

ORDENANZA NÚMERO 21. REGULADORA DO SERVIZO DE COMEDOR A DOMICILIO DO CONCELLO DE ARTEIXO

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Por unha banda, a Lei de Galicia 13/2008, do 3 de decembro, de Servizos sociais, regula o dereito a todas as persoas ao servizos sociais, e con carácter xeral, estipula que lles corresponde a competencia na creación e xestión dos servizos sociais comunitarios, establecidos no Decreto 99/2012, do 16 de marzo, segundo o artigo 11. 1. f) de dita Lei, e que unha das funcións que se atribúe a estes, é a xestión do servizo de axuda no fogar (SAF en adiante), así como a participación na xestión das prestacións destinadas a garantir a autonomía persoal e a atención á dependencia, nos termos establecidos na normativa que resulte aplicable.

Por outra, a Orde de Galicia do 2 de xaneiro do 2009, reguladora do SAF, no seu artigo 4º.c paragrafo segundo, e o Decreto 99/2012, do 16 de marzo, xa mencionado no primeiro apartado desta Exposición, no seu artigo 14.1.B), di que se é o caso, determinadas tarefas domésticas, como lavandería e alimentación a domicilio, poderán ser facilitados por servizos específico.

O que xustifica que as entidades locais que exerzan competencias en materia de servizos sociais, como é o caso do Concello de Arteixo por disposición dos artigos 25.2.y) e 26.1.c) da Lei 7/1985 de 2 abril, Reguladora das Bases de Réxime Local (LRBRL en adiante), desenvolvan recursos de apoio domiciliario e comunitario, tal como o servizo municipal de comedor a domicilio, creado o 20/08/2003 (BOP de Coruña núm. 290) e modificado por necesidade normativa o 8 de agosto de 2013 (BOP num. 150) co fin de dar cobertura a aquelas persoas maiores de 65 anos con limitacións na súa autonomía persoal.

Ca aprobación do novo prego de condiciones administrativas e técnicas para a contratación como lote independente dentro do Servizo municipal de Axuda no Fogar (SAF en adiante), contemplase ademais da liña en quente, o reparto de menús en liña fría, como novidade, e suprímese o servizo de comedor asistido do centro de maiores A Baiuca.

En consecuencia, a actual ordenanza do comedor a domicilio, inscribíndose dentro do ámbito de actuación normativa anteriormente sinalada e demais lexislación aplicable, nace da necesidade de revisar en profundidade a mesma, co fin de renovar e modernizar diversos aspectos recollidos nela, mellorando deste xeito o seu réxime xurídico ao instaurado en dito Prego

ARTIGO 1. OBXECTO

É obxecto da presente ordenanza a regulación do comedor a domicilio como servizo específico da prestación básica do SAF do Concello de Arteixo, inserido no sistema integrado de servizos sociais comunitarios, con carácter complementario e transitorio. Non é un servizo con carácter obrigatorio nin permanente para o Concello, podendo ser suspendido cando o órgano competente así o decida. A súa utilización é de carácter voluntario. A prestación será sempre temporal, non indefinida, e estará suxeita ao criterios de avaliación periódica do Concello.

ARTIGO 2. COMPETENCIA

O Concello de Arteixo reserva como competencia exclusiva do comedor a domicilio as seguintes funcións:

A súa planificación, programación e dirección técnica.

A coordinación, seguimento, supervisión e o seu control e avaliación.

A selección da persoa usuaria e a aprobación de altas, extincións, suspensións e modificacións.

ARTIGO 3. DEFINICIÓN, NATUREZA E OBXECTIVOS DO SERVIZO

É un servizo público de carácter local que ten por obxecto facilitar e garantir unha alimentación equilibrada e de calidade adaptada ás necesidades das persoas, especialmente naquelas situacións en que teñan limitada a súa autonomía persoal, para as cales resulte un recurso idóneo para cubrir as súas necesidades básicas relacionadas coa compra ou elaboración de menús, dende unha perspectiva integral e normalizadora, que promova o seu desenvolvemento persoal e a permanencia no seu medio habitual.

Este conxunto de atencións serán realizadas por persoal cualificado e sempre coa supervisión técnica dos servizos sociais comunitarios do Concello de Arteixo.

O obxectivo principal do servizo é, polo tanto, mellorar o nivel de benestar e de calidade de vida das persoas ás que vai dirixido, tamén das súas unidades de convivencia, manténdoo no contorno comunitario e atrasando ou evitando a súa institucionalización.

Os obxectivos específicos a acadar son os seguintes:

- a. Proporcionar ás persoas usuarias unha alimentación de calidade e nutritiva, atendendo os casos de xeito individualizado e profesionalizado.
- b. Evitar o deterioro de calidade de vida das persoas con déficit de autonomía por teren unha dieta inadecuada.
- c. Previr situacións de risco que se poidan producir no proceso de elaboración de comida.
- d. Facilitar un respiro ás unidades de convivencia e ás persoas cuidadoras habituais, e impulsar medidas de apoio para a súa conciliación da vida familiar e laboral.
- e. Facer un seguimento e acompañamento individualizado de cada usuaria por parte dos profesionais que prestan o servizo de forma directa e diaria

ARTIGO 4. CONTIDO DO SERVIZO

O servizo de comedor a domicilio consiste na elaboración e entrega no domicilio do xantar ás persoas seleccionadas polos servizos sociais comunitarios do Concello que cumpran cos requisitos esixidos.

Proporcionarase un menú completo a mediodía no domicilio da persoa usuaria, de tal xeito que se lles garanta unha comida diaria de calidade. No menú introducirase unha merenda.

O xantar a domicilio comprende dúas liñas:

- A Liña fría de comida funcionará todos os días do ano.
- Liña de comida quente, que se servirá os días laborais de luns a venres.

ARTIGO 5. SERVIZO DE COMEDOR A DOMICILIO EN LIÑA FRÍA

Entendese por servizo de comedor a domicilio en Liña fría (en adiante Liña fría), a elaboración dos alimentos en instalacións homologadas, para pasar ao seu envasado individual e posterior almacenamento en frío mediante abatidores de temperatura que permitan alcanzar nun tempo máximo de dúas (2) horas unha temperatura de 10°C no corazón do produto, ademais do transporte dos mesmos ao domicilio da persoa usuaria.

Forma de prestar o servizo de Liña fría:

a. Horario: As comidas deberán ser entregadas no domicilio da persoa usuaria entre as 9.00h e as 13.30h semanalmente.

b. Soporte de entrega: A distribución realizarase en recipientes ou pratos adecuados, aptos para o microondas e incluírán no seu interior o menú determinado. Ditos recipientes deben estar certificados como material adecuado para o contacto con alimentos e termo selados. Deberán estar homologados para conservar os alimentos en condicións hixiénicas e organolépticas óptimas, respectar as normativas vixentes no ámbito HACCP, e que o illamento térmico careza de CFC.

No suposto de xestión indirecta do servizo, a empresa xestora comprobará se todas as persoas destinatarias dispoñen de microondas adecuado para a preparación das comidas e apto para persoas maiores ou con discapacidade. Naqueles supostos en que non dispoñan, a empresa xestora, poñerá a disposición da usuaria un microondas en réxime de depósito, con obriga de devolución no caso de extinción do servizo.

A empresa xestora, comprobará a existencia e capacidade dos frigoríficos para analizar se está adaptado ás necesidades do servizo, non podendo prestarse se non se garante por parte da persoa usuaria, as adecuadas condicións de conservación frigorífica no domicilio (o frigorífico deberá garantir temperaturas iguais ou inferiores a 7°C).

Sempre que sexa necesario, a empresa xestora, realizará unha sesión de demostración sobre a manipulación dos alimentos envasados que teñen que realizar as persoas usuarias, co obxectivo de instruír e garantir a correcta consumición dos alimentos. Así, o persoal de reparto ensinará á usuaria ou á persoa responsable desta, se o precisan, o procedemento correcto para preparar os alimentos, e encargarse de dispoñer os recipientes contedores das comidas no frigorífico, retirar as comidas caducadas e/ou alteradas que non sexan aptas para o consumo, revisar a temperatura do frigorífico e o seu correcto mantemento.

c. Entrega: A entrega farase directamente no domicilio da usuaria, podendo delegar a recepción do xantar nun familiar ou outra persoa da súa confianza que teña o seu domicilio como máximo a cincuenta (50) metros de distancia do da usuaria. En todo caso, de non estar presente a persoa non se deixará a comida.

ARTIGO 6. SERVIZO DE COMEDOR A DOMICILIO EN LIÑA QUENTE

Entendese por servizo de comedor a domicilio en liña de comida quente (Liña quente en adiante), a elaboración, prato individual e almacenamento dos alimentos en instalacións homologadas, e a distribución **diaria** mediante contedores térmicos homologados que garantan a cadea de calor, preservando frías as ensaladas, sobremesas e pratos fríos.

Produción, envasado e reparto: As comidas desta liña elaboraranse na mesma mañá do seu servizo. Mentres permanezan no establecemento, as comidas frías manteranse a unha temperatura entre os 2°C e os 4°C e as comidas quentes manteranse a unha temperatura igual ou superior a 65°C. Durante o transporte hasta o domicilio, as comidas manterán estas temperaturas evitando a ruptura da cadea de calor e de frío.

Forma de prestar o servizo:

a. Horario: As comidas desta liña deberán ser entregadas diariamente no domicilio da destinataria entre as 11:30h e as 14:00h, os cinco (5) días laborais da semana (de luns a venres).

Se a persoa solicita o xantar para todos os días, incluídos festivos e fins de semana (sábado e domingo), neses días, a comida será servida na liña fría.

b. Soporte de entrega: As comidas deberán subministrarse en bandexas isotérmicas hixienicamente limpas. Reunirán as seguintes condicións:

- Estar homologados para conservar os alimentos en condicións hixiénicas e organolépticas óptimas, mantendo a temperatura adecuada entre o dúas (2) horas e dúas horas e media (2h e 30’).
- Posibilitar o transporte no mesmo contedor de dous (2) pratos a temperaturas diferentes.
- Dispoñer de peche resistente e maniña para o seu levantamento e transporte.
- Respectar a normativa vixente no ámbito HACCP.
- Que o illamento térmico careza de CFC.
- Tanto as bandexas isotérmicas coma os contedores isotérmicos individuais deberán estar certificados como instrumentos cuxo material é adecuado para o contacto con alimentos, aptos para o lavalouza, e que soporten temperaturas de hasta 85°C, así como o microondas.

c. Entrega: : A entrega farase directamente no domicilio da usuaria, podendo delegar a recepción do xantar nun familiar ou outra persoa da súa confianza que teña o seu domicilio como máximo a cincuenta (50) metros de distancia do da usuaria. En todo caso, de non estar presente a persoa non se deixará a comida.

A comida será entregada dentro da bandexa isotérmica, a cal quedará no domicilio. Ao día seguinte, cando a empresa sirva o novo menú, a familia devolverá a bandexa do día anterior, completa e lavada.

ARTIGO 7. PERSOAS DESTINATARIAS

As persoas destinatarias do servizo de comedor a domicilio nas dúas liñas, serán aquelas que reúnan os requisitos establecidos nesta Ordenanza reguladora.

O servizo de comedor a domicilio está aberto a todas as persoas que, de acordo coa valoración técnica correspondente, supoña un recurso idóneo de atención.

De xeito particular, o servizo só atenderá persoas maiores de 65 anos ou maiores de 50 anos con discapacidade recoñecida ou sobrevida, sempre que teñan limitada a súa capacidade de autonomía persoal para a compra e elaboración de menús e non conten con rede de apoio suficientemente acreditada, que puidese suplir tal situación, especialmente cando carezan de apoio directo no seu medio inmediato.

ARTIGO 8. REQUISITOS DA PERSOA DESTINATARIA PARA O ACCESO AO SERVIZO

Poderán solicitar este servizo todas as persoas que cumpran cos seguintes requisitos, sendo motivo de denegación o seu non cumprimento:

1. Estar empadroada e ter residencia efectiva no concello de Arteixo.
2. Estar dentro dalgún dos supostos de persoas destinatarias descritas no artigo 7 desta ordenanza, sendo esixible:

Acadar a puntuación mínima no Baremo establecido para o servizo de axuda no fogar municipal (SAF en adiante) na súa modalidade de libre concorrencia e que está contido no Anexo I da ordenanza reguladora do SAF. No caso de ter que utilizar o Factor 1.1. de Autonomía 2, no apartado de Actividades instrumentais da vida diaria, non deberá superar os cinco (5) puntos, e de forma concreta non superar un (1) punto na área de ir de compras e tampouco superar un (1) punto na área de preparación de comida.

3. Presentar a documentación completa no Rexistro Xeral do Concello acreditando a situación de necesidade do servizo, así como para a súa renovación.

4. Que o recurso sexa valorado idóneo polos servizos sociais comunitarios do concello con informe proposta.
5. Asinarase o correspondente Acordo de servizo ou Notificación de Concesión a modo de Aceptación, no que a persoa usuaria acepta cumprir as obrigas inherentes ao mesmo, incluído o pago das cantidades que lle puideran corresponder, e o xeito de pagamento. En todos os casos se domiciliará na entidade bancaria da súa elección.
Transcorridos 3 meses dende a notificación de resolución favorable, sen que a persoa usuaria ou persoa en quen delegue, se poña en contacto para a formalización do inicio do servizo, procederase ao arquivo da solicitude por teren desistido.
6. Non ter dereito a recibir un servizo similar de ningunha outra entidade publico ou privada.
7. Teren cubertas as necesidades básicas de aseo persoal e limpeza da vivenda contando no seu caso, co apoio e asesoramento dos servizos sociais comunitarios municipais.
8. No caso de liña fría deberá contar con frigorífico en condicións óptimas de funcionamento e arrefriamento.
9. Non presentaren un estado de deterioro físico nin psíquico tal que precise doutro tipo de atención especializada asistida ou de internamento nun centro residencial axeitado.
No caso de persoa usuaria que presente ese estado e que, cumprindo cos requisitos esixidos nos apartados anteriores, teña familiares obrigados por lei a atendelos, segundo o artigo 143 do código civil, e se negasen a facelo, a valoración dos servizos sociais comunitarios será decisiva na súa concesión ou denegación sen entrar a valorar os restantes requisitos.

ARTIGO 9. DEREITOS DA PERSOA DESTINATARIA

As persoas usuarias, no marco dos dereitos que con carácter xeral se lles recoñece na lexislación aplicable sobre servizos sociais, servizos sociais comunitarios e, se é o caso, sobre o procedemento administrativo común, terán dereito a:

1. Seren tratadas co respecto debido á súa dignidade, intimidade e autonomía.
2. Accederen a utilizar os servizos en condicións de igualdade e non discriminación.
3. Recibir unha atención individualizada e adaptada ás súas necesidades, coa calidade e duración prescritas en cada caso.
4. Recibir unha información suficiente, veraz e comprensible sobre os recursos e as prestacións do sistema galego de servizos sociais, así como a que sexan asistidas e orientadas nos trámites necesarios de cara ao seu acceso aos demais sistemas de benestar social.
5. Teren asignada unha profesional de referencia que actúa de interlocutora principal e que asegure a coherencia da intervención.
6. Coñeceren a organización e o regulamento do servizo.
7. Coñecer a situación do seu expediente.
8. O tratamento confidencial dos seus datos de acordo co disposto na Lei de protección de datos de carácter persoal en vigor en cada momento
9. Ser informadas de maneira clara e precisa, sobre a intervención prevista e elixir libremente, dentro da capacidade de oferta do sistema e logo de valoración técnica, o tipo de medidas e recursos adecuados para os eu caso, así como a participar na toma de decisión que modifique o proceso de intervención acordado.
10. Recibiren información precisa e clara sobre as posibles modificacións sobrevidas durante a prestación efectiva do servizos
11. Presentar queixas e suxestións diante do Departamento de Servizos Sociais, responsable do servizo.
12. O respecto dos seus dereitos lingüísticos, garantindo, en todo caso, o desenvolvemento da actividade cunha perspectiva positiva do idioma galego.

ARTIGO 10. DEBERES E OBRIGAS DA PERSOA DESTINATARIA

A persoa usuaria, no marco dos deberes e obrigas que con carácter xeral se establecen no artigo 7 da lei de Galicia 13/2008 de servizos sociais, no artigo 5 do Decreto 99/2012 dos servizos sociais comunitarios e o seu funcionamento e, se é o caso, na lexislación vixente sobre o procedemento administrativo común, terán os seguintes deberes e obrigas:

1. Cumprir as normas, requisitos e procedementos para o acceso ao servizo.
 2. Cumpriren coas condicións do servizo, facilitando e colaborando na execución das tarefas do persoal ao seu cargo e pondo á súa disposición, xa que se trata dun servizo realizado no domicilio, os medios materiais necesarios.
 3. Facilitaren a información precisa e veraz sobre as circunstancias determinantes para o acceso e utilización deste servizo, así coma a comunicar ao persoal de referencia os cambios de convivencia, sociais ou financeiros que puideran resultar relevantes na asignación, modificación, suspensión ou extinción das prestacións ou servizos.
 4. Colaborar co persoal encargado do seu caso, acudindo ás entrevistas programadas, e participando no desenvolvemento das actividades incluídas no servizo, en función das súas capacidades e nos tempos acordados en cada caso.
 5. Manteren unha actitude positiva de cooperación coas profesionais dos servizos sociais comunitarios municipais e da entidade adxudicataria, participan do activamente no proceso pautado de mellora, autonomía persoal e inserción social, así como co resto das persoas participantes do servizo.
 6. Facilitar e cooperar no seguimento, avaliación e inspección do servizo do que dispoñen.
 7. Respetar a dignidade persoal e profesional das persoas que lles prestan o servizo, así como respectar os límites das súas obrigas laborais, ademais de aplicalo para co resto das persoas participantes, xunto co deber e a obriga de coidar os utensilios, bandexas e contedores individuais entregados no seu domicilio.
 8. Participar puntualmente no pagamento dos servizos naqueles supostos concretos que se establezan na normativa autonómica e estatal e nas normas municipais reguladoras correspondentes que os desenvolvan.
 9. Comunicar con dez (10) días de antelación, en circunstancia ordinaria e previsible, calquera ausencia temporal que puidese impedir ou dificultar a execución do servizo, así como para a súa reactivación.
- Só en circunstancias extraordinarias e non previstas, dita comunicación aceptárase coa antelación de vinte e catro (24) horas. De non avisaren con dita antelación, o concello terá dereito ao cobro do menú como se efectivamente se servira.

O incumprimento inxustificable e non comunicado dalgún deste deberes e obrigas por parte da persoa usuaria, ou persoa en quen delegue, poderá implicar a suspensión cautelar ou extinción do servizo.

ARTIGO 11. CAUSAS DE EXTINCIÓN OU BAIXA DEFINITIVA E DE MODIFICACIÓN DO SERVIZO

A extinción ou modificación das condicións do servizo, requirirá a resolución do órgano competente, previa instrución do correspondente expediente administrativo, no que quede acreditada a causa que a motivou, e no que se considerará a figura da suspensión cautelar.

A extinción do servizo ocasiona a perda de condición de persoa usuaria e o cese do mesmo.

Son causas de extinción a seguintes:

1. A renuncia da persoa usuaria

2. O cambio do proxecto de intervención que implique un cambio de asignación de recurso idóneo e a súa incompatibilidade co servizo.
3. Traslado definitivo da súa residencia a outro concello.
4. Falecemento da persoa usuaria.
5. Incumprimento reiterado dos deberes e obrigas establecidas para as persoas usuarias na prestación do servizo, entendéndose a reincidencia de infracción a realizada en dúas (2) ocasións durante o ano natural.
6. A falta reiterada de pagamento, entendendo por tal, a falta de pagamento de dúas (2) mensualidades consecutivas no ano natural, agás causa xustificada e verificada polas persoas técnicas dos servizos sociais municipais.
7. A negativa a asinar o Acordo de inicio ou da Notificación de Concesión a modo de aceptación.
8. A suspensión temporal do servizo sempre que supere o período de tres (3) meses consecutivos no ano natural.
9. A desaparición das causas que motivaron a prestación do servizo e o seu acceso.
10. Por reorganización do servizo, en función das dispoñibilidades orzamentarias do exercicio, que en todo caso, deberá notificarse á persoa usuaria cunha anticipación mínima dun (1) mes.
11. Ademais, con carácter, xeral, a alteración das circunstancias tidas en conta para a concreción do servizo, poderá dar lugar á modificación das condicións de prestación nas que fora concedido inicialmente. Estes cambios deberán substanciarse no expediente individual mediante un ditame proposta.
12. Por falseamento de datos, documentación ou ocultación destes.

No relativo á cualificación das infraccións e procedemento sancionador estarase ao disposto na Lei Xeral Tributaria.

ARTIGO 12. CAUSAS DE SUSPENSIÓN TEMPORAL DO SERVIZO

A suspensión do servizo suporá unicamente que a persoa usuaria terá reservada o servizo durante o tempo que dure a mesma.

No caso de que a persoa usuaria teña dereito a reserva de servizo, non se manterán as condicións iniciais de prestación, quedando a expensas da dispoñibilidade deste.

O período máximo de suspensión será de tres (3) meses consecutivos no ano natural.

Serán causa de suspensión temporal as que seguen

1. Ausencia temporal do domicilio ou do concello: neste caso, a persoa usuaria deberá acreditar as causas que a motivan e o período de ausencia.
2. Modificación temporal das causas que motivaron a necesidade de servizo: a persoa usuaria deberá acreditarlo..

Para comunicar a reactivación do servizo a persoa usuaria aterase ao descrito no artigo de Deberes e obrigas, e no caso de xestión indirecta, a empresa xestora disporá de tres (3) días para iniciar de novo, agás situación de urxencia acreditada, que será de un (1) día.

ARTIGO 13. MODALIDADE XESTIÓN SERVIZO

A entidade local prestará o servizo ben directamente ou ben mediante as diversas modalidades de contratación de xestión de servizo público regulados na normativa vixente sobre contratos do sector público, a través das entidades privadas debidamente autorizadas.

O servizo poderá prestarse mediante fórmulas de colaboración institucionais entre as administracións competentes ou por entidades de dereito publico, de acordo co establecido na lexislación vixente.

ARTIGO 14. ACCESO AO SERVIZO, ORGANIZACIÓN E PROCEDEMENTO

O acceso ao servizo, logo da prescrición técnica do profesional de referencia dos servizos sociais comunitarios municipais, resolverase en réxime de libre concorrència, en aplicación dun baremo publico, que se aplicara segundo o estipulado no artigo de Requisitos da persoa usuaria desta ordenanza.

ARTIGO 15. CRITERIOS DE ORGANIZACIÓN E PROCEDEMENTO

O servizo de comedor a domicilio nas dúas liñas, está integrado nos servizos sociais comunitarios municipais da entidade local titular, é dicir, do Concello de Arteixo, e será coordinado por unha persoa profesional do equipo técnico destes.

No acceso ao servizo, será de aplicación o seguinte:

1. O procedemento iniciarase por instancia de parte, de conformidade cos principios xerais recollidos na Lei de réxime xurídico das administracións públicas e do Procedemento administrativo común vixentes en cada momento, e cos baremos que se elaboren, en desenvolvemento do estipulado nesta ordenanza.
2. Cando existan circunstancias debidamente acreditadas no expediente, que así o xustifiquen, o procedemento de acceso ao servizo poderá iniciarse de oficio
3. As solicitudes das persoas particulares para acceder ao servizo serán valoradas por profesionais do Traballo social que determinaran, mediante ditame proposta preceptivo e vinculante, a idoneidade do servizo, o numero de menús, liña de comida, tipo de dieta, e días de entrega.
4. No prazo de tres (3) meses resolverase as solicitudes presentadas no Rexistro xeral do Concello. En caso favorable, a resolución terá consideración de Alta no servizo. No caso de non existir dispoñibilidade de prestar o servizo, a solicitude pasara a integrarse á Listaxe de Agarda creada para este fin. No caso de non ser notificada a resolución dentro de dito período, a petición considerase desestimada.
5. O órgano competente para ditar a resolución será a Alcaldía, que pode delegar esta competencia de conformidade co disposto na Lei reguladora das Base de réxime local en vigor e demais normativa de aplicación.
6. No caso de ser favorable a resolución incluírá a indicación do numero de menús, liña de comida, tipo de dieta, e días de entrega, a porcentaxe de participación non financiamento do custo total do servizo da persoa usuaria, e duración de ser o caso. No caso de ser desfavorable, a resolución debera motivar as razóns de denegación.
7. Unha vez notificada a resolución de concesión do servizo, previo ao seu inicio, os servizos sociais comunitarios municipais e a persoa usuaria deberán asinar o Acordo do servizo no que se recollen as condicións básicas da prestación, regulado no artigo de Requisitos da persoa usuaria desta ordenanza.

8. No caso de necesidade urxente debidamente acreditada, mediante Resolución motivada de Alcaldía poderase iniciar de oficio a prestación do servizo de maneira inmediata, sen prexuízo da posterior instrución do expediente, que non será superior a un (1) mes, segundo exposto no artigo de Tramites de urxencia desta ordenanza.

9. Na prestación do servizo, ademais do persoal profesional, poderá colaborar persoal voluntario baixo a supervisión técnica dos servizos sociais comunitarios do Concello de Arteixo. Para estes efectos estarse ao previsto na lexislación en vigor sobre voluntariado.

ARTIGO 16. INTENSIDADE NA PRESTACIÓN DO SERVIZO

A intensidade do servizo determinarase, en número de menús mensuais, distribuídos semanalmente en función das necesidades da persoa usuaria e do ditame proposta expresado no artigo de Requisitos da persoa usuaria desta ordenanza.

Establécese un (1) menú diario por persoa solicitante, como máximo.

ARTIGO 17. DESENVOLVEMENTO DA PRESTACIÓN DO SERVIZO

O prazo de alta efectiva ou recomezo no servizo, será como máximo de tres (3) días laborais dende que se aproba a súa solicitude polo Concello de Arteixo.

Para as persoas que se concede pola vía de urxencia, o prazo de alta ou de recomezo será como máximo de un (1) día.

De non producirse dita incorporación ao servizo, por causa imputada á persoa interesada e non xustificada, e superado o período de tres (3) meses sen asinar o Acordo ou Notificación de Concesión a modo de Aceptación do servizo, segundo o recollido no artigo de Requisitos da persoa destinataria nesta ordenanza, entenderase que renuncia ao mesmo por desentendemento, con arquivo do expediente.

Faráselle entrega á persoa usuaria dunha copia da ordenanza municipal do servizo debidamente visada polo órgano competente ou facilitarase a súa localización na web municipal, segundo demanda da usuaria.

Informarase á usuaria da existencia do procedemento de reclamación en vigor, que estará a súa disposición para calquera queixa ou reclamación. No caso de queixa ou reclamación, facilitarase unha copia desta á persoa usuaria co rexistro de entrada e remitirase o orixinal ao servizo de inspección xunto co informe do caso, nos prazos acorde á normativa de aplicación.

ARTIGO 18. LISTA DE AGARDA DO SERVIZO

Con carácter xeral, no caso de o servizo non conte con capacidade suficiente para atender tódalas situacións de necesidade susceptible do mesmo, elaborárase unha lista de agarda á que se accederá pola orde de puntuación acadada no baremo público aplicado segundo o expresado no artigo de Requisito da persoa destinataria, punto 2, desta ordenanza.

No caso de igualar a puntuación obtida, terán prioridade a aplicación dos criterios de prelación utilizadas no Sistema de promoción da autonomía e atención a dependencia (SAAD en diante). A puntuación final acadada asignara o número de orde que lle corresponda en dita Lista.

Si unha persoa solicitante superase o ano na lista de agarda, antes de proceder á súa alta como persoa usuaria, será preceptivo e vinculante nunha nova avaliación da situación.

ARTIGO 19. TRAMITE DE URXENCIA E DURACIÓN

Entendese por situación de extrema e urxente necesidade, aquela que, presentada de súpeto e non prevista, supón un grave perigo para a vida da persoa usuaria por desatención, como son altas hospitalarias sen rede de apoio na contorna e no domicilio, ingresos hospitalarios da persoa coidadora habitual tamén sen rede de apoio directo na contorna e no domicilio ou convalecencias. En todos os casos, terase en conta o seu grao de autonomía.

Esta intervención de urxencia non poderá manterse mais dun (1) mes sen que medie resolución favorable expresa. De non aportar a documentación no seu tempo, por causa imputable á persoa usuaria e non motivada, procederáase ao seu arquivo por renuncia.

ARTIGO 20. PRAZO DE SOLICITUDE DO SERVIZO

O prazo de presentación de solicitudes permanecerá aberto todo o ano.

ARTIGO 21. DOCUMENTACIÓN QUE SE HA PRESENTAR

A solicitude formularase por escrito en modelo normalizado ou de forma electrónica, cuxo modelo facilitarase nas dependencias dos servizos sociais comunitarios municipais do Concello de Arteixo ou na Sede electrónica deste.

No caso de formato papel e presencial será presentada no Rexistro municipal do Concello de Arteixo, e no caso de formato electrónico, na Sede electrónica deste, ou en calquera dos medios sinalados na normativa de procedemento administrativo común de aplicación en vigor.

Segundo o regulado no artigo 62 sobre o calculo da capacidade económica da persoa usuaria do Decreto 99/2012, de 16 de marzo, de servizos sociais comunitarios, a documentación que acompañara a solicitude será:

1. DNI de todas as persoas residentes na unidade de convivencia, no seu defecto, documento oficial acreditativo análogo en vigor.
2. Informe de Saúde, segundo o modelo establecido para o SAF.
3. Certificado de valoración de situación de discapacidade e /ou certificado de valoración de dependencia, de ser o caso.
4. Certificado positivo ou negativo de calquera modalidade de ingreso a que se refire a Lei de imposto sobre a renda das persoas físicas en vigor, calquera que sexa a súa orixe, de todas as persoas residentes na unidade de convivencia no momento da solicitude. Este documento poderá ser substituído só no caso de certificado positivo, por un extracto bancario ou movementos bancarios do ultimo ano natural en curso.
5. Certificado positivo ou negativo de imputación de rendas do derradeiro exercicio de todas as persoas residentes na unidade de convivencia no momento da solicitude. Este documento poderá substituírse por unha autorización asinada polas persoas computables e expedida a favor do concello de Arteixo, para que este solicite dita información no seu nome.
6. Certificado positivo ou negativo do imposto de patrimonio de todas as persoas residentes na unidade de convivencia no momento da solicitude . Este documento poder substituírse por unha autorización asinada polas persoas computables e expedida a favor do concello de Arteixo para este solicite dita información no se nome .

7. Certificado de todos os depósitos bancarios, contas e valores a 31 de decembro do ultimo ano de todas as persoas residentes na unidade de convivencia no momento da solicitude. Este documento pode substituírse por o certificado de información fiscal.

8. Se algunha das persoas residentes na unidade de convivencia non desenvolvese actividade laboral, acreditarase presentando un certificado do servizo publico de emprego competente, ou no seu defecto un certificado de afiliación e vida laboral emitido pola Tesourería Xeral da seguridade social.

9. Calquera outro documento que se considere necesario para o baremo da solicitude e que teña relación cos aspectos de valoración na mesma de todas as persoas computables.

A administración municipal poderá dispoñer que se efectúen as comprobacións oportunas sobre a veracidade dos datos aportados pola persoa interesada. Igualmente poderá reclamar as aclaracións por escrito precisas, co fin de garantir a correcta tramitación do expediente.

As solicitudes incompletas contarán cun prazo de dez (10) días para emendar deficiencias, de non realizarse, serán arquivadas sen mais tramite tal e como establece a lexislación vixente que regula o prendemento administrativo.

ARTIGO 22. NORMATIVA SUBSIDIARIA

En todo caso, no non disposto nesta ordenanza aterase ao establecido na lexislación vixente aplicable.

ARTIGO 23. INCOMPATIBILIDADES ENTRE LIÑAS DO COMEDOR A DOMICILIO

O servizo de comedor a domicilio en liña quente só será compatible ca liña fría do servizo con reparto de fin de semana e festivos, e viceversa.

A liña fría do servizo con reparto os 365 días do ano é incompatible tanto ca liña quente deste como ca liña fría con reparto o fin de semana e festivo por entenderse xa cuberta todos os días do ano.

ARTIGO 24. CRITERIOS PARA A PRESTACIÓN DO SERVIZO

O servizo de comedor a domicilio ten carácter mensual, non se prestarán servizos esporádicos salvo causa xustificada e excepcional valorada polas persoas técnicas dos servizos sociais comunitarios municipais

O horario de atención ao publico será de luns a venres de 9 a 14h no centro de servizos sociais comunitarios do Concello de Arteixo.

Os xantares xunto ca merenda entregaranse todos os días laborais da semana no caso liña quente, os fins de semana e festivos no caso de liña fría con reparto para este período, e os trescentos sesenta e cinco (365) días do ano no caso de liña fría con reparto para esta modalidade, garantindo en todo momento a hixiene e conservación dos alimentos, ás persoas usuarias que recibiran no seu domicilio os contedores individuais adaptados e homologados a cada liña e por cada prato do menú entregado.

No caso de liña quente, a persoa usuaria deberá entregar o contedor isoterma individual en perfectas condicións de hixiene e mantemento, o día hábil seguinte ao da súa recepción, ao persoal de reparto. No caso de non realizarse dita entrega nas condicións especificadas por causa imputable a usuaria, esta aboara o importe do custo do deterioro.

O horario e a frecuencia de entrega do xantar xunto ca merenda será o marcado nesta ordenanza para cada liña nos Artigos 5 e 6 respectivamente. O horario de entrega que se determine poderá oscilar nun intervalo máximo de quince (15) minutos para a liña quente do servizo, e os trinta (30) minutos para a liña fría.

No caso de xestión indirecta, a empresa xestora comunicará a cada persoa usuaria a hora aproximadamente e o día dentro da franxa horaria e a frecuencia indicada, no que se lle entregara o xantar xunto ca merenda, dispoñendo as medidas e os medios necesarios para asegurar o cumprimento do devandito compromiso.

No caso de ausencia da persoa usuaria se estará ao disposto neste ordenanza. En ningún caso se utilizarán outros medios ou alternativas de entrega distintos ao descritos neste regulamento.

Para minimizar o impacto medio ambiental a empresa adxudicataria, no caso de xestión indirecta, será a responsable da retirada dos envases de plástico baleiros e o seu oportuno reciclado na modalidade de liña fría.

A empresa adxudicataria, no caso de xestión indirecta, está obrigada a comunicar na última semana do mes, á persoa usuaria a programación mensual do menú para o mes seguinte (Carta do menú) que lle corresponde, que deberá incluír o alérxenos dos pratos que se serviran; E ao Departamento de servizos sociais, quince (15) días antes de finalizar o devandito mes.

A empresa adxudicataria porá a disposición das persoas usuarias un número de teléfono ao que comunicaran as incidencias diarias acontecidas cun custe igual ou inferior ao dunha chamada local, cun horario de atención de 9 a 14.30h e de 16.00h a 18.00h de luns a venres, non se permite o uso de chamada automatizada nin “caixa” de voz.

Como criterio xeral a empresa adxudicataria, no caso de xestión indirecta, non disporá de chaves do domicilio das usuarias. Si excepcionalmente fose necesaria a custodia de chaves para poder prestar o servizo, debera comunicarse previamente ao Concello de Arteixo. A empresa disporá dun protocolo escrito ao respecto que fixe a operativa de traballo do persoal e da familia na que se recolla a autorización firmada da familia, dando conta ao Concello, o cal se eximirá de toda responsabilidade.

Con periodicidade anual a empresa adxudicataria, no caso de xestión directa, fará unha enquisa de satisfacción ás persoas usuarias, cuxos resultados obtidos remitira ao Departamento municipal de servizos sociais, xunto ca Memoria anual da xestión do servizo.

O Concello de Arteixo efectuará, co obxecto de garantir a correcta prestación do servizo, os pertinentes controis, vixilancia e inspeccións segundo o recollido no artigo 2 desta ordenanza.

A entidade adxudicataria, no caso de xestión indirecta, fará un seguimento de todas as incidencias do servizo, tanto as relativas ao funcionamento, como aquela que poidan influír directamente na correcta conservación, utilización e consumo dos alimentos, que, logo da súa inicial resolución por parte desta se comunicará coa maior brevidade posible ao Concello de Arteixo.

ARTIGO 25. OBRIGAS DA EMPRESA ADXUDICATARIA COAS PERSOAS DESTINATARIAS DO SERVIZO

1. Todo o seu persoal observará sempre o máximo decoro, corrección e respecto ás persoas destinatarias dos servizo e achegadas segundo o marco normativo estatal, autonómico e local de aplicación, evitando que a confianza con estas ultimas interfira no traballo.
2. O seu persoal non fará participe dos seus propios problemas nin a persoa a que presta o servizo nin as usas achegadas.
3. A empresa adxudicataria e o persoal ao seu cargo deberan evitar todo conflito cas receptoras dos servizo e os seus familiares, informando expresamente ao Departamento municipal de servizos sociais dos incidentes que no seu caso se produzan. Dito Departamento está facultado para iniciar o correspondente expediente informativo e resolver en consecuencia si precisara.
4. O seu persoal debera cumprir estritamente co secreto profesional en canto ao que se sucede ou observen en cada domicilio e cas medidas de suade laboral, seguridade e hixiene no traballo establecida na lexislación vixente e realizar súas funcións de conformidade coas regras de boa fe e dilixencia
5. De aquelas circunstancias que poidan vincularse a unha situación de violencia domestica ou de xénero, abandono de menores, anciáns ou persoas con discapacidade, debera dar coñecemento obrigatoriamente e de forma inmediata ao departamento municipal e as autoridades competentes.
6. Todo o persoal debera estar provisto dun documento de identificación que exhibira a primeira vez que se preste o servizo e sempre que se requira.
7. Non sela admisible que o persoal da entidade reciba ningún tipo de gratificación, donativo, propina ou contraprestación por parte das persoas asistidas ou das achegadas, nin con automatización destas, e non poderá formar parte de ningunha forma xurídica (testamento, compravenda...), na que participen esta ultimas.
A entidade debera informar ao persoal municipal de calquera situación desta natureza que se produza e tomar as medidas oportunas en cada caso.
8. O persoal de reparto, ou calquera outro profesional da entidade, en ningún caso poderá proceder ao cobro, nin con autorización expresa, dos haberes de calquera natureza das usuaria ou achegada, así como tampouco está permitido recibir nin custodiar diñeiro, xoias, nin obxecto algún das mesmas.
9. En ningún caso o persoal de reparto, ou calquera outro persoal da entidade, poderá entrar no domicilio sen consentimento da titular, salvo autorización xudicial expresa. Tampouco acudira ao lugar de traballo en compañía de persoas alleas ao servizo.
10. A empresa colaborara mediante o seu persoal no logro do cumprimento dos dereitos e deberes das persoas usuarias recollidas nesta ordenanza a municipal reguladora do servizo.
11. Toda comunicación ou instrución remitida desde a empresa adxudicataria ás persoas atendidas, debera ser trasladada previamente por escrito ao servizo socials municipais e contar coa súa aprobación con antelación a súa entrega.

ARTIGO 26. COMPOSICIÓN E ESTRUTURA DO MENÚ.

Tanto na liña fría como na quente, a composición do menú deseñárase atendendo ao colectivo ao que vai dirixido, cuxa alimentación debe cumprir cos seguintes requisitos:

1. Ser completa e equilibrada
2. Adaptarse ás necesidades, gustos e hábitos de este tipo de persoa usuaria
3. Ter unha presentación atractiva
4. Rotación mensual dos menús
5. Estar baseada na gastronomía tradicional e adaptada á época do ano.
6. Ser variada e evitar a monotonía dos pratos
7. Estar convenientemente realizada e condimentada
8. Ofertar menús especiais para datas sinaladas

9. Cumprir as características xerais da dieta basal ou normal. A comida de mediodía de dieta basal terá un aporte calórico de 900-1080 kca., aporte que supón o 45% do volume enerxético diario total, que no caso de maiores, oscila entre 2000-2400 kca.

10. O menú será, ademais de san e nutritivo, señorialmente aceptable, polo que debera coidar aspectos organolépticos como textura, aparencia, sabor, aroma e color.

A estrutura do menú debera axustarse ao seguinte esquema semanal:

- Primeiro prato. No que se incluírá:

- Legumes: 2-3 veces por semana
- Arroz: 1-2 veces por semana
- Pasta: 1-2 veces por semana
- Patacas: 2-3 veces por semana
- Verduras: 2-3 veces por semana.

- Segundo prato:

- Polo, pavo, coello: Máximo 2-3 veces por semana
- Tenreira, cordeiro, cocho: Máximo 1-2 veces por semana
- Pescado branco: Mínimo 1-2 veces por semana.
- Pescado azul: Mínimo 1-2 veces por semana.
- Ovos: 1-2 veces por semana
- Guarnicións como verdura, pataca ou ensalada, complementando o primeiro prato.

- Sobremesa:

- Froita
- Lácteos ou derivados (preferentemente non doces): iogur, leite callada, etc.

- Pan: Todas as comidas irán acompañadas dunha ración de pan do día.

- Merenda: composta por unha (1) froita máis un (1) iogur ou derivados, preferiblemente non doce.

As preparacións culinarias deben ser saudables e estar adaptadas ás características da poboación á que van destinadas, en canto ao grado de cocción, tamaño do corte, nivel de condimentación, etc. Utilizaranse materias primas que contribúan a unha mellor calidade nutritiva e organoléptica dos pratos (alimentos frescos, aceite de oliva).

Todas as materias primas e os produtos servidos pola empresa adxudicataria, no caso de xestión indirecta, serán de primeira calidade e terán que estar suxeitos á normativa legal vixente e en particular ao Código Alimentario Español ou o que o releve.

Os provedores das materias primas e os produtos estarán acreditados e suxeitos a nominativa vixente, responsabilízase a empresa adxudicataria, no caso de xestión indirecta, das posibles alteracións dos produtos en todo momento. O almacenamento das materias primas e a súa conservación efectuarase cumprindo ca normativa vixente.

En calquera caso, os víveres serán de calidade extra ou primeira. Os produtos envasados deberán cumprir co disposto na normativa vixente de aplicación sobre etiquetado, presentación e publicidade dos produtos alimentarios e a normativa para o control do contido efectivo dos produtos alimentarios envasados.

A empresa adxudicataria, no caso de xestión indirecta, elaborará unha Guía de prácticas correctas de hixiene e manipulación dos alimentos destinada ás persoas usuarias de non mais de

tres (3) follas. A Guía incorporará a estrutura do menú cas cantidades que están obrigados a empregar, segundo as indicacións contidas neste artigo.

ARTIGO 27. TIPOS DE DIETAS

As dúas liñas do servizo, deben incluír as seguintes dietas e as súas combinacións:

1. Dieta basal saudable ou normal: prepararse baixa en sal e será a habitual no menú mensual.
2. Dietas específicas:
 - a. Dieta hipocalórica
 - b. Dieta para persoas diabéticas
 - c. Dieta astrinxente
 - d. Dieta sen sal
 - e. Dieta para intolerancias ou alerxias alimentarias (celiaquía, lactosa, ...)

Todas elas a sua vez presentaranse para dieta de fácil mastigación ou triturada.

Todas as dietas específicas realizaranse baixo prescrición médica, que será requirida á persoa solicitante, xunto co resto da documentación.

Se exceptúan a dieta normal e a dieta astrinxente. Esta última será solicitada puntualmente coa antelación, ao menos, de un (1) día á data do reparto no teléfono de referencia da empresa adjudicataria, no caso de xestión indirecta, e no horario que figura no artigo de Criterios para a prestación do servizo desta ordenanza.

O menú de todas as dietas manterá a estrutura sinalada no artigo de composición e estrutura do menú desta ordenanza.

DISPOSICIÓN DERROGATORIA PRIMEIRA

Esta ordenanza derroga expresamente a Ordenanza reguladora número 21 do servizo municipal de comedor a domicilio e do comedor asistido do centro A Baiuca aprobado polo Pleno da corporación local de data trinta de maio de dous mil trece (BOP de Coruña número 150, do 8 de agosto de 2013).

DISPOSICIÓN DERRADEIRA

A presente ordenanza, unha vez aprobada polo Pleno do concello de Arteixo, será publicada na forma legal establecida, continuando a súa vixencia ata que se acorde a súa modificación ou derogación expresa.