



**PUBLICACIÓN**

Durante el plazo de exposición al público de la ORDENANZA POR LA QUE SE ESTABLECEN LAS BASES REGULADORAS DEL SERVICIO "MENJAR A CASA" DEL AYUNTAMIENTO DE CASTALLA, no se han presentado alegaciones a la misma, por lo que resulta aprobado definitivamente el texto de la Ordenanza por la que se establecen las Bases Reguladoras del Servicio "Menjar a Casa" del Ayuntamiento de Castalla con el que se pretendía distribuir la comida a las personas mayores que por su especial situación tenían como principal problema una deficiente nutrición, cuyo texto entrará en vigor a los quince días de su publicación íntegra en el Boletín Oficial de la Provincia de Alicante del texto de la ORDENANZA POR LA QUE SE ESTABLECEN LAS BASES REGULADORAS DEL SERVICIO "MENJAR A CASA" DEL AYUNTAMIENTO DE CASTALLA, cuyo texto se hace público, para su general conocimiento y en cumplimiento de lo previsto en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases del Régimen Local.

**ORDENANZA POR LA QUE SE ESTABLECEN LAS BASES REGULADORAS DEL SERVICIO  
"MENJAR A CASA" DEL AYUNTAMIENTO DE CASTALLA**

**ORDENANZA REGULADORA DEL SERVICIO "MENJAR A CASA", DEL AYUNTAMIENTO DE  
CASTALLA**

**Exposición de motivos**

La Constitución Española de 1978 configura un estado social, democrático y de derecho, enumerando una serie de principios rectores de la política social e imponiendo a los poderes públicos la obligación de inspirar en ellos su política social. Y en el art. 148.1.20 se atribuye a las Comunidades Autónomas la asunción de competencias en materia de asistencia social. Por su parte, el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, en su art. 49.4, establece la competencia exclusiva de la Generalitat Valenciana en materia de asistencia social.

En este sentido, la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, en el art. 25.2.e) determina que los municipios ejercerán competencias propias en la evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a las personas en situación o riesgo de exclusión social; además, en el art. 26.2e) del mismo texto legal establece que el municipio ejercerá como competencia propia en todo caso como competencia propia, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades autónomas la "evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social".

Así mismo, la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, establece en su art. 36 h) la atención domiciliaria dentro del Catálogo de prestaciones del Sistema Valenciano de Servicios Sociales definiéndola como "Intervención para la mejora de las condiciones de calidad de vida de las personas mediante la atención domiciliaria a éstas y a su familia, y, en su caso, unidad de convivencia, de acuerdo con sus necesidades". Dentro de este marco legal situaríamos el servicio "Menjar a casa".

El programa "Menjar a casa" se encuadra en dicho servicio y tiene por objeto proporcionar bienestar nutricional físico y social a las personas en situación de vulnerabilidad, contribuyendo a mejorar la calidad de vida del colectivo de atención y evitando en la medida de lo posible las institucionalizaciones anticipadas y se concreta en la preparación y entrega a domicilio de almuerzos a las personas usuarias de



NOMBRE: Antonio Bernabeu Bernabeu  
PUESTO DE TRABAJO: Alcalde - Presidente  
FECHA DE FIRMA: 07/02/2023  
HASH DEL CERTIFICADO: 1A363F6F7B43939C8BDEACEEC3FFD94F2D4971B3E7  
Código Seguro de Verificación: 03420IDOC2A15CDA8C899D2742B7



lunes a viernes, excepto festivos, en raciones equilibradas y saludables en adecuadas condiciones de calidad e higiene. En definitiva, su finalidad es ofrecer a las personas mayores una dieta saludable en su propio domicilio y adaptada a sus necesidades.

En el año 2004, la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas puso en marcha el programa piloto "Menjar a Casa", con el que se pretendía distribuir la comida a las personas mayores que por su especial situación tenían como principal problema una deficiente nutrición. Se organizó mediante convenios a formalizar por la Generalitat, a través de la Consellería y los Corporaciones Locales, para el desarrollo del programa del servicio.

El Ayuntamiento de Castalla formalizó dicho convenio y lo sigue manteniendo en la actualidad. El pasado mes de julio de 2021, la Generalitat Valenciana comunica que, a partir del 1 de julio de 2022 el Ayuntamiento deberá asumir la gestión del programa "Menjar a Casa", al tratarse de un programa de atención primaria básica, encuadrado en las funciones de gestión y evaluación de las prestaciones necesarias para la atención de la situación de necesidad de las personas, dentro del servicio de prevención e intervención con las familias, competencia por tanto de las zonas básicas, según lo dispuesto en el art. 22 de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos en la Comunitat Valenciana. En el mes de julio de 2022, la Generalitat Valenciana comunica que se prorroga y sigue asumiendo la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas la prestación del servicio de Menjar a Casa, de todos los municipios a los que corresponda la financiación del contrato programa por parte de la Diputación correspondiente, hasta el 31 de diciembre de 2022, sin posibilidad de prórroga.

Esta iniciativa normativa cumple con los principios de buena regulación establecidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. De acuerdo con los principios de necesidad y eficacia, esta ordenanza encuentra su justificación en los fines perseguidos por la misma. Asimismo, es el instrumento más adecuado para garantizar la consecución de aquéllos. La presente ordenanza cumple igualmente con los principios de proporcionalidad y eficiencia pues contiene la regulación imprescindible para alcanzar su fin y no existen para ello otras medidas menos restrictivas de derechos o que impongan menos obligaciones a los destinatarios. Se respeta el principio de seguridad jurídica al tratarse de un texto plenamente coherente con el ordenamiento jurídico autonómico, nacional y de la Unión Europea. Para la salvaguarda del principio de transparencia, esta iniciativa normativa ha sido sometida a consulta pública mediante anuncio publicado en la página web municipal así como a información pública mediante anuncio en el Boletín Oficial de la Provincia de Alicante tras su aprobación inicial.

La presente ordenanza tiene como finalidad regular las condiciones de prestación del servicio.

## ÍNDICE

Artículo 1. Definición del Servicio de "Menjar a casa"

Artículo 2. Objeto y ámbito de aplicación

Artículo 3. Persona beneficiaria del servicio

Artículo 4. Aportación de la persona beneficiaria



NOMBRE: Antonio Berrabau Berrabau  
Alcalde - Presidente  
PUESTO DE TRABAJO:  
Alcalde - Presidente  
FECHA DE FIRMA:  
07/02/2023  
HASH DEL CERTIFICADO:  
1A363F6F7B43939C8DEAC6EEC3FDD94F2D4971B367  
Código Seguro de Verificación: 03420IDOC2A15CDA8C899D2742B7



Artículo 5. Derechos y obligaciones de la persona beneficiaria

Artículo 6. Documentación a presentar

Artículo 7. Forma de concesión de la prestación del servicio y criterios objetivos de otorgamiento

Artículo 8. Procedimiento del servicio

Artículo 9. Causas de denegación

Artículo 10. Financiación

Artículo 11. Plazo de presentación de las solicitudes

Artículo 12. Recursos

Disposición adicional única

Disposición Final

### **Artículo 1. Definición del Servicio de "Menjar a casa"**

El servicio consiste en elaborar y repartir comidas en el domicilio de las personas beneficiarias del servicio, ofreciendo una dieta adaptada a sus necesidades. Su finalidad es mejorar la nutrición de las personas mayores, entendiendo que una nutrición adecuada contribuye de forma decisiva a la salud, bienestar y calidad de vida de todas las personas y, en especial, de las mayores.

Se realizará la entrega de lunes a viernes, excepto los días festivos de carácter nacional o autonómico, mediante personal preparado que supervisará y entregará, en los domicilios de las personas beneficiarias del servicio, comidas saludables, listas para calentar, que no necesitan una preparación complementaria. De esta manera, se pretende mejorar la calidad de vida de las personas mayores, en riesgo de exclusión social, promoviendo la convivencia de la persona beneficiaria con su entorno familiar y comunitario, al proporcionarse el servicio en el domicilio.

### **Artículo 2. Objeto y ámbito de aplicación**

La ordenanza tiene como objeto establecer un marco normativo determinando los requisitos, condiciones y gestión del derecho a la prestación del servicio de "Menjar a casa" en el término municipal de Castalla, gestionado por el Ayuntamiento de Castalla a través de Servicios Sociales. De esta manera, se conseguirá reducir el número de personas de edad avanzada que no pueden acceder a una alimentación adecuada.

### **Artículo 3. Persona beneficiaria del servicio**

Las personas beneficiarias del servicio serán:

- A) Personas mayores de 65 años, empadronadas en Castalla, que soliciten el servicio en su respectivo Ayuntamiento, cuenten con el informe favorable del equipo social de atención primaria básica del Ayuntamiento de Castalla y haya sido admitida.





B) Excepcionalmente podrán ser personas beneficiarias del servicio:

b.1) Personas mayores de 60 años empadronadas en Castalla en situación de dependencia que convivan con personas mayores de 65 años usuarias del servicio, que soliciten el servicio en su respectivo Ayuntamiento, cuente con el informe favorable del equipo social de atención primaria básica del Ayuntamiento de Castalla y haya sido admitida.

b.2) Personas con discapacidad en situación de dependencia, empadronadas en Castalla mayores de 18 años, que convivan con personas mayores de 65 años usuarias del servicio cuenten con el informe favorable del equipo de atención primaria básica del Ayuntamiento de Castalla y haya sido admitida.

b.3) Personas menores de 60 años, empadronadas en Castalla, que por sus circunstancias sociosanitarias y familiares no puedan llevar a cabo o no sean capaces de llevar una nutrición adecuada y que la concesión del servicio contribuya a una mejora de la salud, bienestar y calidad de vida de la persona. Siempre que cuente con el informe favorable del equipo de atención primaria básica del Ayuntamiento de Castalla y haya sido admitida.

Además, las personas beneficiarias deberán:

- Tener empadronamiento vigente en el municipio de Castalla y residir en él de forma efectiva.
- Tener autonomía para la preparación e ingesta de los alimentos servidos o bien aportar compromiso de familiares o personas allegadas que se responsabilizan de esta tarea.
- Disponer del correspondiente informe social y médico, y de la prescripción o informe favorable a la aprobación del servicio de los Servicios Sociales de Atención Primaria del Ayuntamiento de Castalla.

#### Artículo 4. Aportación de la persona beneficiaria

La persona beneficiaria deberá aportar el 34% del coste del servicio. Este pago se deberá de hacer de forma mensual y por domiciliación bancaria.

#### Artículo 5. Derechos y obligaciones de la persona beneficiaria

##### Derechos de las personas beneficiarias

1. A ser informadas, antes del inicio del servicio de sus derechos y de las características y normativa del servicio.
2. A recibir la prestación "Menjar a Casa" con la máxima diligencia, buena fe, puntualidad y cuidado.
3. A ser atendidas con corrección, respeto y cordialidad por parte de las personas profesionales especializadas y cualificadas que interviene en el servicio.
4. A ser informadas con antelación suficiente, de cualquier modificación en las condiciones del servicio.
5. A tener una asistencia individualizada acorde con sus necesidades específicas dentro de las características básicas del servicio.
6. A tener garantizada la protección de datos personales, su intimidad y a la confidencialidad de los datos conocidos, de manera que cualquier información obtenida se mantenga bajo secreto profesional. Así como ejercer su derecho de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad, respecto de sus datos personales.





7. A pedir la oportuna identificación a todas las personas que, con motivo de la prestación del servicio, accedan a su domicilio, así como a ser avisadas con anticipación de posibles visitas domiciliarias relacionadas con el servicio.
8. Al buen estado de los electrodomésticos prestados, en su caso, y al mantenimiento de éstos por parte de la empresa adjudicataria cuando se produzca una avería no imputable al mal uso por parte de la persona usuaria.
9. A solicitar baja temporal o a cesar en la utilización del servicio por voluntad propia.
10. A usar el sistema de reclamaciones, quejas y sugerencias del Ayuntamiento de Castalla, concernientes al funcionamiento o mejora del servicio, así como a recibir respuesta sobre las mismas.

#### Obligaciones de las personas beneficiarias

1. Proporcionar toda la información sanitaria y social necesaria para recibir el servicio, facilitando la documentación acreditativa de sus circunstancias para tramitar su solicitud.
2. Comunicar a la empresa adjudicataria el cambio de dieta cuando sea necesario aportando el informe médico acreditativo.
3. Facilitar el acceso a la vivienda a la empresa adjudicataria para el reparto de la comida.
4. Autorizar el uso de datos personales para la gestión y evaluación del servicio.
5. Declarar cualquier variación en las circunstancias específicas que afectan a los requisitos para ser persona usuaria, a la situación de convivencia, o al apoyo y cuidados presenciales y continuos por parte de otras personas en lo que afecten al carácter de la prestación, la función y objetivos que persigue.
6. Comunicar con una antelación mínima de 48 horas las ausencias del domicilio.
7. Cuando el periodo de ausencia pueda causar suspensión temporal o extinción de la prestación, comunicará dichas circunstancias a la empresa adjudicataria.
8. El cuidado correcto y devolución posterior del microondas y/o frigorífico, que se le entrega, cuando finalice la necesidad de usarlos.
9. Autorizar el acceso al domicilio de personal acreditado, en relación con este servicio.
10. Comportarse con corrección, respeto y cordialidad en el trato con las personas que atienden el servicio, respetando los cometidos asignados y sus funciones profesionales.
11. Adoptar una actitud colaboradora y correcta en el desarrollo de la prestación.

Cuando se produzca el primer incumplimiento de alguna de las obligaciones se realizará una advertencia verbal, en el segundo incumplimiento la advertencia será escrita y en el tercer incumplimiento se podrá dar lugar a la baja definitiva de la persona usuaria en el servicio.

#### **Artículo 6. Documentación a presentar**

Los impresos de solicitud, documentación a aportar por las personas usuarias y ficha de mantenimiento a terceros se presentará en el registro del Ayuntamiento de Castalla y se facilitará por los Servicios Sociales de Atención Primaria.

Las personas solicitantes deberán presentar:

- Instancia genérica, que deberá de estar suscrita por la persona interesada o su representante legal.





- Copia del Documento Nacional de Identidad, NIE, pasaporte, de la persona interesada y de los miembros de la unidad familiar de convivencia.
- Informe médico con prescripción de la dieta adecuada.
- En caso de personas con diversidad funcional: certificado de discapacidad y/o resolución de la situación de dependencia.
- Certificado de pensión/es
- Domiciliación bancaria para poder realizar los cobros. Basándonos en el art. 28 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, reguladora del Procedimiento Administrativo Común, si las personas interesadas no se opusieran a ello expresamente, la Administración podría consultar y recabar los documentos necesarios para la tramitación del servicio. Por tanto, la persona interesada solo necesitaría aportar la solicitud, el informe médico con prescripción de dieta y la domiciliación bancaria.

### **Artículo 7. Forma de concesión de la prestación del servicio y criterios objetivos de otorgamiento**

#### 1.-Recepción de la demanda del servicio

Recepción de la demanda. Información de la documentación.

#### 2.-Instrucción

2.1. La instrucción del procedimiento se llevará a cabo por el personal competente del departamento gestor. Corresponde a la persona instructora, realizar de oficio cuantas actuaciones estime necesarias para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos y documentos en virtud de los cuales debe formularse la propuesta de resolución.

#### 2.2. Las actividades de instrucción comprenderán:

a) Una fase de mecanización de las solicitudes y apertura del correspondiente expediente administrativo y comprobación de la documentación aportada, tras el registro de la solicitud y documentación, por parte de la persona interesada, en el registro general del Ayuntamiento.

b) Una fase de pre-evaluación técnica en la que se verificará el cumplimiento de requisitos para adquirir la condición de persona beneficiaria del servicio. En caso de que la persona profesional lo considere, para que queden debidamente justificadas las distintas situaciones social y médicas, requerirá, por escrito, aquella documentación no aportada o que considere de interés para la resolución.

c) El personal técnico responsable del expediente se encarga de estudiar y valorar la situación social y médica de las personas solicitantes y la documentación aportada y de emitir el informe social que será preceptivo, mediante la aplicación de los criterios de valoración estipulados por la propia Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas. Se acompañará de propuesta acerca de la procedencia o no de la concesión del servicio.

d) La propuesta será elevada al órgano competente para su resolución.

e) Notificación a la persona solicitante de la resolución del servicio.

#### 3.- Resolución

3.1. Corresponde a la Alcaldía o al miembro de la corporación que tenga delegada la resolución del procedimiento, la concesión del servicio.

3.2. Se notificará a la persona solicitante la resolución de concesión del servicio.

3.3. Dicha resolución tendrá como plazo máximo tres meses desde el momento de la presentación de la solicitud. El vencimiento del plazo, sin haberse notificado la resolución, legitima a las personas interesadas a entenderla como desestimada, por silencio negativo.

3.4. Cuando se hayan cubierto las plazas de las que dispone el servicio, se procederá a establecer una lista de espera. El orden de la lista quedará establecido por la puntuación obtenida en los informes





sociales y médicos aportados. En caso de igual puntuación, será determinante la fecha de registro de la solicitud.

El orden de adjudicación de plazas y la lista de espera se ordenará por la puntuación conseguida en los criterios de baremación del informe médico y social.

### Artículo 8. Procedimiento del servicio

A las personas usuarias se le entregaran diariamente en su domicilio los almuerzos hechos en el día, de lunes a viernes (excluidos días festivos de carácter nacional y autonómico) durante el periodo en que se encuentren de alta en el servicio y como máximo por el periodo de vigencia del presente contrato.

Todas las dietas deberán realizarse bajo prescripción médica y la tipología de dietas serán las siguientes::

1. Dieta basal o normal
2. Dieta hiposódica
3. Dieta hipocalórica
4. Dieta hipercalórica
5. Dieta para personas usuarias diabéticas
6. Dieta para personas usuarias con colesterol-dislipemia.
7. Dieta astringente
8. Dieta de protección gástrica
9. Dieta vegetariana
10. Dieta por motivos culturales o religiosos (sin cerdo)

Dieta de alergias/intolerancias: No podrán ser usuarias de este servicio aquellas personas que presenten alergias a alimentos o tengan problemas de salud cuyas características impidieran adaptarse a las dietas ofrecidas en este servicio tales como la Dieta de alergias/intolerancias.

Todas ellas a su vez podrán presentar con:

- Dieta de fácil masticación
- Dieta triturada

El inicio efectivo de la prestación no podrá ser posterior a diez días naturales desde la comunicación por correo electrónico por parte del Ayuntamiento de Castalla a la empresa contratista de la admisión de la persona usuaria en el servicio. Una vez iniciada la prestación, a la empresa contratista deberá comunicar tal circunstancia, así como la fecha en que efectivamente se inició, al Ayuntamiento. La empresa contratista queda obligada a mantener la prestación del servicio a las personas usuarias dadas de alta por todo el periodo en que se encuentren en dicha situación.

La distribución se realizará diariamente e incluirá primer plato, segundo plato, pan y el correspondiente postre de acuerdo con los menús determinados en el presente pliego.

El horario de entrega de los almuerzos en los domicilios será de 9 a 14 horas. La empresa contratista comunicará a cada persona usuaria la hora aproximada, dentro de la franja horaria anteriormente citada, en la que le entregará el almuerzo, y dispondrá de las medidas y medios necesarios para asegurar el cumplimiento de dicho compromiso.





Las comidas se suministrarán en el domicilio de la persona usuaria o, en su caso, en el domicilio alternativo a la hora acordada convenientemente uniformado y con la correspondiente documentación acreditativa que se exhibirá en lugar visible.

La persona que reparte introducirá los menús en el frigorífico del domicilio de la persona usuaria, evitando romper la cadena de frío y recogerá los alimentos entregados en fechas anteriores cuya fecha de caducidad haya vencido.

Será obligatorio, por parte de la persona que realiza el reparto, recoger los envases utilizados de días anteriores para su adecuado reciclaje.

Será responsabilidad de la empresa contratista proveer a las personas usuarias que no dispongan de frigorífico o microondas (o se encuentren en mal estado o no se encuentren adaptados a las necesidades del servicio) de estos aparatos, en régimen de depósito y éste contará con etiqueta energética comunitaria de clasificación A o equivalente. Esta cesión no supondrá ningún incremento del precio del servicio. Este debe ser adecuado para ser utilizado por las personas usuarias. En los casos en los que la persona usuaria tenga discapacidad sensorial, los microondas deberán ser adaptados a estas necesidades.

La empresa contratista estará obligada a la sustitución inmediata en caso de avería o disfunción del microondas o frigorífico cedido en el domicilio de la persona usuaria si es propiedad de la empresa contratista.

El personal de la empresa contratista se desplazará al domicilio de la persona usuaria para comprobar, previamente al alta, si la instalación eléctrica de la vivienda está preparada para soportar estos electrodomésticos.

El personal repartidor enseñará a la persona usuaria o la persona responsable de la preparación de las comidas, el procedimiento correcto para preparar los alimentos. Igualmente, informará y asesorará a las personas usuarias en aquellas cuestiones y dudas que presenten respecto al servicio.

La empresa contratista realizará y entregará a la persona usuaria y al ayuntamiento folletos informativos escritos con textos de lectura fácil, acerca de la conservación y calentamiento de los menús, en los que conste un teléfono de la empresa adjudicataria para resolución de incidencias. Además, entregará, la hoja de los menús del mes a la persona usuaria y al Ayuntamiento.

La empresa contratista en todo momento deberá facilitar a los servicios sociales de atención primaria y a los servicios de inspección, el acceso a sus instalaciones para efectuar los pertinentes controles e inspecciones. Así como la empresa contratista, con la información obtenida por sus personas repartidoras, informará de incidencias relevantes a nivel socio sanitario de las personas usuarias del departamento de Servicios Sociales de atención primaria del Ayuntamiento de Castalla.

No obstante lo anteriormente indicado, en el supuesto de baja temporal o definitiva de la persona usuaria en el servicio por causas imprevisibles o de fuerza mayor (fallecimiento, hospitalización súbita o supuestos similares) la empresa contratista tendrá derecho a percibir el importe de las comidas elaboradas y que no hayan podido ser entregadas (máximo 2 comidas).

## 1. Seguimiento del programa



La empresa contratista designará una persona representante que será la responsable de la coordinación general del servicio, del seguimiento del funcionamiento y de responder frente a cualquier incidencia en relación con el desarrollo del contrato. Para hacer efectivo el seguimiento, la empresa contratista elaborará un informe de actividad y de los indicadores de calidad del servicio con periodicidad mensual y una memoria anual de actividad. La empresa contratista también está obligada a facilitar cualquier otra información solicitada relativa a los servicios prestados.

No obstante, lo anteriormente mencionado, la empresa contratista deberá informar por correo electrónico a los servicios de atención primaria básica del Ayuntamiento de Castalla de todas las incidencias del servicio, tanto las relativas al funcionamiento como aquellas que puedan influir directamente en la correcta conservación y utilización de los alimentos, y en particular, si las hubiere, sobre las personas usuarias.

## 2. Protocolo de emergencia

La empresa contratista deberá entregar a las personas usuarias dadas de alta un almuerzo de emergencia para aquellos supuestos en los que no pueda prestar el servicio por causas de fuerza mayor (condiciones climatológicas adversas, cortes en las redes viaria o supuestos similares).

Dicho almuerzo contendrá comidas preparadas que se caractericen por no necesitar condiciones especiales de conservación que garanticen la vida útil del producto. Dicho almuerzo de emergencia se repondrá a la persona usuaria cuando se haya hecho uso del mismo por las causas indicadas o una vez cada 6 meses durante el período de vigencia del contrato.

## 3. Tipología de bajas y ausencias

### 3.1. Baja temporal

La baja temporal es la situación que se produce por la comunicación de una ausencia del domicilio de la persona usuaria por un mínimo de 2 días hasta un máximo de 45 días naturales (en el caso de un día se denomina ausencia) por, entre otros, los siguientes motivos:

- a) Hospitalizaciones.
- b) Acogimiento familiar temporal.
- c) Ingresos temporales en Centros residenciales.
- d) Asistencia temporal a Centro de Día.
- e) Cambios temporales en la unidad de convivencia.
- f) Ausencias domiciliarias temporales.

La comunicación se realizará directamente por la persona usuaria o sus familiares a la empresa contratista, se comunicará y registrará mediante el sistema informático de gestión del servicio.

La reactivación del servicio deberá solicitarse por la persona usuaria o familiares con una antelación de 48 horas antes del siguiente reparto en casos de urgencia o 7 días naturales en casos ordinarios, a la empresa contratista.

Antes de proceder a una reactivación del servicio, la persona usuaria deberá aportar a la empresa contratista un nuevo informe médico para poder valorar posibles cambios de la situación sanitaria.



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

### 3.2. Baja fortuita

Las bajas fortuitas son las ausencias domiciliarias por hospitalizaciones de urgencia, fallecimientos y traslados de domicilio a casa de un familiar por un agravamiento repentino de salud, motivos por los cuales la persona no ha podido comunicar su ausencia a la empresa contratista, con una antelación mínima de 48 horas.

### 3.3. Ausencia domiciliaria

Se pueden distinguir dos tipos de ausencias domiciliarias:

☛ Ausencia domiciliaria comunicada: La persona usuaria del servicio deberá comunicar, con una antelación mínima de 48 horas, a la empresa contratista, cualquier ausencia de su vivienda que impida que la empresa contratista pueda suministrar la comida durante un día concreto. La empresa contratista registrará esta incidencia en el sistema informático de gestión.

☛ Ausencia domiciliaria sin aviso: se produce cuando la persona usuaria no está presente en su domicilio, durante la franja horaria fijada para la entrega, sin previa comunicación a los Servicios de Atención Primaria Básica del Ayuntamiento de Castalla, ni a la empresa contratista.

Ante una situación de ausencia domiciliaria sin aviso, la empresa adjudicataria pondrá en marcha el protocolo de actuación para intentar contactar con la persona usuaria a fin de que la comida sea efectivamente entregada o, en su caso, recabar información del motivo de la ausencia y cualquier otra acción encaminada a normalizar la situación.

No obstante lo anterior, y ante una ausencia domiciliaria, si se consigue contactar con la persona usuaria en un margen no superior a 60 minutos respecto a su hora establecida, la empresa contratista deberá volver al domicilio a entregar la comida sin un sobre coste ni para la persona usuaria ni para el Ayuntamiento.

Cuando el Ayuntamiento valore que existe una situación de riesgo y sólo en casos excepcionales, podrá solicitar a la empresa contratista que haga la entrega ese mismo día siempre antes de las 14:00 horas, aunque el contacto con la persona usuaria haya sido posterior al plazo de más de 60 minutos, también sin coste para la persona usuaria ni para el Ayuntamiento.

Una vez analizado el motivo que generó la ausencia domiciliaria, la empresa contratista con la colaboración de la persona usuaria procederá a continuar con el servicio o a modificarlo a estado de baja temporal, según el caso. Comunicándolo en todo momento a los Servicios de Atención Primaria Básica del Ayuntamiento de Castalla.

Las ausencias domiciliarias tendrán consideración de incidencia y deberán ser comunicadas al equipo de Servicios de Atención Primaria Básica del Ayuntamiento de Castalla registrando la incidencia con la siguiente información:

- . Persona usuaria.
- Localización GPS donde se ha intentado hacer la entrega.
- Justificación del motivo de no entrega.





### 3.4. Baja definitiva

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

Son causas de baja definitiva del servicio:

- a) Cuando se constate los cambios de circunstancias personales, familiares, de convivencia, domiciliarias, etc que afecten a los requisitos que debe reunir como persona usuaria del servicio.
- b) Fallecimiento de la persona usuaria.
- c) Por el transcurso del plazo máximo de baja temporal de 45 días naturales sin reactivar el servicio, excepto en aquellos casos sanitarios justificados.
- d) Por el ingreso en centro residencial de la persona usuaria con carácter definitivo.
- e) Por trasladarse al domicilio de sus familiares.
- f) Por desaparecer la necesidad que motivó la concesión.
- g) Desistimiento de la persona usuaria a la prestación del servicio a petición de la persona usuaria o de sus familiares, en caso de incapacidad de aquella.
- h) Por trasladarse la persona usuaria a un territorio fuera del término municipal de Castalla.
- i) Incumplimiento reiterado por parte de la persona usuaria de sus deberes de colaboración o contractuales recogidos en el presente pliego que dificulten o hagan inviable la prestación del servicio, previa tramitación del expediente sancionador correspondiente.
- j) Por la demora, sin causa justificada, en el pago de tres mensualidades por la prestación del servicio.
- k) Por falseamiento u ocultación de datos que se han tenido en cuenta para conceder el servicio.
- l) Por otras causas graves que imposibiliten la prestación del servicio, previo informe motivado por la persona profesional del trabajado social.

Las bajas serán comunicadas por parte de la persona usuaria (o sus familiares) a la empresa contratista y a los Servicios de Atención Primaria Básica del Ayuntamiento de Castalla, para la realización de las resoluciones oportunas.

### Artículo 9. Causas de denegación

Las causas de denegación serán las siguientes:

- a) No cumplir con los requisitos exigidos en la presente ordenanza.
- b) No cumplir de forma reiterada con las obligaciones establecidas en el artículo 5 de la presente ordenanza.
- c) Falsear documentación.

### Artículo 10. Financiación

El coste del servicio es financiado por la Administración Pública competente, por las personas usuarias y por el Ayuntamiento de Castalla.

### Artículo 11. Plazo de presentación de las solicitudes

El plazo de solicitud está abierto durante todo el año. La solicitud podrá llevarse a cabo en el servicio de atención primaria básica de servicios sociales de Castalla.



NOMBRE: Antonio Bernabeu Bernabeu  
PUESTO DE TRABAJO: Alcalde - Presidente  
FECHA DE FIRMA: 07/02/2023  
HASH DEL CERTIFICADO: 1A363F6F7B43938DEAC6E6C3FDD94F2D4971B3E7  
Código Seguro de Verificación: 03420IDOCZAI5CDA8C899D2742B7



### Artículo 12. Recursos

Contra la resolución expresa o presunta se podrá interponer potestativamente un recurso de reposición en el plazo de 1 mes si fuera expreso, o en cualquier momento, si no fuera expreso. O bien, ser impugnado directamente ante el orden jurisdiccional contencioso-administrativo, en el plazo de dos meses si fuera expreso, o de seis meses si fuere presunto, sin perjuicio de interponer cualquier otro que estime pertinente.

### Disposición adicional única

En todo lo no dispuesto en la presente Ordenanza, se estará a lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo de las Administraciones Públicas, así como en la Ley 7/1985 de 2 de abril de Bases del Régimen Local, y demás normas de general aplicación.

### Disposición Final

La presente Ordenanza entrará en vigor tras su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia de Alicante, y de conformidad con lo establecido en los artículos 65.2 y 70.2 de la Ley Reguladora de Bases de Régimen Local. Una vez que entre en vigor, la Ordenanza tendrá carácter indefinido y mantendrá su vigencia hasta su modificación o derogación expresa.

EL ALCALDE-PRESIDENTE

**Antonio Bernabeu Bernabeu**

HASH DEL CERTIFICADO:  
1A363F6F7B4393C8DEAC6E3C3FFDD94F2D4971B367

FECHA DE FIRMA:  
07/02/2023

PUESTO DE TRABAJO:  
Alcalde - Presidente

NOMBRE:  
Antonio Bernabeu Bernabeu

Firmado Digitalmente en el Ayuntamiento de Castalla - <https://carpeta.Castalla.org/GDCarpetaCiudadano> - Código Seguro de Verificación: 03420IDOCZA15CDA8C899D2742B7

