

III. ADMINISTRACIÓN LOCAL

AYUNTAMIENTO DE

80**PARLA**

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Por acuerdo del Pleno de 13 de octubre de 2022 se aprobó provisionalmente la modificación de la Ordenanza Reguladora de los Servicios Sociales del municipio de Parla (Madrid).

Se ha sometido a exposición pública por plazo de treinta días, mediante anuncio en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID de 18 de noviembre de 2022, y en el tablón de edictos del Ayuntamiento de Parla desde el 21 de noviembre de 2022, sin que durante dicho plazo se haya presentado reclamación alguna, tal y como acredita el certificado de Secretaría accidental de 10 de enero de 2023.

De conformidad con el artículo 49 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, al no haberse presentado reclamaciones durante el plazo de exposición al público, queda automáticamente elevado a definitivo el Acuerdo plenario inicial aprobatorio de la Ordenanza Reguladora de los Servicios Sociales del municipio de Parla, cuyo texto íntegro se hace público, por lo que, por medio de la presente,

DISPONGO

Que se anuncie la aprobación definitiva de la modificación de la Ordenanza Reguladora de los Servicios Sociales del municipio de Parla en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID, y en el tablón de edictos del Ayuntamiento de Parla, publicándose su texto íntegro.

ORDENANZA REGULADORA DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN EL MUNICIPIO DE PARLA

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1

La Constitución Española de 1978 establece los principios rectores de la política social y económica de los poderes públicos, determinando que deberes, competencia de dichos entes, generan a favor del ciudadano un conjunto de derechos. Uno de estos deberes impuestos constitucionalmente a los poderes públicos es el de la asistencia social, o Servicios Sociales, que superando antiguas formas de beneficencia, deben ser prestados con los criterios propios de un Estado social y democrático de derecho dentro de los que se configura el Estado español.

España ha firmado diferentes tratados internacionales en los que se compromete a establecer una estructura adecuada para la protección social de los/as ciudadanos/as, desde la Carta Social Europea hasta la Convención de Derechos del Niño, todos ellos ratificados por nuestras Cortes Generales, convirtiéndose de ese modo en normas integradoras de nuestro ordenamiento jurídico.

La determinación del Estado español como un estado de autonomías supuso la atribución de determinadas competencias, hasta entonces exclusivas del Estado, a las distintas Comunidades Autónomas. La Comunidad de Madrid obtuvo competencias en materia de servicios sociales determinándose que correspondía a dicha Comunidad la plenitud de la función legislativa en materia de asistencia social, que se concretó en la actual Ley 11/2003, de 27 de marzo de Servicios Sociales donde se fijan los fundamentos de la política global de servicios sociales. Dicha ley definió la naturaleza del sistema público de servicios sociales como el conjunto integrado y coordinado de programas, recursos, prestaciones, actividades y equipamientos destinados a la atención social de la población y gestionados por las Administraciones autonómica y local.

2

Las entidades locales gestionan con autonomía sus respectivos intereses y competencias, para lo cual la Ley 7/1985, de 2 de abril Reguladora de las Bases de Régimen Local, dota como un elemento consustancial a dicha autonomía, el de la “potestad reglamentaria”, principio de legalidad recogido a su vez en el artículo 9 de nuestra Constitución.

Como muestra de la efectividad de dicha autonomía garantizada constitucionalmente, dentro del ámbito de sus competencias, entre las que se encuentra la protección social, y de conformidad con los principios de descentralización y de máxima proximidad de la gestión administrativa a los/as ciudadanos/as, el Ayuntamiento de Parla aprobó en su día normas como la Ordenanza reguladora del Procedimiento de Concesión de Prestaciones Sociales de carácter Económico en los Servicios Sociales, y la ordenanza del Servicio de Ayuda a domicilio.

Sin embargo, el paso del tiempo, la dinámica del cambio social y la propia práctica de la atención social han puesto en evidencia las carencias de las citadas normas, principalmente en lo que se refiere a la definición conceptual, delimitación del campo de actuación de los servicios sociales, tipificación de las prestaciones, modelo organizativo, definición de competencias y financiación del sistema.

Por todo ello se hacía indispensable acometer la actualización de la norma básica que regula los servicios sociales en el municipio de Parla, de modo que esta, responda a la realidad presente, teniendo en cuenta la actualidad legislativa en todas aquellas acciones cuya ejecución son competencia de los servicios sociales municipales y resultan de aplicación por su condición de Administración pública, entre otras, la protección del menor, Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia; Ley 15/2015, de 2 de julio, de la Jurisdicción Voluntaria; la necesaria adaptación para la ejecución de encomiendas de gestión, definidas en la aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia, sin olvidar las novedades que implementan la nueva Ley 39/2015 de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo, la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

Esta iniciativa se ejerce de manera coherente con el resto del ordenamiento jurídico, incluido el europeo, generando un marco normativo estable, predecible, integrado, claro y de certidumbre de fácil conocimiento y comprensión para el conjunto de la población.

3

Esta norma pretende estructurar y ordenar los distintos componentes del sistema de servicios sociales, incorporando aspectos relativos a la organización de los servicios que ya funcionan en la práctica y que dan consistencia al sistema, reconociendo la importancia de la calidad en los Servicios Sociales como un derecho de las personas usuarias y un objetivo prioritario del Sistema Público.

Se han añadido temas relativos a las formas de intervención social, con objeto de homogeneizarlas para garantizar que todos/as los/as ciudadanos/as reciban del mismo modo la atención social, apostando por la universalidad, equidad e igualdad de acceso de todos los/as ciudadanos/as a los servicios sociales, clarificando y consolidando firmemente sus derechos y obligaciones. Trata con madurez a los/as ciudadanos/as en cuanto usuarios/as reconociendo su condición de individuos responsables, capaces de asumir y colaborar en la resolución de los problemas de índole social que en la comunidad se presentan, y en los suyos propios, respetando su dignidad y facilitando su autonomía y su libre elección entre las distintas opciones de atención social que puede ofrecerles el sistema de servicios sociales.

Contiene a su vez disposiciones que afectan a los ingresos y gastos públicos presentes y futuros que han sido cuantificados y vinculados a la estabilidad presupuestaria municipal, supeditados al cumplimiento de los principios de estabilidad presupuestaria y de sostenibilidad financiera, mediante la creación de la comisión técnica como órgano técnico colegiado con funciones de propuesta, asesoramiento y seguimiento para la aprobación anual en la Junta de Gobierno municipal de la determinación de los indicadores económicos que serán tenidos en cuenta en las prestaciones sociales con referencia económica. Lo que permitirá evaluar periódicamente la aplicación de la norma comprobando si han cumplido los objetivos perseguidos y si el coste y cargas derivados de su aplicación están debidamente justificados y adecuadamente valorados.

Por todo ello, desde el reconocimiento de los Servicios Sociales como una parte del sistema público de protección social, se elabora el contenido de la Ordenanza reguladora de los Servicios Sociales del municipio de Parla.

TÍTULO I

El sistema público de servicios sociales en el municipio de Parla

Artículo 1. *Objeto.*—La presente norma tiene por objeto regular, en el ámbito territorial del municipio de Parla y en razón de la competencia prevista en la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, las actuaciones que se desarrollen en el campo de los Servicios Sociales, entendiéndose este como un sistema destinado a garantizar el derecho de las personas a responder ante las necesidades que se les planteen, acompañando y prestando los apoyos necesarios a lo largo de su ciclo vital, al objeto de facilitar el desarrollo de un proyecto de vida digno y autónomo, especialmente de aquellos individuos que presentan mayores dificultades para el ejercicio pleno de sus derechos, todo ello a través de procesos de atención personalizada, con la garantía de acceso y gestión equitativa de los recursos sociales existentes, e impulsando y articulando la colaboración y corresponsabilidad de otros sistemas públicos o privados y de la iniciativa social.

El sistema diseñará sus actuaciones tomando en consideración tres sectores de edad: menores, adultos y mayores. En todo caso esta agrupación no impedirá la continuidad de las atenciones sociales requeridas por la misma persona cuando pase de una etapa a otra, ni la adaptación flexible de los límites de edad señalados, con objeto de aplicar los recursos más adecuados a cada situación.

Art. 2. *Finalidad de los servicios sociales.*—1. Los servicios sociales tendrán por finalidad la promoción del bienestar de las personas, la prevención de situaciones de riesgo y la compensación de déficits de apoyo social, centrando su interés en los factores de vulnerabilidad o dependencia que, por causas naturales o sobrevenidas, se puedan producir en cada etapa de la vida y traducirse en problemas personales.

2. Dotar a las personas de las herramientas necesarias para que puedan asegurar su derecho a vivir dignamente durante todas las etapas de su vida, teniendo cubiertas las necesidades sociales, entendiéndose estas como las derivadas del derecho de la persona a realizarse como ser social en el ámbito convivencial, interpersonal y familiar, y en el relacional, entre el individuo y su entorno social, asegurando la igualdad entre mujeres y hombres.

3. Prevenir la aparición de cualquier situación de dependencia, exclusión, desigualdad o desprotección.

4. Facilitar la participación de la ciudadanía en la vida comunitaria y social.

Art. 3. Los servicios sociales se regirán por los siguientes principios:

- a) Responsabilidad pública: en la promoción, planificación, coordinación, control, ejecución y evaluación de los servicios sociales para dar respuesta a las necesidades detectadas, a través de análisis objetivos, conforme a criterios de equidad y justicia social y calidad en la atención prestada.
- b) Universalidad: los servicios sociales deben estar disponibles y ser accesibles para todos/as.
- c) Igualdad: derecho a acceder y utilizar los servicios sociales sin discriminación por motivos de raza, sexo, discapacidad, orientación sexual, estado civil, edad, ideología, creencia o cualquier otra condición o circunstancia personal o social. El principio de igualdad será compatible con una discriminación positiva, que coadyuve en la superación de las desventajas de una situación inicial de desigualdad y facilite la integración social.
- d) Con perspectiva de género.
- e) Protagonismo de la persona: en todas las intervenciones propuestas desde los servicios sociales que afecten a su propio interés y en la gestión de su propio cambio.
- f) Solidaridad: como valor inspirador de las relaciones entre las personas y los grupos sociales, para la cooperación de todos en el bienestar común.
- g) Globalidad: atención integral a las necesidades y aspiraciones sociales, con especial consideración de los aspectos de prevención, atención, promoción e inserción.
- h) Proximidad: la prestación de los servicios sociales se realizará desde el ámbito más cercano al/a ciudadano/a, mediante un reparto equitativo de recursos que per-

mita la atención y permanencia de las personas en su entorno habitual de vida y de convivencia.

- i) Participación: se promoverá la participación democrática de los/as ciudadanos/as en la programación y control de los servicios sociales.
- j) Concurrencia: de los diferentes agentes sociales y de la iniciativa privada, en la satisfacción de las necesidades sociales de la población, bajo la supervisión del Ayuntamiento de Parla.
- k) Coordinación: entre las diferentes Administraciones, y entre estas y la iniciativa social o privada, con el fin de establecer actuaciones coherentes y programas conjuntos de actuación, especialmente entre aquellas implicadas en el desarrollo del bienestar social y el desarrollo integral de la persona, como son las competentes en empleo, salud, educación, vivienda, cultura, etc.

Art. 4. El Ayuntamiento de Parla tiene las siguientes competencias:

- a) Estudio y detección de necesidades sociales.
- b) La planificación de los servicios sociales en su ámbito de competencia.
- c) El establecimiento de centros y servicios que constituyen el equipamiento propio de la atención social primaria, así como el mantenimiento y la gestión de los mismos.
- d) La dotación de personal suficiente y adecuado para la prestación de los servicios sociales en el nivel de Atención Social Primaria.
- e) El desarrollo de las funciones correspondientes al nivel de Atención Social Primaria, que se señalen en la ley de servicios sociales de la Comunidad de Madrid.
- f) La gestión de los equipamientos para la Atención Social Especializada de titularidad municipal, así como la de aquellos del mismo nivel y de titularidad autonómica que se acuerden, en función del principio de territorialidad y subsidiariedad.
- g) Concesión de las prestaciones sociales de carácter económico.
- h) Fomento de la participación ciudadana en la prevención y resolución de los problemas sociales detectados en el territorio.
- i) Creación e impulso de los Consejos locales de servicios sociales.
- j) Colaboración en las funciones de inspección y control con el resto de las Administraciones.
- k) Realización de programas de sensibilización social, de participación ciudadana, promoción del asociacionismo, del voluntariado y de otras formas de ayuda mutua.
- l) Las competencias que, en materia de atención a menores, atribuye a las Entidades locales las leyes que regulan las Garantías de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia.
- m) Cualesquiera otras competencias que se le sean atribuidas por disposición legal o reglamentaria.

Art. 5. La ejecución de las citadas competencias, a través de prestación de los servicios públicos correspondientes, respetarán los criterios de calidad considerados básicos en el ámbito de los Servicios Sociales y que tienen que ver con la gestión, la innovación social y tecnológica, los propios servicios y el empleo de los/as profesionales. Criterios de calidad orientados a:

- a) Establecer modelos básicos de gestión de servicios sociales hacia una gestión pública de resultados, implantando el expediente e historia social única para cada usuario/a, desarrollando sistemas de evaluación y medición de los niveles de calidad, con una información clara y accesible a la ciudadanía.
- b) La realización de estudios sobre las necesidades actuales y futuras que favorezcan nuevos modelos de gestión para la mejora de la eficiencia de los servicios, encuestas de satisfacción destinados a las personas usuarias, a las familias y a los/as profesionales del servicio
- c) La adecuación de los recursos humanos del sistema de servicios sociales a las necesidades de las personas usuarias, capacitando a los cuadros de personal en el desarrollo de programas adaptados a los objetivos del servicio en relación con las personas destinatarias y fundamentados en buenas prácticas profesionales, capacitación y titulación con una organización e intervención profesional interdisciplinaria y la designación del/a profesional de referencia, con la finalidad de asegurar la integralidad y continuidad en la intervención como responsable de la historia social y el/a interlocutor principal que vele por la coherencia, la coordinación con los demás sistemas de bienestar y la globalidad del proceso de atención.

Art. 6. *Centros de Servicios Sociales.*—1. El ejercicio de las competencias descritas en el artículo cuatro se lleva a cabo a través de los Centros de servicios sociales dotados de profesionales especializados para la ejecución de cuantas tareas, planes, programas y proyectos que estén establecidos o puedan establecerse, encaminados a la prevención, inserción y promoción social de los/as ciudadanos/as, al objeto de impedir las situaciones de exclusión social en sus diversas manifestaciones. El Ayuntamiento de Parla aprobó en la Junta de Gobierno municipal de fecha 23 de mayo de 2019 el organigrama de los Servicios Sociales Municipales con el objetivo de definir una estructura acorde a los recursos existentes y las necesidades futuras a incorporar para alcanzar una estructura suficiente para la organización del Departamento de Bienestar Social.

2. Los/as profesionales encargados de la ejecución de las tareas, planes, programas y proyectos que estén establecidos o puedan establecerse, deberán:

- a) Conocer y cumplir la normativa vigente en el ámbito de los Servicios Sociales, y las normas reguladoras de la organización y del funcionamiento de los servicios en los que ejercen su actividad y de las prestaciones que gestionan.
- b) Mantener, en sus relaciones con otras personas profesionales y usuarias, un comportamiento basado en el respeto mutuo y en la no discriminación.
- c) Desempeñar sus funciones de conformidad con las buenas prácticas y los códigos deontológicos profesionales.
- d) Guardar las normas de convivencia y respeto mutuo en los centros en los que prestan servicios sociales y en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.
- e) Informar a la persona responsable del servicio, del departamento, o de la unidad competente, de aquellas cuestiones que puedan mejorar el funcionamiento, la organización o las instalaciones donde se efectúa la prestación de Servicios Sociales.
- f) Formar parte de los órganos de participación, de acuerdo con lo establecido por la legislación y los reglamentos que la desarrollan, y participar en los procesos de evaluación periódica de los servicios.
- g) En relación con la formación y apoyo técnico, deberán asistir, en función de las necesidades del servicio correspondiente, a los cursos, jornadas y a las actividades de formación que sus respectivas entidades programen en sus planes de formación del personal y tengan relación directa con su puesto de trabajo.
- h) Participar en la valoración y elaboración de los planes individuales de las personas, así como en su seguimiento y revisión.
- i) Guardar secreto sobre la información de la historia social de las personas usuarias, así como cumplir las normas de protección de los datos de carácter personal.
- j) Cumplimentar los protocolos, registros, informes, estadísticas y demás documentación, que guarden relación con los procesos e intervenciones profesionales en los que participa o que estén establecidos por la normativa específica.

3. Y para ello, tendrán derecho:

- a) Derecho a recibir una formación continua y adecuada a las características de su profesión.
- b) Derecho a recibir la información necesaria para el desarrollo de las funciones encomendadas por parte de los responsables de los servicios.
- c) Derecho a la toma de decisiones y a la participación en los servicios basada en criterios técnicos y profesionales.
- d) Derecho a recibir un trato respetuoso y correcto por parte de los responsables de los servicios, del resto de los profesionales y de las personas usuarias de los Servicios Sociales.

Art. 7. *Cooperación económica y técnica.*—Para el desarrollo de las funciones que se atribuyen al sistema público de servicios sociales, el Ayuntamiento de Parla, a través de la fórmula del Convenio administrativo, o cualquiera otra admitida en derecho, mantendrá la cooperación económica y técnica necesaria con la Administración del Estado y la Comunidad Autónoma, a fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones descritas. En este marco de colaboración, los Servicios Sociales Locales, desarrollarán la prestación de los servicios sociales de Atención Social Primaria, ofreciendo respuestas armonizadas que garanticen una atención pertinente y de calidad a todos los ciudadanos que la requieran y de forma especial a los colectivos más vulnerables o en situación de exclusión social.

Asimismo, llevará a cabo cuantos convenios de colaboración y coordinación con entidades públicas y privadas que corresponden a otros sistemas establecidos para el bienestar social afines o complementarios que resulten necesarios, tales como coordinación con el

sistema sanitario, el educativo, con los servicios de empleo, de formación, de vivienda y aquellos otros que puedan confluír con los servicios sociales en áreas concretas de la intervención social.

Art. 8. *Ámbito subjetivo del sistema municipal de servicios sociales.*—8.1. Con carácter general, tendrán derecho a recibir las actuaciones que se desarrollen en el campo de los servicios sociales reguladas en la presente Ordenanza, todas las personas de nacionalidad española, o que ostenten el certificado de registro de ciudadano de la Unión Europea, o los/as ciudadanos/as comunitarios/as familiares de los anteriores o extracomunitarios con permisos de residencia y/o trabajo, que se encuentren empadronados en el municipio de Parla.

8.2. Se beneficiarán del sistema municipal de servicios sociales, con el alcance previsto en el principio de reciprocidad de los diferentes tratados internacionales firmados por España, los extranjeros, que aún no encontrándose en el supuesto del apartado anterior, por carecer de la autorización de residencia que debe emitir el Gobierno de la Nación, se encuentren empadronados en el municipio de Parla.

8.3. El requisito de empadronamiento no será tenido en consideración cuando la intervención que se demande tenga que ver con las competencias que, en materia de protección de menores, atribuye a las Entidades locales las leyes que regulan las Garantías de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia.

8.4. Las personas no empadronadas solo podrán ser beneficiarios/as del derecho a la información, orientación y asesoramiento, sin perjuicio de que, para el supuesto de los/as no empadronados/as, pueda ser valorada la concesión de una prestación social de carácter económico a fin de asegurar su traslado al lugar de empadronamiento.

Art. 9. *Derechos de los/as ciudadanos/as en relación a los servicios sociales.*—Toda persona que acceda a los servicios sociales tiene los siguientes derechos:

- A una información suficiente y veraz, en términos comprensibles, sobre las prestaciones y recursos sociales disponibles y sobre los requisitos necesarios para el acceso a ellos, así como sobre otros recursos de protección social a los que puedan tener derecho.
- A recibir la atención social, sin discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.
- A ser protegidos por la ley, tanto ellos como sus bienes, cuando no posean la capacidad de decidir por sí mismos/as, ya reciban cuidados en su familia o se encuentren atendidos en una institución.
- A una atención individualizada que respete su identidad y dignidad, y les procure en todo momento un trato apropiado.
- A la asignación de un/a profesional de referencia que asegure la coherencia y globalidad del proceso de atención.
- A participar en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención social, y elegir libremente el tipo de medidas o recursos a aplicar, entre las opciones que le sean presentadas por los/as profesionales que le atienden.
- A la confidencialidad respecto a la información que sea conocida por los servicios sociales en razón de la intervención profesional, y a conocer la información existente en su historia social.
- A la continuidad en la prestación de la ayuda o servicio en los términos establecidos o convenidos, siempre que se mantengan las condiciones que originaron su concesión.
- A cesar voluntariamente en la utilización de la prestación o servicio.
- A presentar sugerencias y reclamaciones relativas a la calidad de la atención y prestaciones recibidas.
- A los derechos que, en materia de atención a menores, establezcan las leyes en materia de Garantías de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid
- A estar debidamente informado/a de los derechos anteriormente descritos.

Art. 10. *Deberes de los/as ciudadanos/as en relación a los servicios sociales.*—Toda persona que acceda a los servicios sociales municipales tiene los siguientes deberes:

- Cumplir las normas, requisitos y procedimientos establecidos en la presente Ordenanza y legislación concordante.
- Guardar el debido respeto a los/as profesionales con los que participará en el proceso de intervención.
- Guardar el debido respeto a los/as ciudadanos/as con los que comparta las instalaciones de los centros de Servicios Sociales.

- Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y económicas, como requisito indispensable en el proceso de intervención social.
- Comprometerse a participar activamente en su proceso de mejora, autonomía personal e inserción social mediante la firma del acuerdo de intervención individual o familiar.
- Acudir a las entrevistas con los/as profesionales de servicios sociales y realizar las actividades indicadas como parte de su proceso de integración social.
- Destinar las prestaciones sociales de carácter económico para el fin que se concedieron, aportando la justificación documental requerida para su justificación en el plazo establecido.

TÍTULO II

Intervención social

Capítulo I

Intervención social

Art. 11. *Definición.*—La intervención social se define como toda actividad profesional consciente, organizada, planificada y dirigida a actuar sobre una realidad social para estudiarla, analizarla, modificarla y cambiarla en la consecución de una mejora positiva, siendo el objetivo transformar la realidad más cercana hacia modelos de sociedad comprometidos con la justicia social, la lucha contra la pobreza y los valores de paz, igualdad y respeto de la diversidad.

Art. 12. *La intervención social y la participación del/a ciudadano/a.*—En el sistema de servicios sociales del municipio de Parla se diseñará el tipo de intervención adecuada en cada caso, que se formalizará como acuerdo individual, familiar, grupal o comunitario, con la participación de los/as interesados/as, y de modo que se garantice la coherencia y continuidad de itinerarios de atención o inserción, dicha actividad constituye el fin último de la actividad profesional de los agentes de la intervención social.

Art. 13. *Agentes de la intervención social.*—Son agentes de la intervención los/as profesionales que llevarán a cabo las actuaciones que se describen en esta Ordenanza, así como todas aquellas que resulten oportunas y necesarias dentro del proceso de intervención social que se inicie, y vayan encaminadas a garantizar una adecuada atención social de los menores, los adultos y las personas mayores.

La intervención tendrá carácter interdisciplinar al objeto de ofrecer una atención integrada, este factor determinará el número y composición concreta de los distintos equipos interprofesionales de los que podrán formar parte, entre otros, trabajadores/as sociales, psicólogos/as, sociólogos/as y educadores/as sociales, juristas, mediadores/as, voluntarios/a, etc., todo ello en función de la población a la que vaya dirigido el programa, los objetivos a alcanzar y siempre asegurando una atención de calidad para el/a ciudadano/a.

Art. 14.—El trabajo de los agentes de la intervención social tiene como misión contribuir al bienestar social mediante la consecución de actos profesionales encaminados a la prevención, eliminación o tratamiento de las causas que impidan o dificulten el pleno desarrollo de los individuos o de los grupos en que los mismos se integran, son consideradas actuaciones técnicas:

- a) Información de los recursos sociales disponibles, y del derecho de acceso a los mismos, para facilitar la igualdad de oportunidades.
- b) Valoración individualizada de la situación y de las capacidades de cada persona.
- c) Orientación hacia los medios más adecuados para responder a las necesidades y demandas planteadas.
- d) Asesoramiento, apoyo y acompañamiento social a personas o grupos para la superación de situaciones problemáticas.
- e) Intervención social, o psicológica o sociológica de orientación social, para favorecer la adquisición o recuperación de funciones y habilidades personales y sociales que faciliten la integración y la convivencia social y familiar.
- f) Protección jurídico-social de las personas con capacidad de obrar limitada que se encuentren en situación de desamparo.
- g) Cualquier otro acto profesional que se considere necesario para garantizar una adecuada atención social.

Capítulo II

*La prestación social de carácter económico*SECCIÓN 1.^a

Definición. Finalidad. Naturaleza

Art. 15. La prestación social de carácter económico se define por ser una prestación consistente, generalmente, en una entrega dineraria, de carácter periódico o de pago único que deberá ser indispensable para prevenir los procesos de exclusión social y favorecer la normalización de individuos y/o familias, por lo que su concesión tendrá como destino habitual atender las necesidades básicas de alimentación mantener los niveles mínimos de autonomía, procurar alojamientos de emergencia, los suministros básicos de la vivienda, la adecuación de las condiciones de habitabilidad de la vivienda habitual para facilitar la permanencia en el mismo, la asistencia e integración de los menores y adolescentes en los centros escolares y espacios educativos, o cualquier otro destino que se mantenga dentro de la naturaleza descrita.

Dicha prestación podrá ser canalizada a través de modelos admitidos en el tráfico jurídico mercantil diferentes a la entrega de dinero o transferencia bancaria, siempre que el objetivo de su creación o establecimiento sea garantizar la atención en los términos descritos en el párrafo anterior.

Art. 16. *Naturaleza de la prestación social de carácter económico.*

- a) La naturaleza de la prestación se define porque su concesión requiere no solo que el/a ciudadano/a se encuentre en una difícil situación económica, sino que también lleva aparejada la suscripción por parte del mismo del preceptivo acuerdo individual/familiar de inserción, en el que se concretaran los compromisos de participación activa, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 de la Ordenanza.
- b) La prestación social de carácter económico tendrá carácter subsidiario y complementario en relación con:
 - Las prestaciones/pensiones que pudieran corresponder al titular del expediente, o a los miembros de su unidad de convivencia, ya procedan del sistema de la Seguridad Social de otro régimen público o privado de protección social sustitutivo de este, o del régimen de protección social de la Comunidad de Madrid, de las prestaciones por desempleo en sus niveles contributivo y asistencial, u otras prestaciones que, por la identidad de su finalidad y cuantía con las anteriores, pudieran determinarse.
 - Respecto de las subvenciones, ayudas económicas, servicios becados por entidades públicas o privadas destinadas a cubrir necesidades de naturaleza similar a las recogidas en esta ordenanza.
- c) La atribución del carácter subsidiario comportará, a los efectos de esta Ordenanza que, quien reúna los requisitos para causar derecho a alguna de las prestaciones públicas o privadas, subvenciones o becas mencionadas en el apartado anterior, tendrá obligación de solicitarlas ante el organismo correspondiente y no podrá perjudicar su concesión o mantenimiento, es decir, que si se produjese denegación del derecho este no deberá ser imputable a la falta de colaboración/actividad del/a ciudadano/a en relación a su compromiso para participar en el proceso de mejora exigido y/o en el incumplimiento de los requisitos exigidos por la dejación en su mantenimiento.
- d) Las prestaciones sociales de carácter económico individual o familiar son consideradas subvenciones y por tanto parte del gasto público y se concederán conforme a criterios que garanticen la transparencia presupuestaria. El/la beneficiario/a de la misma deberá aportar los justificantes que acrediten el destino de la prestación mediante la presentación de facturas que deberán cumplir con los requisitos reglamentariamente establecidos o mediante otros documentos de valor probatorio equivalente con validez en el tráfico jurídico mercantil y con eficacia administrativa. Los/as beneficiarios/as quedan exonerados del cumplimiento de la obligación de acreditar estar al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias o frente a la seguridad social exigida en la Ley General de Subvenciones, por las particulares circunstancias de especial necesidad que motivan su derecho a la subvención, tanto en el requisito de la obtención de la condición de beneficiario, como en el momento de su pago.

Art. 17. Son consideradas prestaciones sociales de carácter económico aquellas que reúnan los requisitos descritos en el artículo 15 de esta ordenanza, cada año la Comisión Técnica (CTSS) emitirá informe que contendrá el catalogo, los limites cualitativos, cuantitativos y temporales de cada una de ellas, teniendo en cuenta la designación de los índices de referencia que se establezcan y que determinaran los requisitos económicos de acceso a la prestación y el importe final de la partida señalada en el presupuesto municipal para atender dichas prestaciones.

Art. 18.—El presupuesto municipal destinado para atender el gasto de las prestaciones sociales de carácter económico no podrá ser inferior al 18 por 100 del importe total del presupuesto municipal destinado al Área de gasto de Servicios sociales y Promoción social

Art. 19. *Requisitos generales para valorar el acceso a las prestaciones sociales de carácter económico.*—1. Residencia: residir y estar empadronados/as en el municipio de Parla con una residencia efectiva anterior a la valoración de la demanda.

2. Edad: tener dieciocho años cumplidos en la fecha de formulación de la solicitud. No procederá la concesión para las personas menores de edad, salvo que se encuentren emancipadas o dispongan del beneficio de la mayoría de edad, conforme a la normativa civil aplicable.

3. Nacionalidad: nacionalidad española, o que ostenten el certificado de registro de ciudadano de la Unión Europea, o los/as ciudadanos/as comunitarios [familiares de los anteriores] o extracomunitarios con permisos de residencia y/o trabajo.

Los extranjeros, que aún no encontrándose en el supuesto del apartado anterior por carecer de la autorización de residencia que debe emitir el Gobierno de la nación, que se encuentren empadronados en el municipio de Parla, siempre que tengan una residencia efectiva y continuada.

4. Solicitar de los organismos correspondientes las pensiones o prestaciones becas o subvenciones a que se refiere el artículo 16, cuando la persona solicitante titular o los miembros de su unidad de convivencia reúnan los requisitos para tener derecho a ellas.

5. Recursos económicos y Unidad de convivencia: Carecer de recursos económicos suficientes para hacer frente a las necesidades básicas de la vida diaria, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20, debiendo computarse los mismos teniendo en cuenta la unidad de convivencia. A los efectos de esta norma se considerará unidad de convivencia la formada por la persona demandante y quienes vivan con ella en una misma vivienda o alojamiento, ya sea por unión matrimonial o unión de hecho, por parentesco de consanguinidad o afinidad hasta el cuarto y segundo grado respectivamente, por tutela o acogimiento familiar.

6. Haber firmado, en su caso, el compromiso de participar activamente en las medidas que se contengan en el acuerdo individual/familiar de inserción, en especial, asegurar la escolarización de los menores que formen parte de la unidad de convivencia.

7. Consentimiento, en cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, será necesario recabar el consentimiento expreso de todos los miembros de la unidad familiar mayores de edad para la gestión de prestaciones que lleven aparejada el acceso a bases de datos, la falta de consentimiento dejará en suspenso la tramitación.

8. El/a técnico profesional referente del expediente podrá proponer la concesión de prestaciones sociales de carácter económico contemplando el no cumplimiento de alguno de los requisitos señalados para su acceso, en estos supuestos procederá la emisión de informe en el que se detallen los antecedentes, las circunstancias extraordinarias concurrentes en el proceso de intervención que aconsejan su concesión y el modo en que se procederá a la justificación del gasto.

Art. 20. *Carencia de recursos económicos.*—Con carácter general, existirá carencia de recursos económicos cuando, la persona física o la unidad familiar no alcancen a obtener unos ingresos netos mensuales superiores a los señalados para cada año en el informe-propuesta elaborado por la Comisión Técnica de Servicios Sociales y que serán elevados a la Junta de Gobierno Local para su aprobación, y cuyo contenido recibirá el tratamiento previsto en la Ordenanza Municipal de Transparencia, Acceso a la Información y Reutilización de la Información Pública de fecha 5 de octubre de 2016.

Se computarán como ingresos los procedentes de bienes o rentas personales/familiares obtenidas mediante el trabajo o por el desarrollo de una actividad económica, de pensiones y prestaciones de sistemas públicos o privados de protección social, así como los obtenidos por la gestión del patrimonio mobiliario e inmobiliario del interesado/a y/o su unidad familiar.

Art. 21. *Deducciones.*—Para el cálculo neto de las rentas obtenidas se establecerán, cada año, los conceptos y el importe de las cantidades que van a ser consideradas como deducibles, teniendo en cuenta, el perfil demográfico del municipio, su renta per cápita, las necesidades que se demanden y adquieran especial relevancia entre la población, que deberán ir dirigidas a asegurar la manera más óptima de distribución de los recursos municipales y alejándose de cualquier forma de discriminación, pudiendo no obstante contemplar presupuestos de discriminación positiva. Tendrán especial consideración las cantidades destinadas a cubrir los gastos que garanticen el derecho a una vivienda.

Dichas deducciones se reflejarán cada año en el informe-propuesta elaborado por la Comisión Técnica de Servicios Sociales que será elevado a la Junta de Gobierno Local para su aprobación, y cuyo contenido recibirá el tratamiento previsto en la Ordenanza Municipal de Transparencia, Acceso a la Información y Reutilización de la Información Pública de fecha 5 de octubre de 2016.

SECCIÓN 2.^a

Trámite administrativo para la gestión de prestaciones sociales de carácter económico

Art. 22. La propuesta de concesión forma parte del acuerdo de intervención familiar/individual suscrito con el/a ciudadano/a por lo que el trámite administrativo habitualmente se iniciará de oficio por el/a técnico/a responsable del expediente, sin perjuicio de que el/a interesado/a realice su solicitud a través del registro municipal. La concesión o denegación de la prestación económica se gestiona mediante la ejecución del procedimiento administrativo recogido en el soporte informático establecido al efecto que reflejará:

- La propuesta por parte del/la técnico responsable del expediente,
- Solicitud del el/a interesado/a a través del registro municipal en su caso,
- La conformidad para la continuidad de la tramitación y control del gasto por la Dirección/coordiación del Servicio,
- Resolución de la Concejalía con funciones delegadas en esta materia.

Art. 23. La solicitud será resuelta por el/a titular de la Concejalía de Servicios Sociales, en el plazo máximo de dos meses a contar desde la fecha de entrada de la solicitud en el registro municipal o desde la fecha del acuerdo suscrito en la intervención familiar o individual, sin perjuicio de que dicho plazo pueda ser reducido por la gravedad de la situación.

Si en dicho plazo no recayera resolución expresa, se entenderá que queda desestimada la petición, pudiendo contra dicho acto interponer los recursos que a su derecho convenga de conformidad con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Art. 24. Las prestaciones sociales de carácter económico, son consideradas subvenciones por lo que habrá que proceder a la justificación del gasto, que deberá ser acreditado en el plazo máximo de tres meses, mediante la presentación de las facturas de los pagos y gastos realizados, o mediante otros documentos de valor probatorio equivalente con validez en el tráfico jurídico mercantil o con eficacia administrativa.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior y ante determinadas situaciones que deberán quedar definidas en el correspondiente expediente, al/a perceptor/a de la prestación no se le requerirá la justificación del gasto por los medios determinados con carácter general, siendo posible realizarla mediante certificación municipal comprensiva de los antecedentes, informes y circunstancias concurrentes.

Art. 25. El/la técnico responsable de la intervención que valora la propuesta de concesión de una prestación económica queda autorizado/a para acceder a las bases de datos que contienen la información necesaria para comprobar si el/a ciudadano/a cumple con los requisitos económicos exigidos, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Art. 26. Asimismo el/a ciudadano/a vendrá obligado/a a aportar copia de la documentación que le sea requerida cuando manifieste su prohibición expresa de autorización de acceso en los términos descritos en el artículo anterior, o en los supuestos en los que el Ayuntamiento no pueda acceder a la información por estar contenida en bases de datos no autorizadas, o por pertenecer al tráfico mercantil entre el/a ciudadano/a y un tercero, o por tratarse de información que contiene datos personales con alto nivel de protección que solo se facilitan al interesado/a.

Dicha documentación deberá ser aportada en el plazo máximo de diez días hábiles, con apercibimiento de que si no lo efectuara se les tendrá por desistido en su demanda y no se procederá a su valoración.

Art. 27. El requerimiento de documentación deberá, en todo caso, estar justificado para acreditar que se reúnen los requisitos personales, económicos y sociales recogidos en la presente ordenanza por parte del/a solicitante o de su unidad familiar y/o para acreditar el destino final de la prestación.

Art. 28. En aplicación de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, el/la ciudadano/a podrá solicitar acceso telemático que le permita conocer en que momento se encuentra la tramitación de su demanda.

Art. 29. Valorados los requisitos económicos y sociales que determinan la concesión de las prestaciones sociales de carácter económico, esta podrá ser puesta a disposición del/a ciudadano/a en cualquier de las modalidades que permita el tráfico mercantil y monetario, ya sea mediante transferencia bancaria a la cuenta del titular de la prestación, o entrega de documento válido que permita la adquisición de bienes que garanticen la cobertura de necesidades básicas.

Art. 30. A instancias del/a profesional de referencia se podrá proceder a la suspensión cautelar del pago de la prestación social de carácter económico cuando se hubieran detectado en la unidad familiar indicios de una situación que implique la pérdida de alguno de los requisitos exigidos para el reconocimiento o mantenimiento de la misma, valorando, en cualquier caso, las consecuencias que la suspensión pueda tener en el resto de miembros de la unidad familiar.

Se deberá resolver acerca del mantenimiento, suspensión o extinción de la prestación en un plazo máximo de tres meses desde la adopción de la suspensión cautelar.

Art. 31. Son causas de extinción de la prestación económica:

1. Cuando el/a beneficiario/a no acepte o incumpla o desvirtúe los compromisos que adquirió con la firma del acuerdo de intervención individual/ familiar.
2. Falseamiento u ocultación de datos para obtener, conservar o aumentar la prestación.
3. Desaparición de las circunstancias o requisitos que dieron origen a su concesión.
4. Cumplimiento del plazo de duración de la prestación.
5. Fallecimiento del/a beneficiario/a.
6. Renuncia del/a beneficiario/a a la prestación.
7. No utilizar la prestación para el fin para el que fue concedida.
8. No haber justificado documentalmente el uso de prestaciones anteriores.
9. Otras causas que desvirtúen el objetivo de la concesión de la prestación debidamente acreditadas.

SECCIÓN 3.^a

Régimen sancionador relativo a las prestaciones sociales de carácter económico

Art. 32. Para la adecuada ordenación de las relaciones de convivencia de interés local y en defecto de normativa sectorial específica, de conformidad con lo previsto en la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local, esta Ordenanza viene a establecer los tipos de las infracciones y sanciones correspondientes por el incumplimiento de deberes, prohibiciones o limitaciones relativos a la concesión de la prestación social de carácter económico como parte del proceso de intervención familiar/individual, de acuerdo con los criterios establecidos en los artículos siguientes.

Art. 33. Son consideradas infracciones administrativas las acciones y omisiones que supongan el incumplimiento de las normas contenidas en esta ordenanza en materia de prestaciones económicas los supuestos siguientes:

- Cuando el/la beneficiario/a no acepte o incumpla o desvirtúe los compromisos que adquirió en el acuerdo de intervención familiar/individual.
- Falseamiento u ocultación de datos por parte del/la usuario/a para obtener, conservar o aumentar la prestación.
- No utilizar la prestación para el fin para el que fue concedido.
- No justificar el destino de la prestación en el plazo establecido.

Art. 34. Dichas infracciones se califican en leves, graves y muy graves.

Son consideradas infracciones leves:

- No justificar el destino de la prestación en el plazo establecido.

Son consideradas infracciones graves:

- No justificar el destino de la prestación.
- Ocultar o falsear la información requerida para la valoración de la situación.
- Incumplimiento de los compromisos adquiridos en el acuerdo de intervención familiar/individual.
- No utilizar la prestación para el fin para el que fue concedido.
- La reincidencia en la comisión de dos infracciones leves

Son consideradas infracciones muy graves:

- Incumplimiento de los compromisos adquiridos en el acuerdo de intervención familiar/individual cuando tal comportamiento haya podido condicionar el bienestar de los menores/mayores/dependientes miembros de la unidad familiar.

Art. 35. Las sanciones que se podrán imponer a los/as beneficiarios/as de la prestación que incurran en alguna de las faltas mencionadas en el artículo anterior serán las siguientes:

- Por faltas leves: prohibición de acceso a las prestaciones económicas en el plazo de tres meses.
- Por faltas graves: prohibición de acceso a las prestaciones económicas en el plazo de seis meses.
- Por faltas muy graves: prohibición de acceso a las prestaciones económicas en el plazo de un año.

La sanción por la comisión de falta grave o muy grave llevará implícita la devolución de las cantidades indebidamente percibidas. Las cantidades que se tengan que reintegrar tendrán la consideración de ingreso de derecho público y, por tanto, se procederá a su cobro por la vía de apremio, con independencia de las responsabilidades a que hubiere lugar.

Art. 36. *Reincidencia.*—Se produce reincidencia a los efectos del régimen sancionador relativo a las prestaciones sociales de carácter económico, por la comisión en el plazo de un año de más de una infracción de la misma naturaleza cuando así se haya declarado por resolución administrativa.

Art. 37. La propuesta de sanción a la infracción cometida deberá tener en cuenta el perjuicio que su ejecución pudiese deparar a los miembros de la familia menores de edad o dependientes, procurando que la posible sanción no les coloque en una situación aún más vulnerable, sin perjuicio de que la infracción cometida pueda ser tenida en cuenta en las consideraciones del proceso de intervención familiar que se esté llevando a cabo.

Art. 38. Será competente para la instrucción del procedimiento sancionador la Concejalía con funciones delegadas en materia de servicios sociales.

SECCIÓN 4.^a

Ayudas económicas a las víctimas de violencia de género

Art. 39. La Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid recoge el sistema de atención integral a las víctimas de violencia de género del que forman parte la Red de Puntos Municipales del Observatorio Regional de la Violencia de Género, estableciendo una estrecha colaboración con los municipios que dio lugar a la creación de los Puntos municipales contra la violencia de género, entendiéndose dicha norma que, como unidades pertenecientes a la Administración local, los Puntos municipales, deben desarrollar acciones de carácter preventivo, de sensibilización, de información, orientación, derivación y acompañamiento a las víctimas, gestionando desde dichos órganos la concesión de ayudas económicas a las víctimas de violencia de género, para sus hijos e hijas y otras personas de ellas dependientes.

Art. 40. De conformidad con los acuerdos de colaboración suscritos, entre el Ayuntamiento de Parla y la Comunidad de Madrid, las ayudas económicas destinadas a las víctimas de violencia de género, deberán ir orientadas al pago de escuelas infantiles de sus hijos e hijas, comedores escolares, acceso a la vivienda, suministros, acceso de los menores a recursos de formación no reglada y ocio y tiempo libre (ludotecas, campamentos, entre otros).

Art. 41. Los criterios de concesión, así como los requisitos que deben cumplir las personas que perciban esta ayuda económica, el baremo utilizado, el importe de las cuantías económicas, régimen sancionador etc., son los mismos que los señalados en esta ordenanza para el resto de prestaciones sociales de contenido económico, junto con la exigencia del requisito que le habilita como víctima de violencia de género.

Capítulo III

Prestación social, ayuda a domicilio

SECCIÓN 1.^a

Definición. Acceso. Modalidades

Art. 42. *Servicio de ayuda a domicilio.*—El Servicio de Ayuda a domicilio es un servicio público, considerado como una prestación básica que recoge la Ley 11/2003 de 27 de marzo de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid y el Decreto 88/2002, de 30 de mayo por el que se regula la prestación de Ayuda a domicilio del Sistema de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

Art. 43. Se define como un servicio realizado por profesionales formados en el sector de cuidados al dependiente que tiene por objeto prevenir situaciones de crisis personal y/o familiar, prestando una serie de atenciones en el hogar o en el entorno comunitario, de carácter doméstico, social, personal y habilitadoras a familias o personas que se encuentran en situación de especial necesidad para favorecer su autonomía en su medio habitual de convivencia evitando la institucionalización que se concreta en las siguientes líneas de actuación:

- Facilitar el desarrollo personal o mantenimiento de la autonomía personal del individuo.
- Prevenir el deterioro individual o social y promover condiciones favorables en las relaciones familiares y de convivencia, permaneciendo en el entorno habitual de vida.
- Contribuir a la cobertura de las necesidades de atención social que facilite su inclusión social.

Art. 44. Para acceder a la prestación del servicio de Ayuda a Domicilio municipal, será necesario:

1. Estar empadronado/a en el municipio de Parla. Cuando se trate de personas mayores que residan temporadas con los/as hijos/as que no excedan de seis meses dentro del año natural, o menores en régimen de acogimiento, será suficiente con que los/as hijos/as o la familia acogedora de la que dependen estén empadronados.

2. Tener cumplidos sesenta y cinco años y problemas de autonomía personal reducida o limitada.

3. Personas menores de sesenta y cinco años que padezcan alguna enfermedad o limitación física o psíquica que reduzca su autonomía personal.

4. Ciudadanos/as que tengan reconocida la situación de dependencia por parte de la Comunidad de Madrid de conformidad con la Ley 39/2006 de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, y se encuentran pendientes de que dicho Organismo active el Servicio.

5. Personas que aún no teniendo reconocida la situación de dependencia por el órgano competente, los equipos técnicos municipales valoran que presentan un grado de limitación en la autonomía o capacidad funcional que las hacen susceptibles de ser declarados/as como dependientes, al amparo de la Ley 39/2006 de 14 de diciembre, siendo requisito imprescindible acreditar haber iniciado la solicitud de valoración de dependencia ante la Dirección General de Atención a la Dependencia de la Comunidad de Madrid.

6. Unidades familiares que tienen a su cuidado personas con discapacidad, mayores o enfermos.

7. Núcleos convivenciales en situaciones de crisis temporal motivada por muerte o ausencia de alguno de los progenitores, enfermedades y hospitalizaciones temporales, graves conflictos de convivencia, o diversas circunstancias que imposibiliten la atención adecuada de los menores en el medio familiar.

Art. 45. Las personas que reúnan los requisitos establecidos podrán solicitar la prestación del servicio de ayuda a domicilio, de igual modo se prescribirá de oficio cuando resulte oportuno en el proceso de intervención familiar que se esté llevando a cabo, siempre y cuan-

do se trate del recurso idóneo o técnicamente adecuado y no existan circunstancias excepcionales que por su gravedad o complejidad imposibiliten el correcto desarrollo del mismo.

Art. 46. *Modalidades de atención.*—El servicio de ayuda a domicilio se presta en dos modalidades, atenciones de carácter personal y atenciones de carácter doméstico. Es competencia del equipo técnico municipal la graduación de la intensidad con la que se prestarán ambas, graduándolas como de atención baja, media o alta.

Art. 47. El/a beneficiario/a del Servicio firmará con la empresa encargada de su ejecución un documento de compromiso que contendrá:

- La modalidad de atención.
- La descripción de las tareas que contiene cada una de las modalidades
- Las tareas expresamente excluidas.
- La intensidad del Servicio.
- El horario de atención.
- La necesidad de presencia del/a usuario/a en el domicilio para el desarrollo del servicio.
- Circunstancias en las que resulte necesaria entrega de llaves del domicilio.

Art. 48. Quedan excluidos del servicio de ayuda a domicilio las tareas y servicios que se detallan a continuación:

- Servicios de carácter sanitario, rehabilitador y en general, todos aquellos que impliquen por parte del Auxiliar una especialización que no posee.
- Los servicios dirigidos a otros miembros de la familia o allegados que residan en el mismo domicilio y no sean beneficiarios/as del servicio.
- En general, se excluirán aquellas tareas que supongan un riesgo o un peligro para la salud del/a auxiliar que ejecuta el servicio, de acuerdo con las previsiones recogidas en la legislación laboral.

Art. 49. La prestación de ayuda a domicilio podrá ser complementaria a la de otros servicios contratados por el beneficiario/a y/o su familia, empleados por horas, personas que acompañan durante la noche, etc., siempre que estos servicios no se superpongan, garanticen tareas distintas y las mismas sean necesarias para la adecuada atención teniendo en cuenta el grado de limitación del/a usuario/a.

Art. 50. Una vez valoradas las demandas de servicio por parte de los servicios sociales municipales y comprobado que reúnan las condiciones exigidas en la normativa presente, se dará comunicación a la empresa adjudicataria para que proceda a ejecutar el servicio, en el caso de que no pueda hacerse de manera inmediata se incluirá la solicitud, valorada y resuelta afirmativamente, en una lista de espera. Tendrán preferencia en las altas los servicios de atención personal, procediendo a dar curso a la solicitud de fecha más antigua, sin perjuicio de que por el equipo técnico se fundamente la necesidad de alterar orden atendiendo alguna otra demanda de fecha posterior que revista mayor riesgo de exclusión

SECCIÓN 2.^a

Baremos de participación

Art. 51. El servicio de ayuda a domicilio es una prestación que se financiará con la participación de los/as usuarios/as en función de su capacidad económica. En la determinación de la cuantía de las aportaciones que, en su caso, han de satisfacer los/as usuarios/as de la prestación, se tendrá en cuenta la naturaleza del servicio, su coste, así como la situación económica y patrimonial de quien lo va a recibir, respondiendo con ello al principio de equidad. En ningún caso la calidad del servicio, o la prioridad o urgencia en la atención vendrá condicionada por la participación económica del/a usuario/a.

Art. 52. Cada año la Comisión Técnica de servicios sociales emitirá informe-propuesta a la Junta de gobierno local para su aprobación que contendrá el índice o referencia a partir de la cual se determinará la participación del usuario/a en el coste del servicio; las personas cuyos ingresos sean iguales o inferiores a dicha cantidad estarán exentos de pago, estableciéndose a partir de ese indicador varios tramos de ingresos que determinarán a su vez el porcentaje de participación en el coste de la prestación.

Art. 53. La aportación del/a usuario/a en los porcentajes descritos se hará sobre el precio/hora del servicio efectivamente prestado, que variará en función de que el mismo se realice en días laborables o festivos. El precio/hora se establece en el proceso de licitación oportuno para la contratación de la empresa encargada de la ejecución del servicio. Dicho importe será publicado en la página web del Ayuntamiento y portal de contratación pública.

Art. 54. Para el cálculo de los ingresos/patrimonio de los/as beneficiarios resultan de aplicación los criterios establecidos en los artículos 20 y 21 de la presente ordenanza.

Art. 55. La empresa responsable de la ejecución del servicio será la encargada de gestionar el abono que cada usuario/a deba pagar mensualmente en función del número de horas efectivamente prestadas y la cualidad de las mismas, es decir, si se prestaron en días festivos o laborables.

SECCIÓN 3.^a

Suspensión temporal. Baja

Art. 56. *Suspensiones temporales.*—Tendrán la consideración de suspensiones temporales aquellas que signifiquen un cese temporal en la prestación del servicio por un período que no supere los tres meses dentro del año natural. Este límite podrá ser superado cuando las causas que motivan las bajas tengan su origen en hospitalizaciones o situaciones de urgencia sanitarias.

Art. 57. La suspensión de la prestación conllevará:

- La no prestación del servicio durante el plazo de duración de la misma, sin por ello perder la condición de beneficiario/a, tomándose como fecha de inicio de la suspensión el primer día de ausencia del domicilio que conste en la fecha en que lo comunique a la empresa si se trata de acontecimientos imprevistos, y como fecha de finalización, el día de reincorporación al domicilio.
- La comunicación expresa del/a usuario/a antes de que la auxiliar de hogar acuda al domicilio. Si no llevara a cabo dicha comunicación, el el/a beneficiario/a servicio se considerará prestado a efectos del cobro del precio público, salvo que quede acreditada la imposibilidad de dicha comunicación.

Art. 58. Serán causas de suspensión temporal del servicio:

- Vacaciones estivales.
- Períodos de estancia de los mayores con sus hijos/as
- Ausencia temporal del domicilio (hospitalización, estancia en residencias temporales u otras de similares características).

Art. 59. La baja definitiva del servicio se producirá por las siguientes situaciones:

1. Finalización del período de la concesión de la prestación.
2. Por renuncia expresa o fallecimiento del/a beneficiario/a.
3. Por ingreso en una Centro residencial de mayores no temporal.
4. Por traslado a otro municipio.
5. Cuando el beneficiario del servicio pase a ser reconocido mediante resolución de la Comunidad de Madrid como persona dependiente. No obstante, si el beneficiario no dispusiera de la efectividad del recurso asignado por la Comunidad de Madrid en su Programa Individual de Atención (PIA), el mismo podrá seguir como beneficiario del servicio hasta que se haga efectiva la resolución del PIA.
6. Cuando el servicio deje de ser el recurso idóneo para atender la situación que propició la concesión del servicio.
7. Por falseamiento u ocultación de los datos tenidos en cuenta para la concesión del servicio.
8. Por incumplimiento reiterado de las obligaciones suscritas en el Contrato de Aceptación de condiciones del servicio.
9. Superar los tres meses de suspensión temporal, salvo causa debidamente justificada.
10. La establecida a través de la resolución de un expediente sancionador en el supuesto de incumplimiento de las obligaciones adquiridas por el/a usuario/a del servicio.
11. Si transcurridas 24 horas sigue sin recibirse comunicación y el/a auxiliar de hogar acude nuevamente al domicilio durante dos días consecutivos sin hallarse el/la beneficiario/a en el domicilio, se podrá acordar la baja definitiva o extinción del servicio.

Art. 60. *Control y calidad del servicio.*—Una vez iniciada la prestación del servicio, los Servicios Sociales municipales llevarán a cabo un seguimiento del expediente, evaluando las condiciones que dieron origen a la idoneidad del servicio, el estado del/a usuario/a, cumplimiento y aceptación del servicio y su grado de satisfacción, procediendo a la revisión del expediente y actualización de las condiciones del servicio prestado, si por prescripción técnica o a solicitud del/a usuario/a se comprueba que la situación socio-familiar del/a beneficiario/a, o los datos proporcionados por este, han variado.

SECCIÓN 4.^a

Régimen sancionador relativo a la prestación ayuda a domicilio

Art. 61. Para la adecuada ordenación de las relaciones de convivencia de interés local y en defecto de normativa sectorial específica, de conformidad con lo previsto en la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local, esta ordenanza viene a establecer los tipos de las infracciones y sanciones correspondientes por el incumplimiento de deberes, prohibiciones o limitaciones relativos a la prestación del servicio de ayuda a domicilio, de acuerdo con los criterios establecidos en los artículos siguientes.

Art. 62. Son consideradas infracciones administrativas las acciones y omisiones siguientes:

- El falseamiento u ocultación de los datos tenidos en cuenta para la concesión del servicio.
- El incumplimiento reiterado de las obligaciones suscritas en el Contrato de aceptación de condiciones del servicio.
- El trato irrespetuoso a los/as auxiliares encargados/as de la ejecución del servicio, sin perjuicio de que dicho comportamiento fundamente el ejercicio de acciones civiles y/o penales.

Art. 63. Dichas infracciones se califican en leves, graves y muy graves.

Son consideradas infracciones leves:

- El falseamiento u ocultación de los datos tenidos en cuenta para la concesión del servicio.
- El incumplimiento de alguna de las obligaciones suscritas en el Contrato de aceptación de condiciones del servicio.

Son consideradas infracciones graves:

- La reincidencia en la comisión de dos infracciones leves

Son consideradas infracciones muy graves:

- La reincidencia en la comisión de dos infracciones graves.
- El trato irrespetuoso a los/as auxiliares encargados/as de la ejecución del servicio.

Art. 64. Las sanciones que se podrán imponer a los/as beneficiarios/as de la prestación que incurran en alguna de las faltas mencionadas en el artículo anterior serán las siguientes:

- Por faltas leves: baja en el servicio, debiendo transcurrir tres meses para el inicio de una nueva solicitud.
- Por faltas graves: baja en el servicio, debiendo transcurrir seis meses para el inicio de una nueva solicitud.
- Por faltas muy graves: baja en el servicio, debiendo transcurrir un año para el inicio de una nueva solicitud. Sin perjuicio de que resulten de aplicación las medidas impuestas resolución judicial.

Art. 65. *Reincidencia.*—Se produce reincidencia por la comisión en el plazo de un año más de una infracción de la misma naturaleza cuando así se haya declarado por resolución administrativa.

Art. 66. La propuesta de sanción a la infracción cometida deberá tener en cuenta el perjuicio que su ejecución pudiese deparar, procurando que la posible sanción no coloque al/a usuario/a del servicio en una situación aún más vulnerable que la que dio origen al establecimiento del mismo.

Art. 67. Será competente para la instrucción del procedimiento sancionador la Concejalía con funciones delegadas en materia de servicios sociales.

Capítulo IV

*Prestación social, Teleasistencia*SECCIÓN 1.^a

Definición. Beneficiarios/as. Modalidades

Art. 68. *Definición.*—El servicio de Teleasistencia es un servicio de carácter social que tiene como objetivo apoyar la permanencia en el domicilio de las personas que se hallen en situación de riesgo por razones de edad, discapacidad, enfermedad o aislamiento

social, proporcionando una serie de atenciones personalizadas que puedan mejorar sus condiciones de seguridad y compañía en la vida cotidiana, potenciar la independencia y facilitar la integración de la persona en su entorno habitual de convivencia, así como, detectar, prevenir y en su caso, intervenir en posibles situaciones de riesgo.

Art. 69. *Características.*—El servicio se presta fundamentalmente a través de la línea telefónica. Consta de un equipamiento de comunicaciones e informático específico ubicado una parte en un Centro de Atención dotado del soporte tecnológico, de comunicaciones y de los recursos humanos necesarios para la prestación del servicio y otra parte, en el domicilio del/a usuario/a. El servicio permite a las personas atendidas disponer de un sistema de comunicación y atención permanente, así como solicitar asistencia en caso de emergencia:

- Proporciona una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia a través de personal especializado.
- Garantiza la comunicación interpersonal, bidireccional, ante cualquier necesidad las 24 horas del día, todos los días del año.
- Proporciona atención presencial a la persona usuaria cuando esta sea necesaria.
- Ofrece compañía al/a usuario/a y está presente en su día a día mediante la realización de llamadas periódicas de cortesía y seguimiento y la gestión de agendas específicas (recordatorios de citas médicas, toma de medicación u otros recordatorios personalizados...).
- Ofrece un sistema seguro de custodia de las llaves del domicilio de la persona que utiliza el servicio, de manera que queda garantizado el acceso a la vivienda y la atención en caso de emergencia.

Art. 70. *Modalidad de prestación del servicio.*—1. Teleasistencia domiciliaria fija: es el servicio prestado únicamente dentro del domicilio de la persona usuaria a través de un dispositivo o terminal de telefonía fijo. El/a usuario/a dispone en su domicilio de un terminal, conectado a un Centro de Atención, que se activa por pulsación directa o bien accionando la unidad de control remoto (UCR), dispositivo en forma de colgante o pulsera que el/a usuario/a debe llevar constantemente puesto.

2. Teleasistencia móvil: servicio de Teleasistencia prestado tanto dentro como fuera del domicilio de la persona usuaria. Mediante terminales de telefonía móviles adaptados tecnológicamente a su uso por personas mayores y con determinadas discapacidades y que adicionalmente cuentan con la posibilidad de localización basada en sistemas GPS y GSM. También por dispositivos que exclusivamente permitan la emisión de alarmas y la localización de la persona usuaria

La Teleasistencia móvil esta indicada en el caso de personas usuarias solas o que conviven con otro usuario u otras personas no usuarias del servicio de Teleasistencia domiciliaria y que precisan de las atenciones que proporciona la Teleasistencia en razón de su edad, discapacidad o situación de soledad y:

- Habitadas al manejo de nuevas tecnologías o con una adecuada predisposición a ser entrenadas en el mismo.
- Con una vida social activa y con la suficiente autonomía para la realización de frecuentes desplazamientos fuera del domicilio y que no obstante, se encuentren en una situación de alto riesgo sociosanitario por antecedentes de enfermedad cerebrovascular, cardiaca, del aparato locomotor u otras.

Art. 71. *Requisito de acceso al servicio.*—Podrán ser usuarios/as del servicio de Teleasistencia todas aquellas personas que, empadronadas en el municipio de Parla, se hallen en situación de riesgo por razones de edad, discapacidad, enfermedad o aislamiento social, sea cual sea su causa y que precisan de las prestaciones que ofrece el servicio para mejorar las condiciones de inseguridad, soledad y aislamiento que puedan presentarse y con ello las condiciones para la permanencia en su medio habitual de convivencia y estén empadronados en el municipio de Parla.

Art. 72. Podrán ser beneficiarios/as del servicio:

1. Personas con 65 años o más cumplidos, se prestará especial atención a los/as mayores de 80 años, por considerarse que tienen una mayor situación de riesgo.
2. Personas de edad inferior a los 65 años que por estar afectados de una enfermedad crónica u otras razones se hallan en situación de riesgo.
3. Personas de edad inferior a los 65 años con discapacidad reconocida, en un porcentaje igual o superior al 33 por 100, por el Organismo competente de la Comunidad de Madrid.

4. Las personas respecto de las cuales se deduzca que presentan un grado de limitación en la autonomía o capacidad funcional que pudiera ser susceptible de ser declarados como dependientes al amparo de la Ley 39/2006 de 14 de diciembre, siendo por tanto requisito imprescindible haber iniciado los trámites de valoración de dependencia ante la Dirección General de Atención a la Dependencia de la Comunidad de Madrid.

5. Personas que no tengan reconocida la situación de dependencia, o, que, teniéndola reconocida, aún no haya sido activado el servicio por la DGAD de la Comunidad de Madrid y se encuentren en lista de espera.

Art. 73. No podrán contemplarse como titulares del servicio:

- a) Las personas con limitaciones en su capacidad de comprensión y discernimiento, es decir, personas con enfermedades mentales graves, incluidas las demencias. No obstante, en dichos casos podrá considerarse y valorarse el servicio de Teleasistencia como apoyo a cuidadores principales de estas personas.
- b) Las personas que vivan solas y con imposibilidad de mantener comunicación verbal con el Centro de Atención, siempre que no se disponga de alternativa tecnológica adecuada para su atención.

Art. 74. Cada año la Comisión Técnica de Servicios Sociales (CTSS) emitirá informe-propuesta a la Junta de gobierno local para su aprobación que contendrá, el índice o referencia a partir de la cual se determinará la participación del usuario/a en el coste del servicio; las personas cuyos ingresos sean iguales o inferiores a dicha cantidad estarán exentos de pago, estableciéndose a partir de ese indicador varios tramos de ingresos que determinarán a su vez el porcentaje de participación en el coste de la prestación.

En la determinación de la cuantía de las aportaciones que, en su caso, han de satisfacer los/as usuarios/as de la prestación, se tendrá en cuenta la naturaleza del servicio, su coste, así como la situación económica y patrimonial de quien lo va a recibir, respondiendo con ello al principio de equidad. En ningún caso la calidad del servicio, o la prioridad o urgencia en la atención vendrá condicionada por la participación económica del/a usuario/a.

SECCIÓN 2.^a

La ejecución del servicio

Art. 75. Para ser usuarios/as del servicio las personas interesadas deberán presentar su solicitud en la oficina de registro del Ayuntamiento de Parla o por cualquiera de los medios recogidos en la ley, aportando la información y documentación que le sea requerida a fin de proceder a valorar la demanda.

Art. 76. Los/as técnicos/as municipales procederán a realizar la valoración de la situación del/la solicitante del servicio, en el plazo máximo de 15 días se procederá a la instalación del terminal (fijo o móvil) dando comunicación a la empresa adjudicataria para que proceda a ejecutar el servicio. En el caso de que no se pueda proceder de manera inmediata a dar de alta el servicio, se incluirá la solicitud, valorada y resuelta afirmativamente en una lista de espera, se dará curso a la solicitud de fecha más antigua, sin perjuicio de que por el equipo técnico se fundamente la necesidad de alterar orden atendiendo alguna otra demanda de fecha posterior que revista mayor riesgo de exclusión.

Art. 77. En circunstancias excepcionales, el/a técnico de referencia podrá emitir informe social en el que se detallen situaciones especiales que aconsejen la prestación del servicio excepcionando la exigencia de alguno de los requisitos personales y/ o económicos recogidos en la presente ordenanza.

Art. 78. Una vez iniciada la prestación del servicio, los Servicios Sociales municipales llevarán a cabo un seguimiento del caso, evaluando las condiciones que dieron origen a la idoneidad del mismo, el estado del/a usuario/a, el cumplimiento y aceptación del servicio y su grado de satisfacción.

Si por prescripción técnica o a solicitud del/a usuario/a se comprueba que la situación socio-familiar del/a beneficiario/a, o los datos proporcionados por este, han variado, se procederá a la revisión del expediente.

Art. 79. *Requisitos para el desarrollo del servicio.*

- El/a usuario/a de Teleasistencia domiciliaria fija deberá disponer de servicio telefónico o comunicaciones compatibles con el sistema de Teleasistencia, así como de suministro eléctrico.
- Que las personas usuarias no se encuentren en circunstancias que por su gravedad o complejidad imposibiliten la correcta utilización del servicio o suponga riesgos

no controlados para ellas. La situación física, psíquica o sensorial de la persona usuaria debe ser compatible con la prestación del servicio.

- El/a usuario/a debe garantizar la posibilidad de acceso al domicilio en caso de emergencia. Para ello hará entrega a la entidad prestataria de una copia completa de las llaves de acceso.
- El/a usuario/a debe proporcionar los datos personales indispensables para la prestación del servicio, consentir su tratamiento y autorizar la grabación de las comunicaciones que mantenga con el centro de atención, todo ello bajo las medidas de protección que la ley contempla.

Art. 80. *Tipología para identificación de beneficiarios/as.*

- a) Titular del servicio: es la persona que dispone del terminal de usuario/a y de la unidad de control remoto.
- b) Usuario/a con unidad de control remoto adicional: es la persona que, conviviendo con el titular del servicio, reúne los requisitos para ser usuario/a del mismo. Dispone de una unidad de control remoto adicional para su uso exclusivo.
- c) Usuario sin unidad de control remoto: es la persona que, conviviendo con el titular del servicio y necesitando las prestaciones y atenciones que este proporciona, carece de capacidad física, psíquica o sensorial para poder solicitar por sí mismo esa atención. Este/a usuario/a debe ser dado de baja cuando lo sea el titular, salvo que pase a depender de otro/a usuario/a titular con el que también conviva.

Art. 81. *Obligaciones de los/as usuarios/as.*—1. Autorizar la instalación en el domicilio de una terminal teleinformática conectada a la red telefónica y eléctrica de la vivienda.

2. Comprometerse a prestar un juego de llaves a la empresa prestadora del servicio.

3. Comunicar a la empresa prestadora del servicio, mediante pulsación del sistema de alerta, las posibles ausencias del domicilio por cualquier motivo, aunque sea por un período breve.

4. Autorizar a la empresa prestadora del servicio el acceso al domicilio en caso de emergencia. En el supuesto de que no sea posible la utilización de la llave (cerrojos interiores cambios de llave no comunicados, etc.) se produzca algún tipo de desperfecto o daño por este motivo, el/a usuario/a asumirá los gastos que por ello se ocasionen.

5. El usuario será responsable del buen cuidado y uso del equipo de Teleasistencia, y este o sus familiares deberán facilitar la retirada del terminal de teleinformática cuando cause baja o se extinga el servicio.

6. Autorizar a la empresa a disponer de la información sanitaria que el mismo considere necesaria para garantizar su atención en situaciones de emergencia o para el seguimiento de la prestación (agendas de medicación, etc.).

Art. 82. *Suspensión temporal.*—Se entiende por suspensión temporal del servicio la situación en la que, a solicitud de las personas usuarias del mismo, por ausencia temporal del domicilio superior a un mes u otros motivos, se interrumpe la comunicación entre las personas atendidas y el centro de atención sin que esto suponga la retirada del equipamiento domiciliario de Teleasistencia.

El período máximo de suspensión del servicio, salvo causas debidamente justificadas y previa autorización de los servicios sociales municipales será de tres meses. Finalizado este período y si persisten las circunstancias que motivaran el alta en el servicio, se reactivará la atención en las condiciones en las que se venía realizando.

Art. 83. Son causas de suspensión temporal del servicio:

- Las vacaciones.
- La hospitalización del/a usuario/a

Las bajas temporales se comunicarán por los técnicos de Servicios Sociales a la empresa gestora del servicio por teléfono y / o correo electrónico.

Art. 84. Son causas de baja en el servicio:

- a) La decisión expresa de la persona usuaria de abandonar el servicio.
- b) La desaparición de la necesidad que motivó el establecimiento del servicio.
- c) El incumplimiento reiterado por parte de la persona usuaria de sus obligaciones de colaboración o contractuales que dificulten o hagan inviable la prestación del servicio.
- d) Por ingreso en centro residencial permanente.
- e) Por traslado a otro municipio
- f) Por fallecimiento
- g) Por superar los tres meses de suspensión temporal, salvo causas justificadas.

- h) Por falseamiento u ocultación de los datos tenidos en cuenta para la concesión del servicio.
- i) Cuando el/a beneficiario/a pasa a ser reconocido mediante resolución de la CAM como persona dependiente. No obstante, si no dispusiera de la efectividad del recurso, podrá seguir como beneficiario/a hasta que se active la resolución del PIA.

Las bajas definitivas y se comunicaran a la entidad adjudicataria para la retirada del terminal en un plazo no superior a cinco días, no computando a efectos de facturación más allá de esa fecha.

Art. 85.—Las bajas en servicio por las causas señalada en el apartado c) del artículo 84 requerirá la apertura de expediente sancionador, con audiencia al interesado/a y en el que se deberá dictar resolución susceptible de ser recurrida de conformidad con lo dispuesto en la Ley 39/2015 de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo.

TÍTULO III

La Comisión Técnica de Servicios Sociales

Art. 86. Se crea una Comisión Técnica denominada Comisión Técnica de Servicios Sociales (CTSS) como órgano técnico colegiado y permanente dependiente del área de Gobierno de Servicios Sociales, en los términos que se recogen el Reglamento Orgánico de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Parla con funciones de propuesta, asesoramiento y seguimiento.

Art. 87. Estará formada, como mínimo, por los profesionales siguientes:

- Dirección del Departamento de Servicios Sociales.
- Los/as Coordinadores/as de las diferentes unidades/servicios del Departamento de Bienestar Social.
- Un/a Asesor/a jurídico/a.
- Un/a Técnico de la Unidad de Planificación.

Todos/as ellos/as con voz y voto, resultando de calidad y dirimente en caso de empate, el correspondiente a la Dirección del servicio

Art. 88. En todo lo no previsto en la organización y funcionamiento como órgano colegiado se regirá por las normas establecidas en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público respecto de los órganos colegiados de las Administraciones Públicas y por las previsiones que sobre ellos se establecen en la Ley de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Art. 89. Tendrá las funciones siguientes:

1. Presentar a la Junta de Gobierno Local para su aprobación, informe-propuesta, que contendrá, entre otros factores:

- La selección del indicador a partir del cual se determina el concepto, carencia de recursos económicos, para cada una de las prestaciones sociales que tengan referencia económica.
- Descripción de los elementos tenidos en cuenta para el cálculo de los ingresos del/a ciudadano/a.
- Determinación de los conceptos que serán considerados deducciones y el porcentaje de las mismas.
- Límites temporales o períodos a computar para el cálculo de ingresos y deducciones.
- Cada uno de los elementos/factores que permitan determinar, calcular y conocer desde la transparencia los requisitos que van a ser tenidos en consideración.
- Podrá, en apoyo de esta propuesta, solicitar la redacción de informes/memorias de otros técnicos municipales.

2. Presentar informe-propuesta para su aprobación en la Junta de gobierno municipal, respecto de la relación de prestaciones sociales de carácter económico descritas en el artículo 15 de la ordenanza, así como los límites cuantitativos y temporales de las mismas.

3. Informar previamente a la resolución de los recursos administrativos interpuestos competencia de la Concejalía de Servicios Sociales.

4. Elaborar criterios técnicos de organización, funcionamiento e interpretación respecto de la ejecución de la presente ordenanza y la incidencia que sobre la misma tenga la aprobación de normas de rango superior que resulten de aplicación, o sean consecuencia de los nuevos instrumentos de colaboración que se suscriban.

5. Proponer a la Junta de Gobierno Municipal la adaptación de baremos ante la necesidad de implementar alguna modificación relativa a las prestaciones que, como consecuencia de la llegada de fondos extraordinarios, pudieran afectar a la intervención municipal.

6. Todas aquellas que le fueran encomendadas por el/la responsable del área de Gobierno de Servicios Sociales que tenga que ver con el establecimiento de proyectos o programas encaminados al cumplimiento de los criterios de calidad establecidos en la unión europea en relación con los servicios sociales.

TÍTULO IV

Datos personales. Quejas y reclamaciones

Capítulo I

Datos personales. Protección. Consentimiento

Art. 90. La intervención social, así como el ejercicio de cualquiera de las competencias que se recogen en esta Ordenanza requiere la apertura de un expediente administrativo al que se tendrán que incorporar datos personales del/a usuario/a que contienen la información necesaria para realizar una intervención profesional, y que serán tratados de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los derechos digitales, ya sea en cumplimiento de la obligación legal de atender la demanda hecha por el ciudadano/a en reclamación de sus derechos sociales o económicos, así como por la intervención del Ayuntamiento en aquellos asuntos en que la ley ha establecido su competencia.

Art. 91. Los/as usuarios/as del Servicio tienen derecho a no aportar documentos que ya se encuentren en poder del Ayuntamiento que podrá consultar o recabar dichos documentos electrónicamente a través de sus redes corporativas o mediante consulta a las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto, salvo que el interesado se opusiera a ello, en cuyo caso deberá aportar personalmente la documentación requerida.

Art. 92. Emisión de informes de intervención. Los/as técnicos/as de referencia del expediente abierto emitirán informe sobre su contenido mediante la elaboración de informe social o de intervención en los supuestos siguientes:

1. A requerimiento del Ministerio Fiscal, Jueces o Tribunales en el ejercicio de sus funciones, sin que para ello resulte necesario solicitar del/la ciudadano/a el consentimiento expreso para la cesión de sus datos de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los derechos Digitales.

2. En aplicación de la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, para el cumplimiento de las finalidades previstas en la misma, el Ayuntamiento de Parla como entidad competente podrán proceder, sin el consentimiento del interesado, a la recogida y tratamiento de los datos que resulten necesarios para valorar la situación del menor, incluyendo tanto los relativos al mismo como los relacionados con su entorno familiar o social. Los datos recabados podrán utilizarse única y exclusivamente para la adopción de las medidas de protección establecidas en dicha ley, atendiendo en todo caso a la garantía del interés superior del menor.

3. A demanda del/la ciudadano/a:

3.1. Cuando así esté previsto por la legislación vigente.

3.2. Siempre que exista acuerdo de intervención familiar firmado.

3.3. Mediante solicitud presentada por registro que indicará la entidad pública o privada a la que va dirigido y el fin para el que se solicita.

3.4. El informe llevará la advertencia de que los datos no podrán usarse para finalidades incompatibles con aquellas para las que fueron recogidos, siendo su contenido una síntesis de datos respecto de la situación del/la usuario/a y su entorno familiar, obtenidos por un/a profesional social a través de la observación y la entrevista al objeto de elaborar un proyecto de Intervención social de conformidad con los principios marcados en la ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, sin que el mismo pueda ser considerado informe pericial.

3.5. Contendrá datos relativos a la persona solicitante exclusivamente, las personas afectadas, mayores de edad, deberán prestar su consentimiento expreso para que sus datos sean incorporados a dicho informe.

Capítulo II***Quejas y reclamaciones***

Art. 93. La ejecución del derecho a la interposición de queja o reclamación frente a los actos de la Administración que estén directamente relacionados con el contenido de esta Ordenanza, se llevará a cabo mediante la presentación del correspondiente escrito, a través del registro municipal o por los medios admitidos en la ley de procedimiento administrativo, que contendrá los campos oportunos a los efectos de determinar la información que respecto de cada solicitud, reclamación o recurso debe registrarse, en aplicación de la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid.

Art. 94. La queja o reclamación deberá contener los datos relativos a la identificación de la persona que la interponer, el medio elegido para recibir respuesta sobre la misma, breve descripción sobre la gestión y/o actuación, objeto de la reclamación y será gestionada en los términos previstos en la Ordenanza de Transparencia, Acceso a la Información y Reutilización de la Información Pública del Ayuntamiento de Parla.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

Única.—Se habilita a la Concejalía responsable de Servicios Sociales, para dictar cuantas instrucciones y circulares sean necesarias para el desarrollo y aplicación del presente Ordenanza.

DISPOSICIONES DEROGATORIAS

Primera.—Quedan derogadas las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo dispuesto en el presente reglamento.

Segunda.—Queda derogada la Ordenanza del Procedimiento de Concesión de Prestaciones Sociales de Carácter Económico en los Servicios Sociales de 13 de marzo de 2006 y el Reglamento de Atención Domiciliaria y Teleasistencia de 1 de enero de 2006.

DISPOSICIÓN FINAL

Única.—La presente Ordenanza entrará en vigor al día siguiente su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

Parla, a 13 de enero de 2023.—La concejala-delegada del Área de Bienestar Social, Sanidad, Salud Pública y Mayores, María Curiel Sánchez.

(03/663/23)

