gestión, seguimiento y evaluación del programa, conforme a la normativa de protección de datos.
3. Facilitar información sanitaria relevante de todas las personas destinatarias del servicio domiciliario, tanto para valorar la necesidad del servicio como para cumplir con la normativa de prevención de riesgos laborales (excepto en el SAD de dependencia).

c) Compromiso y notificación:

1. Asistir a las entrevistas y reuniones convocadas por el equipo de Servicios Sociales y permitir las visitas domiciliarias cuando sean necesarias para la adecuada prestación y seguimiento del servicio.

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



2. Comunicar cualquier ausencia del domicilio o cancelación de la prestación con una antelación mínima de 48 horas, salvo causa de fuerza mayor.
3. En caso de ausencias prolongadas que puedan suponer la baja temporal o extinción del servicio, informar de forma inmediata al personal técnico del CMSS y/o a la empresa prestataria.

d) Condiciones del servicio y equipamiento:

1. Aceptar las condiciones del servicio y cumplir las normas, compromisos, requisitos y procedimientos establecidos para el uso y disfrute de los servicios, así como los cambios derivados del seguimiento técnico.
2. Permitir la instalación, uso y mantenimiento de terminales, electrodomésticos o ayudas técnicas (según el servicio: STAM, MAC, SAD), manteniéndolos en buen estado y devolviéndolos a la finalización del servicio.
3. Facilitar el acceso a la vivienda mediante la cesión de llaves a la empresa prestataria, cuando sea necesario para la adecuada prestación del servicio, especialmente en casos de personas con dificultades para abrir la puerta o cuando se solicite el STAM.
4. Durante la prestación del servicio, las personas destinatarias no podrá cerrar con llave el domicilio, garantizando así el acceso del personal autorizado y la correcta ejecución de las actuaciones.

e) Mascotas y seguridad:

1. Garantizar que los animales de compañía estén libres de parásitos, debidamente vacunados y registrados, conforme a la normativa vigente, para prevenir riesgos al personal del servicio.
2. Mantener a los animales encerrados durante la prestación del servicio, evitando interferencias en la ejecución de las tareas, y responsabilizarse de su cuidado y bienestar.
3. Respetar el número máximo de animales de compañía permitido según la normativa aplicable.

2.- Además, las personas destinatarias deberán cumplir las siguientes responsabilidades específicas según el servicio recibido:

a) En el caso del SAD:

1. Suministrar al personal auxiliar domiciliario todos los materiales y productos necesarios para la realización de las tareas previstas, salvo los equipos de protección individual (guantes, mascarillas, batas) que serán aportados por la persona auxiliar.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



2. Estar presentes en el domicilio durante la prestación del servicio.
 3. Cumplir con los compromisos establecidos en el Programa Individual de Atención o proyecto de intervención, evitando exigir tareas o actividades no contempladas. No se podrá intercambiar el tiempo asignado a una tarea por la realización de otra, aunque ambas estén incluidas en el catálogo de prestaciones.
- b) En el caso de los servicios MAC y SAD: comunicar al Ayuntamiento de València cualquier cambio en la dieta, aportando el correspondiente informe médico que lo justifique.
- c) En el caso de STAM y SAD social, cuando se perciban servicios equivalentes por dependencia:
1. Aceptar el cambio de STAM por el servicio de Teleasistencia de dependencia, cuando proceda.
 2. Aceptar el cambio de SAD social a SAD de dependencia o a la prestación vinculada a SAD, conforme a la resolución administrativa correspondiente.
- d) Sistemas de grabación en el domicilio: solicitar autorización a la empresa prestadora del servicio de la existencia de sistemas de grabación de imagen y sonido en la casa, garantizando en todo momento el respeto a los derechos de imagen y privacidad del personal profesional que acceda al hogar.
- e) En el caso del servicio de MAC,
1. Será obligatorio permitir la entrada de la persona repartidora al domicilio con el fin de depositar el menú en el frigorífico, efectuar el fichaje mediante código QR ubicado en el mismo y mantener una breve interacción con las personas destinatarias del servicio. También se deberá permitir la entrada del resto de profesionales acreditados del MAC para el ejercicio de sus funciones.
 2. Abonar la cantidad en concepto de participación en el coste del servicio, en su caso, fijada en la resolución de concesión del servicio.

Artículo 9. Régimen de compatibilidades

1.- Los distintos servicios incluidos en el SPAP municipal serán compatibles entre sí, permitiendo su disfrute simultáneo por parte de las personas destinatarias, siempre que así lo determine la valoración técnica y se ajusten a las necesidades individuales. Respecto al resto de recursos del sistema público de servicios sociales se tomará como referencia la normativa reguladora del Sistema de atención a la dependencia (en adelante SAAD).

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



- 2.- En relación con otros recursos del sistema público de servicios sociales, y en particular con los servicios y prestaciones del SAAD, se estará a lo dispuesto en la normativa reguladora específica de dicho sistema para determinar la compatibilidad o incompatibilidad de prestaciones.
- 3.- Cuando una persona haya tramitado la solicitud del SAD de dependencia o de la Prestación Vinculada al Servicio (PVS) de SAD, y solicite el acceso al SAD Social municipal, podrá percibir este último de manera transitoria hasta que se resuelva y se haga efectiva la concesión del recurso de dependencia correspondiente.
- 4.- En el supuesto de que en una misma unidad de convivencia exista una persona que ya sea beneficiaria del SAD de dependencia o de la PVS de SAD, podrá solicitarse el SAD Social de aseo personal para aquellas personas de la unidad de convivencia que cumpla los requisitos establecidos en la presente Ordenanza.
- 5.- El SAD Social es compatible con la plaza en centro de atención diurna o con la prestación vinculada al servicio de centro de atención diurna, con independencia del grado de dependencia reconocido, permitiéndose la realización de tareas del SAD hasta un máximo de 22 horas mensuales. En el caso del SAD de dependencia, la compatibilidad con el centro de día o con la PVS de centro de día y servicio de prevención y promoción vendrá determinada por la normativa reguladora aplicable en esta materia.
- 6.- Cuando a una persona titular del STAM se le conceda la teleasistencia de dependencia, las demás personas no dependientes de la unidad de convivencia que cumplan los requisitos establecidos en esta Ordenanza podrán continuar recibiendo el servicio municipal de teleasistencia.
- 7.- En todo caso, la compatibilidad de servicios estará sujeta a la valoración técnica individualizada y a la disponibilidad de recursos, garantizando la adecuada atención a las necesidades de las personas destinatarias y evitando duplicidades en la prestación de servicios.

Artículo 10. Incompatibilidades

- 1.- Los servicios municipales del SPAP se ofrecen con carácter subsidiario, lo que implica que serán incompatibles con la percepción de cualquier otro recurso de naturaleza equivalente cuando ya exista cobertura por parte de otras administraciones públicas.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



2.-Los tres servicios del SPAP serán incompatibles en los siguientes supuestos:

- a) Con el ingreso residencial permanente.
- b) Con la percepción del mismo servicio a través de cualquier otro organismo o entidad pública.

3.- La prestación del SAD social será incompatible, además, con:

- a) La percepción efectiva de prestaciones económicas para cuidados en el entorno familiar o para la contratación de asistente personal, conforme a la normativa de dependencia.
- b) La contratación o percepción de un servicio privado cuando las funciones de dicho servicio tengan el mismo objeto que el servicio municipal.

4.- La prestación del SAD de dependencia será incompatible con aquellos recursos que se determinen en su normativa específica de aplicación excepto en los casos de necesidad de una segunda persona auxiliar para realizar las atenciones personales que se compatibilizará con el SAD social en el tiempo imprescindible de solapamiento de atenciones.

5.- La prestación del MAC será incompatible con la asistencia a un centro de día en aquellos días en que la persona beneficiaria reciba la comida de mediodía en dicho centro.

6.- En todos los casos, la concurrencia de cualquier causa de incompatibilidad determinará la extinción de la prestación del servicio municipal, previa resolución motivada.

Artículo 11. Modelo metodológico

1.- La atención en el SPAP se fundamenta en los siguientes principios metodológicos de intervención profesional:

- a) Atención Integral Centrada en la Persona (AICP): prestación personalizada, adaptada a las necesidades, expectativas y momento vital de cada persona, fomentando su autonomía, capacidades y participación.
- b) Enfoque holístico: aplicación de una metodología sistémica que considera la trayectoria vital, el entorno familiar y el contexto social de la persona, actuando siempre con respeto a su voluntad, vínculos y arraigo.

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



- c) Autonomía y desarrollo personal: Mantenimiento, rehabilitación o potenciación de la capacidad de las personas para vivir de forma independiente y desarrollar su propio proyecto vital.
- d) Unidad de acción: Coordinación de la intervención profesional, evitando duplicidades mediante la existencia de figuras de referencia y el uso de herramientas técnicas comunes.
- e) Intervención mínima: Actuación no invasiva, limitada a lo estrictamente necesario y durante el menor tiempo posible, respetando la autonomía personal y evitando la sobreprotección.
- f) Intervención preventiva, proactiva y emancipadora: Fomento de la corresponsabilidad, la prevención y el fortalecimiento de la autonomía y la toma de decisiones, evitando la generación de dependencia.
- g) Relación empática y respetuosa: atención profesional basada en la escucha activa, la empatía y el respeto a la dignidad y libertad de las personas.
- h) Enfoque interdisciplinar e integral: Realización de la intervención en equipo y en red, tanto individual como comunitaria, procurando la máxima coordinación con otros sistemas de protección social, especialmente el sistema sanitario.
- i) Planificación y evaluación: utilización de herramientas técnicas actualizadas que permitan planificar, evaluar y establecer estándares objetivos que aseguren la calidad y profesionalidad en la implantación y desarrollo de los servicios.

2.- La implementación de este modelo metodológico se realiza mediante una valoración multidimensional de las características de las personas destinatarias y su entorno. Esta valoración es efectuada por profesionales de las empresas prestatarias del servicio en el domicilio de las personas destinatarias, previa concertación de cita y con motivo de una próxima alta en el servicio.

3.- La valoración multidimensional tiene como objetivo determinar el nivel de riesgo social de las personas destinatarias y comprende el análisis de las siguientes áreas:

- a) Valoración social: Análisis de la calidad de las relaciones de la persona con su entorno familiar, social y comunitario, así como la adecuación del hogar y los apoyos disponibles.
- b) Valoración funcional: Evaluación del grado de capacidad y autonomía para realizar las actividades básicas de la vida diaria (ABVD) y mantener la independencia en el entorno.

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



c) Valoración cognitiva: Estudio del nivel psicológico de la persona en relación con su capacidad para desenvolverse de manera autónoma y eficaz en la vida cotidiana, considerando la existencia de problemas de salud mental, deterioro cognitivo, demencias y la adecuada gestión de la medicación.

4.- Los niveles de riesgo social que pueden determinarse tras la valoración son: leve, moderado y severo, definidos de la siguiente manera:

a) Nivel de riesgo severo:

1. Personas que viven solas y no salen habitualmente de su domicilio.
2. Situaciones complejas de vulnerabilidad, aislamiento, violencia, abuso, negligencia, intentos autolíticos, sospecha de conducta suicida o problema de salud mental grave.
3. Personas con diagnóstico de desamparo o riesgo.
4. Patologías de extrema gravedad que reducen significativamente la esperanza de vida.
5. Discapacidad igual o superior al 65%, dependencia grado 2 o 3, incapacidad absoluta o gran invalidez.
6. Puntuación en el índice de Barthel entre 0 y 35 puntos.
7. Puntuación en el test de Pfeiffer entre 8 y 10 errores.

b) Nivel de riesgo moderado:

1. Personas que viven solas, salen habitualmente, pero no cuentan con ayuda en caso de necesidad.
2. Personas que conviven con otras, pero sin apoyo disponible cuando se necesita.
3. Discapacidad entre el 33% y el 64%, dependencia grado 1 o incapacidad total.
4. Puntuación en el índice de Barthel entre 40 y 55 puntos.
5. Puntuación en el test de Pfeiffer entre 5 y 7 errores.

c) Nivel de riesgo leve:

1. Personas que viven solas, salen habitualmente y tienen a quién acudir si precisan ayuda.
2. Personas que viven acompañadas y disponen de ayuda cuando la precisan.
3. Puntuación en el índice de Barthel entre 60 y 100 puntos.
4. Puntuación en el test de Pfeiffer entre 0 y 4 errores.

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



5.- Una persona puede presentar diferentes niveles de riesgo social en cada una de las áreas valoradas (social, cognitiva, funcional). Estos niveles determinarán la intensidad y frecuencia de las intervenciones, como llamadas de seguimiento, visitas domiciliarias e inclusión en los distintos programas de atención integral.

Artículo 12. Plan de intervención personalizado.

1.- Tras la realización de la valoración multidimensional, se elaborará un Plan de Intervención Personalizado (PIP) en el marco del SPAP. Este plan será desarrollado por la empresa prestataria del servicio, con la participación activa de la persona destinataria, sus familiares y/o cuidadores no profesionales, y en coordinación con el personal técnico de los CMSS.

2.- El PIP tiene como objetivo definir los objetivos específicos de la intervención, las tareas asignadas a cada profesional, los recursos y apoyos necesarios, así como los mecanismos de coordinación y seguimiento en función del nivel de riesgo social identificado en la valoración.

3.- La revisión y actualización del PIP se realizará en la visita anual de seguimiento, o cuando se produzcan cambios significativos en la situación de la persona usuaria o en su entorno, garantizando la adaptación continua de la intervención a las necesidades detectadas.

4.- El nivel de riesgo social asignado en cada área valorada (social, cognitiva, funcional) determinará la intensidad y frecuencia de las intervenciones, así como la inclusión en los distintos programas complementarios del SPAP del capítulo IV de esta ordenanza.

5.- Las actuaciones mínimas a realizar, en función del nivel de riesgo social detectado, serán las siguientes:

Tipo de riesgo social	Llamadas telefónicas (STAM)	Llamadas telefónicas (MAC, SAD)	Visitas domiciliarias (STAM, MAC, SAD)
Severo	2 llamadas de seguimiento semanales, una de ellas en fin de semana	1 llamada de seguimiento mensual	3 visitas domiciliarias anuales
Moderado	1 llamada semanal		2 visitas domiciliarias anuales
Leve	1 llamada cada 15 días		1 visita domiciliaria anual

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



Artículo 13. Atención del Servicio

- 1.- La atención del servicio se refiere al tiempo efectivo dedicado directamente a las personas destinatarias en la realización de las tareas y actividades previstas en el marco de la prestación de los servicios del SPAP.
- 2.- La gestión de los servicios del SPAP se realiza de forma indirecta, de acuerdo con lo estipulado en la normativa de contratación del sector público.
- 3.- El servicio se prestará, con carácter general, en el domicilio habitual y efectivo de las personas destinatarias, siempre dentro del término municipal de València. Excepcionalmente, se contemplan las siguientes situaciones:
 - a) En términos generales, si las personas destinatarias cambian de domicilio dentro del municipio, el servicio podrá continuar prestándose en la nueva residencia, previa comunicación y actualización de datos, siempre que sigan cumpliendo los requisitos.
 - b) En el caso del MAC, la entrega de comidas podrá realizarse en un domicilio alternativo próximo dentro del municipio, cuando así lo requieran las circunstancias de las personas destinatarias.
- 4.- En todos los domicilios donde se preste el servicio se instalará un código QR o sistema equivalente, con el fin de garantizar el control y la correcta prestación del servicio. Esta medida no será de aplicación al Servicio de Teleasistencia Avanzada Municipal (STAM). Excepcionalmente, en aquellos casos en los que no exista cobertura suficiente para registrar el fichaje, la empresa prestataria deberá proporcionar un sistema alternativo de verificación que garantice la trazabilidad y el control del servicio.

Artículo 14. Atención interdisciplinar por equipo de profesionales

- 1.- Los SPAP se desarrollan a través de los equipos profesionales de los CMSS y, según el servicio prestado, cuentan con el apoyo de especialistas en las empresas prestatarias de los servicios del SPAP, pertenecientes al ámbito social y sanitario que complementan y refuerzan la atención proporcionada. La diversidad de disciplinas profesionales responde a la necesidad de garantizar una atención domiciliaria eficaz, integral y personalizada, asegurando que cada necesidad de las personas destinatarias sea atendida por personal con la cualificación adecuada.

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



Artículo 15. Financiación

1. El Ayuntamiento de València asignará la financiación necesaria para la prestación de los servicios del SPAP, conforme a la propuesta realizada por el Servicio de Atención Primaria y dentro de los límites establecidos por los presupuestos municipales anuales aprobados para cada ejercicio.
- 2.- La dotación presupuestaria asignada podrá incrementarse en caso de que se produzcan modificaciones contractuales previstas en los pliegos reguladores de la contratación, siempre que exista disponibilidad presupuestaria suficiente por parte del Ayuntamiento.

Artículo 16. Régimen jurídico.

- 1.- Los requisitos, condiciones y procedimientos para el acceso, prestación y seguimiento de los servicios del SPAP se regirán por lo dispuesto en la presente Ordenanza y en la normativa específica vigente que resulte de aplicación en materia de servicios sociales y atención a la dependencia.
- 2.- En aquellos aspectos procedimentales no regulados expresamente por esta Ordenanza, se aplicará supletoriamente la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como cualquier otra disposición general que resulte aplicable en materia de procedimiento administrativo.
- 3.- La interpretación y aplicación de la presente Ordenanza se realizará conforme a los principios de igualdad, equidad, accesibilidad universal, calidad y respeto a los derechos fundamentales de las personas destinatarias.

TÍTULO PRIMERO. Reconocimiento del derecho

Artículo 17. Solicitud

- 1.- La información sobre los servicios del SPAP se realizará a través del Servicio de Atención Primaria, conforme al marco jurídico establecido en la Ley 3/2019, de 18 de febrero. El Ayuntamiento garantizará la accesibilidad de los procedimientos de solicitud, facilitando la atención presencial, telefónica y telemática, y prestando apoyo a las personas que lo requieran para la correcta cumplimentación de los trámites.

2.- El procedimiento de solicitud variará en función del tipo de servicio:

- a) Para el SAD Social, el STAM y el MAC, la solicitud deberá formalizarse mediante el modelo normalizado disponible en los Servicios de Atención Primaria y en la sede electrónica del

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



Ayuntamiento de València. La solicitud deberá estar debidamente cumplimentada y firmada, incluyendo la autorización para el tratamiento de datos personales de todos los miembros de la unidad de convivencia mayores de 16 años. El impreso permitirá solicitar uno o varios servicios del SPAP de forma simultánea.

b) Para el SAD de dependencia, la solicitud deberá presentarse mediante el formulario específico de la Conselleria competente para el reconocimiento de la situación de dependencia, conforme a la normativa autonómica aplicable.

c) En el caso del MAC, la solicitud se formula para toda la unidad de convivencia como potencial destinataria del servicio. Únicamente cuando alguno de sus miembros no desee recibirla, deberá justificarse expresamente en el apartado de circunstancias sociofamiliares, a fin de garantizar que dicha persona tenga igualmente cubierta su necesidad de alimentación.

3.- La presentación de la solicitud implicará la aceptación de las condiciones de acceso y de prestación del servicio, así como el compromiso de colaboración y veracidad en la información aportada.

Artículo 18. Lugar de presentación

1.- Las solicitudes para acceder a los servicios del SPAP podrán presentarse en el registro auxiliar de entrada de los CMSS. No obstante, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, las solicitudes también podrán presentarse en cualquier otro registro habilitado conforme a la normativa vigente. Asimismo, se admite la presentación telemática a través de la sede electrónica de la página web del Ayuntamiento de València (www.valencia.es).

2.- La presentación de la solicitud implica la aceptación expresa de las condiciones, requisitos, derechos y deberes establecidos en la presente ordenanza y normativa reguladora de la dependencia vigente.

Artículo 19. Plazo de presentación

1.- Las solicitudes para acceder a cualquiera de los servicios del SPAP podrán presentarse en cualquier momento del año.

Artículo 20. Documentación

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



1.- Para la tramitación del expediente de acceso a cualquiera de los servicios del SPAP, las personas destinatarias deberán aportar la siguiente documentación:

a) *Documentación básica:*

1. Solicitud oficial del Servicio de Promoción de la Autonomía Personal, debidamente cumplimentada y firmada.
2. En el caso del SAD social de infancia y familia, la solicitud deberá ser presentada y firmada por uno de los progenitores, tutor o representante legal.
3. Documento de identificación personal (DNI, NIE, tarjeta de residencia o pasaporte) de la persona titular y de las personas destinatarias mayores de 14 años. Para menores de 14 años que no dispongan de documento identificativo, se admitirá el libro de familia, certificado del registro civil o partida de nacimiento.

b) *Situación familiar:*

1. Unión de hecho regularizada: inscripción en el registro de parejas de hecho. En caso de separación, acreditación de la cancelación de la inscripción.
2. Pareja no formalizada: declaración de esta situación o su ruptura en el apartado de la solicitud declaración de circunstancias sociofamiliares de la solicitud.
3. Separación o divorcio: demanda, resolución judicial o solicitud de abogacía de oficio, convenio regulador, y certificado bancario de pensiones. En caso de impago, demanda de ejecución, declaración responsable o solicitud de justicia gratuita.
4. Acogimiento o adopción: documento acreditativo de guarda, custodia o tutela legal.
5. Violencia de género: acreditación conforme el artículo 23 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género y violencias sexuales según la Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual.

c) *Acreditación de residencia:*

1. En caso de no estar empadronada la persona solicitante, se podrá justificar la residencia efectiva mediante alguno de estos documentos:
 - a. Tarjeta SIP o informe médico del centro de salud en València.
 - b. DARDE actualizado con domicilio en la ciudad de València.
 - c. Certificado de escolaridad de menores en centro escolar de València.
 - d. Contrato de alquiler, facturas de suministros u otros documentos que acrediten la residencia.
 - e. Informe técnico de los servicios sociales si no se puede acreditar de otra forma.
2. Si existen personas empadronadas en el domicilio que no residen en él, esta circunstancia deberá constar en el apartado de circunstancias sociofamiliares de la solicitud.

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



3. En el supuesto de que algún miembro de la unidad de convivencia se encuentre residiendo en un centro residencial, deberá aportar:

- a. Autorización firmada para el acceso a sus datos como miembro de la unidad de convivencia.
- b. Resolución del PIA en caso de que la plaza residencial haya sido concedida por dependencia, o, en su defecto, resolución de la Conselleria donde conste el coste de la plaza.
- c. Contrato formalizado con la residencia en el que figure expresamente el precio de la plaza junto con las dos últimas facturas emitidas por la residencia.

d) Situación laboral: solo en el caso del requisito 2.b.1.1.

1. Trabajo por cuenta propia: última declaración vencida de IRPF (modelos 130 o 131). En caso de exención o alta reciente, declaración responsable de ingresos de los dos últimos meses. Justificante de cese de actividad, si procede.
2. Trabajo por cuenta ajena: contrato de trabajo (si la antigüedad es inferior a un año) y las dos últimas nóminas.
3. Actividad no reglada: cumplimentación del apartado de declaración responsable de ingresos en la solicitud.
4. Incapacidad temporal laboral: documento acreditativo de los pagos emitido por la Seguridad Social, Mutua o empresa.

e) Ingresos:

1. Pensión procedente de un organismo extranjero: justificante bancario y cumplimentación del apartado correspondiente en la solicitud.
2. En caso de estar obligado a presentar la declaración de IRPF y no haberlo hecho, certificado de imputaciones de la Agencia Tributaria.

f) Salud y dependencia:

1. Informe médico de prestaciones sociales, en el que será preceptivo indicar la dieta, alergias e intolerancias si la solicitud es para los servicios MAC o SAD.
2. En caso de aseguradora distinta a la Seguridad Social, copia de la tarjeta sanitaria e informe médico.
3. Para personas de 18 a 59 años (o emancipadas desde los 16 años) con dependencia funcional, psíquica, neurológica o social: informe médico que justifique la situación sobrevenida.
4. Para personas con enfermedades contagiosas, trastornos mentales graves o adicciones, será necesario un informe clínico que acredite la estabilización de la situación.

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



5. Justificante de haber solicitado el reconocimiento de dependencia en los casos del supuesto del artículo 6.2.g).

2.- La solicitud normalizada del Servicio de Promoción de la Autonomía Personal (SPAP) incluye, salvo oposición expresa de la persona interesada, la autorización para que el Ayuntamiento de València consulte directamente los datos personales necesarios en poder de otras administraciones públicas. Este mecanismo tiene como finalidad agilizar la tramitación del expediente, evitando la aportación de documentos y trámites adicionales a la persona solicitante. En virtud de lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y en la Ley General Tributaria, esta autorización permite el acceso a la siguiente información:

1. Certificados de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria (AEAT) relativos al Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF) y pensiones públicas exentas.
2. Informe de vida laboral emitido por la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS).
3. Prestaciones reconocidas por el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) y el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE).
4. Datos de empadronamiento en el Padrón Municipal.
5. Información sobre el grado de discapacidad, la Renta Valenciana de Inclusión y la situación de dependencia, proporcionada por la Conselleria competente.

La autorización para la consulta de datos podrá ser revocada en cualquier momento por la persona interesada.

3.- En caso de que la persona solicitante no autorice el acceso a sus datos por parte del Ayuntamiento, deberá aportar, además de la documentación general indicada en el apartado 1 de este artículo, la siguiente documentación adicional:

- a) Declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF) correspondiente al periodo impositivo anterior, tanto de la persona solicitante como de los miembros de la unidad de convivencia en edad laboral.
- b) Certificado de pensiones públicas exentas emitido por la Agencia Estatal de la Administración Tributaria (AEATTPE).
- c) Certificado de vida laboral emitido por la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS).
- d) Para personas pensionistas, certificado del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS).
- e) En caso de ser perceptor de pensión no contributiva, certificado expedido por la Conselleria competente.
- f) Para personas en situación de desempleo, certificado expedido por el Servicio Valenciano de Empleo y Formación (SEPE).
- g) Documento oficial acreditativo del grado de discapacidad, en caso de tenerlo reconocido.

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



h) Resolución acreditativa del reconocimiento de la situación de dependencia, en caso de tenerla reconocida y resolución PIA, en su caso.

i) Justificante de reconocimiento del derecho a la Renta Valenciana de Inclusión o al Ingreso Mínimo Vital, en caso de ser perceptor/a.

j) Certificado de empadronamiento de la unidad de convivencia.

j) Justificante de haber solicitado el reconocimiento de dependencia en los casos del supuesto del artículo 6.2.g).

4.- Para la tramitación del SAD será necesaria la cumplimentación del anexo 1 de la instancia.

5.- Para la tramitación del STAM será necesaria la cumplimentación del anexo 2 de la instancia.

6.- Para la tramitación del MAC se requerirá la cumplimentación del anexo 3 de la instancia.

7. En el caso del SAD de dependencia, la documentación necesaria será la determinada por la normativa específica reguladora del sistema de dependencia.

Artículo 21. Instrucción del expediente

1.- En cualquier fase de la tramitación de los expedientes relativos a los servicios del SPAP, se llevarán a cabo todas las actuaciones necesarias para determinar, conocer y comprobar los datos y circunstancias relevantes para la resolución del expediente.

2.- A partir de la documentación aportada y de las obligaciones derivadas de la solicitud, podrán recabarse informes de los organismos, entidades o servicios que se consideren oportunos para una adecuada valoración de la situación.

3.- Se efectuarán las verificaciones y comprobaciones necesarias para asegurar la exactitud, veracidad y actualización de toda la información presentada en el expediente, incluyendo, en su caso, la consulta a bases de datos de otras administraciones públicas, siempre conforme a la normativa de protección de datos personales.

4.- La instrucción del expediente podrá incluir la solicitud de documentación adicional, la realización de entrevistas, visitas domiciliarias u otras actuaciones que resulten pertinentes para una correcta valoración y para garantizar la adecuada protección de los derechos de las personas destinatarias. En el caso del SAD social, la visita domiciliaria por parte del personal profesional trabajador social será imprescindible para la elaboración de los informes necesarios para la tramitación del alta.

Artículo 22. Valoración del expediente

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



1.- La valoración del expediente será realizada por el personal técnico de los Servicios de Atención Primaria, que evaluará el cumplimiento de los requisitos de acceso y la necesidad de atención de la persona solicitante y, en su caso, de su unidad de convivencia. Para ello, se tendrán en cuenta los datos consignados en la solicitud, la documentación aportada, las entrevistas personales, las visitas domiciliarias y los instrumentos de baremación previstos en los Anexos 1, 2 y 3 de esta ordenanza. El informe resultante contendrá la propuesta de concesión o la denegación del servicio, indicando en este último caso los motivos que la justifican.

2.- En el caso del SAD social, además, la persona trabajadora social elaborará un proyecto de intervención tras la visita domiciliaria, en el que se realizará el diagnóstico de la situación y se formulará la propuesta correspondiente.

3.- La Sección de Promoción de la Autonomía (SPA) será la responsable de validar la documentación del expediente antes de su inclusión en la propuesta de resolución, ya sea esta aprobatoria, denegatoria o de archivo.

4.- En el caso del SAD de dependencia, la valoración del expediente se realizará mediante la emisión del informe de entorno o informe técnico, junto con la valoración del grado de dependencia, conforme a la normativa específica aplicable.

Artículo 23. Valoración de la capacidad económica de las personas destinatarias del Servicio.

1.- Para acceder a los servicios del SPAP, se establece un límite de renta. La valoración de la capacidad económica de la unidad de convivencia se realizará sumando la totalidad de los ingresos de todos sus integrantes en el momento de la tramitación del expediente, debiendo ajustarse al umbral económico definido en los requisitos de acceso de esta ordenanza.

2.- A efectos de esta valoración, se considerarán como renta personal todos los ingresos derivados de las siguientes fuentes:

a) Rendimientos del trabajo: Ingresos netos procedentes de trabajo, pensiones y prestaciones de previsión social, incluidas las pagas extraordinarias y las pensiones percibidas del extranjero.

b) Rendimientos del capital: Ingresos obtenidos del capital mobiliario e inmobiliario.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



c) Actividades económicas: Ingresos procedentes de cualquier actividad económica desarrollada por los miembros de la unidad de convivencia.

d) Ganancias y pérdidas patrimoniales: Variaciones en el valor del patrimonio que generen ganancias o pérdidas, conforme a la normativa fiscal aplicable.

3.- Para la determinación de la renta personal, se aplicarán las siguientes reglas:

- a) No se computarán las cuantías percibidas en concepto de prestaciones por hijo/a a cargo.
- b) Se excluirán los complementos de tercera persona de las prestaciones de la Seguridad Social, tanto en su modalidad contributiva como no contributiva.
- c) No se computarán las prestaciones económicas reconocidas al amparo de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, percibidas por las personas destinatarias del servicio.
- d) Las cantidades percibidas mensualmente por haber realizado una hipoteca inversa no se consideran ingresos a efectos de la valoración de la capacidad económica porque suponen un anticipo o disposición de un bien ya existente.
- e) En caso de que la persona solicitante o algún miembro de la unidad de convivencia abone pensiones compensatorias o anualidades por alimentos, la cuantía abonada se restará del total de ingresos. Si se es beneficiario/a de dichas pensiones o anualidades, se sumarán como ingreso.
- f) En el supuesto de que algún miembro de la unidad de convivencia se encuentre ingresado en una residencia, el coste del pago de la plaza residencial que abone la persona ingresada se deducirá de la valoración de la capacidad económica.

Artículo 24. Acceso al Servicio de Promoción de la Autonomía Personal

1.- El acceso a los servicios del SPAP podrá realizarse a través de dos vías principales:

- a) Acceso ordinario: cada solicitud tramitada por los Servicios de Atención Primaria se concede cuando las personas destinatarias cumplen los requisitos establecidos y su solicitud es considerada técnicamente adecuada, siendo validada por la SPA. La concesión está sujeta a la disponibilidad de recursos y a la valoración individualizada de la situación de la persona o unidad de convivencia.

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



- b) Acceso directo: aplicable solo al SAD de dependencia. Se activa con la aprobación del Programa Individual de Atención (PIA) y el reconocimiento de la situación de dependencia mediante resolución de la Conselleria competente en materia de servicios sociales.

2.- El Ayuntamiento garantizará la coordinación entre ambas vías de acceso para evitar duplicidades y asegurar la continuidad de la atención a las personas destinatarias.

Artículo 25. Acceso en situaciones de urgencia

1.- Se entiende por urgencia social aquellos casos de gravedad excepcional derivados de situaciones de vulnerabilidad, desprotección, desamparo o riesgo grave para la salud o la seguridad de la persona o de su unidad de convivencia, que exijan una intervención rápida, ágil y prioritaria de los servicios sociales para evitar el agravamiento de la situación. Los criterios específicos para considerar una situación de urgencia social incluyen, entre otros:

- a) Situaciones de desprotección social (abandono, desamparo, exclusión social).
- b) Riesgo grave e inminente para la seguridad física o psíquica de la persona o de sus convivientes, derivado de enfermedad, situaciones sobrevenidas de dependencia funcional, psíquica, neurológica o social u otras circunstancias.
- c) Situaciones de violencia de género.
- d) Situaciones de maltrato físico y/o psíquico.
- e) Existencia de dos personas en situación de gran dependencia o dependencia severa en la misma unidad de convivencia.
- f) Patología clínica en fase terminal (la edad avanzada, por sí sola, no se considera criterio de fase terminal).
- g) Personas afectadas por esclerosis lateral amiotrófica (ELA).
- h) Situaciones complejas como intentos autolíticos, sospecha de conducta suicida o problemáticas graves de salud mental, teniendo en cuenta lo estipulado en el artículo 6.2.f) de esta ordenanza.

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



3.- Las actuaciones ante situaciones de urgencias tendrán carácter prioritario y podrán autorizarse de manera excepcional sin el cumplimiento íntegro de los requisitos ordinarios, siempre que la intervención esté debidamente justificada y motivada en el informe técnico y en el baremo correspondiente y que exista disponibilidad presupuestaria.

4.- La valoración inicial de la urgencia corresponderá al equipo técnico de los Servicios Sociales municipales, que elaborará una valoración técnica describiendo las circunstancias específicas y remitirá la documentación disponible a la SPA.

5.- La SPA revisará la documentación y confirmará la valoración, emitiendo una comunicación de alta provisional que se comunicará al CMSS y a la empresa prestataria. El inicio del servicio deberá efectuarse en un plazo máximo de 48 horas desde la comunicación a la empresa.

6.- Si el expediente está completo, se emitirá la resolución de concesión por urgencia en el plazo máximo de dos meses. En caso contrario, la persona solicitante deberá aportar la documentación pendiente en el mismo plazo máximo de dos meses, siendo requerida para su aportación en un plazo adicional de diez días hábiles, con carácter previo a la suspensión del servicio. Si no se presenta la documentación requerida, se dictará resolución de baja definitiva.

7.- En el caso del SAD de dependencia, el procedimiento de urgencia se regula según la normativa específica reguladora del reconocimiento de dependencia.

Artículo 26. Resolución

1.- La propuesta de prestación de los servicios del SPAP se formalizará mediante resolución de la Alcaldía del Ayuntamiento de València, o concejalía en quien delegue, salvo en el caso del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) de dependencia, cuya resolución corresponde a la Dirección General competente en materia de dependencia.

2.- La resolución pone fin al procedimiento administrativo y deberá ser notificada por escrito a la persona solicitante, indicando expresamente el sentido de la misma, que podrá ser de concesión, denegación, baja definitiva o archivo del servicio.

3.- El plazo máximo para dictar y notificar la resolución será de seis meses, contados desde la fecha de entrada de la solicitud en cualquiera de los registros habilitados, conforme a lo dispuesto en la Ley

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Este plazo podrá interrumpirse en caso de que el procedimiento se paralice por causa imputable a la persona solicitante, de acuerdo con lo previsto en el artículo 21 de la citada Ley.

4.- Si transcurrido el plazo máximo establecido, la administración no hubiera dictado y notificado resolución expresa, la solicitud de reconocimiento del servicio y el derecho a las prestaciones se entenderán estimados por silencio administrativo positivo, siempre que se cumplan los requisitos.

Artículo 27. Motivos de terminación del procedimiento

1.- El procedimiento para el acceso a los servicios del SPAP podrá finalizar por los siguientes motivos, procediéndose a su archivo, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y siempre previa tramitación del correspondiente trámite de audiencia, por:

- a) Desistimiento por incumplimiento: se entenderá que la persona solicitante desiste de su solicitud si no comparece, o no aporta la documentación requerida en la presente Ordenanza en el plazo de diez días hábiles tras el requerimiento efectuado por la administración.
- b) Renuncia al derecho: El procedimiento finalizará por la renuncia expresa de la persona solicitante a su derecho. Dicha renuncia se formalizará mediante un documento debidamente motivado, que será incorporado al expediente.
- c) Imposibilidad material de continuación: el procedimiento concluirá cuando existan causas sobrevenidas que hagan imposible su continuación, imposibilitando el alta de la persona solicitante.

2.- En todos los casos, la terminación del procedimiento será notificada a la persona interesada, indicando los motivos y los recursos que, en su caso, procedan.

Artículo 28. Motivos de denegación

1.- Serán causas de denegación de la solicitud de acceso a los servicios del Servicio de Promoción de la Autonomía Personal (SPAP) las siguientes:

- a) Que la persona solicitante y/o su unidad de convivencia no cumplan los requisitos de acceso establecidos en la presente Ordenanza.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



- b) Que las personas destinatarias se encuentren en alguno de los supuestos de incompatibilidad previstos en el artículo 10 de esta Ordenanza.
- c) Que las personas destinatarias no acepten las condiciones de prestación del servicio.
- d) Que se haya proporcionado información falsa, inexacta o se haya obstaculizado la obtención de datos necesarios para la correcta valoración y prestación del servicio.
- e) Que, tras la valoración técnica, se determine que la solicitud no cumple los criterios de concesión porque el servicio no resulta adecuado para la problemática planteada.
- f) Denegación específica para el STAM: dado que el uso del sistema de STAM requiere un nivel mínimo de comprensión y discernimiento para su correcto funcionamiento, serán denegadas aquellas solicitudes de personas que, debido a problemas de salud, no puedan hacer un uso adecuado del servicio. Esto incluye, entre otros, casos de deterioro cognitivo moderado y severo, enfermedades mentales u otras circunstancias siempre que dificulten o imposibilite la utilización segura y eficaz del sistema de teleasistencia.
- g) Denegación específica para el MAC: no podrán ser personas destinatarias del MAC aquellas que presenten alergias alimentarias o patologías de salud cuya atención dietética no pueda ser cubierta mediante los menús específicos previstos en el servicio municipal. En estos casos, la imposibilidad de garantizar la seguridad alimentaria y la adecuación nutricional será causa de denegación de la solicitud.

2.- La denegación de la solicitud será notificada por escrito a la persona interesada, indicando de forma clara y motivada los motivos que la fundamentan y, en su caso, las vías para subsanar o recurrir la decisión conforme a la normativa vigente.

Artículo 29. Lista de espera

1.- Las solicitudes que reúnan los requisitos establecidos pero que, en el momento de su aprobación, no puedan ejecutarse por falta de disponibilidad presupuestaria, se considerarán concedidas y serán incorporadas a una lista de espera.

2.- La lista de espera se ordenará conforme a criterios de prioridad técnica y social, de mayor a menor puntuación, atendiendo a los siguientes criterios:

- a) Puntuación del baremo: tendrán carácter preferente los casos de urgencia social, según determinación del equipo profesional de los Servicios de Atención Primaria. En caso de empate

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



en la puntuación, se dará prioridad a la persona con menor red de apoyo social y familiar. Si persiste la igualdad, se priorizarán aquellas con menores recursos económicos.

b) En el caso del SAD social, se dará prioridad a las actuaciones de atención personal frente a las de carácter doméstico y en caso de empate en la puntuación se seguirá lo previsto en el apartado a) anterior.

c) En el caso del SAD de dependencia, la ordenación se realizará conforme al grado de dependencia reconocido a la persona solicitante, priorizando, las urgencias y los grados de dependencia más elevados.

3.- La inclusión en la lista de espera será notificada a la persona interesada,

4.- Existe la posibilidad de actualizar la posición en la lista de espera cuando se produzcan cambios en las circunstancias personales o familiares, siempre que las personas destinatarias lo comuniquen y aporten la documentación justificativa correspondiente.

5.- La gestión y actualización de la lista de espera corresponderá a la SPA, que revisará periódicamente la disponibilidad de recursos y procederá a la adjudicación de los servicios conforme al orden de prioridad establecido.

Artículo 30- Recursos

1.- Las resoluciones dictadas por el órgano competente del Ayuntamiento de València en relación con los servicios del SPAP ponen fin a la vía administrativa. Contra las mismas podrán interponerse los siguientes recursos, conforme a la normativa vigente:

a) Recurso de reposición: de carácter potestativo, podrá presentarse ante el mismo órgano que dictó la resolución impugnada. El plazo para su interposición será de un mes contado desde el día siguiente a la notificación de la resolución.

b) Recurso contencioso-administrativo: podrá interponerse directamente ante el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo de València. El plazo para su interposición será de dos meses desde el día siguiente a la notificación de la resolución expresa, o de seis meses en el caso de actos presuntos por silencio administrativo.

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



2.- Estos recursos se regirán por lo dispuesto en los artículos 123 y 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y en los artículos 10 y 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

3.- La interposición de estos recursos no excluye la posibilidad de ejercitar cualquier otro recurso o acción que se estime procedente conforme a la legislación aplicable.

Artículo 31.- Protección de datos

1.- La protección y el tratamiento de los datos personales derivados de la gestión de los servicios del SPAP se realizarán conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos personales. En particular, se aplicará lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento General de Protección de Datos – RGPD), así como en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

2.- El Ayuntamiento de València garantizará la confidencialidad, integridad y seguridad de los datos personales de las personas destinatarias, así como el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y oposición, en los términos previstos en la normativa aplicable.

3.- Los datos personales únicamente serán utilizados para los fines directamente relacionados con la gestión, prestación y seguimiento de los servicios del SPAP, y no podrán ser cedidos a terceros salvo en los supuestos legalmente previstos o con el consentimiento expreso de la persona interesada.

Artículo 32.- Alta en el Servicio

El proceso de inicio del servicio de atención se realizará tras la resolución de concesión, siguiendo el procedimiento que se detalla a continuación:

a) *Orden de alta y comunicación*: una vez emitida la resolución de concesión del servicio, se procederá a la orden de alta a las empresas prestatarias para el inicio de la prestación, conforme al siguiente procedimiento:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



1. En el caso del SAD Social, la SPA comunicará la concesión al CMSS correspondiente, el cual trasladará a la empresa prestataria la orden de alta junto con el proyecto de intervención y los informes médicos. Las empresas prestatarias responderán al CMSS y a la SPA la siguiente información: fecha de inicio de la prestación, días de la semana y horarios de atención del servicio concedido.
2. SAD de dependencia: la SPA comunicará al CMSS y a la empresa prestataria la fecha concreta de inicio del servicio.
3. Para el resto de servicios, la SPA comunica directamente los datos de los expedientes concedidos y sus órdenes de altas a las empresas prestatarias correspondientes. Las empresas prestatarias deberán remitir informes semanales a la SPA con la fecha efectiva de inicio de las altas, las bajas y las no altas.

b) *Plazos de inicio de la prestación*: las empresas prestatarias deberán iniciar el servicio dentro de los siguientes plazos:

1. Plazo general: máximo de siete días naturales desde la recepción de la comunicación de alta.
2. Situaciones urgentes: máximo de 48 horas desde la orden de alta urgente.

c) *Visita domiciliaria de preparación del alta*: las empresas prestatarias realizarán una visita domiciliaria previa al inicio del servicio, que incluirá:

1. Contacto telefónico por parte de las coordinadoras con las personas destinatarias para concertar la visita para el alta.
2. Realización de la visita de lunes a viernes, entre las 9:00 y las 20:00 horas, ofreciendo un margen máximo de dos horas para la llegada. En esta visita deberán estar presentes todas las personas que componen la unidad de convivencia.
3. En todos los servicios, la persona coordinadora de la empresa prestataria realizará una visita el día del alta, durante la cual proporcionará a las personas destinatarias los datos de contacto de la entidad responsable y los horarios de atención telefónica al cliente, asegurando que la llamada sea gratuita o de coste local. Asimismo, explicará el funcionamiento del servicio, entregando documentación informativa sobre el mismo, junto con la información relativa a la protección de datos y, en su caso, una copia del documento de cesión de llaves. Se llenarán los Anexos correspondientes con fecha de inicio, entrega de llaves etc. En esta visita también se llevará a cabo una evaluación multidimensional de las personas destinatarias, así como una evaluación inicial de los riesgos para la seguridad y salud tanto de las personas trabajadoras como de las destinatarias en el domicilio familiar, conforme a lo establecido en la presente Ordenanza.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



4. En el caso del SAD: la coordinadora irá acompañada de la persona auxiliar que va a atender el caso y, además, informará y entregará, a las personas destinatarias, un horario con las horas semanales/mensuales concedidas, las tareas asignadas, y las normas generales de funcionamiento del SAD. Si fuera necesario suministrar alguna ayuda técnica, se explicarán las condiciones de cesión y la obligación de devolución al finalizar el servicio. Ese mismo día se producirá el inicio del servicio del SAD.
5. En el caso del STAM: la primera visita será realizada por la Unidad Móvil (UMO) junto con la persona coordinadora, que informará a las personas destinatarias sobre el funcionamiento y características de los terminales y dispositivos instalados. La visita no se considerará finalizada hasta verificar el correcto funcionamiento del sistema, incluyendo la recepción y emisión de llamadas, la activación de pulsadores y la cobertura de comunicación en todo el domicilio, asegurando que la persona usuaria comprende plenamente su manejo. Además, el/la coordinador/ora informará a las personas destinatarias sobre los periféricos del Servicio y los programas integrales de actuación.
6. En el caso del MAC, la primera visita domiciliaria, realizada por la persona repartidora junto con el profesional trabajador social, tiene como finalidad informar a la persona usuaria sobre la identidad del repartidor habitual, el procedimiento de entrega, los días y horarios asignados y los supuestos en los que se facilitará un menú de emergencia. Se explican también las características del menú autorizado y las funciones que realizará el repartidor en cada entrega, así como recomendaciones para la correcta conservación y preparación de los alimentos. En caso de no disponer de nevera o microondas, se procederá a la cesión del equipo necesario, informando de las condiciones de uso y devolución. Durante esta visita se entrega asimismo el cuadrante de menús correspondiente al mes en curso, que será actualizado mensualmente, junto con una guía de buenas prácticas de higiene y manipulación para un adecuado consumo de los menús. Ese mismo día se entregará a la persona usuaria el menú de emergencia, junto con el menú correspondiente a su dieta y patología previsto para esa jornada

d) El alta del servicio se formalizará mediante la suscripción de un documento contractual de conformidad entre la entidad prestataria y las personas destinatarias, en el que ambas partes expresarán su acuerdo con las condiciones de la prestación.

f) Se instalará en el domicilio de las personas destinatarias el código QR o similar soporte para el seguimiento de la prestación del servicio, excepto en el caso del STAM.

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



6. *Causas excepcionales de no inicio:* en el supuesto de que la persona usuaria no firme el documento "Compromiso de la persona usuaria" que figura en el Anexo IV de esta ordenanza, o no pueda iniciarse la prestación del servicio por causas sobrevenidas graves e irreversibles imputables a las personas destinatarias en el plazo de tres meses, la empresa prestataria lo comunicará a la SPA (en el caso de todos los servicios excepto en el SAD Social que lo comunicarán a los CMSS). Con esta información se procederá a iniciar expediente de baja definitiva, conforme al procedimiento establecido en la presente Ordenanza.

Artículo 33- Seguimiento

1.- Una vez iniciada la prestación de los servicios del SPAP, se llevará a cabo un proceso de seguimiento periódico con el objetivo de adaptar los contenidos y la intensidad de la prestación a la situación real y a la evolución de las necesidades de las personas destinatarias, garantizando en todo momento la calidad, eficacia y adecuación del servicio.

2.- El seguimiento será realizado de forma coordinada tanto por el personal profesional municipal como por las y los profesionales de las empresas adjudicatarias, mediante la utilización de diferentes medios, tales como visitas domiciliarias, llamadas telefónicas, entrevistas personales y otros canales de contacto que permitan una valoración continua de la atención prestada.

3.- El proceso de seguimiento, realizado mediante la visita domiciliaria anual, incluirá la revisión periódica del plan de intervención personalizado, la evaluación de la satisfacción de las personas destinatarias y la detección de posibles incidencias o necesidades sobrevenidas, permitiendo la actualización y mejora continua de la intervención.

4.- En caso de que durante el seguimiento se detecte un incumplimiento de las condiciones establecidas en el documento contractual, se entregará a las personas destinatarias el Anexo 8. Compromiso de actuaciones, en el que se detallarán los incumplimientos observados y las medidas correctoras a adoptar. Si dichas actuaciones no se corrigen en el plazo de un mes, se procederá a iniciar el trámite de baja definitiva.

Artículo 34. Modificación del servicio.

1.- Cualquier modificación relevante en la situación personal, familiar o social de la persona destinataria deberá ser comunicada y valorada en el marco del seguimiento del servicio, al CMSS o a la empresa prestataria del servicio. Se entenderá por modificación del servicio cualquier cambio que afecte a los requisitos, intensidad, contenido o modalidad de la prestación inicialmente concedida. El objetivo de

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



dicha modificación es asegurar que el servicio se mantenga permanentemente ajustado a la evolución y necesidades reales de las personas destinatarias con el fin de garantizar la respuesta más adecuada a sus circunstancias de convivencia.

2.- Las modificaciones podrán iniciarse:

- a) A instancia de parte, mediante solicitud formulada por la persona interesada o su representante legal, conforme al modelo establecido en el Anexo 5 de la presente Ordenanza. Dicha solicitud se tramitará del siguiente modo:

1. En los servicios de Teleasistencia Municipal (STAM) y Menjar a Casa (MAC): la solicitud será recogida y gestionada por las empresas prestatarias, que tramitarán los cambios solicitados y los comunicarán a la Sección de Promoción de la Autonomía (SPA) para su valoración y autorización.
2. En el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD), la solicitud se entregará a la empresa prestataria, que la remitirá al Centro Municipal de Servicios Sociales (CMSS) correspondiente para su conocimiento, y este, a su vez, la trasladará a la Sección de Promoción de la Autonomía (SPA) para su autorización, sin perjuicio de que la persona destinataria pueda registrar la solicitud directamente ante el CMSS.

c) De oficio:

1. a propuesta del personal técnico de los Servicios Sociales municipales, cuando se detecten variaciones significativas en la situación que motivó la concesión del servicio.
2. a propuesta de la coordinación de la empresa, mediante documento firmado por las personas destinatarias y previa autorización de la SPA a través de los CMSS.

3.- En el caso del SAD de dependencia para personas con grados 2 y 3, la decisión de incrementar el número de horas de atención será adoptada conforme al criterio técnico de la persona profesional responsable, de acuerdo con la normativa específica aplicable y la valoración de las necesidades de la persona beneficiaria.

4.- En el caso del SAD social, la modificación de las tareas no podrá contravenir lo establecido en el artículo 37.3.3.2 de esta ordenanza.

5.- En el caso de que la persona titular del Servicio se dé de baja, podrá solicitarse un cambio de titular. Para ello, se realizará un ajuste en el Proyecto de intervención, en el caso del SAD, y en el PIP de origen, en su caso.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



Artículo 35. Ausencias domiciliarias

1.- Se consideran ausencias domiciliarias las siguientes situaciones, que pueden producirse por voluntad propia o por causa justificada:

- a) Anulación puntual del servicio solicitada por la persona destinataria.
- b) Petición puntual de modificación de la fecha o del horario habitual del servicio.
- c) La ausencia en el domicilio sin notificación previa a la entidad prestataria.

2.- Las ausencias deberán comunicarse con una antelación mínima de 48 horas, salvo causa justificada. Esta comunicación se ajustará al protocolo de ausencias domiciliarias de cada entidad prestataria y permitirá una adecuada reorganización del servicio, garantizando la continuidad, eficiencia y correcta facturación del mismo, en su caso.

4.- Para la actuación ante la ausencia en el domicilio sin notificación previa a la entidad prestataria se establecerá un Protocolo de coordinación entre los servicios municipales que pudieran estar interviniendo. Dicho protocolo contemplará los procedimientos de verificación y contacto con las personas destinatarias, y las acciones necesarias para identificar el motivo de la ausencia y restablecer la normalidad del servicio.

5.- En el caso del MAC, en caso de ausencia en el momento de la entrega, si se logra contactar con la persona destinataria dentro de los 60 minutos siguientes a la hora prevista, se efectuará una segunda visita al domicilio para realizar la entrega de la comida, sin que ello suponga coste adicional para la persona destinataria ni para el Ayuntamiento de València. De manera excepcional, cuando la SPA valore que existe una situación de riesgo, podrá autorizar la entrega de la comida el mismo día de la ausencia, incluso si el contacto con la persona destinataria se produce fuera del plazo anteriormente indicado.

6.- La reiteración de anulaciones o cambios frecuentes, especialmente cuando se produzcan con menos de 48 horas de antelación, será objeto de revisión y seguimiento por parte del equipo técnico del CMSS y la coordinación técnica del servicio, a fin de valorar la continuidad o adecuación de la prestación, previa audiencia a la persona interesada y conforme a lo establecido en la presente Ordenanza.

Artículo 36. Protocolo de cesión de llaves

1.- El protocolo de cesión de llaves es un procedimiento destinado a garantizar la continuidad, seguridad y eficacia de la atención domiciliaria, especialmente en los casos en que las personas destinatarias

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



presenten limitaciones de movilidad o dificultades sensoriales (auditivas o visuales) que impidan la apertura de la puerta de acceso a su vivienda.

2.- Este protocolo permite que las personas destinatarias entreguen voluntariamente las llaves de su domicilio al personal del servicio de la empresa adjudicataria, a fin de facilitar el acceso en los supuestos que lo requieran.

3.- En el caso del STAM, la autorización de cesión de llaves resulta esencial para garantizar una intervención inmediata y eficaz ante situaciones de riesgo vital.

4.- La autorización para la cesión de llaves deberá formalizarse por escrito, mediante un documento firmado por la persona titular del servicio, en el que se indicará expresamente a quién deberán devolverse las llaves en caso de cese del servicio.

5.- La empresa adjudicataria custodiará las llaves con las máximas garantías de seguridad y confidencialidad, y únicamente podrá utilizarlas en situaciones de fuerza mayor, incidencia grave o cuando resulte imprescindible para la adecuada prestación del servicio. Al finalizar la prestación, las llaves serán devueltas a la persona titular o a la persona autorizada designada.

Artículo 37. Tipología de bajas del servicio

1.- Las bajas podrán tener carácter temporal o definitivo, en función de la causa que motive la interrupción o finalización del servicio.

2.- *Bajas temporales:*

2.1.- La interrupción temporal del servicio podrá aplicarse por un período mínimo de un día y máximo de tres meses, en los siguientes supuestos:

- a) Ausencia del domicilio por vacaciones.
- b) Cambios temporales en la unidad de convivencia o acogimiento temporal en casa de familiares.
- c) Ingresos puntuales en centros residenciales.
- d) Hospitalización.
- e) Incumplimiento puntual de alguno de los deberes establecidos en esta ordenanza, tras la tramitación del correspondiente expediente sancionador.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



- f) Por criterio técnico justificado del personal profesional de los CMSS, cuando existan motivos que impidan temporalmente la ejecución del plan de trabajo.
- g) Por haber cometido una infracción grave, de acuerdo con el artículo 40 de esta ordenanza.

2.2. En el caso del SAD de dependencia, las bajas temporales solo se reconocerán por causa de desplazamiento o hospitalización, con una duración máxima de 60 días, salvo que la normativa de la Dirección General de Dependencia establezca otro plazo.

3. *Bajas definitivas*: dan lugar a la finalización del servicio, la devolución de las llaves cedidas en su caso y a la retirada de los dispositivos en el caso del STAM o electrodomésticos en el caso del MAC, así como las ayudas técnicas cedidas en su caso por el SAD.

3.1. El cese permanente del servicio se producirá por alguno de los siguientes motivos:

- a) La renuncia expresa de la persona beneficiaria o de su representante legal al servicio
- b) Fallecimiento de la persona titular del servicio.
- c) Desaparición de la necesidad que motivó la concesión o cambios en las circunstancias que conlleven el incumplimiento, en cualquier momento del procedimiento, de los requisitos de acceso establecidos en la presente Ordenanza.
- d) Proporcionar datos falsos, incompletos o inexactos que hayan sido determinantes para la concesión del servicio
- e) Traslado definitivo de la persona titular fuera del municipio o a domicilio familiar sin comunicar el cambio de residencia
- f) Incurrir en alguna causa contempladas en el artículo 10 de esta ordenanza, ya sea por la percepción de otros servicios o prestaciones incompatibles, o por la existencia de servicios alternativos que cubran las mismas necesidades. Cuando pase de los servicios municipales a los de dependencia o ingreso residencial, se dará de baja definitiva a la persona afectada, pudiéndose tramitar el cambio de titular conforme al artículo 34 de esta ordenanza.
- g) Incurrir en falta muy grave de acuerdo con el artículo 40 de esta ordenanza.
- h) Transcurso de tres meses desde la fecha de baja temporal sin solicitud de reactivación (excepto por motivos sanitarios justificados). En el caso de SAD de dependencia, el transcurso máximo será de dos meses.
- i) Rechazo reiterado o injustificado de la prestación del servicio, o impedimento para su desarrollo adecuado, así como obstaculización de la intervención del personal profesional asignado.
- j) Por modificación de las circunstancias que dieron acceso al servicio, de modo que ya no se cumplan los requisitos establecidos, así como por las causas excepcionales previstas para el inicio del servicio conforme a lo dispuesto en el artículo 32.6.

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



- k) Incumplimiento reiterado por las personas destinatarias de los deberes recogidos en esta Ordenanza y/o de los acuerdos de contraprestaciones con las personas profesionales de los CMSS.
- l) No aceptación, rechazo o incumplimiento de las condiciones de prestación del servicio, incluidas en esta Ordenanza, en la resolución de concesión, en el plan de intervención individual o en los protocolos de funcionamiento del servicio.
- m) Alteración de las condiciones de convivencia o seguridad que comprometan la adecuada prestación o supongan un riesgo grave para la integridad de los profesionales o de la persona usuaria.
- n) En los casos de acceso por procedimiento de urgencia del artículo 25 de esta ordenanza, no haber aportado la documentación requerida en el plazo de dos meses.
- o) El impago del precio público del MAC durante un periodo continuado de hasta tres meses, en aquellos supuestos en los que la resolución administrativa haya establecido la obligación de participación en el coste del servicio.
- p) Otras causas debidamente justificadas técnicamente que imposibiliten la continuidad del servicio.

3.2.- En el caso del SAD social, se considerará también baja definitiva la renuncia voluntaria y sin justificación a parte de las tareas establecidas en la resolución de concesión, si dicha renuncia limita el servicio únicamente a tareas de limpieza, excluyendo las de atención personal.

3.3. En el SAD de dependencia, la baja definitiva se producirá por los motivos recogidos en los apartados 3.1.a), b), c), e), h), j), k) y l), m), así como por el transcurso de dos meses desde la fecha en que se produjo la baja temporal.

Artículo 38. Instrucción de las bajas y reanudación en el servicio

1.- La baja en el servicio podrá tramitarse por las siguientes vías:

- a) A instancia de parte: cuando la persona titular o su representante legal manifiesten su voluntad de causar baja, registrándolo mediante el documento del Anexo 6 a la empresa prestataria del servicio o al CMSS de referencia, indicando el motivo y la fecha de efectos. En el caso del SAD de dependencia, serán la persona titular o representante cumplimentará el Anexo 7 directamente en el CMSS con el fin de gestionar, en su caso, un cambio de recurso del sistema de dependencia.
- b) De oficio:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



1. Las personas profesionales de los Servicios Sociales podrán proponer la baja del servicio cuando concurran causas disciplinarias o incumplimientos graves o muy graves. Para ello, la SPA solicitará un informe a la empresa prestataria.
2. En los supuestos de imposibilidad de prestación del servicio por causa imputable a la persona beneficiaria, y cuando no sea posible obtener la baja voluntaria, se emitirá diligencia técnica proponiendo la baja definitiva.
3. Cuando se produzca la baja de una persona usuaria en el SAD social, el/la trabajador/a social del CMSS remitirá el parte de baja a la SPA, así como a la empresa prestataria. En el resto de los servicios del SPAP, será la empresa prestataria la que remita la baja de la persona usuaria a la SPA mediante los partes semanales. En todos los casos, el parte de baja se incorporará al expediente individual de la persona usuaria, procediéndose al archivo del mismo conforme a los procedimientos establecidos en la presente Ordenanza.
4. La baja definitiva del servicio se acordará mediante resolución motivada, previa audiencia a la persona interesada, garantizando en todo caso su derecho a la información y a la defensa. En la baja temporal no se emite resolución excepto con motivo de suspensiones temporales por sanciones.
5. La resolución de baja definitiva corresponderá a la Alcaldía del Ayuntamiento de València o a la concejalía delegada, salvo en el caso del SAD de dependencia, cuya resolución será emitida por la Dirección General competente en materia de dependencia.
6. Mientras se resuelve la baja de forma definitiva, el servicio quedará suspendido temporalmente.

2.- Reanudación:

- a) La reanudación del servicio, tras una baja temporal, deberá ser solicitada por la persona titular, sus familiares o el CMSS a la empresa prestataria. Los plazos para la reanudación serán los mismos que los establecidos para el alta en esta Ordenanza, excepto en el caso del STAM que la reanudación será inmediata.
- b) En caso de baja definitiva, no será posible la reanudación automática del servicio, debiendo tramitarse una nueva solicitud de acceso, siempre que hayan desaparecido las causas que motivaron la baja y se cumplan los requisitos establecidos.

Artículo 39. Régimen sancionador

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



1.- El régimen sancionador tiene por objeto tipificar las infracciones y sanciones derivadas del incumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente Ordenanza. El Servicio de Atención Primaria Básica (SAPB) será la autoridad competente para la instrucción y resolución de los procedimientos sancionadores correspondientes.

2.- Las infracciones se clasificarán en leves, graves y muy graves, en función de su naturaleza, la intencionalidad, la reiteración y el perjuicio causado a la prestación del servicio:

a) *Infracciones leves*: Son aquellas acciones u omisiones de escasa relevancia, derivadas de negligencia o descuido, que no ocasionan un perjuicio grave en la prestación del servicio. Entre otras, se considerarán leves las siguientes conductas:

1. Tratar de forma ocasional al personal del servicio sin el debido respeto o dirigirse a él en términos inadecuados o peyorativos, entendiéndose como una falta de respeto o un trato inadecuado que se produce de forma puntual, ya sea por un momento de tensión o circunstancia concreta, pero sin que exista reiteración ni un patrón de conducta continuado hacia el personal del servicio.

2. Acumular dos ausencias del domicilio no comunicadas en el plazo de un mes, en los servicios de MAC y SAD social.

a) *Infracciones graves*: aquellas acciones que impliquen una conducta dolosa, causen un perjuicio significativo a la prestación del servicio, o que, siendo que, tipificadas como leves, supongan una reiteración. Por ejemplo:

1. Manifestar conductas o expresiones que impliquen falta de respeto hacia el personal adscrito al servicio.

2. Incumplir el contenido del contrato de intervención.

3. Acumular tres ausencias del domicilio no comunicadas en el plazo de un mes en el caso de MAC y SAD social.

4. Reiteración de tres faltas leves de igual o distinta naturaleza en el plazo de seis meses.

b) *Faltas muy graves*: Se consideran muy graves las acciones que vulneren derechos fundamentales, afecten gravemente a la dignidad de las personas o causen un daño importante en la prestación del servicio. Entre otras, se incluyen:

1. Brindar al personal del servicio un trato discriminatorio, degradante o violento, acoso sexual o realizar cualquier conducta que ponga en riesgo su integridad física o psicológica.

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



2. Acumular más de cinco ausencias del domicilio no comunicadas en el plazo de un mes, en los servicios de MAC y SAD social.
3. Reincidir en tres faltas graves, de igual o distinta naturaleza, en el plazo de tres meses.

2.-Los plazos de prescripción de las infracciones se inicia desde el día de la comisión de la infracción y serán los siguientes:

- a. Las faltas leves prescribirán a los 3 meses.
- b. Las faltas graves prescribirán a los 2 años.
- c. Las faltas muy graves prescribirán a los 3 años.

3.- Se entenderá que existe reiteración cuando, dentro del plazo de un año desde la comisión de una infracción, se cometa otra de la misma naturaleza, siempre que sobre la anterior no haya recaído resolución firme en vía administrativa.

4.- La reincidencia se producirá por la comisión, en el término de un año, de más de una infracción de la misma naturaleza que ya haya sido sancionada con anterioridad, y así haya sido declarado por resolución firme en vía administrativa.

Artículo 40. Sanciones

1.- Las infracciones cometidas por las personas destinatarias de los servicios del SPAP, según su gravedad, serán sancionadas con la aplicación de alguna de las siguientes medidas de carácter no pecuniario:

a) *Infracciones leves:*

1. Amonestación verbal efectuada por el personal técnico responsable del servicio en el CMSS correspondiente.
2. Suspensión temporal del servicio por un período máximo de un mes.

b) *Infracciones graves:*

1. Amonestación escrita emitida por la SPA.
2. Suspensión temporal del servicio por un período máximo de tres meses, cuya duración se determinará en función de la intencionalidad, la reiteración y la gravedad del perjuicio ocasionado.

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



c) *Infracciones muy graves*: exclusión del servicio, sin posibilidad de nueva incorporación mientras no haya transcurrido el plazo de prescripción de la infracción.

2.- Una vez cumplido el plazo de suspensión impuesto como sanción, la persona sancionada recuperará el derecho a la prestación del servicio, salvo en el caso de infracciones muy graves, que conllevan la baja definitiva.

3.- La imposición de sanciones se realizará mediante resolución motivada, garantizando en todo caso el derecho de audiencia y defensa de la persona interesada, conforme a la normativa vigente en materia de procedimiento administrativo.

TÍTULO SEGUNDO

Los Servicios para la Promoción de la Autonomía Personal

CAPÍTULO I

Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD)

Artículo 41. Definición del Servicio de Ayuda a Domicilio

1.- El Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) consiste en un conjunto de intervenciones interdisciplinares e integrales, de carácter personalizado, orientadas a la prevención, asistencia, rehabilitación y apoyo psicoeducativo, desarrolladas en el domicilio y en el entorno habitual de las personas destinatarias. Su finalidad es atender las necesidades básicas de la vida diaria y apoyar en aquellas actividades que no puedan realizar de forma autónoma, mediante cuidados y actuaciones de atención personal, doméstica, educativa y psicosocial.

El SAD estimula y potencia la autonomía personal, mejorando las capacidades y competencias de las personas destinatarias para desenvolverse en su medio habitual, atender sus responsabilidades filiales o parentales, organizar las tareas domésticas y adecuar la vivienda a sus necesidades funcionales. Además, contribuye a prevenir la dependencia, el deterioro cognitivo, los trastornos psíquicos y la soledad no deseada, fomentando el bienestar emocional y evitando procesos de institucionalización.

2.- El SAD se estructura en dos modalidades:

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



- a) SAD de Dependencia: dirigido a las personas con reconocimiento oficial de situación de dependencia. Su prestación se realiza de acuerdo con el Plan Individual de Atención (PIA) establecido para cada persona de acuerdo con el grado concedido. Incluye tareas de atención personal (con un mínimo del 70% de las horas asignadas) y se completa con tareas domésticas (hasta el 30% del tiempo).
- b) SAD Social: dirigido a personas que, sin ser titulares de derechos conforme a lo establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, se encuentren en situación de fragilidad, vulnerabilidad o riesgo social. También se incluirán aquellas personas que, aun teniendo reconocida una situación de dependencia conforme a la citada ley, se hallen en fase de espera hasta la efectividad de las prestaciones o servicios determinados en su Programa Individual de Atención (PIA). Dentro de esta modalidad, se distinguen dos subtipos:
 - b.1. SAD Social personas adultas: proporciona apoyo en las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria para mejorar su autonomía y calidad de vida.
 - b.2. SAD Social Infancia y Familia: Este servicio se dirige a familias que presentan déficits en la atención a menores, derivados de una insuficiencia significativa de las personas cuidadoras principales o de crisis de carácter evolutivo o social. Su finalidad es estimular y potenciar la autonomía personal y familiar, fortaleciendo las capacidades y competencias de la unidad de convivencia para facilitar su desenvolvimiento en el entorno habitual y el adecuado cumplimiento de sus responsabilidades parentales.

Artículo 42. Objetivos del SAD

El Servicio de Ayuda a Domicilio tiene como objetivos:

- a) Prevenir, detectar y atender situaciones de riesgo y vulnerabilidad, identificando y abordando de forma temprana casos de exclusión, aislamiento, maltrato o claudicación familiar, favoreciendo la permanencia de las personas en su entorno habitual mediante intervenciones preventivas, socioeducativas y de apoyo al entorno familiar y convivencial.
- b) Promover la autonomía personal y el bienestar integral, desarrollando, manteniendo o recuperando las capacidades funcionales, cognitivas, emocionales y sociales necesarias para la vida diaria, garantizando asistencia en las actividades cotidianas, la adecuación funcional del domicilio y el acompañamiento que contribuya a la seguridad, la integración y la calidad de vida.

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



- c) Asegurar una atención integral, continua y coordinada, mediante planes personalizados de intervención, seguimiento y evaluación, impulsando la colaboración entre los sistemas social y sanitario para optimizar la eficacia de las actuaciones y garantizar la coherencia del proceso asistencial.

Artículo 43. Requisitos específicos del SAD

- 1.- Para acceder al SAD social de adultos, además de cumplir los requisitos establecidos en el artículo 6 de esta ordenanza, las personas destinatarias deben demostrar la falta de capacidades funcionales necesarias para realizar de forma autónoma y segura las actividades básicas de la vida diaria. Esta limitación deberá acreditarse mediante el baremo aplicado por los/las Trabajadores sociales de los Servicios de Atención Primaria, entendiéndose que existe necesidad de apoyo parcial cuando la tarea solicitada obtenga al menos 2 puntos en el apartado d) de Actividades Instrumentales del baremo.
- 2.- Los requisitos aplicables a las personas destinatarias del Servicio de Ayuda a Domicilio Social de Infancia y Familia son exclusivamente los previstos en el artículo 6, apartados 2.a), e) y f) de la presente ordenanza.
- 3.- Los requisitos del SAD de dependencia son los estipulados en la Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

Artículo 44. Tareas incluidas en la prestación del SAD

- 1.- El SAD proporcionará los servicios según la modalidad y la prescripción técnica de los/las Trabajadores sociales de los Servicios de Atención Primaria.
- 2.- En el caso del SAD social, las tareas de limpieza del domicilio solo podrán prestarse de forma complementaria a otros servicios, y no de manera aislada, salvo en situaciones excepcionales debidamente justificadas por criterio técnico.
- 3.- El SAD contempla los siguientes tipos de tareas:
 - a) Tareas de atención a las necesidades del hogar: comprenden el conjunto de actividades orientadas a mantener el entorno doméstico en condiciones adecuadas de limpieza, orden, seguridad y funcionalidad, facilitando así la permanencia y calidad de vida de la persona usuaria en su domicilio habitual. Estas tareas incluyen, entre otras:
 1. *Limpieza de la vivienda:* (incluyendo balcones y terrazas) comprende: barrido y fregado de suelos, limpieza de polvo, limpieza de sanitarios, cocinas y ventanas, retirada de

-7-

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



basura doméstica, fregado de menaje de cocina, **limpieza en profundidad anual** y **limpiezas de choque puntuales** cuando lo determine el personal técnico.

2. *Acompañamiento activo* para fomentar la autonomía en la selección de productos y/o la realización de compras domésticas cuando la persona destinataria no pueda efectuarlas por sí misma, realizándolas por cuenta de esta. Se promoverá el abastecimiento adecuado de productos básicos y necesarios, desde un enfoque de adaptación a las necesidades nutricionales, presupuestarias y a las preferencias individuales.
3. *Cocinado:* preparación de alimentos en el propio domicilio o provisión de comidas preparadas, adaptadas a las necesidades alimentarias de la persona destinataria, garantizando la seguridad alimentaria y el cumplimiento de las pautas higiénico-sanitarias.
4. *Organización y administración doméstica:* colaborando en la gestión y planificación de las tareas del hogar, así como en la optimización de los espacios para mejorar la accesibilidad, el orden y la gestión de las rutinas diarias.
5. *Lavado, repaso y planchado de ropa,* garantizando la higiene y el adecuado mantenimiento de las prendas personales y del hogar.
6. *Cualquier otra actuación necesaria* para garantizar el desarrollo ordinario de la vida cotidiana en el domicilio de las personas destinatarias, de acuerdo con la valoración técnica correspondiente.

- b) **Tareas de atención personal:** son intervenciones profesionales dirigidas directamente a las personas destinatarias del servicio, cuando no puedan realizarlas por sí mismas o requieran apoyo parcial para su ejecución. Estas tareas tienen por objeto mantener la higiene, el bienestar, la autonomía y su integración personal y social. Comprenden las tareas de:

1. *Cuidados personales:* asistencia en el mantenimiento de la higiene corporal mediante el baño o ducha, lavado en cama y aseo de personas con incontinencia o movilidad reducida, con el fin de preservar la salud y prevenir la aparición de úlceras por presión o infecciones. Incluye el lavado y peinado del cabello, el corte de uñas (excepto en casos que requieran intervención sanitaria especializada), el afeitado y otros cuidados de aseo personal básico y la limpieza del cuarto de baño tras su uso.

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



2. *Vestido y calzado:* Asistencia o apoyo en las tareas de vestir, desvestir y calzar, fomentando la participación activa de la persona usuaria en la medida de sus capacidades.
3. *Apoyo a la movilidad y transferencias:* ayuda en los cambios posturales, levantamiento y acostado, deambulación dentro del domicilio y, en su caso, subida o bajada de escaleras. En personas con movilidad reducida o de peso elevado, las movilizaciones se realizarán con la colaboración de dos personas (familiar y auxiliar o dos auxiliares) o mediante el uso de ayudas técnicas, como grúas o dispositivos de traslado.
4. *Supervisión en la administración de medicación:* control y apoyo en la toma de medicamentos prescritos por personal facultativo, garantizando el cumplimiento de las pautas médicas, sin asumir funciones sanitarias.
5. *Acompañamiento y apoyo emocional:* presencia y acompañamiento en el domicilio, promoviendo la comunicación, la participación en actividades de ocio, la estimulación cognitiva y el apoyo emocional, con el fin de reducir la sensación de soledad y favorecer el bienestar psicosocial.
6. *Promoción de la inclusión social y comunitaria:* acompañamiento fuera del domicilio para facilitar la participación de la persona usuaria en actividades educativas, terapéuticas, sociales o comunitarias, contribuyendo a su integración y desarrollo personal.
7. *Acompañamiento ocasional para gestiones personales:* asistencia puntual destinada a la realización de gestiones básicas, tales como visitas al centro de salud, trámites administrativos, gestiones bancarias u otras de naturaleza similar, especialmente en aquellos casos en los que la persona usuaria carezca de apoyos familiares directos. En los supuestos restantes, se considerará que dicha función corresponde ser asumida por los familiares.
8. *Paseos:* acompañamiento al exterior para personas que viven solas, sin apoyo familiar, y que presentan dificultades para salir de su domicilio por sí mismas.
9. *Ayuda en la alimentación:* asistencia en la ingesta de alimentos y bebidas para aquellas personas que no pueden realizar esta actividad de forma autónoma, garantizando una nutrición adecuada y segura.
10. *Recogida de pertenencias personales en situaciones sobrevenidas:* actuaciones excepcionales para recoger objetos o enseres necesarios de la persona usuaria cuando, por causa sobrevenida (como ingreso urgente hospitalario o residencial), no se encuentre en el domicilio ni disponga de apoyos que puedan hacerlo. En estos casos, el acceso al domicilio se realizará conjuntamente por la

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



persona trabajadora social y la auxiliar domiciliaria, previa autorización de la persona titular del servicio o de sus representantes.

11. *Acompañamiento en ingresos hospitalarios:* destinado a personas destinatarias que requieran apoyo durante estancias hospitalarias prolongadas y que carezcan de familiares o personas de apoyo que puedan atenderlas o acompañarlas.

12. *Cualquier otra intervención complementaria* que, en función de la situación y necesidades de la persona usuaria, contribuya a facilitar su autonomía, bienestar y la adecuada relación de la persona con su entorno.

c) Tareas de apoyo a la familia: son aquellas actuaciones de carácter psicosocial y educativo dirigidas a la adquisición, mantenimiento o recuperación de hábitos de vida diaria, así como a la mejora de las relaciones familiares y sociales. Estas intervenciones están orientadas a favorecer la convivencia, la corresponsabilidad en el cuidado y el fortalecimiento de la unidad familiar, especialmente en contextos de vulnerabilidad o riesgo social. Comprende, entre otras, las siguientes actuaciones:

1. *Planificación y mantenimiento de la higiene familiar:* orientación y acompañamiento para establecer rutinas adecuadas de limpieza, orden y cuidado personal y del entorno doméstico adaptados a las necesidades de sus miembros.
2. *Información y aprendizaje de hábitos de vida saludable:* Educación y orientación sobre prácticas saludables en alimentación equilibrada, actividad física, descanso y prevención de enfermedades, fomentando la adopción de estilos de vida beneficiosos para la salud individual y colectiva.
3. *Formación en hábitos convivenciales y relacionales:* intervención educativa para el desarrollo de habilidades de convivencia, resolución de conflictos, comunicación positiva y respeto mutuo entre los miembros de la familia.
4. *Apoyo en el desarrollo de las capacidades parentales:* acompañamiento y orientación a las personas cuidadoras principales en el ejercicio de sus funciones parentales, fomentando la adquisición de habilidades educativas y de cuidado adecuadas a las necesidades de los menores.
5. *Observación y seguimiento de las relaciones familiares y sociales:* Observación sistemática de la dinámica familiar y social, con el fin de detectar posibles cambios o situaciones de riesgo que puedan requerir una intervención específica o la derivación a otros recursos informando al equipo técnico de referencia para su análisis y, en su caso, la adaptación del plan de trabajo familiar.

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



6. *Fomento de habilidades para la organización económica y doméstica:* Asesoramiento en la gestión responsable de los recursos familiares, la planificación del gasto y la administración del hogar, promoviendo la autonomía económica y la corresponsabilidad.
7. *Apoyo en el desarrollo de capacidades para la integración en la comunidad:* promoción de la participación activa de la familia y sus miembros en recursos, actividades y redes comunitarias, favoreciendo su inclusión social y el fortalecimiento del tejido relacional.
8. *Todas aquellas intervenciones no recogidas expresamente en los apartados anteriores que contribuyan al bienestar, la cohesión familiar y la integración social de la unidad de convivencia.*

Artículo 45. Tareas excluidas de la prestación del SAD

Quedan excluidas de la prestación del SAD las tareas que se detallan a continuación, no pudiendo ser realizadas en ningún caso por el personal auxiliar de ayuda a domicilio.

a) Tareas excluidas en la atención a las necesidades del hogar:

1. Limpieza de la parte exterior de ventanas y cualquier limpieza fuera del domicilio particular de la persona usuaria, incluyendo escaleras, rellanos, patios u otras zonas comunes.
2. Limpieza derivada de obras o reformas (limpieza de obra).
3. Limpieza de moquetas, alfombras y tapicerías por métodos distintos a la aspiración.
4. Limpieza de excrementos de animales.
5. Abrillantado de objetos metálicos.
6. Utilización de productos de limpieza tóxicos, de origen desconocido o mezclas caseras no autorizadas.
7. Desplazamiento, bajada o traslado de muebles, así como desalojos a trasteros o similares.
8. Descolgado o manipulación de persianas exteriores.
9. Fregado de suelos de rodillas o en posturas que impliquen riesgo físico para el personal auxiliar.
10. Lavado de ropa a mano.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



11. Vaciado y limpieza de vitrinas, armarios o cajones sin la presencia o supervisión de la persona usuaria.
12. Limpieza de habitaciones o espacios utilizados por personal interno privado o familiares convivientes válidos.
13. Realización de arreglos o reparaciones de entidad en la vivienda (pintura, empapelado, fontanería, electricidad, etc.).
14. Realización de compras que no sean de productos de primera necesidad, o para las que no se haya entregado previamente el dinero y una lista confeccionada realizada junto con la persona usuaria. No se realizarán compras fuera del tiempo asignado al servicio, ni se manejarán cargas superiores a las establecidas en el convenio colectivo aplicable, ni se efectuarán compras en comercios alejados del domicilio.
15. Utilización o manipulación de animales vivos para el consumo.
16. Traslado de personas destinatarias en vehículos particulares del personal auxiliar.
17. Ejecución de tareas domésticas que supongan riesgo físico o de seguridad laboral para los/las profesionales, de acuerdo con la normativa vigente en prevención de riesgos laborales.

b) *Tareas excluidas en la atención personal:*

1. Colocación o retirada de sondas, o administración de alimentación por sonda.
2. Suministro de medicación que requiera especialización o medicamentos no prescritos por personal facultativo.
3. Curas de enfermería, administración de inyectables (incluida insulina) o cualquier otra técnica sanitaria especializada.
4. Ejecución de ejercicios específicos de fisioterapia o rehabilitación, y en general, cualquier tarea de carácter sanitario que requiera especialización.
5. Cambio de material de traqueotomía.
6. Curación de escaras (sí se permite el aseo e higiene de la zona).
7. Corte de uñas de pies o manos y afeitado con cuchilla en personas con diabetes, o en tratamiento con anticoagulantes o antiagregantes plaquetarios.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



8. Aplicación de sujetaciones no pautadas y firmadas por personal médico y autorizadas por la familia.
9. Corte, tinte o depilación del cabello.

c) *En relación con la atención a otras personas convivientes:* queda excluida la atención a miembros de la unidad de convivencia que no figuren expresamente incluidos en la valoración, la propuesta técnica y la resolución de concesión del servicio.

Artículo 46. Frecuencia, intensidad y duración del SAD

- 1.-La frecuencia, intensidad y duración del SAD social se determinarán en función de la valoración individualizada de las necesidades de las personas destinatarias, teniendo en cuenta su situación personal, grado de autonomía y la existencia o no de una red de apoyo familiar y social.
- 2.- La intensidad del servicio tendrá carácter flexible y adaptable a la evolución de la situación de las personas destinatarias, sin que el número de horas de atención pueda exceder de catorce (14) horas semanales, salvo en aquellos supuestos en los que se atienda a más de una persona destinataria en el mismo domicilio, en cuyo caso podrá ampliarse hasta un máximo de dieciocho (18) horas semanales.
- 3.- Para personas con resolución de SAD de Dependencia, la prestación se ajustará a las intensidades detalladas en la resolución del PIA emitida por la Conselleria competente, de acuerdo con los grados de dependencia.

Artículo 47. Horarios del SAD

1.-El SAD se configura como un servicio diurno, flexible en cuanto a su prestación en horario de mañana o tarde, en función de las necesidades y circunstancias de la persona usuaria y la disponibilidad organizativa del servicio. La determinación del horario será realizada por el personal profesional del CMSS en el momento de la prescripción del servicio, pudiendo establecerse entre las siguientes modalidades:

A. *Horario ordinario:* el servicio se prestará de lunes a sábado, en la franja comprendida entre las 7:00 y las 22:00 horas.

B. *Horario especial:* se considera horario especial el comprendido entre las 7:00 y las 22:00 horas los domingos y festivos nacionales, autonómicos o locales de la ciudad de València, según el calendario laboral vigente. Este horario se reservará exclusivamente para la atención de necesidades personales que, por su naturaleza y urgencia, así lo requieran, y siempre que esté debidamente justificado y prescrito por el personal

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



profesional del CMSS.

2.- Cuando el día de prestación del servicio coincida con un festivo, la atención no será recuperable, salvo en el caso de atenciones personales imprescindibles y atenciones domésticas de casos excepcionales, que podrán reprogramarse para el siguiente día hábil.

3.- Las franjas horarias orientativas para la realización de las principales actividades del servicio serán las siguientes:

- a) Levantarse de la cama y/o higiene personal: antes de las 10:30 horas.
- b) Comida: entre las 13:00 y las 15:00 horas.
- c) Acompañamientos: en los días y horas establecidos, en función de la necesidad concreta de la persona usuaria.
- d) Cena: entre las 19:30 y las 21:30 horas.
- e) Acostarse: entre las 20:00 y las 22:00 horas.

4.- La asignación de horarios específicos se realizará, en la medida de las posibilidades organizativas, atendiendo a las necesidades y preferencias de las personas destinatarias, priorizándose siempre las atenciones personales sobre las tareas del hogar. El horario para la prestación de otras actividades o intervenciones complementarios se determinará dentro de la franja horaria general establecida para el servicio.

5.- Cuando las características de la persona usuaria del SAD requieran la intervención de más de un/a auxiliar para garantizar una atención adecuada, especialmente en tareas de movilización, y no se cuente con el apoyo de familiares o con las ayudas técnicas necesarias, el servicio se incrementará mediante la asignación de un/a auxiliar adicional. La necesidad de refuerzo será valorada y justificada por el personal técnico responsable, quedando reflejada en el proyecto de intervención y en la resolución de concesión del servicio. Este refuerzo de personal tendrá la duración mínima imprescindible para asegurar la correcta atención y seguridad de la persona usuaria, adaptándose a las necesidades concretas de cada intervención.

CAPÍTULO II

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



Servicio de Teleasistencia avanzada municipal (STAM)

Artículo 48. Definición del Servicio de Teleasistencia avanzada municipal (STAM)

Id. Document: z48d 0iv4 RuWZ tZHw 2Hz7 eopo slk=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

- 1.- El STAM es una prestación técnica de atención domiciliaria, apoyo personalizado e intervención social que garantiza asistencia ininterrumpida, las veinticuatro horas del día, todos los días del año, a las personas destinatarias mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación y el apoyo de personal cualificado.
- 2.- El STAM ofrece una respuesta inmediata, permanente y accesible ante situaciones de incidencias personales, inseguridad, soledad o aislamiento, contribuyendo a la seguridad y bienestar de las personas destinatarias y favoreciendo su permanencia en el hogar.
- 3.- El servicio se presta a través de la instalación de terminales telefónicos y otros dispositivos tecnológicos en el domicilio, conectados a una central receptora de avisos que se activa mediante pulsador en caso de urgencia, permitiendo la intervención ante riesgos puntuales o crónicos, así como la gestión de incidencias que puedan afectar a la persona usuaria, favoreciendo la permanencia en el hogar.
- 4.- El Ayuntamiento de València dispone de un modelo de Teleasistencia Avanzada, que incorpora apoyos tecnológicos complementarios, tanto dentro como fuera del domicilio, y la interconexión con los servicios sanitarios y sociales, garantizando la coordinación con los y las profesionales de referencia y la aplicación de protocolos de actuación adaptados a las necesidades detectadas.
- 5.- La teleasistencia podrá prestarse en modalidad fija en el domicilio de la persona usuaria. Asimismo, podrá considerarse la modalidad de teleasistencia móvil cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:
 - a) Unidades de convivencia que comparten vivienda sin vínculo de parentesco.
 - b) Personas residentes en pedanías o núcleos de población diseminados.
 - c) Personas con desorientación temporal o espacial.
 - d) Por criterio técnico justificado.

En estos casos, deberán estar habituadas al uso de nuevas tecnologías o mostrar una adecuada predisposición a recibir formación en su manejo, contar con suficiente autonomía para realizar desplazamientos frecuentes fuera del domicilio y, al mismo tiempo, encontrarse en una situación de alto riesgo sociosanitario.

Artículo 49. Contenido del STAM

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



1.- La STAM garantiza atención ininterrumpida las 24 horas del día, los 365 días del año, a través de líneas telefónicas fijas o móviles, conexión a Internet u otros sistemas de comunicación digital.

2.- Los servicios básicos prestados en el domicilio comprenden:

- a) Instalación, mantenimiento y retirada de los terminales y dispositivos de teleasistencia.
- b) Información accesible sobre el funcionamiento de los equipos y los recursos sociales disponibles, en formatos adaptados (impreso, braille o electrónico).
- c) Atención permanente y personalizada desde el Centro de Atención, tanto para las personas destinatarias como para las cuidadoras, con respuesta inmediata ante cualquier incidencia e información sobre actividades de interés para las mismas.
- d) Atención directa dando respuesta inmediata y adecuada a la necesidad, ante situaciones de incidencias graves, movilizando recursos propios, familiares o comunitarios según la necesidad detectada.
- e) Custodia y gestión de llaves, conforme al protocolo de cesión establecido, para la intervención ante incidencias graves.
- f) Seguimiento telefónico de las personas destinatarias y comunicaciones de cortesía —como felicitaciones de cumpleaños o contactos en situaciones de convalecencia— y comunicaciones destinadas al control de ausencias domiciliarias de las personas destinatarias.
- g) Atención personal por iniciativa de la entidad prestadora del servicio o a petición de las personas destinatarias o personas cuidadoras, que cubrirá como mínimo:
 - a. Agenda personalizada, con comunicaciones establecidas por el propio servicio de teleasistencia para recordar datos importantes sobre la salud (tratamientos crónicos, consulta médica), gestiones sociales, campañas, o cualesquiera otros.
 - b. Resolución de cuestiones y dudas que le puedan surgir a la persona usuaria, persona cuidadora y familiares de las personas destinatarias en un teléfono específico y de llamada gratuita.
 - c. Intervención psicosocial telefónica, en su caso, con apoyo emocional.
- h) Intervención presencial a través de unidad móvil, para apoyo personal, incidencias técnicas o situaciones de necesidad personal.

4.- Se considerará servicio de teleasistencia avanzada cuando exista contacto directo y periódico con la persona usuaria y se disponga de, al menos, dos de los siguientes servicios complementarios:

- a) En el domicilio:
 - a) Supervisión remota personalizada, mediante la detección de patrones de actividad y la generación automática de alertas ante incidencias relacionadas con la

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



actividad cotidiana, así como ante alteraciones en los hábitos o rutinas de la persona usuaria. Incluye los procesos de atención derivados de la situación detectada, permitiendo determinar el nivel de urgencia y el tipo de intervención más adecuada.

- b) Detección de situaciones de riesgo por incidencias en el domicilio (escapes de gas, de agua, de fuego y otras).
- b) Fuera del domicilio:
 - a) Supervisión remota y detección de situaciones de incidencias que permita identificar nivel de urgencia y tipo de atención a prestar.
 - b) Teleasistencia móvil con geolocalización.
- c) En el marco de la colaboración sociosanitaria, el STAM podrá incorporar:
 - a) Gestión de citas médicas y agenda de salud.
 - b) Integración de plataformas de teleasistencia con sistemas públicos de salud y servicios sociales.
 - c) Protocolos de intercambio de información, derivación y actuación ante situaciones de riesgo.
 - d) Servicios de teleconsulta, telediagnóstico, tele-estimulación cognitiva y tele-rehabilitación física o funcional.
- d) Programas de atención integral: el servicio podrá incluir programas de atención integral, orientados a la prevención, promoción de la autonomía, apoyo a personas cuidadoras y seguimiento de personas en situación de dependencia o vulnerabilidad social, regulados en el artículo 63 de esta ordenanza.

Artículo 50. Objetivos del STAM

Los objetivos del STAM son:

- a) Garantizar una atención inmediata, continua y segura, mediante comunicación bidireccional permanente, personal cualificado y sistemas de respuesta rápida y coordinada ante situaciones de riesgo, necesidad o soledad.
- b) Promover la autonomía personal, el envejecimiento activo y la permanencia en el entorno habitual, a través de programas de estimulación, acompañamiento profesional y herramientas tecnológicas que prevengan la dependencia y los internamientos innecesarios.
- c) Fomentar la innovación, la coordinación y la conexión social, integrando tecnologías inteligentes y recursos comunitarios para mejorar la seguridad, fortalecer los vínculos familiares y comunitarios, y apoyar a las personas cuidadoras en su labor diaria.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



Artículo 51. Requisitos específicos del STAM

1.- El STAM está destinado a personas que, debido a su situación personal, social o de salud, pueden beneficiarse del uso combinado de tecnologías y apoyo profesional para reforzar su seguridad, autonomía e independencia tanto dentro como fuera del hogar. Para ello, se precisa que las personas destinatarias dispongan, o estén en condiciones de disponer, de línea telefónica y suministro eléctrico en el domicilio. No obstante, si la persona destinataria no cuenta con línea telefónica fija, o esta no resulta compatible con el equipo de teleasistencia, la entidad adjudicataria proporcionará los medios técnicos necesarios para garantizar la adecuada atención.

Artículo 52. Recursos técnicos y humanos del STAM

El STAM cuenta con los recursos técnicos y humanos necesarios para garantizar una atención continua, segura y eficaz. Estos recursos, gestionados por la empresa adjudicataria, se estructuran de la siguiente forma:

- a) *Centro de atención (CA)*: Unidad central operativa responsable de la recepción, gestión y coordinación de todas las alertas, comunicaciones y solicitudes de apoyo emitidas por las personas destinatarias, garantizando la atención permanente y la activación de los recursos adecuados
- b) *Base de la Unidad Móvil*: Unidad logística integrada en el CA, encargada de coordinar las intervenciones presenciales urgentes en los domicilios de las personas destinatarias ante incidencias graves confirmadas o situaciones que requieran asistencia inmediata.
- c) *Unidades Móviles (UMO)*: equipos humanos y materiales móviles que, bajo la coordinación del Centro de Atención, realizan intervenciones presenciales en los domicilios. Su función principal es prestar ayuda personal en situaciones de necesidad personal por incidencias graves, así como llevar a cabo tareas de mantenimiento y revisión de los equipos de teleasistencia. La activación de las UMO se realizará siempre a instancia del Centro de Atención, cuando se valore necesaria la intervención presencial para salvaguardar la integridad física, psíquica o social de la persona usuaria o de terceros.
- d) *Equipo interdisciplinar* conformado por profesionales del área sociosanitaria para la implementar la prestación del servicio.

Artículo 53. Dispositivos tecnológicos del STAM

1.- El STAM incluye la instalación y mantenimiento de los siguientes dispositivos tecnológicos:

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



- a) *Terminal de Teleasistencia*: dispositivo instalado en el domicilio, conectado a la red eléctrica y/o telefónica, que permite la transmisión automática de avisos y la comunicación directa con el Centro de Atención mediante un botón o pulsador accesible.
 - b) *Unidad de Control Remoto (UCR)*: pulsador inalámbrico que activa la alarma desde cualquier punto del domicilio, estableciendo comunicación inmediata con el CA.
 - c) *Periféricos de tecnología avanzada*: Sistemas complementarios que proporcionan seguridad, prevención y monitorización personalizada, incluyendo:
 - 1. Detectores funcionales: sensores de cama, sillón, apertura de frigorífico, dispensadores de medicación o detectores de movilidad, caídas y enuresis.
 - 2. Detectores de seguridad: sensores de humo, fuego, gas, monóxido de carbono, agua o temperaturas extremas.
 - 3. Dispositivos adaptados a necesidades sensoriales: teclados y pantallas ampliadas, amplificadores sonoros, señales luminosas o interfaces táctiles.
 - 4. Dispositivos de acompañamiento: asistentes virtuales por voz, video asistencia o servicios interactivos vía televisión.
 - 5. Dispositivos móviles inteligentes (smartphone/Tablet): adaptados para comunicación bidireccional, recepción de mensajes, gestión de agenda, geolocalización y comunicación mediante pictogramas o lectura fácil.
 - 6. Equipos de tele monitorización sociosanitaria: permiten medir y transmitir parámetros fisiológicos básicos.
 - 7. Sistemas de teleasistencia móvil con geolocalización: dispositivos portátiles que integran detección de caídas, avisos automáticos y seguimiento de desplazamientos.
 - d) Otros dispositivos y/o soluciones tecnológicas que puedan facilitar los servicios descritos en los apartados anteriores.
- 2.- Todos los dispositivos son universalmente accesibles y adaptados, es decir, están diseñados para ser utilizados por cualquier persona, independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales o cognitivas.
- 3.- La asignación de dispositivos se realizará en función de la valoración técnica del profesional social y/o sanitario, teniendo en cuenta las características de la persona usuaria, su vivienda y su entorno.

Artículo 54. Atención telefónica del STAM

1.- El STAM garantiza una comunicación interpersonal, bidireccional y adaptada a las características físicas y/o psicológicas de las personas destinatarias, disponible tantas veces como sea necesario. La atención se realiza en la lengua elegida por la persona usuaria (valenciano o

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



castellano) y, en su caso, mediante sistemas de comunicación alternativa para asegurar la accesibilidad universal.

2.- El coste de la llamada no podrá tener nunca tarificación especial ni suponer un coste adicional, debiendo considerarse, como máximo, equivalente al de una llamada local.

3.- Para garantizar el derecho a la intimidad de la persona usuaria, el CA únicamente podrá contactar con el domicilio a través del terminal cuando se haya producido una pulsación de la UCR o del propio terminal, o se haya activado alguno de los dispositivos periféricos. En cualquier otra situación en la que el CA deba comunicarse con la persona destinataria, dicha comunicación deberá realizarse a través del teléfono personal de esta.

4.- Cuando la persona destinataria activa el sistema mediante pulsación, la persona operadora del CA responde, identificándose y dirigiéndose a la persona por su nombre, con respeto y amabilidad. Todas las llamadas o pulsaciones activan el sistema informático del CA, mostrando la información relevante de la persona destinataria (identificación, expediente, recursos disponibles y procedimientos de actuación).

5.- La operadora recaba la información necesaria para ofrecer una solución rápida y adecuada, utilizando los datos y recursos disponibles. Por seguridad, la llamada solo puede finalizarse desde el CA y la conversación será grabada conforme a la normativa vigente, previa locución informativa.

6.- Tipología de comunicaciones:

6.1. Comunicaciones del CA con la persona destinataria:

6.1.1. Llamadas informativas: tienen como finalidad facilitar información sobre recursos sociales de utilidad, así como transmitir contenidos temáticos de carácter preventivo —como la promoción de hábitos de vida saludables, fomento de la vida social activa o prevención de accidentes en el hogar— y cualquier otro contenido de interés en función de las necesidades que determine el Ayuntamiento de València. También se incluyen en este apartado las llamadas para el intercambio de información sobre datos personales, modificaciones u otros contenidos del servicio, así como aquellas destinadas a comunicar vacaciones, ausencias, traslados temporales de domicilio u otras incidencias vinculadas a la prestación del servicio.

6.2.2. Llamadas de familiarización: se realizan al inicio del servicio para asegurarse de que la persona destinataria ha comprendido correctamente el funcionamiento del sistema.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



6.2.3. Llamadas de cortesía: su objetivo es mantener un contacto cercano en fechas señaladas para la persona destinataria.

6.2.4. Mantenimiento de agendas: permiten recordar a la persona destinataria la realización de una actividad concreta, de forma esporádica o periódica. Estas llamadas podrán programarse a petición de la persona destinataria, o por iniciativa del CA cuando se considere oportuno, quedando siempre registradas en el sistema informático.

6.2.5. Llamadas a recursos, servicios, familiares o personas de contacto: recogen las comunicaciones que realiza el CA a la persona destinataria, sus familiares o recursos de apoyo, para informar sobre situaciones derivadas de una necesidad o para obtener información en casos de no localización telefónica de la persona destinataria.

6.2.6. Campañas de información: Se efectuarán cuando sea necesario alertar a la población destinataria ante riesgos por temperaturas extremas u otras situaciones cuyo fin sea garantizar su protección.

6.2.7. Llamadas de seguimiento en situaciones de necesidad personal ante incidencias: se realizan para dar continuidad a una actuación previamente iniciada por una incidencia grave. Tienen lugar el mismo día del hecho y durante los días posteriores, hasta confirmar la resolución de la situación.

6.2. Comunicaciones de las personas destinatarias con el CA:

6.2.1. Peticiones de ayuda, derivadas de situaciones que comprometen la seguridad o integridad física, psíquica o social. La respuesta puede ser:

- Nivel 1: Atención y resolución verbal desde el CA, sin movilización de recursos externos, mediante contención, información y apoyo telefónico.
- Nivel 2: Respuesta verbal con movilización de recursos personales o institucionales (unidad móvil, servicios sanitarios, sociales o de seguridad).

6.2.2. Solicitudes de información o apoyo no urgente, modificaciones de datos o avisos de incidencias.

6.2.3. Sugerencias, reclamaciones o felicitaciones, que pueden presentarse ante la Oficina de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones del Ayuntamiento de València o directamente ante la empresa adjudicataria, la cual deberá trasladarlas a la SPA.

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



6.3. *Comunicaciones técnicas del sistema:* Avisos automáticos del sistema por incidencias técnicas o necesidad de sustitución de terminales o periféricos. El CA realizará las comprobaciones necesarias para restablecer el servicio de forma inmediata.

6.4. *Comunicaciones del CA para la movilización de recursos personales, sanitarios, sociales o de fuerzas de seguridad:* incluyen la activación de la UMO, la comunicación con recursos personales (familiares o contactos) para informar de una situación de necesidad, la movilización de recursos sanitarios en caso de incidencias de salud, la activación de recursos sociales y, cuando sea necesario, la movilización de los cuerpos de policía o bomberos.

Artículo 55. Atención presencial en el domicilio del STAM

1.- Ante una situación de incidencia grave, la UMO deberá movilizarse desplazándose al domicilio de las personas destinatarias cuando ésta sea necesaria y si es imprescindible se realizará apertura de puertas. El desplazamiento al domicilio estará condicionado a la gravedad de la situación, siendo complementario a la movilización y coordinación con otros recursos públicos o privados.

2.- En ningún caso, el personal del STAM que acuda a los domicilios por desplazamiento de la UMO asumirá funciones que correspondan a los servicios sanitarios (atención médica, traslado a centros de salud u hospitalarios).

3.- El STAM no dispone de ambulancias.

CAPÍTULO III Servicio de Menjar a casa (MAC)

Artículo 56. Definición del Servicio de Menjar a casa (MAC)

1.- El Servicio de Menjar a Casa (MAC) es una prestación municipal de carácter preventivo y domiciliario, dirigida a mejorar la calidad de vida y el bienestar nutricional, físico y social de las personas en situación de vulnerabilidad, especialmente aquellas que presentan dificultades para preparar o acceder a una alimentación adecuada por sí mismas, favoreciendo su independencia y evitando institucionalizaciones anticipadas.

2.- El servicio consiste en la entrega a domicilio de menús completos, en raciones equilibradas y adaptadas a las necesidades nutricionales y patologías individuales de cada persona. Se garantiza en todo momento una alimentación adecuada, saludable y segura, cumpliendo con los más altos estándares de calidad e higiene alimentaria.

Artículo 57. Objetivos del MAC

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



Los objetivos del MAC son:

- a) Promover la salud y la autonomía personal, garantizando una alimentación equilibrada, segura y adaptada a las necesidades individuales que prevenga la malnutrición, el deterioro funcional y los riesgos domésticos asociados a la preparación de alimentos.
- b) Favorecer el bienestar social y emocional de las personas destinatarias y unos hábitos alimentarios adecuados mediante el seguimiento domiciliario, la detección de situaciones de riesgo o soledad y el apoyo a las familias y personas cuidadoras, contribuyendo a la conciliación y la tranquilidad del entorno familiar.
- c) Facilitar la integración social y la participación comunitaria: Complementar los planes de trabajo orientados a la recuperación y mantenimiento de la autonomía personal y social, promoviendo la participación en actividades comunitarias y el contacto con el entorno.

Artículo 58. Requisitos específicos del MAC

Para acceder al MAC, además de los requisitos generales establecidos en el artículo 6 de la presente Ordenanza, será necesario cumplir los siguientes requisitos específicos:

- a) Disponer de autonomía suficiente para preparar y consumir las comidas entregadas, o, en su caso, contar con el apoyo y compromiso de familiares, personas cuidadoras o del entorno que puedan asumir dicha función.
- b) Presentar limitaciones físicas, cognitivas o psicológicas que dificulten de forma relevante la realización de la compra o la preparación completa de los alimentos en condiciones adecuadas de calidad y seguridad.

Artículo 59. Contenido del MAC

1.- Los criterios nutricionales y de planificación de los menús se ajustarán a los siguientes principios

- a) *Equilibrio y salud*: Dietas que priorizan verduras, hortalizas y frutas, con reducción de alimentos de origen animal y limitación de productos ultraprocesados, fritos y azucarados.
- b) *Variedad y sostenibilidad*: Inclusión de cereales diversos, productos frescos, de temporada y proximidad, así como alimentos ecológicos y sostenibles.
- c) *Atractivo y adecuación cultural*: adaptación de los menús a la gastronomía local, a la época del año y a las festividades tradicionales, con elaboración cuidada y presentación atractiva.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



- d) *Diversidad y rotación:* Planificación con un ciclo mínimo de cinco semanas, revisado dos veces al año (primavera/verano y otoño/invierno).
- e) *Planificación profesional:* Elaboración de los menús a cargo de personal titulado en dietética y nutrición, en coordinación con las jefaturas de cocina y siguiendo las recomendaciones de organismos especializados y la normativa alimentaria vigente.
- f) *Frecuencia de consumo:* Distribución semanal equilibrada de ensaladas, legumbres, arroz, pasta, carnes, pescados, huevos, frutas frescas y lácteos, ajustada a la dieta prescrita por el/la médico/a de atención primaria.

2.- La cobertura del servicio será de 365 días al año. Podrá autorizarse una frecuencia menor en los casos en que la alimentación esté garantizada por otras vías el resto de los días justificado en el apartado de circunstancias sociofamiliares de la solicitud.

3.- La distribución se realizará en varios días a la semana y se repartirá en recipientes adecuados que incluirán ensalada, primer plato, segundo plato, postre y una ración de pan. Además, se entregará semanalmente un litro de leche o productos equivalentes.

4.- En los días festivos se servirán menús especiales con platos tradicionales, y en el día de cumpleaños de las personas destinatarias se incluirá un postre conmemorativo.

5.- Menú de emergencia: A las personas destinatarias se les entregará un menú de emergencia, destinado a su uso exclusivo en caso de suspensión temporal del servicio por causas de fuerza mayor (condiciones meteorológicas adversas, cortes de suministro o interrupciones en la red viaria). Este menú incluirá primer plato, segundo plato y postre pasteurizados y de larga duración, acompañados de bebida, en envases herméticos con fecha de caducidad visible. Se repondrá tras su utilización o, en todo caso, dos veces al año.

6.- Durante la visita de reparto, el personal repartidor comprobará el estado y funcionamiento del frigorífico y del microondas, colocará adecuadamente los envases según las normas de conservación, retirará productos caducados o no aptos para el consumo y registrará diariamente la opinión de la persona destinataria sobre el servicio, incluyendo observaciones para su mejora y datos para la evaluación anual. Asimismo, ofrecerá un acompañamiento breve y cercano, conversando sobre su estado de salud y ánimo, pudiendo detectar indicadores de riesgo social o necesidades de atención personal, doméstica o técnica. En caso de detectar alguna incidencia o situación de riesgo, lo comunicará de forma inmediata al servicio de emergencias sanitarias, si procede, y a la coordinadora de la empresa para su traslado al profesional de referencia de los Servicios Sociales.

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



Artículo 60. Horario del servicio del MAC

- 1.- El suministro de comidas se realizará en los domicilios de las personas destinatarias de lunes a viernes, en el horario comprendido entre las 8:00 y las 14:00 horas. El reparto correspondiente al viernes incluirá, además de la comida de ese día, las raciones necesarias para el sábado y el domingo. En caso de festividades, la entrega se efectuará el día laborable inmediatamente anterior.
- 2.- Se informará a las personas destinatarias de la hora aproximada de entrega dentro de la franja horaria establecida, ajustada a una ruta predefinida que podrá modificarse por razones organizativas. Se admitirá una variación máxima de 45 minutos respecto al horario comunicado; si se supera este margen, la entidad adjudicataria deberá avisar a la persona destinataria del retraso.

Artículo 61. Coste del servicio

1.- El importe a satisfacer por las personas destinatarias del servicio del MAC será equivalente al 32 % del coste total del servicio. El precio público se devengará y nacerá la obligación de contribuir a partir de la resolución de Alcaldía mediante la cual se adjudique el acceso al servicio y se inicie la prestación. La obligación de pago permanecerá vigente mientras la persona continúe siendo usuaria del Servicio de MAC.

2.- El abono del precio público se efectuará a mes vencido, en función de las comidas efectivamente servidas, calculándose el importe total mediante la aplicación del precio unitario vigente a los servicios prestados. Las personas usuarias deberán facilitar la domiciliación bancaria correspondiente en el momento de la solicitud del servicio. Las posibles incidencias que pudieran producirse en la facturación mensual, tanto por exceso como por defecto en los importes abonados, serán ajustadas y regularizadas en el mes inmediato siguiente, mediante compensación o reintegro, tanto si la persona usuaria continúa en activo como si no.

3.- Supuestos especiales de pago:

- a) Bajas comunicadas en tiempo y forma: no se abonará el servicio durante el periodo de baja temporal o definitiva.
- b) Bajas no comunicadas por fuerza mayor (fallecimiento, hospitalización, etc.): el importe del servicio será asumido por la Administración.
- c) Incumplimiento horario imputable a la empresa: si la entrega se realiza fuera de la franja horaria establecida por causa imputable a la empresa, la persona usuaria quedará exenta del pago y el servicio no podrá ser incluido en la facturación.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



- d) Servicio no prestado: no podrá ser objeto de facturación ni cobro en ningún caso.
- e) En aquellos supuestos no previstos expresamente en esta Ordenanza, el Ayuntamiento asumirá la responsabilidad y el coste económico que pudiera derivarse del incumplimiento total o parcial de sus obligaciones como entidad titular del servicio.
- f) Cuando, por causas ajenas a la persona usuaria u obligado al pago, el servicio no se preste, no procederá el cobro del precio correspondiente.
- g) Si la persona usuaria no comunica su ausencia domiciliaria en el plazo establecido en la presente Ordenanza, el coste del servicio se le cobrará íntegramente en la parte que le corresponda.
- h) Durante el periodo en que se mantenga el proceso de alta por urgencia, la persona usuaria quedará exenta del pago del servicio.
- i) Excepcionalmente, y cuando técnicamente se justifique, podrá exceptuarse del pago, debiendo quedar dicha excepción debidamente motivada en el Anexo 3 de valoración del MAC.

CAPÍTULO IV

Programas complementarios

Artículo 62. Programas complementarios

1.- Se consideran programas complementarios aquellos destinados a reforzar y ampliar la atención prestada en el marco del SPAP, entre los que se incluyen los programas de atención integral, envejecimiento activo y saludable, apoyo a las familias y a las personas cuidadoras, así como prevención y promoción de la autonomía personal.

2.- Estos programas serán desarrollados por las entidades prestatarias de los servicios de SAD, STAM y MAC, en el marco de sus respectivas prestaciones, sin perjuicio de la posibilidad de incorporar programas de carácter experimental o innovador que contribuyan a la mejora continua de los servicios y de la calidad de vida de las personas destinatarias.

Artículo 63. Programas de atención integral

1.- Los programas de atención integral son servicios específicos de actuación personalizados diseñados para responder a las necesidades de las personas destinatarias en su entorno domiciliario.

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



Su aplicación se basa en la valoración realizada por los profesionales de la empresa adjudicataria, teniendo en cuenta las circunstancias particulares de cada persona destinatarias y su entorno. Estos programas se estructuran a partir del diagnóstico y seguimiento del Plan de Intervención Personalizado (PIP), permitiendo la aplicación simultánea de varios de ellos para garantizar una atención integral y multidimensional. Combinan el uso de tecnología y la intervención humana, asegurando que la asistencia prestada sea efectiva, oportuna y adaptada a las distintas dimensiones del bienestar de la persona DESTINATARIA, complementando así el servicio domiciliario principal.

2.- Los programas de atención integral son prestados por la empresa adjudicataria y podrán ser, entre otros:

- a) *Programa de atención psicosocial*: ofrece apoyo emocional y social para prevenir el aislamiento, mejorar el bienestar psicológico y favorecer la integración social de la persona DESTINATARIA.
- b) *Programa de prevención y detección de deterioro cognitivo*: incluye actividades y evaluaciones periódicas para identificar y retrasar el avance de problemas de memoria, orientación o deterioro cognitivo, facilitando la intervención temprana.
- c) *Programa de telemonitorización de personas con enfermedades crónicas*: permite el seguimiento remoto de parámetros de salud (tensión arterial, glucemia, peso, oxigenación, etc.) y la detección precoz de descompensaciones en personas con enfermedades crónicas, mejorando la seguridad y la atención domiciliaria.
- d) *Programa de prevención y actuación ante caídas reiteradas*: incluye la valoración de riesgos, la adaptación del entorno y la educación en prevención para reducir la incidencia de caídas y sus consecuencias.
- e) *Programa de actuación tras alta hospitalaria*: facilita la transición y adaptación al domicilio tras una hospitalización, asegurando la continuidad de los cuidados y la recuperación funcional.
- f) *Programa de atención ante la soledad no deseada*: desarrolla intervenciones específicas para detectar, prevenir y reducir la soledad no deseada, promoviendo el acompañamiento y la participación social.

3.- Los protocolos especiales en los servicios domiciliarios son aquellos procedimientos de actuación específicos, elaborados para dar una respuesta inmediata, coordinada y adaptada ante situaciones excepcionales, de especial vulnerabilidad o que requieren una intervención diferenciada y coordinada dentro de los servicios domiciliarios. Los protocolos especiales pueden activarse de manera preventiva o reactiva, en función de la valoración profesional y de las necesidades detectadas en el entorno domiciliario. Su aplicación implica la coordinación entre los distintos profesionales y, en su caso, con otros servicios o recursos comunitarios. Entre los principales protocolos especiales que pueden implementarse en los servicios domiciliarios se encuentran:

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



- a) *Atención en situaciones de duelo:* protocolo para el acompañamiento y apoyo emocional a personas que han sufrido la pérdida de un ser querido, facilitando la gestión del proceso de duelo en el entorno domiciliario.
- b) *Programa de prevención y actuación ante malos tratos:* procedimiento específico para la detección, prevención y actuación ante posibles situaciones de maltrato físico, psicológico, económico o negligencia hacia personas mayores, con discapacidad o en situación de vulnerabilidad.
- c) *Prevención del suicidio:* protocolo de identificación de factores de riesgo, intervención y derivación en casos de ideación o conducta suicida, asegurando la protección y el apoyo necesario a la persona afectada y a su entorno.
- d) *Otros protocolos específicos:* se podrán desarrollar e implementar otros protocolos especiales en función de las necesidades detectadas, la evolución de la realidad social o las directrices de las autoridades competentes.

Artículo 64. Programa de envejecimiento activo y saludable

1. El programa de envejecimiento activo y saludable tiene como finalidad promover la participación de las personas mayores en actividades físicas, cognitivas y sociales que fomenten su autonomía, bienestar y calidad de vida, prestando especial atención a quienes se encuentren en situación de aislamiento o soledad. Las actividades podrán desarrollarse tanto en el domicilio de la persona DESTINATARIA como en entornos comunitarios, con el objetivo de fortalecer su integración social y prevenir el deterioro físico y emocional.

El programa incluye, entre otras, las siguientes acciones:

- a) Organización de actividades socioculturales y recreativas: programación de eventos, talleres o actividades de ocio y cultura que favorezcan la socialización, la participación activa y el bienestar emocional.
- b) Acompañamiento en salidas o visitas: asistencia para la realización de salidas a lugares de interés, como museos, eventos culturales, parques u otros espacios, facilitando la integración y el disfrute en la comunidad.

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



c) Fomento de habilidades sociales: desarrollo de acciones orientadas a mejorar la comunicación, la convivencia y la interacción entre las personas participantes, fortaleciendo su red de apoyo y reduciendo la soledad.

d) Creación de grupos de participación y encuentro: impulso de grupos estables con intereses comunes que promuevan la cooperación, el aprendizaje mutuo y el envejecimiento activo.

Artículo 65. Programa de apoyo a familiares y la persona cuidadora

1.- El Programa de apoyo a la persona cuidadora constituye un espacio de atención social orientado a mejorar la calidad de vida de las personas cuidadoras y de las personas a su cargo. Su finalidad es proporcionar herramientas y recursos que faciliten la gestión de las situaciones derivadas del cuidado diario, reducir la sobrecarga emocional y ofrecer soporte psicológico, formativo y social.

2.- El programa se desarrollará a través de las siguientes actuaciones:

a) *Apoyo profesional personalizado*: seguimiento individualizado a través de llamadas y visitas periódicas por parte de personal de referencia, información sobre recursos disponibles, orientación en la práctica de actividades gratificantes, fomento de hábitos de vida saludables y buenas prácticas de cuidado, así como detección de señales de alarma.

b) *Programas psicoeducativos*: elaboración y entrega de guías formativas con contenidos prácticos para las personas cuidadoras, incluyendo consejos de cuidado y autocuidado, recomendaciones para mantener la mente activa e información específica sobre el manejo de enfermedades neurodegenerativas y adquiridas.

c) *Dispositivos tecnológicos de apoyo*: implementación de sistemas de control de patrones de conducta que, en caso de alarma, envían información a las personas cuidadoras a través de aplicaciones informáticas, siempre que se disponga de STAM.

Artículo 66. Programa para la prevención y promoción de la autonomía personal

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



1.- El Programa para la prevención y promoción de la autonomía personal tiene como finalidad potenciar las capacidades de las personas para decidir, desarrollar y mantener su propio proyecto de vida, favoreciendo su autonomía, bienestar y participación en los ámbitos personal, familiar y social.

2.- Las prestaciones incluidas en el programa son, entre otros, habilitación, terapia ocupacional, promoción de la autonomía y estimulación cognitiva.

CAPÍTULO V

Coordinación Servicios de Promoción de la Autonomía personal

Artículo 67. Coordinación Servicios de Promoción de la Autonomía personal

La adecuada coordinación entre los SAD, STAM y MAC, así como su articulación con los CMSS, es fundamental para garantizar una atención integral y eficaz a las personas destinatarias. Para ello, se aplicará un protocolo específico de coordinación que establecerá las funciones y responsabilidades de cada recurso, optimizando los medios disponibles y asegurando la correcta gestión de los casos compartidos. Este protocolo permitirá una intervención conjunta, evitando duplicidades y facilitando la continuidad y calidad en la atención prestada.

Artículo 68. Mesa de gestión de casos

La mesa de gestión de casos es el órgano de coordinación entre los profesionales de los Servicios de Promoción de la Autonomía Personal, los Centros Municipales de Servicios Sociales y las empresas prestatarias del servicio, y tiene por objeto abordar situaciones graves o con múltiples incidencias que puedan surgir en la atención domiciliaria. Estas situaciones podrán ser planteadas tanto por los propios CMSS como por las empresas prestatarias del servicio.

En este espacio se analizan y valoran las medidas a implementar para cada caso, garantizando una respuesta coordinada y eficaz. Las propuestas de actuación deberán ser validadas por el equipo técnico responsable de los CMSS y SPA, asegurando así la adecuada gestión y seguimiento de los casos complejos.

DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



Todas las referencias al Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM) contenidas en esta ordenanza se entenderán hechas a su valor en 12 pagas, conforme a la cuantía fijada anualmente por el organismo competente.

DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA

Los programas complementarios y la composición de los equipos interdisciplinares se ajustarán a las características y necesidades específicas de cada uno de los servicios domiciliarios, quedando su definición y alcance recogidos en los pliegos de prescripciones técnicas de los correspondientes contratos de prestación de servicios.

DISPOSICIÓN ADICIONAL TERCERA

Se faculta a la Junta de Gobierno Local para aprobar las modificaciones que resulten necesarias en los baremos establecidos en los Anexos I, II y III de esta Ordenanza. Dichas modificaciones deberán formalizarse mediante acuerdo expreso y publicarse en el Boletín Oficial de la Provincia de València, a efectos de su conocimiento y aplicación.

DISPOSICIÓN FINAL

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, las normas locales no entrarán en vigor hasta su publicación íntegra en el Boletín Oficial de la Provincia y una vez transcurrido el plazo de quince días desde dicha publicación.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



ANEXO 1. VALORACIÓN SAD SOCIAL

A. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

1. DATOS PERSONALES

NOMBRE	APELLIDOS			
DNI	F. NACIMIENTO		EDAD	
ESTADO CIVIL	SEXO <input checked="" type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> M	DISCAPACIDAD (%): _____ DEPENDENCIA: GRADO _____ INCAPACIDAD : TIPO: _____ DEPENDENCIA FUNCIONAL, PSÍQUICA, NEUROLÓGICA O SOCIAL SÍ <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>		

2. DATOS DE LA VIVIENDA

DIRECCIÓN			CP	
TELÉFONO FIJO		TELÉFONO MÓVIL	TF(1)	TF(2)
OBSERVACIONES				

3. NÚCLEO DE CONVIVENCIA

Nº MIE MB ROS	PAREN TESCO	NOMBRE	APELLIDOS	DNI	DISCAPACIDAD /DEP/INC (%)/grado/tipo	F. NACIMIENTO	EDAD
1							
2							
3							
4							
5							

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



4. CONTACTOS

	NOMBRE Y APELLIDOS	PARENTESCO	TELÉFONO FIJO	TELÉFONO MÓVIL	LLAVES
CONTACTO 1					
CONTACTO 2					
CONTACTO 3					

5. DATOS SANITARIOS

ASEGURADORA		Nº ASEGURADO (SIP)	
CENTRO DE SALUD		HOSPITAL	

6. LA VIVIENDA DISPONE DE CONDICIONES NECESARIAS PARA PRESTAR EL SERVICIO (según art 6.2.e) de la ordenanza)

- SÍ
- Sí, pero precisa limpieza de choque
- Sí, pero precisa desinsección
- NO

7. OTRAS CIRCUNSTANCIAS

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



B. INGRESOS ECONÓMICOS

TIPO DE INGRESO	SOLICITANTE (S)/ CONVIVIENTE (C)	CONCEPTO	CUANTÍA MENSUAL	Nº MENSUALIDADES	CUANTÍA ANUAL
RENTAS DE TRABAJO O PENSIONES					
REND CAPITAL					
					TOTAL:

CÁLCULO DE LÍMITE DE RENTA

INGRESOS TOTALES ANUALES	Nº MIEMBROS UC	LÍMITE	¿SUPERA LÍMITE DE RENTA?
	1	3,5 veces IPREM anual	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	2 o más	4 veces IPREM anual	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

C. VALORACIÓN SOCIAL

C.1.SITUACIÓN DE CONVIVENCIA:	PUNTOS	MARCAR
Vive solo	6	<input type="checkbox"/>
Convive con otras personas que cumple requisitos de la ordenanza con dependencia física/psíquica	4	<input type="checkbox"/>
Convive con familia que cumple requisitos de la ordenanza sin padecer dependencia física/psíquica	1	<input type="checkbox"/>
C.2. PERSONA DE MAYOR EDAD DE LOS MIEMBROS DE LA UNIDAD DE CONVIVENCIA		
Edad de 85 años o más	6	<input type="checkbox"/>
Edad entre 80 y 84 años	4	<input type="checkbox"/>
Edad entre 75 y 79 años	2	<input type="checkbox"/>
Edad entre 60 y 74 años	1	<input type="checkbox"/>
Edad entre 18 y 59 años	0	<input type="checkbox"/>
C.3.PORCENTAJE MÁS ALTO DE LOS MIEMBREOS DE LA UC DE DISCAPACIDAD/INCAPACIDAD/DEPENDENCIA		
Discapacidad igual o superior al 75%/ Gran Invalidez/Grado 3	3	<input type="checkbox"/>
Discapacidad igual o superior al 65% e inferior al 75%/Incapacidad absoluta/Grado 2	2	<input type="checkbox"/>
Discapacidad igual o superior al 33% e inferior al 65%/Incapacidad permanente total/Grado 1	1	<input type="checkbox"/>

76

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



Sin discapacidad/Sin incapacidad/Grado 0	0	<input type="checkbox"/>
C.4. CAPACIDAD ECONÓMICA DEL SOLICITANTE (suma de ingresos de la UC)		
1 miembro		
Hasta 1 vez IPREM anual	5	<input type="checkbox"/>
De 1 vez a 1,5 veces IPREM anual	4	<input type="checkbox"/>
De 1.5 veces+1 a 2 veces IPREM anual	3	<input type="checkbox"/>
De 2 veces+1 IPREM a 2.5 veces	2	<input type="checkbox"/>
De 2,5 veces+1 a 3,5 veces IPREM anual	1	<input type="checkbox"/>
Más 3,5 veces (DENEGACIÓN)	0	<input type="checkbox"/>
2 miembros		
Hasta 1.5 veces IPREM	5	<input type="checkbox"/>
De 1.5 veces+1 a 2 veces IPREM anual	4	<input type="checkbox"/>
De 2 veces +1 IPREM a 2.5 veces	3	<input type="checkbox"/>
De 2,5 veces +1 a 3 veces IPREM anual	2	<input type="checkbox"/>
De 3 veces +1 a 3.5 veces IPREM anual	1	<input type="checkbox"/>
Más de 4 veces (DENEGACIÓN)	0	<input type="checkbox"/>
C.5. CONDICIONES DE LA VIVIENDA		
Vivienda en condiciones higiénico-sanitarias deficientes	3	<input type="checkbox"/>
Vivienda adecuada, pero con barreras arquitectónicas dentro o fuera de ella	2	<input type="checkbox"/>
Adecuada a necesidades y/o sin barreras arquitectónicas	0	<input type="checkbox"/>
C.6. RELACIÓN INTRAFAMILIAR		
Posible negligencia	3	<input type="checkbox"/>
Relación conflictiva	2	<input type="checkbox"/>
Sin relación	1	<input type="checkbox"/>
Relación adecuada	0	<input type="checkbox"/>
C.7. RED DE APOYO		
No tiene hijos o viven lejos o teniéndolos no tiene apoyo	6	<input type="checkbox"/>
Cuenta con red de apoyo informal parcial o inconstante	3	<input type="checkbox"/>
Tiene hijos que viven cerca y/o con posibilidad de apoyo suficiente y adecuado	0	<input type="checkbox"/>
C.8. RELACIONES SOCIALES		
Aislamiento efectivo: No sale de su domicilio y carece de red social.	3	<input type="checkbox"/>
No sale de su domicilio, pero mantiene relación con familiares y amigos	2	<input type="checkbox"/>
Sale del domicilio, pero no mantiene relaciones sociales	1	<input type="checkbox"/>
Sale de domicilio y mantiene relaciones con familiares y amigos.	0	<input type="checkbox"/>
C.9. OTRAS CIRCUNSTANCIAS RELACIONALES		
Sobrecarga física y/o emocional de la persona cuidadora principal	3	<input type="checkbox"/>
Dependencia de la persona de su entorno (vivienda, económicamente.)	2	<input type="checkbox"/>
Mala relación/conflictiva con el vecindario, familia, amigos...	1	<input type="checkbox"/>

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



c.10. RÉGIMEN DE TENENCIA DE LA VIVIENDA (UC)	
Alquiler o hipoteca	2 <input type="checkbox"/>
Alojamiento compartido	1 <input type="checkbox"/>
Sin coste	0 <input type="checkbox"/>
c.11. USO DE AYUDAS TÉCNICAS	
Utiliza ayudas técnicas	1 <input type="checkbox"/>
No uso de ayuda técnicas	0 <input type="checkbox"/>
c.12. CAPACIDAD DE AUTOPROTECCIÓN Y DECISIÓN: NO PUEDE HACER:	
Pedir ayuda ante una urgencia	1 <input type="checkbox"/>
Uso de teléfono	1 <input type="checkbox"/>
Toma de decisiones: alimentación, higiene...	1 <input type="checkbox"/>
PUNTUACIÓN TOTAL DE LA VALORACIÓN SOCIAL	

RECURSOS APROBADOS

RECURSOS DEPENDENCIA STAM MAC CD MUNICIPAL

D. VALORACIÓN DE LA CAPACIDAD FUNCIONAL

ÍNDICE DE BARTHEL (* ¹)			TEST DE PFEIFFER (* ¹)		
GRADO DE DEPENDENCIA	PUNTOS	MARCAR	DETERIORO	PUNTOS	MARCAR
DEPENDENCIA TOTAL (0-20)	6	<input type="checkbox"/>	DETERIORO SEVERO (8-10)	4	<input type="checkbox"/>
DEPENDENCIA GRAVE (21-35)	5	<input type="checkbox"/>	DETERIORO MODERADO (5-7)	3	<input type="checkbox"/>
DEPENDENCIA MODERADA (40-45)	4	<input type="checkbox"/>	DETERIORO LEVE (3-4)	2	<input type="checkbox"/>
DEPENDENCIA LEVE (60-95)	2	<input type="checkbox"/>	NORMAL (0-2)	0	<input type="checkbox"/>
INDEPENDIENTE (100)	0	<input type="checkbox"/>	TOTAL		
TOTAL			TOTAL		

*¹ Puntuación de la persona con mayor necesidad de apoyo dentro de la UC

ACTIVIDADES INSTRUMENTALES	SOLICITANTE	P.DESTINATARIA 1	P. DESTINATARIA 2
Autocuidado básico			
Comer y beber			
Higiene personal			
Vestirse			
Movilidad y transferencias			
Cambiar y mantener la posición del cuerpo			
Desplazamiento interior del hogar			

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



Desplazamientos exteriores			
Uso de medios de transporte			
Realizar tareas domésticas			
Limpieza vivienda			
Preparación de comidas			
Lavado y planchado de ropa			
Hacer la compra			
Administración			
Gestionar el dinero			
Toma medicación			
Gestión de recursos: sociales sanitarios...			
Organización y administración doméstica			
TOTAL			

(0) Independiente, (1) Supervisión, (2) Ayuda parcial (3) Sustitución

VALORACIÓN DE LA CAPACIDAD FUNCIONAL	
ÍNDICE BARTHEL	
ÍNDICE PFEIFFER	
ACTIVIDADES INSTRUMENTALES	
TOTAL	

E. PUNTUACIÓN SOCIAL Y FUNCIONAL	
VALORACIÓN SOCIAL	
VALORACIÓN CAPACIDAD FUNCIONAL	
TOTAL	

PRIORIDAD

- PRIORIDAD 1: riesgo severo (puntuación x2)
 PRIORIDAD 2: riesgo moderado (puntuación x1,5)
 PRIORIDAD 3: riesgo leve (puntuación x1)

F. PUNTOS FINALES: TOTAL x Prioridad elegida =

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



ANEXO 2. VALORACIÓN TELEASISTENCIA

PROPIEDAD DE CONCESIÓN

PROPIEDAD DE DENEGACIÓN

- Incumplimiento de requisitos
- Incompatibilidad
- No aceptación del servicio
- Haber proporcionado información falsa, inexacta u obstaculización de datos necesarios para la correcta valoración y prestación del servicio
- Tras la valoración técnica, se determina que la solicitud no cumple los criterios de concesión porque el servicio no resulta adecuado para la problemática planteada.
- Denegación específica para el STAM *

*El uso del sistema de STAM requiere un nivel mínimo de comprensión y discernimiento para su correcto funcionamiento, serán denegadas aquellas solicitudes de personas que, debido a problemas de salud, no puedan hacer un uso adecuado del servicio. Esto incluye, entre otros, casos de deterioro cognitivo, enfermedades mentales u otras circunstancias que dificulten o imposibiliten la utilización segura y eficaz del sistema de teleasistencia.

A. TIPO DE PROCEDIMIENTO

- Ordinario
- Urgente, por:
 - Desprotección social (abandono, desamparo, exclusión social)
 - Riesgo grave e inminente para la seguridad física o psíquica de la persona o de sus convivientes, derivado de enfermedad, situaciones sobrevenidas de dependencia funcional, psíquica, neurológica o social u otras circunstancias.
 - Situación de violencia de género
 - Situación de maltrato físico y/o psíquico
 - Existencia de dos personas en situación de gran dependencia o dependencia severa en la misma unidad de convivencia
 - Patología clínica en fase terminal (la edad avanzada, por sí sola, no se considera criterio de fase terminal)
 - Personas afectadas por la enfermedad ELA
 - Situaciones complejas como intentos autolíticos, sospecha de conducta suicida o problemáticas graves de salud mental, teniendo en cuenta lo estipulado en el artículo 6.2.f) de la ordenanza del SPAP.

VALORACIÓN TÉCNICA DE URGENCIA Y/O MOTIVACIÓN DE NO CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE LA ORDENANZA

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



B. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

1. DATOS PERSONALES

NOMBRE		APELLIDOS			
DNI		F. NACIMIENTO		EDAD	
ESTADO CIVIL		SEXO <input checked="" type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>	DISCAPACIDAD (%): _____ DEPENDENCIA: GRADO _____ INCAPACIDAD : TIPO: _____ DEPENDENCIA FUNCIONAL, PSÍQUICA, NEUROLÓGICA O SOCIAL SÍ <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>		

VALORACIÓN TÉCNICA DE DEPENDENCIA FUNCIONAL, PSÍQUICA, NEUROLÓGICA O SOCIAL

2. DATOS DE LA VIVIENDA

DIRECCIÓN				CP	
TELÉFONO FIJO		TELÉFONO MÓVIL	TF(1)	TF(2)	
OBSERVACIONES					

3. NÚCLEO DE CONVIVENCIA

Nº MIE MB ROS	PAREN TESCO	NOMBRE	APELLIDOS	DNI	DISCAPACIDAD/ DEP/INC (%)/grado/tipo	F. NACIMIENTO	EDAD
1							
2							
3							
4							
5							

4. CONTACTOS

	NOMBRE Y APELLIDOS	PARENTESCO	TELÉFONO FIJO	TELÉFONO MÓVIL	LLAVES
CONTACTO 1					
CONTACTO 2					
CONTACTO 3					

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



5. DATOS SANITARIOS

ASEGURADORA		Nº ASEGURADO (SIP)	
CENTRO DE SALUD		HOSPITAL	

6. LA VIVIENDA DISPONE DE CONDICIONES NECESARIAS PARA PRESTAR EL SERVICIO (según art 6.2.e) de la ordenanza)

SÍ

NO

*Será motivo de denegación cuando la vivienda no cumple con las condiciones mínimas de habitabilidad que permita prestar el servicio.

7. TIPO DE TELEASISTENCIA SOLICITADA

Fija Móvil

En caso de solicitud de teleasistencia móvil (tendrán que cumplir requisitos del artículo 48.5 de la ordenanza) indicar motivo:

Unidades de convivencia que comparten vivienda sin vínculo de parentesco.

Personas residentes en pedanías o núcleos de población diseminados.

Personas con desorientación temporal o espacial.

Por criterio técnico justificado: _____

8. OTRAS CIRCUNSTANCIAS

--

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



C. INGRESOS ECONÓMICOS

TIPO DE INGRESO	SOLICITANTE (S)/ CONVIVIENTE (C)	CONCEPTO	CUANTÍA MENSUAL	Nº MENSUALIDADES	CUANTÍA ANUAL
RENTAS DE TRABAJO O PENSIONES					
REND CAPITAL					
					TOTAL:

D. VALORACIÓN SOCIAL

C.1.SITUACIÓN DE CONVIVENCIA:	PUNTOS	MARCAR
Vive solo	6	<input type="checkbox"/>
Convive con otras personas que cumple requisitos de la ordenanza con dependencia física/psíquica	4	<input type="checkbox"/>
Convive con familia que cumple requisitos de la ordenanza sin padecer dependencia física/psíquica	1	<input type="checkbox"/>
C.2. PERSONA DE MAYOR EDAD DE LOS MIEMBROS DE LA UNIDAD DE CONVIVENCIA		
Edad de 85 años o más	6	<input type="checkbox"/>
Edad entre 80 y 84 años	4	<input type="checkbox"/>
Edad entre 75 y 79 años	2	<input type="checkbox"/>
Edad entre 60 y 74 años	1	<input type="checkbox"/>
Edad entre 18 y 59 años	0	<input type="checkbox"/>
C.3.PORCENTAJE MÁS ALTO DE LOS MIEMBROS DE LA UC DE DISCAPACIDAD/INCAPACIDAD/DEPENDENCIA		
Discapacidad igual o superior al 75%/ Gran Invalidez/Grado 3	3	<input type="checkbox"/>
Discapacidad igual o superior al 65% e inferior al 75%/Incapacidad absoluta/Grado 2	2	<input type="checkbox"/>
Discapacidad igual o superior al 33% e inferior al 65%/Incapacidad permanente total/Grado 1	1	<input type="checkbox"/>
Sin discapacidad/Sin incapacidad/Grado 0	0	<input type="checkbox"/>
C.4.CAPACIDAD ECONÓMICA DEL SOLICITANTE (suma de ingresos de la UC)		
1 miembro		
Hasta 1 vez IPREM anual	5	<input type="checkbox"/>
De 1 vez a 1,5 veces IPREM anual	4	<input type="checkbox"/>

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



De 1.5 veces+1 a 2 veces IPREM anual	3	<input type="checkbox"/>
De 2 veces+1 IPREM a 2.5 veces	2	<input type="checkbox"/>
De 2,5 veces+1 a 3,5 veces IPREM anual	1	<input type="checkbox"/>
Más 3,5 veces (DENEGACIÓN)	0	<input type="checkbox"/>
2 miembros		
Hasta 1.5 veces IPREM	5	<input type="checkbox"/>
De 1.5 veces+1 a 2 veces IPREM anual	4	<input type="checkbox"/>
De 2 veces +1 IPREM a 2.5 veces	3	<input type="checkbox"/>
De 2,5 veces +1 a 3 veces IPREM anual	2	<input type="checkbox"/>
De 3 veces +1 a 3.5 veces IPREM anual	1	<input type="checkbox"/>
Más de 4 veces (DENEGACIÓN)	0	<input type="checkbox"/>
C.5. CONDICIONES DE LA VIVIENDA		
Vivienda en condiciones higiénico-sanitarias deficientes	3	<input type="checkbox"/>
Vivienda adecuada, pero con barreras arquitectónicas dentro o fuera de ella	2	<input type="checkbox"/>
Adecuada a necesidades y/o sin barreras arquitectónicas	0	<input type="checkbox"/>
C.6. RELACIÓN INTRAFAMILIAR		
Possible negligencia	3	<input type="checkbox"/>
Relación conflictiva	2	<input type="checkbox"/>
Sin relación	1	<input type="checkbox"/>
Relación adecuada	0	<input type="checkbox"/>
C.7. RED DE APOYO		
No tiene hijos o viven lejos o teniéndolos no tiene apoyo	6	<input type="checkbox"/>
Cuenta con red de apoyo informal parcial o inconstante	3	<input type="checkbox"/>
Tiene hijos que viven cerca y/o con posibilidad de apoyo suficiente y adecuado	0	<input type="checkbox"/>
C.8. RELACIONES SOCIALES		
No sale de su domicilio y carece de red social.	3	<input type="checkbox"/>
No sale de su domicilio, pero mantiene relación con familiares y amigos	2	<input type="checkbox"/>
Sale del domicilio, pero no mantiene relaciones sociales	1	<input type="checkbox"/>
Sale de domicilio y mantiene relaciones con familiares y amigos.	0	<input type="checkbox"/>
C.9. OTRAS CIRCUNSTANCIAS RELACIONALES		
Sobrecarga física y/o emocional de la persona cuidadora principal	3	<input type="checkbox"/>
Dependencia de la persona de su entorno (vivienda, econòmicamente.)	2	<input type="checkbox"/>
Mala relación/conflictiva con el vecindario, familia, amigos...	1	<input type="checkbox"/>
C.10. RÉGIMEN DE TENENCIA DE LA VIVIENDA (UC)		
Alquiler o hipoteca	2	<input type="checkbox"/>
Alojamiento compartido	1	<input type="checkbox"/>
Sin coste	0	<input type="checkbox"/>
c.11. USO DE AYUDAS TÉCNICAS		

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



Utiliza ayudas técnicas	1	<input type="checkbox"/>
No uso de ayuda técnicas	0	<input type="checkbox"/>
PUNTUACIÓN TOTAL DE LA VALORACIÓN SOCIAL		

RECURSOS APROBADOS

RECURSOS DEPENDENCIA SAD MAC CD MUNICIPAL

E. VALORACIÓN DE LA CAPACIDAD FUNCIONAL

ÍNDICE DE BARTHEL (*1)			TEST DE PFEIFFER (*1)		
GRADO DE DEPENDENCIA	PUNTOS	MARCAR	DETERIORO	PUNTOS	MARCAR
DEPENDENCIA TOTAL (0-20)	6	<input type="checkbox"/>	DETERIORO SEVERO (8-10)	4	<input type="checkbox"/>
DEPENDENCIA GRAVE (21-35)	5	<input type="checkbox"/>	DETERIORO MODERADO (5-7)	3	<input type="checkbox"/>
DEPENDENCIA MODERADA (40-45)	4	<input type="checkbox"/>	DETERIORO LEVE (3-4)	2	<input type="checkbox"/>
DEPENDENCIA LEVE (60-95)	2	<input type="checkbox"/>	NORMAL (0-2)	0	<input type="checkbox"/>
INDEPENDIENTE (100)	0	<input type="checkbox"/>	TOTAL		
TOTAL					

*1 Puntuación de la persona con mayor necesidad de apoyo dentro de la UC

VALORACIÓN DE LA CAPACIDAD FUNCIONAL	
ÍNDICE BARTHEL	
ÍNDICE PFEIFFER	
TOTAL	

F. PUNTUACIÓN SOCIAL Y FUNCIONAL

VALORACIÓN SOCIAL	
VALORACIÓN CAPACIDAD FUNCIONAL	
TOTAL	

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



ANEXO 3. VALORACIÓN MENJAR A CASA

PROPIEDAD DE CONCESIÓN

PROPIEDAD DE DENEGACIÓN

- Incumplimiento de requisitos
- Incompatibilidad
- No aceptación del servicio
- Haber proporcionado información falsa, inexacta u obstaculización de datos necesarios para la correcta valoración y prestación del servicio
- Tras la valoración técnica, se determina que la solicitud no cumple los criterios de concesión porque el servicio no resulta adecuado para la problemática planteada.
- Denegación específica para el MAC*

*No podrán ser personas destinatarias del MAC aquellas que presenten alergias alimentarias o patologías de salud cuya atención dietética no pueda ser cubierta mediante los menús específicos previstos en el servicio municipal. En estos casos, la imposibilidad de garantizar la seguridad alimentaria y la adecuación nutricional será causa de denegación de la solicitud.

A. TIPO DE PROCEDIMIENTO

- Ordinario
- Urgente, por:
 - Desprotección social (abandono, desamparo, exclusión social)
 - Riesgo grave e inminente para la seguridad física o psíquica de la persona o de sus convivientes, derivado de enfermedad, situaciones sobrevenidas de dependencia funcional, psíquica, neurológica o social u otras circunstancias.
 - Situación de violencia de género
 - Situación de maltrato físico y/o psíquico
 - Existencia de dos personas en situación de gran dependencia o dependencia severa en la misma unidad de convivencia
 - Patología clínica en fase terminal (la edad avanzada, por sí sola, no se considera criterio de fase terminal)
 - Personas afectadas por la enfermedad ELA
 - Situaciones complejas como intentos autolíticos, sospecha de conducta suicida o problemáticas graves de salud mental, teniendo en cuenta lo estipulado en el artículo 6.2.f) de la ordenanza del SPAP.

VALORACIÓN TÉCNICA DE URGENCIA Y/O MOTIVACIÓN DE NO CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE LA ORDENANZA

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



B. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

1. DATOS PERSONALES

NOMBRE		APELLIDOS			
DNI		F. NACIMIENTO		EDAD	
ESTADO CIVIL		SEXO <input checked="" type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> M	DISCAPACIDAD (%): _____ DEPENDENCIA: GRADO _____ INCAPACIDAD : TIPO: _____ DEPENDENCIA FUNCIONAL, PSÍQUICA, NEUROLÓGICA O SOCIAL SÍ <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>		

VALORACIÓN TÉCNICA DE DEPENDENCIA FUNCIONAL, PSÍQUICA, NEUROLÓGICA O SOCIAL

2. DATOS DE LA VIVIENDA

DIRECCIÓN				CP	
TELÉFONO FIJO		TELÉFONO MÓVIL	TF(1)	TF(2)	
OBSERVACIONES					

3. NÚCLEO DE CONVIVENCIA

Nº MIE MB ROS	PAREN TESCO	NOMBRE	APELLIDOS	DNI	DISCAPACIDAD/ DEP/INC (%)/grado/tipo	F. NACIMIENTO	EDAD
1							
2							
3							
4							
5							

4. CONTACTOS

	NOMBRE Y APELLIDOS	PARENTESCO	TELÉFONO FIJO	TELÉFONO MÓVIL	LLAVES
CONTACTO 1					
CONTACTO 2					
CONTACTO 3					

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



5. DATOS SANITARIOS

ASEGURADORA		Nº ASEGURADO (SIP)	
CENTRO DE SALUD		HOSPITAL	

6. LA VIVIENDA DISPONE DE CONDICIONES NECESARIAS PARA PRESTAR EL SERVICIO (según art 6.2.e) de la ordenanza) *

SÍ

NO

*Será motivo de denegación cuando la vivienda no cumple con las condiciones mínimas de habitabilidad que permita prestar el servicio.

7. DIETA PAUTADA

--

8. DIAS SOLICITADOS

Miembro de la Unidad de convivencia	L	M	X	J	V	S	D	F
Persona 1_____	<input type="checkbox"/>							
Persona 2_____	<input type="checkbox"/>							
Persona 3_____	<input type="checkbox"/>							

En caso de no marcar todos los días, justificación de tener cubierta la alimentación el resto de los días:

Persona 1: _____

Persona 2: _____

Persona 3: _____

9. DISPONIBILIDAD DE EQUIPAMIENTO BÁSICO PARA PRESTAR EL SERVICIO

MICROONDAS SÍ NO

FRIGORÍFICO SÍ NO

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



9. DOMICILIO ALTERNATIVO

10. OTRAS CIRCUNSTANCIAS

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



C. INGRESOS ECONÓMICOS

TIPO DE INGRESO	SOLICITANTE (S)/ CONVIVIENTE (C)	CONCEPTO	CUANTÍA MENSUAL	Nº MENSUALIDADES	CUANTÍA ANUAL
RENTAS DE TRABAJO O PENSIONES					
REND CAPITAL					
					TOTAL:

Exención de pago de precio público Sí

No

JUSTIFICACIÓN DE EXENCIÓN DE PAGO:

D. VALORACIÓN SOCIAL

C.1.SITUACIÓN DE CONVIVENCIA:	PUNTOS	MARCAR
Vive solo	6	<input type="checkbox"/>
Convive con otras personas que cumple requisitos de la ordenanza con dependencia física/psíquica	4	<input type="checkbox"/>
Convive con familia que cumple requisitos de la ordenanza sin padecer dependencia física/psíquica	1	<input type="checkbox"/>
C.2. PERSONA DE MAYOR EDAD DE LOS MIEMBROS DE LA UNIDAD DE CONVIVENCIA		
Edad de 85 años o más	6	<input type="checkbox"/>
Edad entre 80 y 84 años	4	<input type="checkbox"/>
Edad entre 75 y 79 años	2	<input type="checkbox"/>
Edad entre 60 y 74 años	1	<input type="checkbox"/>
Edad entre 18 y 59 años	0	<input type="checkbox"/>
C.3.PORCENTAJE MÁS ALTO DE LOS MIEMBROS DE LA UC DE DISCAPACIDAD/INCAPACIDAD/DEPENDENCIA		
Discapacidad igual o superior al 75% / Gran Invalidez/Grado 3	3	<input type="checkbox"/>
Discapacidad igual o superior al 65% e inferior al 75%/Incapacidad absoluta/Grado 2	2	<input type="checkbox"/>
Discapacidad igual o superior al 33% e inferior al 65%/Incapacidad permanente total/Grado 1	1	<input type="checkbox"/>
Sin discapacidad/Sin incapacidad/Grado 0	0	<input type="checkbox"/>

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



C.4. CAPACIDAD ECONÓMICA DEL SOLICITANTE (suma de ingresos de la UC)		
1 miembro		
Hasta 1 vez IPREM anual	5	<input type="checkbox"/>
De 1 vez a 1,5 veces IPREM anual	4	<input type="checkbox"/>
De 1.5 veces+1 a 2 veces IPREM anual	3	<input type="checkbox"/>
De 2 veces+1 a 2.5 veces	2	<input type="checkbox"/>
De 2,5 veces+1 a 3,5 veces IPREM anual	1	<input type="checkbox"/>
Más 3,5 veces (DENEGACIÓN)	0	<input type="checkbox"/>
2 miembros		
Hasta 1.5 veces IPREM	5	<input type="checkbox"/>
De 1.5 veces+1 a 2 veces IPREM anual	4	<input type="checkbox"/>
De 2 veces +1 a 2.5 veces	3	<input type="checkbox"/>
De 2,5 veces +1 a 3 veces IPREM anual	2	<input type="checkbox"/>
De 3 veces +1 a 3.5 veces IPREM anual	1	<input type="checkbox"/>
Más de 4 veces (DENEGACIÓN)	0	<input type="checkbox"/>
C.5. CONDICIONES DE LA VIVIENDA		
Vivienda en condiciones higiénico-sanitarias deficientes	3	<input type="checkbox"/>
Vivienda adecuada, pero con barreras arquitectónicas dentro o fuera de ella	2	<input type="checkbox"/>
Adequada a necesidades y/o sin barreras arquitectónicas	0	<input type="checkbox"/>
C.6. RELACIÓN INTRAFAMILIAR		
Possible negligencia	3	<input type="checkbox"/>
Relación conflictiva	2	<input type="checkbox"/>
Sin relación	1	<input type="checkbox"/>
Relación adecuada	0	<input type="checkbox"/>
C.7. RED DE APOYO		
No tiene hijos o viven lejos o teniéndolos no tiene apoyo	6	<input type="checkbox"/>
Cuenta con red de apoyo informal parcial o inconstante	3	<input type="checkbox"/>
Tiene hijos que viven cerca y/o con posibilidad de apoyo suficiente y adecuado	0	<input type="checkbox"/>
C.8. RELACIONES SOCIALES		
Aislamiento efectivo: No sale de su domicilio y carece de red social.	3	<input type="checkbox"/>
No sale de su domicilio, pero mantiene relación con familiares y amigos	2	<input type="checkbox"/>
Sale del domicilio, pero no mantiene relaciones sociales	1	<input type="checkbox"/>
Sale de domicilio y mantiene relaciones con familiares y amigos.	0	<input type="checkbox"/>
C.9. OTRAS CIRCUNSTANCIAS RELACIONALES		
Sobrecarga física y/o emocional de la persona cuidadora principal	3	<input type="checkbox"/>
Dependencia de la persona de su entorno (vivienda, económicamente.)	2	<input type="checkbox"/>
Mala relación/conflictiva con el vecindario, familia, amigos...	1	<input type="checkbox"/>
C.10. RÉGIMEN DE TENENCIA DE LA VIVIENDA (UC)		

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



Alquiler o hipoteca	2	<input type="checkbox"/>
Alojamiento compartido	1	<input type="checkbox"/>
Sin coste	0	<input type="checkbox"/>
c.11. USO DE AYUDAS TÉCNICAS		
Utiliza ayudas técnicas	1	<input type="checkbox"/>
No uso de ayuda técnicas	0	<input type="checkbox"/>
PUNTUACIÓN TOTAL DE LA VALORACIÓN SOCIAL		

RECURSOS APROBADOS

RECURSOS DEPENDENCIA SAD STAM CD MUNICIPAL

E. VALORACIÓN DE LA CAPACIDAD FUNCIONAL

ÍNDICE DE BARTHEL (*1)			TEST DE PFEIFFER (*1)		
GRADO DE DEPENDENCIA	PUNTOS	MARCAR	DETERIORO	PUNTOS	MARCAR
DEPENDENCIA TOTAL (0-20)	6	<input type="checkbox"/>	DETERIORO SEVERO (8-10)	4	<input type="checkbox"/>
DEPENDENCIA GRAVE (21-35)	5	<input type="checkbox"/>	DETERIORO MODERADO (5-7)	3	<input type="checkbox"/>
DEPENDENCIA MODERADA (40-45)	4	<input type="checkbox"/>	DETERIORO LEVE (3-4)	2	<input type="checkbox"/>
DEPENDENCIA LEVE (60-95)	2	<input type="checkbox"/>	NORMAL (0-2)	0	<input type="checkbox"/>
INDEPENDIENTE (100)	0	<input type="checkbox"/>	TOTAL		
TOTAL					

*1 Puntuación de la persona con mayor necesidad de apoyo dentro de la UC

VALORACIÓN DE LA CAPACIDAD FUNCIONAL	
ÍNDICE BARTHEL	
ÍNDICE PFEIFFER	
TOTAL	

F. PUNTUACIÓN SOCIAL Y FUNCIONAL

VALORACIÓN SOCIAL	
VALORACIÓN CAPACIDAD FUNCIONAL	
TOTAL	

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



ANEXO 4. COMPROMÍS CONTRACTUAL DEL SPAP / COMPROMISO CONTRACTUAL DEL SPAP

DADES DE LA PERSONA SOLICITANT/DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE

Nom i cognoms/Nombre y apellidos

Tipus d'identificació/Tipo de identificador

DNI NIE PAS Número_____

DADES DE CONTACTE/DATOS DE CONTACTO

Telèfon/Teléfono Adreça electrònica/Dirección electrónica

-

DOMICILI/DOMICILIO

Nom de la via/Nombre de la vía Número Bloc/Bloque Escala/Escalera Porta/Puerta

Codi postal/Código postal Municipi/Municipio Província/Provincia País

MANIFESTA que ha sigut degudament informada per l'empresa prestadora del Servei de Promoció de l'Autonomia Personal (SPAP) _____ sobre les condicions de prestació del mateix, comprenent les normes de funcionament, les obligacions i els drets que li corresponen com a persona DESTINATÀRIA. /

MANIFIESTA que ha sido debidamente informada por la empresa prestataria del Servicio de Promoción de la Autonomía Personal (SPAP) _____ sobre las condiciones de prestación del mismo, comprendiendo las normas de funcionamiento, las obligaciones y los derechos que le corresponden como persona DESTINATARIA.

I, en conseqüència/ Y, en consecuencia::

ES COMPROMET a complir les condicions del servei que li han sigut explicades, col·laborant activament en el seu correcte desenvolupament i facilitant l'accés i la comunicació amb el

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



personal del servei quan resulte necessari./ SE COMPROMETE a cumplir con las condiciones del servicio que le han sido explicadas, colaborando activamente en su correcto desarrollo y facilitando el acceso y la comunicación con el personal del servicio cuando resulte necesario. Així mateix, declara haver sigut informada que l'incompliment reiterat o injustificat d'aquestes condicions podrà ser motiu de suspensió temporal o definitiva del servei, en els termes previstos en la normativa municipal vigent./ Asimismo, declara haber sido informada de que el incumplimiento reiterado o injustificado de dichas condiciones podrá ser motivo de suspensión temporal o definitiva del servicio, en los términos previstos en la normativa municipal vigente.

L'inici del servei de _____ serà _____ / El inicio del servicio de _____ será _____

A València, ___ de _____ de _____

Signatura de la persona usuària/ Firma de la persona usuaria /: _____ Signatura de l'empresa/
Firma de la empresa:

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



ANEXO 5. SOL·LICITUD DE MODIFICACIÓ DEL SERVICI PER LA PERSONA USUÀRIA/ SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DEL SERVICIO POR LA PERSONA USUARIA

DADES SOL·LICITANT/DATOS SOLICITANTE

Nom i cognoms/Nombre y apellidos

Tipus d'identificació/Tipo de identificador

DNI NIE PAS Número _____

DADES DE CONTACTE/DATOS DE CONTACTO

Telèfon/Teléfono Adreça electrònica/Dirección electrónica

DOMICILI/DOMICILIO

Nom de la via/Nombre de la vía Número Bloc/Bloque Escala/Escalera Porta/Puerta

Codi postal/Código postal Municipi/Municipio Província/Provincia País

Manifesta que desitja sol·licitar la modificació de les condicions del servici que actualment se li està prestant pel SPAP, i per a això indica:

Manifiesta que desea solicitar la modificación de las condiciones del servicio que actualmente se le está prestando por el SPAP, y para ello indica:

SERVEI A MODIFICAR/SERVICIO A MODIFICAR:

- SAD (Servei d'Ajuda a Domicili / Servicio de Ayuda a Domicilio)
- STAM (Servei de Teleassistència Municipal / Servicio de Teleasistencia Municipal)
- MAC (Servei de Menjar a Casa / Servicio de Menjar a Casa)

DESCRIPCIÓ DE LA MODIFICACIÓ SOL·LICITADA/DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN SOLICITADA:

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904

**JUSTIFICACIÓ/ JUSTIFICACIÓN**

En València, a _____ de _____ de _____

Signatura de la persona sol·licitant /Firma de la persona solicitante:

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



**ANEXO 5 BIS. SOL·LICITUD DE MODIFICACIÓ DEL SERVICI COMUNICAT PER
L'EMPRESA/ SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DEL SERVICIO COMUNICADO POR LA
EMPRESA**

DADES DE LA PERSONA SOL·LICITANT/DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE

Nom i cognoms/Nombre y apellidos

Tipus d'identificació/Tipo de identificador

DNI NIE PAS Número _____

DADES DE CONTACTE/DATOS DE CONTACTO

Telèfon/Teléfono Adreça electrònica/Dirección electrónica

—

DOMICILI/DOMICILIO

Nom de la via/Nombre de la vía Número Bloc/Bloque Escala/Escalera Porta/Puerta

Codi postal/Código postal Municipi/Municipio Província/Provincia País

La persona a dalt referida ha manifestat a l'empresa que desitja sol·licitar la modificació de les condicions del servei que actualment se li està prestant pel *SPAP, i per a això indica:

La persona arriba referida ha manifestado a la empresa que desea solicitar la modificación de las condiciones del servicio que actualmente se le está prestando por el SPAP, y para ello indica:

SERVEI DEL QUE ES COMUNIQUEN LES MODIFICACIONS /SERVICIO DEL QUE SE COMUNICAN LAS MODIFICACIONES

- SAD (Servei d'Ajuda a Domicili / Servicio de Ayuda a Domicilio)
 STAM (Servei de Teleassistència Municipal / Servicio de Teleasistencia Municipal)
 MAC (Servei de Menjar a Casa / Servicio de Menjar a Casa)

DESCRIPCIÓ DE LA MODIFICACIÓ SOL·LICITADA/ DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN SOLICITADA:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



JUSTIFICACIÓ/ JUSTIFICACIÓN

DATA D'EFFECTES DE LA MODIFICACIÓ / FECHA DE EFECTOS DE LA MODIFICACIÓN

____ / ____ / ____

EMPRESA PRESTADORA DEL SERVEI /EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO

Persona responsable que comunica la modificación / Persona responsable que comunica la modificación:

Nom i càrrec / Nombre y cargo

SIGNATURA I SEGELL / FIRMA Y SELLO

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



Id. Document: z48d 0iv4 RuWZ tZHw 2Hz7 eopo slk=

CÓPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÓNICA)

99

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



Id. Document: z48d 0iv4 RuWZ tZHw 2Hz7 eopo slk=

CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

10

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



ANEXO 6. SOL·LICITUD DE BAIXA DEFINITIVA DEL SERVICI PER LA PERSONA USUÀRIA / SOLICITUD DE BAJA DEFINITIVA DEL SERVICIO POR LA PERSONA USUARIA

DADES SOL·LICITANT/DATOS SOLICITANTE

Nom i cognoms/Nombre y apellidos

Tipus d'identificació/Tipo de identificador

DNI NIE PAS Número _____

DADES DE CONTACTE/DATOS DE CONTACTO

Telèfon/Teléfono Adreça electrònica/Dirección electrónica

DOMICILI/DOMICILIO

Nom de la via/Nombre de la vía Número Bloc/Bloque Escala/Escalera Porta/Puerta

Codi postal/Código postal Municipi/Municipio Província/Provincia País

SOL·LICITA LA BAIXA DEFINITIVA DEL SEGÜENT SERVICI (MARCAR UN) / SOLICITA LA BAJA DEFINITIVA DEL SIGUIENTE SERVICIO (MARCAR UNO):

- SAD (Servei d'Ajuda a Domicili / Servicio de Ayuda a Domicilio)
 STAM (Servei de Teleassistència Municipal / Servicio de Teleasistencia Municipal)
 MAC (Servei de Menjar a Casa / Servicio de Menjar a Casa)

MOTIU DE la BAIXA DEFINITIVA/ MOTIVO DE LA BAJA DEFINITIVA:

DATA A PARTIR DE LA QUAL ES SOL·LICITA LA BAIXA/ FECHA A PARTIR DE LA CUAL SOLICITA LA BAJA:

____ / ____ / ____

En València, a ____ de ____ de ____

10

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



Signatura de la persona sollicitant /Firma de la persona solicitante:

Fdo: _____

Id. Document: z48d 0iv4 RuWZ tZHw 2Hz7 eopo slk=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

10

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



ANEXO 6 BIS. COMUNICACIÓ DE BAIXA DEFINITIVA DEL SERVICI COMUNICADA PER L'EMPRESA / COMUNICACIÓN DE BAJA DEFINITIVA DEL SERVICIO COMUNICADA POR LA EMPRESA

DADES DE LA PERSONA USUÀRIA / DATOS DE LA PERSONA USUARIA

Nom i cognoms / Nombre y apellidos:

Tipus d'identificació / Tipo de identificador:

DNI o NIE PAS Núm./Número: _____

DOMICILI / DOMICILIO

Nom de la via / Nombre de la vía Número Bloc/Bloque Escala/Escalera Porta/Puerta

Codi postal / Código postal

Municipi/Municipio

Província/Provincia

País

DADES DE CONTACTE/DATOS DE CONTACTO

Telèfon/Teléfono Adreça electrònica/Dirección electrónica

SERVEI DEL QUE ES COMUNICA LA BAIXA /SERVICIO DEL QUE SE COMUNICA LA BAJA

SAD (Servei d'Ajuda a Domicili / Servicio de Ayuda a Domicilio)

STAM (Servei de Teleassistència Municipal / Servicio de Teleasistencia Municipal)

MAC (Servei de Menjar a Casa / Servicio de Menjar a Casa)

MOTIU DE LA BAIXA DEFINITIVA /MOTIVO DE LA BAJA DEFINITIVA

DATA D'EFFECTES DE LA BAIXA / FECHA DE EFECTOS DE LA BAJA

____ / ____ / ____

EMPRESA PRESTADORA DEL SERVEI /EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO

Persona responsable que comunica la baixa / Persona responsable que comunica la baja:

Nom i càrrec / Nombre y cargo

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



SIGNATURA I SEGELL / FIRMA Y SELLO

En València, a _____ de _____ de _____

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



ANEXO 7. SOLICITUD DE BAJA SAD DE DEPENDENCIA

DADES SOL.LICITANT/DATOS SOLICITANTE

Nom i cognoms/Nombre y apellidos

Tipus d'identificació/Tipo de identificador

DNI NIE PAS Número_____

DADES DE CONTACTE/DATOS DE CONTACTO

Telèfon/Teléfono

Adreça electrònica/Dirección electrónica

DOMICILI/DOMICILIO

Nom de la via/Nombre de la vía Número Bloc/Bloque Escala/Escalera Porta/Puerta

Codi postal/Código postal Municipi/Municipio Província/Provincia País

MANIFIESTA

Que siendo informado por los/las profesionales del Centro Municipal de Servicios Sociales de _____
acerca del recurso idóneo de dependencia, como es el de _____ manifiesto que desisto de dicho
servicio/prestación causando baja en fecha _____ por el motivo de _____

Y para que conste firmo la presente en València a _____ de _____ de _____

Persona Interesada

Profesional CMSS

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



ANEXO 8. COMPROMISO DE ACTUACIONES EN EL PROGRAMA DE AYUDA A DOMICILIO

DADES SOL.LICITANT/DATOS SOLICITANTE

Nom i cognoms/Nombre y apellidos

Tipus d'identificació/Tipo de identificador

DNI NIE PAS Número _____

DADES DE CONTACTE/DATOS DE CONTACTO

Telèfon/Teléfono

Adreça electrònica/Dirección electrónica

DOMICILI/DOMICILIO

Nom de la via/Nombre de la vía Número Bloc/Bloque Escala/Escalera Porta/Puerta

Codi postal/Código postal Municipi/Municipio Província/Provincia País

MANIFIESTA

Que es persona beneficiario/a del **Servicio de _____** del Ayuntamiento de València desde _____

Durante la ejecución del servicio se han detectado las siguientes incidencias o circunstancias que dificultan o impiden su adecuado desarrollo:

Con el fin de garantizar la continuidad y la correcta prestación del servicio, la persona beneficiaria se compromete a realizar las siguientes actuaciones correctoras o de mejora:

- _____
- _____
- _____

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904



Estas actuaciones deberán realizarse **en el plazo máximo de un mes** desde la fecha de firma del presente documento y mantenerse durante todo el periodo de prestación del servicio.

En caso de incumplimiento o persistencia de las circunstancias que impidan la correcta ejecución del servicio, **se procederá a iniciar el trámite de baja definitiva** en el Servicio de _____, conforme a lo previsto en la Ordenanza reguladora del Servicio de Promoción de la Autonomía Personal.

Y para que así conste, se firma el presente documento en señal de conformidad por ambas partes interesadas, en València, a ____ de _____ de _____.

La persona beneficiaria

La persona responsable del CMSS – Programa SAD

Firma: _____

Firma: _____

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIO MITJANA - SECC. PROMOMOCIO AUTONOMIA I PREST. SOC.	MARIA LLUISA COLOMER TORTOSA	29/01/2026	ACCVCA-120	15789797278198559951 9048323258216713904