



## DEPARTAMENTO DE SANIDAD, BIENESTAR SOCIAL Y FAMILIA

### ORDEN de 29 de abril de 2013, del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, de Desarrollo del Servicio de Ayuda a Domicilio y del Servicio de Teleasistencia

La Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, da respuesta al mandato expreso del Estatuto de Autonomía de Aragón, según la reforma aprobada por Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, que en materia de bienestar y cohesión social incluye la obligación de los poderes públicos de Aragón de promover y garantizar un Sistema Público de Servicios Sociales suficiente para la atención de personas y grupos, orientado al logro de su pleno desarrollo personal y social, así como especialmente a la eliminación de las causas y efectos de las diversas formas de marginación o exclusión social, regulando un sistema que reposa, funcionalmente, sobre la distinción entre servicios sociales generales, destinados al conjunto de la población, y servicios sociales especializados, dirigidos a aquellas personas que requieren una atención específica.

El artículo 36.2 de la citada ley, en sus letras b) y g), contempla ambos Servicios de Ayuda a Domicilio y de Teleasistencia entre los servicios sociales generales.

El Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón, aprobado por Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, regula el Servicio de Ayuda a Domicilio como prestación de servicio, y el Servicio de Teleasistencia como prestación tecnológica, entre los Servicios Sociales Generales del Sistema Público de Servicios Sociales, en el que se integra el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, ha establecido como derecho subjetivo de ciudadanía la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia. Para su efectividad se ha creado el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, dentro del cual están encuadradas tanto la Administración General del Estado como las Administraciones de todas las Comunidades Autónomas. La efectiva implantación del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia ha sido posible gracias a la participación tanto de la Administración autonómica como del conjunto de las entidades locales con competencias y responsabilidades en la aplicación de la citada ley.

El Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón se configura como una organización fuertemente descentralizada en el ámbito local, requiriendo la consideración de los contenidos de la Ley 7/1999, de 9 de abril, de Administración Local de Aragón, y de la Ley de Comarcalización de Aragón, cuyo texto refundido fue aprobado por Decreto Legislativo 1/2006, de 27 de diciembre, del Gobierno de Aragón, así como del Decreto 4/2005, de 11 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se modifican los Decretos del Gobierno de Aragón de transferencia de funciones y traspaso de servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón a la Comarcas.

Los Servicios de Ayuda a Domicilio y de Teleasistencia carecen en Aragón de regulación autonómica específica y son las corporaciones locales las que han procedido a su regulación en su respectivo ámbito, reclamando de la Administración autonómica la armonización y homogeneización de unos mínimos básicos.

Por ello, esta orden viene a regular los Servicios de Ayuda a Domicilio y de Teleasistencia en la Comunidad Autónoma de Aragón, recogiendo en una misma norma tanto los contenidos en el catálogo propio del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia como los considerados como prestación de servicio por parte de los servicios sociales generales, dirigidos al conjunto de la población. Ambas modalidades del servicio se contemplan expresamente en el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón y de ahí la conveniencia de que su regulación se lleve a cabo de forma conjunta en una misma disposición general. En todo caso, resulta inevitable distinguir entre ambas prestaciones, fundamentalmente en el acceso y en la financiación, pero sin que se creen dos servicios con medios humanos y materiales distintos o con distintas exigencias en cuanto a acreditación y calidad de los mismos.

La presente orden supone un avance en la unificación y homologación de los criterios y baremo de acceso a ambos servicios para el conjunto de la población y viene a concretar el principio de permanencia de las personas, siempre que sea posible, en el entorno en el que desarrollan su vida, primando la atención a la persona en su propio hogar, todo ello de acuerdo con 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, y en la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón.



En su virtud, y de conformidad con lo establecido en la Disposición final segunda del Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, en la que se habilita al titular del Departamento competente en materia de servicios sociales para aprobar las disposiciones necesarias para el desarrollo y ejecución del Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón,

DISPONGO:

#### TÍTULO PRELIMINAR. OBJETO DE LA NORMA.

##### Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación.*

1. Esta orden tiene por objeto regular el servicio de ayuda a domicilio y el servicio de teleasistencia como prestaciones sociales en la Comunidad Autónoma de Aragón, correspondientes al ámbito de responsabilidad de los servicios sociales generales del Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón.

2. Asimismo, se establecen unos criterios mínimos para ordenar y garantizar el principio de igualdad en el acceso a los servicios de ayuda a domicilio y de teleasistencia de todos los ciudadanos, cualquiera que sea su municipio de residencia, así como los mecanismos para garantizar a las personas en situación de dependencia la efectividad de los derechos reconocidos en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de la Dependencia dentro del ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Aragón.

#### TÍTULO I. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

##### CAPÍTULO I

##### Disposiciones generales

##### Artículo 2. *Concepto y naturaleza.*

1. El Servicio de Ayuda a Domicilio es una prestación de servicio, de los servicios sociales generales del Sistema Público de Servicios Sociales, que proporciona un conjunto de atenciones orientadas a facilitar un entorno de convivencia adecuado y tiene como objetivo la prestación de una serie de atenciones a las personas y, en su caso, a las familias en su domicilio.

2. Este servicio cumplirá una de las siguientes finalidades:

- a) Facilitar el desarrollo de las actividades básicas de la vida diaria a aquellas personas con limitaciones de autonomía personal, con el objeto de evitar, o en su caso retrasar, el ingreso en centros de carácter residencial, ofreciendo también la realización de tareas de apoyo puntual o sustitución, en su caso, de las personas cuidadoras en su domicilio.
- b) Intervenir en situaciones de conflicto psicofamiliar para alguno de los miembros de la unidad de convivencia.

3. El Servicio de Ayuda a Domicilio tiene naturaleza de prestación esencial para personas en situación de dependencia y de prestación complementaria para el conjunto de la población.

##### Artículo 3. *Personas destinatarias.*

Podrán recibir el Servicio de Ayuda a Domicilio todas aquellas personas que carezcan o tengan mermada la autonomía personal, temporal o permanentemente, para mantenerse en su medio habitual de vida, y que residan en cualquier municipio de la Comunidad Autónoma de Aragón, cuando se encuentren en algunas de las situaciones de necesidad descritas en esta orden.

En concreto, podrán acceder al servicio de ayuda a domicilio:

- a) Personas que se encuentren en situación de dependencia y tengan reconocida dicha situación en grado o, en su caso, grado y nivel efectivo conforme al calendario establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre.
- b) Personas que se encuentren en alguno de los supuestos siguientes:
  - Personas con limitaciones para la realización de las actividades básicas de la vida diaria, no reconocidos como personas en situación de dependencia.
  - Personas que viven solas sin red de apoyo o con red en situación de riesgo de exclusión, que presentan algún tipo de deterioro personal que limita su capacidad y grado de autonomía.



- Personas solicitantes de valoración de la dependencia, pendientes de resolución o de aplicación efectiva del recurso que les corresponda.
- Personas cuidadoras habituales que requieren apoyo en la atención personal a la persona cuidada; personas cuidadoras que requieren apoyo en situaciones sobrevenidas por razones psicofísicas; y personas cuidadoras de menores de doce años.

#### Artículo 4. *Situaciones de necesidad.*

1. Respecto a la persona sobre la que directamente revierten los cuidados, cabrá atender las siguientes situaciones:

- a) Necesidades relacionadas con la higiene, salud, alimentación, entendidas como dificultad para realizar por sí mismos las actividades básicas de la vida diaria, tanto cuando las situaciones sean de carácter permanente como temporal.
- b) Necesidades referidas a la vida relacional, entendidas como dificultad para realizar acciones de fomento de las relaciones familiares y sociales y las derivadas de la soledad y aislamiento social.
- c) Necesidades relacionadas con la organización doméstica, así como la necesidad de un entorno más integrador que posibilite la autonomía tanto dentro del hogar como en el acceso al mismo.
- d) Necesidades relacionadas con la seguridad personal.
- e) Necesidades relacionadas con la carencia de habilidades y destrezas para el autocuidado o falta de hábitos de vida saludable o habilidades sociales.

2. Respecto a las personas cuidadoras habituales, cabrá atender las siguientes situaciones:

- a) Necesidad de apoyo en tareas concretas de cuidado personal.
- b) Necesidades relacionadas con la prevención, derivadas de situaciones de sobrecarga emocional y física de las personas cuidadoras habituales de personas dependientes, y del deterioro de las relaciones familiares y/o sociales.
- c) Necesidad de compatibilizar vida familiar y laboral.
- d) Necesidad de aprendizaje de habilidades para el cuidado.

#### Artículo 5. *Finalidad.*

El Servicio de Ayuda a domicilio tiene las siguientes finalidades:

- a) Preventivas de situaciones personales que puedan motivar un deterioro físico, psíquico o la exclusión social.
- b) Asistenciales para dar respuesta a las necesidades de desarrollo personal y convivencial, procurando la mejora de su calidad de vida.
- c) Promocionales de la autonomía de las personas con limitaciones para facilitarles la permanencia en su medio habitual.

#### Artículo 6. *Objetivos.*

Son objetivos del Servicio de Ayuda a Domicilio los siguientes:

- a) Fomentar la autonomía personal y procurar la permanencia de los usuarios durante el mayor tiempo posible en su medio habitual.
- b) Prestar atención a las situaciones de dependencia.
- c) Prevenir situaciones de exclusión social.
- d) Favorecer el desarrollo de hábitos de vida adecuados, evitando situaciones de deterioro personal y social.
- e) Apoyar a las unidades de convivencia para afrontar las responsabilidades de la vida diaria.
- f) Servir como medida de apoyo a las familias y a las personas cuidadoras de los usuarios del servicio.

## CAPÍTULO II Prestación del Servicio

#### Artículo 7. *Modalidades de prestación.*

1. El servicio de ayuda a domicilio comprende las siguientes modalidades:

- a) Atención de carácter personal que revierte directamente en la persona cuidada
- b) Atención de carácter doméstico.
- c) Atención de apoyo a la persona cuidadora en el domicilio.
- d) Servicios complementarios.



2. Se excluyen expresamente del Servicio de Ayuda a Domicilio las siguientes actuaciones:
- La atención a otros miembros de la unidad de convivencia que no hayan sido contemplados en la valoración, propuesta técnica y concesión del servicio.
  - Las actividades y tareas que no estén prescritas.
  - Las actuaciones de carácter sanitario o de cualquier otra índole que requieran una cualificación profesional específica.

**Artículo 8. Atenciones de carácter personal.**

Esta atención incluye aquellas actividades básicas de la vida diaria y tareas que fundamentalmente recaen sobre las personas usuarias, dirigidas a promover y mantener su autonomía personal, a fomentar hábitos adecuados de conducta y a adquirir habilidades básicas relacionadas con:

- Cuidados básicos y autocuidado: Apoyo para levantarse y acostarse, para desplazarse en el hogar, para lavarse y asearse, para bañarse y ducharse, para vestirse y desvestirse, para comer y beber, para orientarse en el tiempo y en el espacio, para mantenimiento de funciones fisiológicas y hábitos saludables.
- Atenciones de carácter psicosocial: Compañía para evitar situaciones de soledad y aislamiento, acompañamientos para la realización de gestiones fuera del domicilio: traslados a establecimientos de atención diurna integral, centros de convivencia, visitas a familiares, actividades de ocio y entretenimiento dentro del domicilio, entrenamiento y aprendizaje para la adecuada realización de las actividades de limpieza y mantenimiento del hogar, orientación para organizar la economía doméstica, utilización de equipamientos básicos, establecimiento de pautas de vida saludable (relativas a pautas alimenticias, higiene y aseo personal y otras relativas a generar habilidades dirigidas al autocuidado). Cualquier otro tipo de actuación que potencie las relaciones sociales, refuerce los vínculos familiares y con el entorno.

**Artículo 9. Atenciones de carácter doméstico.**

Esta atención incluye aquellas actividades y tareas que van dirigidas fundamentalmente al cuidado del domicilio y sus enseres como apoyo a la autonomía personal y de la unidad de convivencia: Apoyo o sustitución para barrer, fregar suelos, fregar vajilla, comprar alimentos, cocinar, lavar, planchar, coser, ordenar la ropa, hacer camas, manejar aparatos y cuantas otras afecten al adecuado mantenimiento del hogar.

**Artículo 10. Atenciones de apoyo a la persona cuidadora en el domicilio.**

Esta atención incluye aquellas actividades y tareas tanto personales como domésticas de apoyo, e incluso sustitución temporal de la persona cuidadora en el domicilio de la persona cuidada para la realización de las actividades básicas de la vida diaria.

**Artículo 11. Servicios complementarios al Servicio de Ayuda a Domicilio.**

1. Se consideran servicios y actividades complementarios los prestados, tanto en el domicilio como fuera de éste, por entidades y/o profesionales diferentes a los del Servicio de Ayuda a Domicilio propiamente dicho.

Se pueden señalar como servicios y actividades complementarios los siguientes:

Lavandería externa, servicio de comidas a domicilio, adaptaciones para el acondicionamiento del hogar, ayudas técnicas para la autonomía personal, teleasistencia y otras similares, peluquería, podología, actividades de mantenimiento de las funciones físicas y motoras de la persona, fisioterapia, terapia ocupacional, y otros servicios y actividades siempre y cuando tengan carácter complementario e incida de manera positiva en la calidad de vida, grado de autonomía del usuario y favorezca la permanencia de éste en el entorno, evitando internamientos.

2. Las corporaciones locales, en el ámbito de sus competencias, podrán incluir en sus catálogos tales servicios y actividades complementarios.

**Artículo 12. Criterios técnicos comunes.**

La prescripción del Servicio de Ayuda a Domicilio se ajustará, con carácter general, a los siguientes criterios técnicos:

- El Servicio de Ayuda a Domicilio es un servicio idóneo ante cualquiera de las situaciones de necesidad descritas en el artículo 4 de esta orden y para personas en situación de dependencia del Grado I y del Grado II.
- La prestación del servicio podrá contemplar atenciones personales, domésticas o ambas.



- c) En el supuesto de que el contenido de la prestación incluya atenciones de carácter personal y doméstico, la intensidad de la atención de carácter doméstico será suficiente con un tercio del tiempo total asignado para personas en situación de dependencia del Grado III y II, y de dos tercios del tiempo asignado para el resto.
- d) En el caso de personas en situación de dependencia los servicios relacionados con la atención de las necesidades domésticas o del hogar sólo podrán prestarse conjuntamente con los servicios relacionados con la atención personal en la realización de las actividades de la vida diaria.
- e) Ante una situación de cambios frecuentes de domicilio del usuario, deberá valorarse la procedencia de este servicio o de otros recursos.
- f) Habrá de tenerse en cuenta las condiciones de la vivienda para la prestación del servicio.

**Artículo 13. Intensidad del servicio.**

1. La intensidad del servicio de ayuda a domicilio se determinará con carácter general en horas mensuales de atención, que es el módulo asistencial de carácter unitario cuyo contenido prestacional se traduce en una serie de actuaciones de carácter doméstico y/o personal.
2. Para el conjunto de la población, la intensidad del servicio de naturaleza complementaria estará en función de lo establecido en las normas de las corporaciones locales, que con carácter general, se prestará por un mínimo de ocho horas mensuales y un máximo de cuarenta y cinco horas mensuales. La prestación mínima diaria será de media hora continuada.
3. Para las personas que tengan reconocida la situación de dependencia, con resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención, la intensidad del servicio de naturaleza esencial estará determinada en el mismo.
4. Cuando en una misma unidad de convivencia varios miembros tengan derecho al servicio, a cada usuario se le asignarán las horas de atención personal que le correspondan. Las horas de atención doméstica asignadas a la totalidad de los miembros con derecho de la unidad de convivencia no podrá superar el límite máximo de horas establecido para el usuario con mayor intensidad.
5. El Servicio de Ayuda a Domicilio podrá prestarse, tanto en días laborables como festivos, con carácter general entre las 7 y las 22 horas. En días festivos, la prestación preferente será la de servicios de atención de carácter personal.
6. El período de concesión del servicio de ayuda a domicilio de naturaleza complementaria será como mínimo de seis meses y, con carácter general de un año, prorrogable de oficio mediante informe técnico como consecuencia del seguimiento realizado sin requerir nueva resolución, siempre y cuando persistan las condiciones iniciales. Excepcionalmente, en situaciones motivadas, excepcionales o de urgencia el período de concesión podrá ser inferior.
7. El Servicio de Ayuda a Domicilio de naturaleza complementaria, para apoyar a las personas cuidadoras habituales, se prestará por un máximo de 220 horas al año a una misma unidad de convivencia. Cuando las horas de prestación superen las diez horas semanales, será preciso un informe social que lo justifique.

**CAPÍTULO III**  
**Organización y funcionamiento**

**Artículo 14. Recursos humanos.**

1. El Servicio de Ayuda a Domicilio requiere la intervención de distintos profesionales, con la cualificación necesaria, para garantizar un nivel óptimo de calidad y eficacia en la prestación del mismo.
2. El equipo básico para la prestación del servicio estará formado por trabajadores sociales y auxiliares de ayuda a domicilio. Además, para posibilitar una actuación integral del mismo podrán participar otros profesionales de los Centros de Servicios Sociales y de los servicios sociales generales, tanto para la realización de tareas administrativas, organizativas y psicosociales que sean precisas.
3. En actividades y servicios complementarios podrán intervenir profesionales específicos de servicios sociales, y profesionales específicos del sistema de salud tales como fisioterapeutas, terapeutas u otros.
4. No se considerará personal prestador del Servicio de Ayuda a Domicilio a los voluntarios, sin perjuicio de que puedan participar en tareas incluidas en los servicios complementarios.
5. El personal prestador del Servicio de Ayuda a Domicilio no podrá disponer de llaves de los domicilios, salvo en situaciones excepcionales valoradas por el profesional de referencia,

CSV: BOA20130607003



siempre que conste por escrito la autorización de la persona usuaria, los motivos, la finalidad y el responsable de su custodia.

**Artículo 15. Trabajadores sociales.**

Este personal, con titulación de Diplomado en Trabajo Social y/o Asistente Social o titulación de grado que corresponda, es el profesional de referencia y el responsable de las actuaciones de gestión directa desarrolladas propiamente por empleados públicos de las administraciones competentes que tendrán, entre otras, las competencias funcionales que a continuación se detallan:

- a) Respecto a la persona usuaria, en cada caso:
  1. Valorar la situación de necesidad de la persona y elaborar el diagnóstico social.
  2. Elaborar el Programa Individual de Atención, contemplando las atenciones, y tareas más oportunas en cada caso y su intensidad.
  3. Realizar el seguimiento y supervisión de cada caso, así como la evaluación de la idoneidad y eficacia de las atenciones recibidas.
  4. Favorecer la participación de los miembros de la unidad de convivencia como apoyo al servicio.
- b) Respecto al servicio:
  1. Intervenir en la organización de horarios, en la programación, gestión y supervisión del servicio.
  2. Realizar el seguimiento y evaluar su idoneidad y eficacia.
  3. Orientar, coordinar, realizar el seguimiento y evaluación de las intervenciones, en su caso, del voluntariado en relación al servicio.
  4. Facilitar y promocionar la formación y reciclaje del personal auxiliar de ayuda a domicilio.
  5. Gestionar las quejas formuladas por los usuarios así como por quienes presten el servicio.
  6. Coordinar el servicio con otros recursos de la Red de Servicios Sociales o con otros sistemas de protección social.

**Artículo 16. Auxiliares de ayuda a domicilio.**

1. Auxiliares de ayuda a domicilio son las personas que, con la cualificación profesional requerida, se encargan de realizar las tareas establecidas por los trabajadores sociales de las Corporaciones Locales.

2. El personal auxiliar de ayuda a domicilio tendrá, entre otras, las funciones que a continuación se detallan:

- a) Realizar las actuaciones de carácter personal y doméstico para apoyar a las personas en la realización de las actividades básicas de la vida diaria.
- b) Prestar a las personas usuarias la atención adecuada a sus necesidades, realizando un trabajo educativo y contribuyendo a la inserción y normalización de situaciones a nivel individual o convivencial.
- c) Estimular el protagonismo de la persona usuaria, no sustituyéndola en aquellas tareas que pueda desarrollar autónomamente.
- d) Facilitar a las personas usuarias canales de comunicación con su entorno y con el personal técnico responsable del servicio.
- e) Cumplimentar la documentación de registro que le corresponda en los modelos establecidos para el servicio.
- f) Participar en la coordinación y seguimiento del servicio, facilitando la información necesaria sobre las personas usuarias.

## TÍTULO II. SERVICIO DE TELEASISTENCIA.

### CAPITULO I

#### Disposiciones generales

**Artículo 17. Concepto y naturaleza.**

1. Es un sistema de atención personalizada que, a través de un dispositivo o terminal de telefonía fijo o de telefonía móvil con sistema de telelocalización, permite que los usuarios, ante situaciones de emergencia, pueden entrar en contacto las 24 horas del día y los 365 días del año, con una central atendida por personal específicamente preparado para dar respuesta adecuada a la necesidad presentada.



2. El Servicio de Teleasistencia ofrece la posibilidad de acceder con inmediatez, mediante los recursos tecnológicos adecuados, a los servicios oportunos en situaciones de emergencia o de inseguridad, soledad o aislamiento, y al centro de comunicación la de atender y conocer el estado de la persona usuaria.

3. Este servicio básico podrá complementarse con la introducción de otros elementos de protección personal o domésticos que, conectados al sistema, transmiten a la central determinadas situaciones anómalas o de riesgo del usuario.

4. El Servicio de Teleasistencia tiene naturaleza esencial para las personas en situación de dependencia y complementaria para la población general.

**Artículo 18. Personas destinatarias.**

1. Podrán recibir el Servicio de Teleasistencia todas aquellas personas que carezcan o tengan mermada la autonomía personal, temporal o permanentemente, para mantenerse en su medio habitual de vida, y que residan en cualquier municipio de la Comunidad Autónoma de Aragón.

2. El servicio está dirigido a aquellas personas que se hallan en situación de riesgo por razones de edad, discapacidad física, psíquica ligera y/o aislamiento social.

3. Dado que el manejo del sistema requiere de una mínima capacidad de comprensión y discernimiento, están excluidos como beneficiarios del sistema quienes carezcan de la misma.

**Artículo 19. Situaciones de necesidad.**

El servicio de Teleasistencia se dirige a la cobertura de las siguientes situaciones de necesidad social:

- a) Soledad, aislamiento social, desarraigo geográfico y social.
- b) Riesgo por el estado de salud, discapacidad o avanzada edad.

**Artículo 20. Finalidad y objetivos.**

1. El Servicio de Teleasistencia pretende:

- a) Conseguir y mantener el mayor grado de autonomía e independencia de las personas en su domicilio, mejorando la calidad de vida de los usuarios.
- b) Favorecer la permanencia e integración en el entorno familiar y social, evitando situaciones de desarraigo y el ingreso innecesario en instituciones.
- c) Proporcionar seguridad, confianza y una atención rápida en casos de emergencia y crisis personales y sociales.
- d) Constituir un medio de apoyo a las familias que asumen el cuidado.
- e) Actuar de manera activa como apoyo en la vida cotidiana, promoviendo la compañía y protección de la persona usuaria.

2. Este sistema posibilita:

- a) La conexión permanente entre el usuario y la central del sistema.
- b) El apoyo inmediato a través de la línea telefónica fija, móvil o dispositivos de localización.
- c) La movilización de los recursos personales, familiares y de la comunidad.
- d) El enlace entre el usuario y el entorno socio-familiar.
- e) La actuación en el propio domicilio ante situaciones de emergencia.

**Artículo 21. Funciones.**

Son funciones del servicio:

- a) Garantizar una conexión permanente con el usuario fortaleciendo su sentimiento de autonomía y seguridad.
- b) Responder, con la máxima inmediatez, a las necesidades de la persona usuaria, informando al órgano competente de la situación detectada.
- c) Servir de apoyo para recordar tareas relativas al bienestar de la persona usuaria como son: fechas de revisiones médicas, horarios de ingesta de medicamentos u otros, en aquellos casos en que el estado de salud física o mental lo aconsejen.

**CAPITULO II  
Prestación del Servicio**

**Artículo 22. Modalidades de prestación del Servicio de Teleasistencia.**

Este servicio puede presentar las siguientes modalidades:

1) Teleasistencia domiciliaria fija: Es el Servicio de Teleasistencia prestado únicamente dentro del domicilio de la persona usuaria a través de un dispositivo o terminal de telefonía fijo.



Cada terminal en el domicilio podrá llevar asociados uno o más dispositivos periféricos que permitan optimizar las prestaciones del Servicio de Teleasistencia.

2) Teleasistencia móvil: Es el Servicio de Teleasistencia prestado tanto dentro como fuera del domicilio de la persona usuaria.

Se prestará mediante terminales móviles de telefonía, adaptados tecnológicamente para el uso por personas mayores y/o con determinadas discapacidades, que cuentan con dispositivos que permiten la emisión de alarmas y la localización de la persona usuaria.

### TITULO III. DISPOSICIONES COMUNES DE APLICACIÓN A LOS SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO Y TELEASISTENCIA

#### CAPÍTULO I

##### Titularidad, gestión y compatibilidad

###### Artículo 23. *Titularidad de los servicios de ayuda a domicilio y teleasistencia.*

El Servicio de Ayuda a Domicilio y el Servicio de Teleasistencia son de titularidad pública y su organización es competencia de las Comarcas y de los Municipios de más de veinte mil habitantes, que, conforme al Mapa de Servicios Sociales aprobado por el Gobierno de Aragón, constituyan área básica de servicios sociales.

###### Artículo 24. *Gestión de los servicios de ayuda a domicilio y teleasistencia.*

1. Las comarcas y municipios que reúnan las condiciones establecidas en el artículo anterior, gestionarán los Servicios de Ayuda a Domicilio y de Teleasistencia de forma directa. En todo caso, serán de gestión directa las prestaciones y servicios que, con tal carácter, figuran en la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón. No obstante, por razones de mayor eficiencia, cabrá encomendar la gestión a una entidad local supracomarcal o delegarla a una entidad local municipal, preservando en este caso las mismas condiciones de acceso y prestación para todas las personas usuarias del servicio del mismo territorio comarcal. Asimismo, las entidades locales podrán utilizar cualquier fórmula de gestión indirecta o colaboración de las previstas en el ordenamiento jurídico, a través de entidades de derecho público o privadas de carácter social o mercantil.

2. En el caso de que los servicios de ayuda a domicilio y teleasistencia regulados en esta norma se presten a través de gestión indirecta por entidades privadas, se podrá realizar la prestación a través de las diversas modalidades de contratación de la gestión de servicios públicos regulados en la normativa vigente sobre contratos del sector público. Las entidades o empresas prestadoras del servicio deberán cumplir los requisitos de autorización y acreditación vigentes en cada momento. Así mismo estarán sujetas a la inspección y al régimen sancionador en materia de servicios sociales.

Las entidades privadas no podrán subcontratar la ejecución de la prestación principal del servicio de ayuda a domicilio entendiéndose por tal la atención regular y continuada realizada en el domicilio de la persona usuaria.

3. Podrán ser objeto de acreditación las entidades prestadoras del servicio referidas en el apartado anterior. Esta acreditación les habilitará tanto para la gestión indirecta de los servicios de atención domiciliaria como para prestarlo a las personas en situación de dependencia que tengan una prestación económica vinculada a la adquisición del Servicio de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia como modalidad de intervención más adecuada en su resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención.

4. Las funciones de información, valoración, diagnóstico, prescripción, coordinación, supervisión, planificación y evaluación en el ámbito territorial del servicio corresponden a las Corporaciones Locales, a través de su personal propio.

###### Artículo 25. *Régimen de compatibilidades.*

1. Para el conjunto de la población, el Servicio de Ayuda Domicilio será compatible con las prestaciones de servicio, económicas y tecnológicas del Sistema Público de Servicios Sociales que contribuyan a la consecución de los objetivos previstos para el mismo.

2. El régimen de compatibilidades para las personas que tienen reconocida la situación de dependencia será el establecido en la normativa reguladora de las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la dependencia.

3. Serán incompatibles los mismos servicios en la modalidad de esencial y complementaria



## CAPÍTULO II

### Procedimiento de acceso

#### Artículo 26. *Prescripción y acceso a los servicios de naturaleza esencial.*

1. Las características o condiciones de prescripción del Servicio de Ayuda a Domicilio o de Teleasistencia de naturaleza esencial, para personas en situación de dependencia con grado efectivo conforme al calendario establecido en la Ley 39/2006 de 14 de diciembre, vendrán determinadas en la resolución que apruebe el Programa Individual de Atención como modalidad de intervención adecuada a las necesidades de la persona.

2. El acceso derivado de esta situación, cuya garantía corresponde al Gobierno de Aragón, será directo tras la aprobación del Programa Individual de Atención. Para su efectividad se estará a lo dispuesto en la normativa relativa a la efectividad de las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia y en los acuerdos de gestión del servicio con las Corporaciones Locales, que deberán prestarlo en las condiciones acordadas con el Gobierno de Aragón.

#### Artículo 27. *Prescripción y acceso a los servicios de naturaleza complementaria.*

1. Para el conjunto de la población destinataria del servicio, la prescripción se efectuará en el Programa Individual de Atención mediante procedimiento reglado establecido al efecto por las Corporaciones Locales y atendiendo a la situación de la persona, de la unidad de convivencia, a sus capacidades e implicación de todos los miembros, a su situación social y a las características de la vivienda y de su entorno.

Para prescribir el servicio en el Programa Individual de Atención por parte del profesional de referencia del Centro Municipal o Comarcal de Servicios Sociales correspondiente es necesario obtener un mínimo de 30 puntos en la valoración de las circunstancias previstas en los anexos I y II de la presente norma.

2. La prioridad en el acceso vendrá determinada por la mayor puntuación obtenida en la valoración y por la disponibilidad de los recursos necesarios para su efectividad, correspondiendo la resolución sobre el acceso a la entidad titular del servicio.

Podrá iniciarse la inmediata prestación del servicio, con carácter excepcional, en caso de urgente necesidad. Se entenderá por urgente necesidad aquella situación en la que, tras la aplicación del baremo correspondiente, se requiere intervenir con inmediatez por hallarse amenazada la salud o la seguridad básica de la persona a atender y no disponer de persona de apoyo que pueda hacerse cargo de la misma. La propuesta de atención urgente se formulará por el profesional de referencia del Centro Municipal o Comarcal de Servicios Sociales y deberá contar con la aprobación de la entidad titular del servicio. En todo caso, se requerirá la posterior tramitación del procedimiento de acceso.

#### Artículo 28. *Solicitud de las Prestaciones de naturaleza complementaria.*

1. La prestación de los Servicios de Ayuda a Domicilio y de Teleasistencia de naturaleza complementaria, se iniciará a solicitud de la persona interesada salvo en los casos de urgente necesidad en los que el procedimiento se podrá iniciar de oficio.

2. Procedimiento iniciado a instancia de parte. Las solicitudes se presentarán en el registro general de la entidad local que corresponda al domicilio del solicitante. Dichas solicitudes irán firmadas por los interesados o su representante legal y en ellas se hará constar el tipo de atención que solicitan.

Las corporaciones locales establecerán en sus normas respectivas la documentación a aportar, que habrá de incluir, junto a la solicitud, la siguiente documentación:

##### 2.1. Documentación obligatoria:

- a) Copia del DNI, NIE o Pasaporte en vigor.
- b) Acreditación de empadronamiento.

##### 2.2. Documentación complementaria:

- a) Documento acreditativo de asistencia sanitaria.
- b) Informe de salud extendido por el sistema público de salud.
- c) Autorización al tratamiento de sus datos en los ficheros informáticos y cesión de los mismos a las empresas y entidades gestoras para su exclusiva utilización en la gestión de los servicios correspondientes, así como a las Administraciones Públicas para el desarrollo de sus competencias y funciones.
- d) Las personas que padezcan algún tipo de discapacidad presentarán el certificado del organismo público acreditativo de la misma.
- e) Copia de la última declaración del Impuesto sobre la Renta de Personas Físicas o en su caso autorización para la obtención de la misma por la entidad local, o en su defecto declaración de ingresos.



f) Certificado catastral de bienes rústicos y urbanos o en su caso autorización para la obtención del mismo por la entidad local.

g) Datos de domiciliación bancaria.

Las personas que opten por no presentar documentación económica, abonarán el total del coste del servicio.

3. En los casos de urgente necesidad, el procedimiento podrá ser iniciado de oficio. Una vez aplicado el baremo de valoración correspondiente, y comunicada la situación de urgencia a la entidad titular del servicio, podrá iniciarse la prestación del servicio, debiéndose aportar en cuanto sea posible la documentación que proceda para proseguir la tramitación del procedimiento.

#### Artículo 29. *Tramitación.*

1. Las solicitudes, junto con la documentación requerida, se presentarán en el Registro general correspondiente de la entidad local titular, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 38 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, debiéndose tener presente que el cómputo del plazo para resolver se producirá desde la entrada de la solicitud en el citado registro.

2. Si la solicitud no reúne todos los datos o no se ha acompañado alguno o algunos de los documentos exigidos por la normativa vigente se requerirá al interesado para que, en un plazo de diez días, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición, previa resolución que deberá ser dictada en los términos previstos en el artículo 71 y 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

3. Comprobado que la documentación está completa, se pasará copia de la misma al Centro de Servicios Sociales correspondiente para que la solicitud, tanto de ayuda a domicilio como de teleasistencia, sea valorada por un Trabajador Social, que emitirá un informe social.

4. El informe social se elaborará por escrito poniéndose de manifiesto la propuesta de denegación, concesión y de inclusión en lista de espera. Si se propone la denegación se especificarán los motivos que la originan. Para el Servicio de Ayuda a Domicilio, cuando se proponga la concesión, se especificarán como mínimo, las tareas e intensidad mensual con indicación de los días y horas de atención y los compromisos del usuario.

#### Artículo 30. *Resolución.*

1. El órgano competente de la Corporación Local dictará resolución, en un plazo máximo de 3 meses contados desde la fecha de entrada de la solicitud en el Registro General de la entidad local competente. Dicha resolución, que será motivada, se notificará al interesado en el plazo máximo de diez días, haciendo constar en la misma la concesión o denegación del servicio, o la inclusión en la lista de espera hasta que sea posible hacer efectiva la prestación del servicio. La falta de resolución expresa tendrá efecto desestimatorio.

Tras la resolución, se firmará un acuerdo con el usuario respecto al contenido y características de la prestación.

2. El acceso estará condicionado, en todo caso, a la disponibilidad presupuestaria y de recursos humanos de la entidad local. Cuando la disponibilidad de atención sea inferior a las solicitudes presentadas, el orden de prioridad para el acceso se establecerá en función de los puntos obtenidos en el baremo contemplado en el anexo I y II de la presente orden.

3. Las solicitudes que se encuentran en lista de espera se ordenarán en función de la mayor puntuación obtenida en el baremo correspondiente y tendrán vigencia durante el año siguiente a su presentación. Transcurrido este plazo y de seguir la persona solicitante interesada en el servicio, se le solicitará actualizar la documentación.

4. En caso de gestión indirecta, la Corporación local notificará a la empresa prestadora las resoluciones de concesión, a fin de que proceda a la prestación inmediata del servicio.

### CAPITULO III

#### Revisión, evaluación y calidad

#### Artículo 31. *Seguimiento de la prestación de los Servicios.*

1. Una vez iniciado el servicio se llevará a cabo un seguimiento de cada caso, que consistirá en visitas periódicas realizadas por los trabajadores sociales de las corporaciones locales.

2. Excepcionalmente, cuando la prestación del servicio se realice mediante gestión indirecta por más de doscientas mil horas anuales, la corporación local podrá requerir a la entidad prestadora el seguimiento de los casos atendidos con sus propios trabajadores sociales. En



este caso, la corporación local fijará la periodicidad de reuniones obligatorias de coordinación entre estos profesionales y los del Centro de Servicios Sociales correspondiente.

3. El seguimiento periódico posibilitará la adaptación del servicio a las necesidades del usuario.

**Artículo 32. Revisión.**

1. La revisión de la prestación de naturaleza complementaria podrá realizarse de oficio por el Centro de Servicios Sociales, o a solicitud de la persona interesada o de su representante legal, cuando se produzcan variaciones suficientemente acreditadas de las circunstancias que dieron origen a la misma.

2. La prestación del servicio, para las personas que tengan reconocida la situación de dependencia, podrá ser revisada como consecuencia de la modificación de la resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención.

3. La revisión del servicio podrá dar lugar a la modificación, suspensión temporal o extinción del mismo.

**Artículo 33. Modificación.**

Las modificaciones sustanciales del servicio darán lugar a la modificación del Programa Individual de Atención.

**Artículo 34. Suspensión temporal.**

1. Para los usuarios que tengan reconocida la situación de dependencia se estará a lo establecido en la normativa reguladora del Sistema para la autonomía y atención a las personas en situación de dependencia.

2. Para los usuarios que no precisen los servicios de naturaleza complementaria concedidos durante un periodo de tiempo determinado -por situaciones como visitas a familiares, ingresos hospitalarios prolongados, o alojamiento temporal en establecimiento de servicios sociales- deberán comunicarlo a la Unidad de Trabajo Social correspondiente o a los responsables del Centro de Servicios Sociales, y en su caso, a la entidad prestadora, excepto si dicha ausencia se produce por causa imprevisible, en cuyo caso se comunicará posteriormente.

3. La suspensión temporal tendrá una duración máxima de tres meses a lo largo del año. En los supuestos de ingreso hospitalario este plazo podrá prorrogarse previa valoración e informe del trabajador social correspondiente

**Artículo 35. Extinción del servicio.**

1. La causas de extinción del servicio para los usuarios que tengan reconocida la situación de dependencia serán las establecidas en la normativa reguladora del Sistema para la autonomía y atención a la dependencia.

2. Las causas de extinción del servicio de naturaleza complementaria serán alguna de las siguientes:

- a) Renuncia voluntaria expresa de la persona usuaria o su representante legal.
- b) Por fallecimiento de la persona usuaria.
- c) Por ingreso permanente en establecimiento residencial.
- d) Por traslado definitivo del usuario a una localidad en la que la entidad local titular no sea competente para la prestación del servicio.
- e) Por desaparición de las causas que motivaron la concesión del servicio.
- f) Por superar el plazo de tiempo establecido en los casos de suspensión temporal.
- g) Por ocultación, falsedad o incumplimiento reiterado de alguna de las obligaciones y deberes establecidos en la presente norma.
- h) Por incorporación a servicios o prestaciones económicas incompatibles del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.
- i) Por cualquier otra causa que imposibilite prestar materialmente el servicio o por modificación de las condiciones del usuario que imposibiliten un adecuado uso del servicio.

La extinción del servicio, excepto en casos de fallecimiento, será acordada mediante resolución de la Administración Pública competente y notificada a la persona usuaria o, en su caso a su representante legal.

**Artículo 36. Evaluación y calidad.**

1. El Servicio de Ayuda a Domicilio y el Servicio de Teleasistencia serán objeto de evaluación global por el Departamento competente en materia de servicios sociales, a través del Instituto Aragonés de Servicios Sociales con el fin de mejorar la eficacia y eficiencia del mismo. Para ello, las Corporaciones Locales cumplimentarán las fichas de evaluación anual



del Centro de Servicios Sociales mediante la utilización de la aplicación informática que a tal efecto se establezca.

2. El Servicio de Ayuda a Domicilio y el Servicio de Teleasistencia deberán cumplir los requisitos mínimos de calidad que se establezcan. Con objeto de garantizar la calidad del servicio, el Departamento competente en materia de Servicios Sociales podrá requerir los datos y realizar las actuaciones de inspección que considere necesario.

3. Se atenderá de manera específica a la calidad en el empleo, así como a promover la profesionalidad y potenciar la formación de los profesionales tanto, en caso de gestión directa de las Corporaciones Locales como, en caso de gestión indirecta, de las entidades que aspiren a gestionar el Servicio de Ayuda a Domicilio y el Servicio de Teleasistencia.

#### CAPÍTULO IV Derechos y deberes

##### Artículo 37. *Derechos.*

Las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio y del Servicio de Teleasistencia tienen derecho a:

- a) Ser respetadas y tratadas con dignidad.
- b) La confidencialidad en la recogida y el tratamiento de sus datos, de acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- c) Recibir una atención individualizada acorde con sus necesidades específicas.
- d) Recibir orientación sobre los recursos alternativos que, en su caso, resulten necesarios.
- e) Recibir información puntual de las condiciones y contenido, así como de las modificaciones que pudieran producirse en el régimen del servicio.
- f) Ser informados sobre el estado de tramitación de su expediente.
- g) Ser oídos sobre cuantas incidencias relevantes observen en la prestación del servicio, así como a conocer y utilizar los cauces formales establecidos para formular quejas y sugerencias.
- h) Cesar en la utilización del servicio por voluntad propia.
- i) Cualesquiera otros que les reconozcan las normas vigentes.

##### Artículo 38. *Deberes.*

Las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio y del Servicio de Teleasistencia tienen los siguientes deberes:

- a) Aceptar y cumplir las condiciones que exige el servicio, establecidas en el acuerdo firmado entre las partes.
- b) Permitir la entrada en el domicilio, facilitar el ejercicio de las tareas del personal que atiende el servicio, así como poner a su disposición los medios materiales adecuados para el desarrollo de las mismas.
- c) Mantener un trato respetuoso y correcto con las personas que prestan el servicio.
- d) Corresponsabilizarse en el coste del servicio en función de su capacidad económica personal.
- e) Facilitar correctamente los datos necesarios para la concesión y prestación del Servicio así como responsabilizarse de la veracidad de los mismos, e informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica que pudiera dar lugar a la modificación, suspensión o extinción del servicio.
- f) Comunicar con suficiente antelación cualquier ausencia temporal del domicilio que impida la prestación del servicio.
- g) No exigir tareas o actividades no incluidas en el Programa Individual de Atención.
- h) Poner en conocimiento del técnico responsable del servicio cualquier anomalía o irregularidad que detecte en la prestación.
- i) Específicamente, en el servicio de Teleasistencia, conservar correctamente los dispositivos técnicos instalados.
- j) Para el servicio de Ayuda a Domicilio, la vivienda deberá reunir unas condiciones mínimas de salubridad y seguridad que permitan la prestación del mismo.

#### CAPÍTULO V Financiación y precio público

##### Artículo 39. *Financiación. Precio público y aportación del usuario.*

1. En el supuesto de personas que tengan reconocida la situación de dependencia y se les haya prescrito el Servicio de Ayuda a Domicilio y/o el Servicio de Teleasistencia en la resolu-



ción aprobatoria del Programa Individual de Atención, el servicio se financiará con las aportaciones de la Administración General del Estado, de la Comunidad Autónoma y, en su caso, de las Entidades Locales, de acuerdo con lo establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre y en esta misma norma, así como con la aportación de la persona destinataria del servicio, determinada en dicho programa individual de atención en concepto de participación del usuario en el coste del servicio por el Gobierno Autonómico.

Para garantizar la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio y/o el Servicio de Teleasistencia a personas en situación de dependencia, el Departamento competente en materia de servicios sociales, a través del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, suscribirá, con antelación suficiente, convenios de colaboración con las entidades locales competentes en los que se concretará, como mínimo, el tipo de atención, la intensidad, el coste, el precio público aplicable por el Gobierno de Aragón y la aportación del usuario.

La cuantía transferida por el Gobierno de Aragón a las Entidades locales para la financiación de estos servicios se regularizará anualmente en función del número de personas que reciban el servicio o los servicios y su intensidad.

El cálculo de la aportación de las personas en situación de dependencia en el coste del servicio, una vez determinada la capacidad económica personal, se regirá por lo establecido por el Gobierno de Aragón en su normativa específica.

2. En el supuesto de personas que no tengan reconocida la situación de dependencia o de aquéllas que, teniéndola reconocida, no les corresponda la efectividad del derecho a las prestaciones de dependencia conforme al calendario establecido en la disposición final primera de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, el servicio se financiará con las aportaciones de la Administración General del Estado, Comunidad Autónoma y Corporaciones Locales, así como con la aportación de la persona destinataria del servicio. La aportación de la Administración General del Estado y de la Comunidad Autónoma se incluirá en el presupuesto anual del Gobierno de Aragón. La prestación del servicio estará limitada, en todo caso, a la existencia de disponibilidad presupuestaria de la Entidad Local titular a tal fin.

Las entidades locales establecerán anualmente su indicador de referencia que podrán revisar anualmente. Si la capacidad económica del usuario es igual o inferior a un IPREM, la aportación del usuario no podrá ser superior al 20% del precio de referencia. Sólo podrá repercutirse el total del precio de referencia establecido por la entidad local cuando la capacidad económica personal anual supere en 2 veces el IPREM anual. No podrá excluirse de los servicios a ninguna persona por insuficiencia económica.

3. Las comarcas y mancomunidades podrán regular la participación de los municipios de su ámbito territorial en la financiación de los Servicios. Dicha aportación para cada municipio no podrá ser superior al coste de la aportación de los usuarios y de la comarca en su municipio.

#### Disposición adicional primera. *Glosario de términos.*

**Servicio de Ayuda a Domicilio:** prestación de servicio de los servicios sociales generales, que proporciona, mediante personal cualificado y supervisado, un conjunto de atenciones orientadas a facilitar un entorno de convivencia adecuado. Tiene como objetivo la prestación de una serie de atenciones a las personas y, en su caso, a las familias, en su domicilio, para facilitar el desarrollo de las actividades de la vida diaria a aquellas personas con limitaciones de autonomía personal, y evitar o, en su caso, retrasar el ingreso en establecimientos de carácter residencial, así como para intervenir, en su caso, en situaciones de conflicto psicofamiliar para alguno de los miembros de la unidad de convivencia.

**Atenciones de carácter personal:** Actividades básicas de la vida diaria y tareas que fundamentalmente recaen sobre las personas usuarias, dirigidas a promover y mantener su autonomía personal, a fomentar hábitos adecuados de conducta y a adquirir habilidades básicas relacionadas con cuidados básicos y autocuidado. Incluye, además, atenciones de carácter psicosocial, así como cualquier otro tipo de actuación que potencie las relaciones sociales, refuerce los vínculos familiares y con el entorno.

**Atenciones de carácter doméstico:** Actividades y tareas que van dirigidas fundamentalmente al cuidado del domicilio y sus enseres como apoyo a la autonomía personal y de la unidad de convivencia.

**Atenciones de apoyo al respiro de la persona cuidadora:** Incluye aquellas actividades y tareas tanto personales como domésticas de apoyo, e incluso sustitución temporal de la persona cuidadora para la realización de las actividades básicas de la vida diaria.

**Programa Individual de Atención:** Herramienta técnica del sistema público de servicios sociales que, tras el diagnóstico correspondiente, propone los recursos sociales más adecuados para la consecución de los objetivos a conseguir en la intervención social.



Disposición adicional segunda. *Referencias de género.*

Las menciones genéricas en masculino que puedan aparecer en esta orden se entenderán igualmente referidas a su correspondiente femenino.

Disposición adicional tercera. *Publicidad.*

Los equipamientos, dispositivos y personal deberán incorporar, además de los logotipos de la administración local competente, los del Gobierno de Aragón, de conformidad con lo establecido en el Decreto 161/2000, de 26 de julio, del Gobierno de Aragón, por el que se crea la Comisión de Comunicación Institucional. Las entidades privadas habrán de omitir cualquier signo publicitario de sus entidades.

Disposición adicional cuarta. *Costes del servicio de ayuda a domicilio.*

Los elementos para conformar el coste hora del servicio de ayuda a domicilio son: costes salariales de atención directa, costes de coordinación y gastos generales.

Los costes salariales de atención directa representarán, al menos, el 80% del coste final. Los costes de coordinación, incluido el apoyo y seguimiento técnico, representarán un máximo del 5 % del coste final. Los gastos generales, incluidos los de administración, no deberán suponer más de un 15 % del coste final.

Disposición adicional quinta. *Convenios interadministrativos de colaboración.*

La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, a través del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, suscribirá con la entidad local competente un convenio interadministrativo de colaboración para la gestión del correspondiente Servicio de Ayuda a Domicilio o de Teleasistencia. En dicho convenio se establecerán las previsiones para el acceso efectivo al servicio, comprometiéndose la entidad local a iniciar la provisión del servicio en un plazo no superior a quince días naturales desde la oportuna comunicación administrativa por parte del Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

Disposición transitoria primera. *Personal auxiliar de ayuda a domicilio.*

Los/as Auxiliares de Ayuda a Domicilio deberán acreditar, al menos, la cualificación profesional de Atención Sociosanitaria a Personas en el Domicilio, creada por el Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero ("Boletín Oficial del Estado" de 9 de marzo), según se establezca en la normativa que la desarrolla.

A tal efecto, se considerarán las titulaciones o los certificados de profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas en el Domicilio, regulado por el Real Decreto 1379/2008, de 1 de agosto ("Boletín Oficial del Estado" de 9 de septiembre).

Transitoriamente, el personal auxiliar de ayuda a domicilio que, a la entrada en vigor de la presente orden, carezca de la titulación académica o de la cualificación profesional necesarias para el desempeño de sus competencias funcionales, o de ambos requisitos, deberá acceder a la capacitación profesional correspondiente en los plazos establecidos en la normativa aragonesa en materia de dependencia. No obstante, hasta obtener dicha capacitación, podrá prestar el servicio siempre que acredite, mediante certificado de vida laboral, contratos de trabajo o certificado de la Corporación local titular del servicio, haber trabajado al menos un año en el Servicio de Ayuda a Domicilio. De no poderse acreditar dicho período, durante el plazo de tres años a partir de la entrada en vigor de la presente orden, el personal auxiliar podrá continuar realizando sus funciones siempre que acredite haber iniciado la formación específica determinada por el Gobierno de Aragón para la adquisición de la cualificación profesional requerida, sin perjuicio de la posterior aportación del certificado acreditativo de la finalización de la formación.

Excepcionalmente, si como consecuencia de una insuficiente oferta formativa el auxiliar o la auxiliar de ayuda a domicilio no pudiera iniciar la formación, bastará su compromiso expreso de iniciarla.

Disposición transitoria segunda. *Municipios de la delimitación comarcal de Zaragoza.*

Las Mancomunidades de Ribera Bajo Huerva, Ribera Izquierda del Ebro y del Bajo Gállego, así como los Ayuntamientos de Fuentes de Ebro -en representación además de sí mismo de los Ayuntamientos de Mediana de Aragón y El Burgo de Ebro-, y los Ayuntamientos de Utebo y Zaragoza, hasta que se constituya la comarca o entidad gestora correspondiente, asumirán la titularidad de los servicios de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia en su territorio. Para la financiación de dichos servicios, tanto de naturaleza complementaria para toda la población, como de naturaleza esencial a personas en situación de dependencia, podrán



suscribir convenios de colaboración interinstitucional con el Departamento titular de Servicios Sociales, a través del Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

Disposición transitoria tercera. *Habilitación para la gestión de los Servicios de Ayuda a Domicilio y de Teleasistencia.*

Hasta tanto se delimiten las áreas básicas de servicios sociales, se entenderán habilitadas las comarcas y municipios de más de veinte mil habitantes que formen parte de una comarca para gestionar los servicios de ayuda a domicilio y de teleasistencia en su respectivo ámbito territorial.

Disposición transitoria cuarta. *Acreditación de entidades.*

El régimen de acreditación y registro de las entidades prestadoras de servicios de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia se regirá por lo establecido en la normativa específica que regule el régimen de acreditación y registro.

En tanto se apruebe dicha norma y hasta la entrada en vigor de la misma, las entidades locales podrán gestionar de forma indirecta los servicios de atención domiciliaria regulados en esta norma, estableciendo en los contratos con las entidades prestadoras las condiciones mínimas que éstas deben reunir.

Hasta la aprobación de la citada normativa específica, el órgano competente en ordenación de servicios sociales podrá asimismo acreditar, de forma transitoria, para la prestación de servicios de atención domiciliaria a personas en situación de dependencia, a aquellas entidades sociales y empresas que cumplan los siguientes requisitos:

1. Funcionales:

- a) Estar legalmente constituida y tener personalidad jurídica propia.
- b) Tener domicilio, sede o representación legal en la Comunidad Autónoma de Aragón, cualquiera que sea su ámbito territorial.
- c) Estar dada de alta en la Seguridad Social, siendo el objeto de su actividad, de forma exclusiva o compartida, los servicios de atención domiciliaria regulados en esta norma y hallarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social.
- d) Disponer de un sistema de registro en el que se hará constar los datos personales de usuarios, datos de identificación del trabajador, tareas diarias básicas realizadas, y hora de entrada y salida en su caso.
- e) Disponer de un reglamento de régimen interno que recoja, como mínimo, los derechos y deberes de las personas usuarias, las normas internas de funcionamiento y los procedimientos para formular quejas, reclamaciones y sugerencias.
- f) Compromiso de facilitar a las Administraciones Públicas competentes la información que le sea solicitada acerca de la puesta en marcha y funcionamiento de su actividad.
- g) Garantizar la protección de los datos personales de los usuarios.
- h) Tener cubiertas las responsabilidades que pudieran derivarse de sus actuaciones mediante póliza de seguros.

2. De personal:

- a) Disponer, durante todo el periodo de vigencia de la acreditación correspondiente, de una plantilla propia y estable que haga viable la prestación del servicio.
- b) Disponer de la titulación académica o de la cualificación profesional necesarias para el desempeño de sus competencias funcionales.
- c) Manifiestar el compromiso expreso de ajustar las condiciones de trabajo de la plantilla a lo establecido en el convenio colectivo de referencia y a la legislación en materia de prevención de riesgos laborales.

3. Materiales: Contar con los medios y elementos materiales suficientes y adecuados para la realización de las actuaciones básicas del servicio y la atención a la persona usuaria, adaptados, en su caso, a las necesidades de la persona en situación de dependencia.

Para su acreditación, las entidades sociales y empresas deberán presentar, junto a la solicitud de acreditación, los documentos justificativos del cumplimiento de los requisitos funcionales. Así mismo, habrán de acompañar una declaración responsable respecto al cumplimiento de los requisitos personales y materiales.

La acreditación implicará la capacidad para poder prestar los servicios de atención domiciliaria a las personas en situación de dependencia, así como a quienes perciban una prestación económica vinculada al servicio como modalidad de intervención más adecuada en su resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención.

El perceptor de la prestación económica vinculada al servicio de atención domiciliaria deberá acreditar documentalmente la contratación del servicio y el pago del mismo, ante la Di-



rección Provincial del Instituto Aragonés de Servicios Sociales de su respectiva provincia, mediante la aportación de las correspondientes facturas con periodicidad trimestral.

*Disposición transitoria quinta. Diputaciones Provinciales.*

Las Diputaciones Provinciales continuarán gestionando, directa o indirectamente, el servicio de teleasistencia, como servicio cuya gestión puede resultar de interés supracomarcal, en tanto no renuncien a la misma o hasta que las entidades locales titulares del servicio requieran para sí la gestión del mismo.

*Disposición transitoria sexta. Adecuación de ordenanzas y reglamentos de entidades locales.*

Las entidades locales adecuarán, en el plazo de un año y en caso de que sea necesario, sus Ordenanzas, Reglamentos y Ordenanzas fiscales a lo preceptuado en esta orden.

*Disposición final primera. Desarrollo.*

Se faculta al Director Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales para adoptar todas aquellas medidas necesarias para proceder a la aplicación y cumplimiento de lo previsto en esta orden.

*Disposición final segunda. Entrada en vigor.*

La presente orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el "Boletín Oficial de Aragón".

Zaragoza, 29 de abril de 2013.

**El Consejero de Sanidad,  
Bienestar Social y Familia,  
RICARDO OLIVÁN BELLOSTA**

**ANEXO I****BAREMO DE ACCESO AL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DE NATURALEZA COMPLEMENTARIA**

Este baremo **NO** se aplicará a las personas en situación de dependencia, ni a las personas cuidadoras habituales de menores de doce años.

**A) Capacidad Funcional (máximo 45 puntos)**

	Capacidades	Lo hace por sí mismo	Requiere ayuda parcial	Requiere ayuda total	Puntos
1.	Comer y beber	0	6	5	
2.	Regulación de la micción/defecación	0	5	4	
3.	Lavarse/arreglarse	0	5	4	
4.	Vestirse/calzarse/desvestirse/descalzarse	0	5	4	
5.	Sentarse/levantarse/tumbarse	0	2	1	
6.	Control en la toma de medicamentos	0	1,5	0.5	
7.	Evitar riesgos	0	1.5	0.5	
8.	Pedir ayuda	0	2	1	
9.	Desplazarse dentro del hogar	0	3	2	
10.	Desplazarse fuera del hogar	0	3	2	
11.	Realizar tareas domésticas	0	3	2	
12.	Hacer la compra	0	2	1	
13.	Relaciones interpersonales	0	2	1	
14.	Usar y gestionar el dinero	0	2	1	
15.	Uso de los servicios a disposición del público	0	2	1	
	<b>A) TOTAL PUNTOS</b>	<b>0</b>	<b>45</b>	<b>30</b>	

Nota aclaratoria: Se adjudica mayor puntuación en la tabla de capacidades, a aquellas personas que requieren ayuda parcial para su ejecución, y menos a las que requieren ayuda total, ya que el SAD se configura como servicio idóneo para las personas que pueden continuar en su domicilio.

**B) Situación sociofamiliar. Redes de apoyo (máximo 40 puntos) Cada item es excluyente de los demás.**

	Puntos
1. Persona que vive sola y no tiene familiares o que teniéndolos no le prestan ayuda	40
2. Unidad de convivencia con un miembro clave en situación crítica (temporal o definitiva), que presenta incapacidad total, o imposibilidad para asumir los cuidados y atención	30
3. Tiene ayuda de sus familiares o de su entorno de forma ocasional, e insuficiente	25
4. Su entorno le atiende habitual y continuadamente, precisando actuaciones ocasionales	15
<b>B) TOTAL PUNTOS</b>	

**C) Situación de la vivienda habitual (máximo 10 puntos)**

	Puntos
1. Existen barreras arquitectónicas dentro de la vivienda	6
2. Existen barreras arquitectónicas en el acceso a la vivienda	2
3. Existen deficientes condiciones de salubridad y habitabilidad en la vivienda	2
C) TOTAL PUNTOS	

**D) Otros factores. Cualquier otra circunstancia de relevancia no valorada y suficientemente motivada (máximo 5 puntos)**

	Puntos
D) TOTAL PUNTOS	

**RESUMEN**

	Puntos
A) Capacidad Funcional	
B) Situación Sociofamiliar – Redes de apoyo	
C) Situación de la vivienda habitual	
D) Otros factores	
PUNTUACIÓN TOTAL (A+B+C+D)	

**ANEXO II****BAREMO DE ACCESO AL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO PARA PERSONAS CUIDADORAS DE MENORES DE DOCE AÑOS**

**A) Situación familiar. Redes de apoyo (máximo 20 puntos) Cada ítem es excluyente de los demás.**

	Puntos
1. Unidad familiar monoparental sin familiares que le presten ayuda	20
2. Unidad familiar monoparental con familiares que le prestan apoyos de forma ocasional e insuficiente	10
3. Unidad familiar monoparental con familiares o entorno que le prestan apoyos permanentes, precisando apoyos puntuales y esporádicos	5
A) TOTAL PUNTOS	

**B) Otras situaciones (máximo 20 puntos por cada ítem)**

	Puntos
1. Necesidad de apoyo temporal por capacidad mermada puntualmente, por enfermedad u otras circunstancias	
2. Necesidad de apoyo temporal para adquisición de habilidades en tareas funcionales	
3. Sustitución temporal en procesos de incorporación al mercado de trabajo	
4. Persona cuidadora víctima de violencia, en situación de vulnerabilidad social, en situación multiproblemática	
B) TOTAL PUNTOS	

**RESUMEN**

	Puntos
A) Situación familiar	
B) Otras circunstancias	
PUNTUACIÓN TOTAL (A+B)	

**ANEXO III****BAREMO DE ACCESO AL SERVICIO DE TELEASISTENCIA**

Este baremo se aplicará únicamente a las personas **no dependientes**, excluidas las personas cuidadoras habituales. Debe seleccionarse una única variable en cada apartado.

**A) Características personales (máximo 30 puntos)****A.1. Edad (máximo 15 puntos)**

	Puntos
60 años o menos	0
De 61 a 65 años	2
De 66 a 70 años	5
De 71 a 80 años	10
81 años ó más	15

**A.2. Discapacidad (máximo 15 puntos)**

	Puntos
< 33 %	0
De 33 a 64 %	5
De 65 a 74 %	10
De 75 a 100 %	15

**B) Autonomía y vivencia psicológica (máximo 20 puntos)****B.1. Autonomía para la realización de las actividades básicas de la vida diaria –ABVD– (máximo 10 puntos)**

	Puntos
Realiza las ABVD sin ayuda	0
Necesita ayuda para todas las ABVD	5
Realiza las ABVD con ayuda puntual	10

**B.2. Vivencia psicológica (máximo 10 puntos)**

	Puntos
Vivencia en estado general de tranquilidad	0
Vivencia en estado general de preocupación	5
Vivencia en estado general de angustia	10

**C) Situación sociofamiliar (máximo 35 puntos)****C.1. Convivencia (máximo 20 puntos)**

	Puntos
Convive con persona no dependiente todo el día	0
Convive con persona no dependiente parte del día	5
Convive con persona dependiente moderada	10
Convive con persona dependiente severa o grave	15
Vive sólo/a	20

**C.2. Relaciones (máximo 15 puntos)**

	Puntos
Tiene familiares que le prestan apoyo frecuente	0
Tiene familiares que le prestan apoyo ocasional	5
Tiene apoyo ocasional de personas no familiares	10
No tiene apoyo	15

**D) Vivienda (máximo 10 puntos)**

	Puntos
Vivienda en comunidad de vecinos ó independiente al lado de otras	5
Vivienda aislada de otras viviendas habitadas	10

**E) Otros factores (máximo 5 puntos)**

	Puntos
Situación de riesgo para la salud	2
Otras situaciones (con informe social)	5

**RESUMEN**

	Máximo puntuación	Puntos obtenidos
A) Características personales	30	
B) Autonomía y vivencia psicológica	20	
C) Situación sociofamiliar	35	
D) Vivienda	10	
E) Otros factores	5	
<b>PUNTUACIÓN TOTAL (A+B+C+D+E)</b>	<b>100</b>	