

A LA CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES

Sevilla a 7 de noviembre de 2016

**INFORME DEL CONSEJO DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y
USUARIAS DE ANDALUCÍA AL PROYECTO DE ORDEN POR LA QUE SE
REGULA EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN LA COMUNIDAD
AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA**

El Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía, en ejercicio de la función que le reconoce el Decreto 58/2006 de 14 de marzo de 2006, ante la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales, comparece y como mejor proceda,

EXPONE

Que por medio del presente escrito procedemos a evacuar informe respecto al proyecto de Orden por la que se regula en servicio de ayuda a domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía, y ello en base a las siguientes:

ALEGACIONES

PRIMERA.- Consideración General

Desde este Consejo valoramos positivamente el objeto de la norma en tanto en cuanto viene a adaptar el Servicio de Ayuda a Domicilio a los cambios normativos acaecidos desde la publicación de la Orden de 15 de noviembre de 2007, que ahora se deroga, incorporando nuevos avances y aclarando algunas cuestiones en este ámbito de enorme importancia social en la actualidad.

SEGUNDA.- Al Preámbulo

Como se viene reiterando ante esta Consejería, interesamos que expresamente se mencione el cumplimiento del trámite de audiencia al Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía, trámite que por ser preceptivo debería venir reflejado en el texto, haciendo referencia al Decreto regulador de este Consejo, Decreto 58/2006 de 14 de marzo. Aún cuando dicho carácter preceptivo no conlleva un deber de información al respecto en el texto normativo, no es menos cierto que el principio de democracia participativa que impregna nuestra Constitución y nuestro ordenamiento hace deseable una mención al mismo, aportando valor añadido, desde esa perspectiva, a la producción normativa.

TERCERA.- Al artículo 6. Característica

En cuanto al apartado c) este Consejo considera que la característica normalizadora del Servicio de Ayuda a Domicilio adolece de claridad, por lo que se propone modificar el texto al objeto de aclarar este aspecto en lo relativo a su alcance y contenido.

CUARTA.- Al artículo 6. Característica

Desde este Consejo se propone ampliar el apartado d), a fin de completar el contenido en lo referente al carácter domiciliario del Servicio de Ayuda a Domicilio.

En ese sentido, el texto quedaría con el siguiente tenor literal:

“d) Domiciliario: se realiza preferentemente en el domicilio de las personas *o en el ámbito doméstico vinculado al mismo*”.

QUINTA.- Al artículo 6. Característica

Sobre lo dispuesto en el apartado h) entiende este Consejo que el carácter transitorio del Servicio debe entenderse hasta donde sea posible, ya que existen situaciones en las que, debido a una falta de autonomía irreversible de la persona usuaria, éste pasa a ser permanente durante la vida de dicha persona. Por tanto, se solicita una modificación del apartado de referencia en los términos expuestos.

SEXTA.- Al artículo 8. Criterios para la prescripción

Por cuanto respecta al apartado e), se solicita ampliar su contenido, quedando el mismo como sigue:

“e) Situación social, *económica y cultural* previa valoración de la red de apoyo a la persona”.

SÉPTIMA.- Al artículo 9. Acceso

En relación al apartado 1 a), párrafo 4º, consideramos que en el supuesto que se indica, se debe proceder con carácter obligatorio a la revisión del Programa Individual de Atención, por lo que se interesa la eliminación de la expresión “*en su caso*”.

OCTAVA.- Al artículo 9. Acceso

En el apartado 1 b) se estima conveniente precisar las “otras prestaciones distintas del Servicio de Ayuda a Domicilio” a las que se hace referencia expresa en la norma, a fin de no generar incompatibilidades entre las mismas y las que se engloban en dicho Servicio.

NOVENA.- Al artículo 9. Acceso

Desde este Consejo se solicita la inclusión de un plazo para la tramitación del expediente al que se hace alusión expresa en el apartado 2 del artículo citado.

DÉCIMA.- Al artículo 11. Intensidad del servicio

En el apartado 4, párrafo 2º, consideramos que debería modificarse la redacción actual, de modo que se indique claramente que el tiempo transcurrido en los desplazamientos y el que se dedica a funciones que se mencionan, tiene que ser considerado, a todos los efectos, como trabajo efectivo para el personal auxiliar de ayuda a domicilio.

DECIMOPRIMERA.- Al artículo 13. Actuaciones de carácter personal

En cuanto al epígrafe a) relativo a las actividades relacionadas con la higiene personal, entendemos necesaria una mayor concreción en lo referente a las pautas y ayudas que se indican, al resultar excesivamente amplias e indeterminadas en su contenido.

DECIMOSEGUNDA.-Al artículo 13. Actuaciones de carácter personal

En lo que respecta al apartado 2 a) 3ª, cuando la “ayuda en el vestir” no resulte suficiente por incapacidad de la persona usuaria, debe preverse que la actuación sea vestirla, tal y como en el siguiente epígrafe se establece con respecto a “Ayudar o dar de comer y beber”.

DECIMOTERCERA.- Al artículo 13. Actuaciones de carácter personal

En el apartado 2 e) 6ª se propone la inclusión de una previsión en cuanto a la adquisición de hábitos de vida saludable y consumo.

DECIMOCUARTA.- Al artículo 14. Actuaciones de carácter doméstico

En el epígrafe c) 1ª se interesa concretar la excepción “salvo casos específicos de necesidad en los que dicha tarea será determinada por el personal técnico responsable del servicio” al resultar excesivamente amplia en sus términos y dar lugar a discrecionalidad en cuanto a su aplicación en la práctica.

DECIMOQUINTA.- Al artículo 14. Actuaciones de carácter doméstico

En el epígrafe c) 2ª entendemos necesaria una mayor concreción en lo referente a “otras tareas de mantenimiento básico habitual que la persona realizaría por sí misma y que no son objeto de otras profesiones”, al resultar excesivamente amplias e indeterminadas en su contenido.

DECIMOSEXTA.- Al artículo 16. Derechos

En cuanto al apartado b) se propone ampliar su contenido haciendo alusión expresa a la normativa vigente de aplicación en materia de protección de datos de carácter personal.

DECIMOSÉPTIMA.- Al artículo 16. Derechos

Este Consejo considera que en el apartado c) debe ser completado indicando que la atención individualizada ha de ser también de calidad, quedando el mismo como sigue:

c) Recibir una atención individualizada y *de calidad*, acorde con sus

necesidades específicas.

DECIMOCTAVA.- Al artículo 16. Derechos

En cuanto al apartado f) desde este Consejo entendemos que, en todo caso, las personas usuarias deben recibir información con carácter previo, cuando se produzcan modificaciones en el régimen del servicio de ayuda a domicilio, por lo que se solicita la eliminación del texto “salvo causa debidamente justificada”.

DECIMONOVENA.- Al artículo 16. Derechos

En relación al apartado h) se interesa por una parte, la eliminación del término “relevantes”, dado que su indeterminación puede dar lugar a interpretaciones subjetivas en el cumplimiento del derecho, y por otra, la inclusión del procedimiento para la formulación de quejas y sugerencias en el ámbito que nos ocupa.

VIGÉSIMA.- Al artículo 16. Derechos

Desde este Consejo consideramos necesario incluir un nuevo apartado en el que se recoja expresamente el derecho de las personas usuarias a presentar quejas y reclamaciones conforme al procedimiento administrativo correspondiente.

VIGESIMOPRIMERA.- Al artículo 17. Deberes

Por cuanto respecta al apartado f), consideramos necesario que se concrete en la norma la antelación con la que se ha de comunicar la ausencia del domicilio, eliminando el término indeterminado “suficiente”, toda vez que en la frase que continua seguidamente se establece, como salvedad, el criterio de la mayor brevedad posible, cuando la ausencia o el traslado no haya sido previsible.

VIGESIMOSEGUNDA.- Al artículo 19. Recursos humanos

En el párrafo 2º del apartado 1º, se interesa mencionar expresamente, aún a título de ejemplo, los perfiles profesionales que podrán participar en la composición del equipo básico para la prestación del servicio de Ayuda a Domicilio, a los efectos de tener una visión integradora de los profesionales que pueden actuar en el ámbito de referencia.

VIGESIMOTERCERA.- Al artículo 20. Personal de coordinación

Este Consejo solicita que en el párrafo 2º del apartado 2, se elimine el término “entre otras”, o se complete el mismo de manera que se establezcan en el proyecto normativo de forma íntegra las competencias funcionales que corresponden al personal, procurando así una regulación más completa del aspecto que se trata.

VIGESIMOCUARTA.- Al artículo 20. Personal de coordinación

Sobre el apartado 2, epígrafe g) se solicita el establecimiento de un plazo en el que el personal de coordinación debe emitir los informes necesarios para la instrucción de expedientes de quejas y reclamaciones.

VIGESIMOQUINTA.- Al artículo 20. Personal de coordinación

Este Consejo solicita que en el párrafo 1º del apartado 3, se elimine el término “entre otras”, o se complete el mismo de manera que se establezcan en la presente Orden de forma íntegra las competencias funcionales que corresponden al personal, procurando así una regulación más completa del aspecto que se trata.

VIGESIMOSEXTA.- Al artículo 20. Personal de coordinación

En relación al epígrafe e) del apartado 3, se propone la sustitución del término “promocionar” por “proporcionar”, entendiéndose que competencia funcional debe consistir en garantizar o proporcionar la formación del personal auxiliar de ayuda a domicilio.

VIGESIMOSÉPTIMA.- Al artículo 20. Personal de coordinación

Por cuanto respecta al epígrafe f) del apartado 3, este Consejo considera necesario ampliar el contenido del mismo añadiendo lo siguiente: *“...así como adoptar medidas cautelares inmediatas para salvaguardar los derechos en riesgo”*.

VIGESIMOCTAVA.- Al artículo 23. Participación de la persona usuaria en el coste del servicio

En opinión de este Consejo, el contenido del apartado 1 debería ser acotado indicando que ante la determinación de un copago que afecte a la persona usuaria, ello no debe suponer la no prestación del servicio por insuficiencia de recursos, dejándola desatendida. En ese sentido, se solicita la inclusión de dicho extremo en el texto normativo.

VIGESIMONOVENA.- Al artículo 23. Participación de la persona usuaria en el coste del servicio

En el párrafo 2º del apartado 3 se indica que no obstante, cuando la persona presente la declaración o declaraciones del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas e Impuesto sobre Patrimonio, ese periodo será el correspondiente al último ejercicio fiscal cuyo periodo de presentación de la correspondiente declaración haya vencido a la fecha de elaboración del Programa Individual de Atención. A ello, entiende este Consejo ha de añadirse al final del párrafo *“... salvo pérdida de capacidad económica posterior*

demostrable”.

TRIGÉSIMA.- Al artículo 24. Revisión

En cuanto al apartado 1, se interesa la sustitución de la expresión “variaciones *suficientemente* acreditadas” por “variaciones *debidamente* acreditadas”, al considerar que resulta más adecuada.

TRIGESIMOPRIMERA.- Al artículo 25. Modificación

Este Consejo considera que el contenido del artículo debería ser ampliado incorporando al mismo el procedimiento de modificación al que se hace referencia expresa.

TRIGESIMOSEGUNDA.- Al artículo 26. Suspensión

En el párrafo 2º del apartado 1, se echa en falta un mayor desarrollo de lo regulado en el mismo, en cuanto al procedimiento, forma y plazo de comunicación de las circunstancias que se indican a los Servicios Sociales Comunitarios.

TRIGESIMOTERCERA.- Al artículo 26. Suspensión

Sobre el apartado 2, párrafo 1º, se reitera lo expuesto en la alegación anterior en cuanto a la conveniencia de desarrollar en el texto el procedimiento al que se hace mención expresa, o en su defecto, hacer una remisión expresa a la normativa reguladora del mismo.

TRIGESIMOCUARTA.- Al artículo 26. Suspensión

En el apartado 2 c), se propone concretar la expresión “cuando sea necesario” para no dejar a criterio subjetivo la prestación de un servicio tan importante y básico como es la atención de carácter personal.

TRIGESIMOQUINTA.- Al artículo 27. Extinción

En cuanto al apartado 2 d) entiende este Consejo que debe añadirse al texto que no se podrá dejar situaciones fuera de cobertura de la prestación por no disponer la persona usuaria de recursos económicos. Todo ello, atendiendo a lo previsto en el artículo 33.4 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

TRIGESIMOSEXTA.- Al artículo 27. Extinción

Entiendo este Consejo que párrafo 2º del apartado 3 debería ser ampliado desarrollando el sistema de información al que se hace alusión expresa en el mismo.

TRIGESIMOSÉPTIMA.- Al artículo 28. Calidad, seguimiento y acreditación de entidades

En relación a lo dispuesto en el apartado 1, se debería establecer un plazo para que a través de la correspondiente normativa de desarrollo se fijen los requisitos mínimos de calidad que debe cumplir el Servicio de Ayuda a Domicilio, aspecto de relevancia cuya regulación incide directamente en la eficacia de la norma.

TRIGESIMOCTAVA.- Al artículo 28. Calidad, seguimiento y acreditación de entidades

Desde este Consejo se considera necesario un mayor compromiso de la Consejería con competencias en materia de servicios sociales a la hora de implementar acciones con objeto de garantizar la calidad del servicio.

Por ello, se solicita modificar la redacción sustituyendo la expresión "...podrá realizar un seguimiento continuado..." por "realizará un seguimiento continuado..." , así como "...podrá realizar las actuaciones de planificación,

inspección y evaluación...” por “ realizará las actuaciones de planificación, inspección y evaluación...”.

TRIGESIMONOVENA.- Al artículo 30. Requisitos para la acreditación

En lo referente al apartado g), entiende este Consejo que, en aras a la calidad de la prestación del servicio y atención a las personas usuarias, debería incluirse como requisito para la acreditación de la entidad que ésta cuente con un procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos, mediante su adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

CUADRAGÉSIMA.- Al artículo 31. Obligaciones de las entidades acreditadas

Este Consejo considera que el apartado 2, contiene a lo largo de sus epígrafes numerosas expresiones y términos indeterminados tales como “personal suficiente” (letra a), “materiales suficientes y adecuados” (letra b) , que en la medida de lo posible debieran ser concretados al objeto de acotar las obligaciones que han de cumplir las entidades acreditadas, para garantizar la calidad de la atención y la calidad del empleo que se predica en el preámbulo de la norma que nos ocupa.

CUADRAGÉSIMOPRIMERA.- Al artículo 31. Obligaciones de las entidades acreditadas

En cuanto al apartado 2 g) se considera necesario un mayor desarrollo de su contenido indicando cómo y en qué cuantía mínima deben estar cubiertas las posibles responsabilidades civiles derivadas de las actuaciones del personal de las entidades acreditadas. En ese sentido debe contemplarse en el texto la obligación de suscribir un seguro de responsabilidad civil, cuyas condiciones, entre las que se encuentra la determinación de la cuantía mínima, han de estar definidas en propia norma.

CUADRAGÉSIMOSEGUNDA.- Al artículo 31. Obligaciones de las entidades acreditadas

Desde este Consejo se interesa la adición de un nuevo epígrafe en el apartado 3, que contenga la obligación de responder por escrito a las reclamaciones de las personas usuarias, conforme al procedimiento contemplado en la normativa vigente de aplicación.

CUADRAGÉSIMOTERCERA.- Al artículo 32. Procedimiento de acreditación

En cuanto al apartado 6, como cuestión de orden procedimental, cabe insistir en que pesar de las dificultades de la propia Administración para dictar y notificar resolución expresa en tiempo y forma, de ahí la regulación de los efectos del silencio administrativo en el articulado de la norma, ello viene suponiendo un claro perjuicio para los administrados, por lo que este Consejo, hace una llamada de atención al cumplimiento de esta obligación recogida en la normativa básica de procedimiento administrativo. En cualquier caso, y partiendo de dicha premisa de que la Administración debe procurar siempre la resolución expresa en plazo, consideramos que el carácter de la actividad regulada en la norma propuesta y su afcción sobre valores merecedores de especial protección, exige que las situaciones de silencio administrativo contempladas se resuelvan necesariamente en contra de la estimación de la solicitud de acreditación.

Por lo expuesto, procede y

SOLICITAMOS A LA CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES: Que habiendo presentado este escrito, se digne admitirlo, y tenga por emitido informe sobre el proyecto de Orden por la que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía, si así lo tiene a bien, proceder a incorporar las modificaciones resultantes de las alegaciones expuestas en el presente informe. Por ser todo ello de Justicia que se pide en lugar y fecha arriba indicados.