



### III. ADMINISTRACIÓN LOCAL

#### AYUNTAMIENTO BENIDORM

**8079** APROBACIÓN DEFINITIVA DEL REGLAMENTO MUNICIPAL DE LOS SERVICIOS "MENJAR" Y "MAJOR A CASA" DEL AYUNTAMIENTO DE BENIDORM,

#### EDICTO

Con fecha 27 de junio de 2022, el Pleno del Ayuntamiento de Benidorm adoptó el acuerdo de aprobación inicial del **REGLAMENTO MUNICIPAL DE LOS SERVICIOS "MENJAR" Y "MAJOR A CASA" DEL AYUNTAMIENTO DE BENIDORM.**

El acuerdo de aprobación inicial fue anunciado y expuesto al público en el **eBOP de Alicante Nº 128 de 08/07/2022** y en el **Tablón de anuncios electrónico del Ayuntamiento, por plazo de 30 días durante los cuales no se han presentado sugerencias ni reclamaciones.**

Mediante Decreto de Alcaldía Nº 4256/2022 de fecha 14 de octubre de 2022, se ha resuelto elevar a definitiva la aprobación del **REGLAMENTO MUNICIPAL DE LOS SERVICIOS "MENJAR" Y "MAJOR A CASA" DEL AYUNTAMIENTO DE BENIDORM**, y publicar el texto íntegro del mismo en el **eBOP de Alicante, web municipal y su Tablón de Anuncios electrónico.**

Por lo tanto, y en cumplimiento del artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, se hace público el texto íntegro del Reglamento, cuyo contenido se transcribe anexo al presente edicto:

#### **REGLAMENTO MUNICIPAL DE LOS SERVICIOS "MENJAR" Y "MAJOR A CASA" DEL AYUNTAMIENTO DE BENIDORM**

#### **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

Desde el Ayuntamiento de Benidorm, ante los cambios experimentados en el modo de vida de las familias actuales, se considera imprescindible que las personas mayores así como las personas con algún tipo de incapacidad y/o diversidad funcional tengan



a su alcance los recursos suficientes para mantener y mejorar su grado de autonomía y calidad de vida.

En consecuencia, resulta necesario poner en marcha los servicios de “menjar a casa” y “major a casa”, como prestaciones sociales básicas que atiendan este tipo de necesidades.

Estos servicios tienen por objeto mejorar la calidad de vida de las personas usuarias:

- ❖ Por una parte, el programa “**Menjar a casa**” es un recurso preventivo que tiene por objeto mejorar la nutrición de las personas usuarias por entender que una nutrición adecuada contribuye de forma decisiva a la salud, bienestar y calidad de vida ofreciéndoles una dieta saludable en el domicilio de la persona usuaria y adaptada a sus necesidades.
- ❖ Por su parte, el programa “**Major a Casa**” comprende un conjunto de servicios y suministros relacionados entre sí, que se prestarán de forma coordinada y continuada en el domicilio de la persona usuaria, constituirán un servicio integrado, en general, por las prestaciones de comida en el domicilio y la limpieza del hogar.

Los Servicios Sociales Municipales serán los que gestionen los referidos programas de “menjar a casa” y “major a casa” con el objetivo de garantizar el ejercicio de aquellos derechos sociales que le son propios, favoreciendo la inclusión social, la autonomía y el desarrollo personal, la convivencia, la igualdad de oportunidades y la participación social, desarrollando una función promotora, preventiva, protectora, de acompañamiento, de apoyo y de rehabilitación frente a las necesidades sociales originadas por situaciones de vulnerabilidad, desprotección, desamparo, dependencia o urgencia social.

## **CAPÍTULO I. OBJETIVOS Y CONDICIONES.**

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

El presente Reglamento tiene por objeto la regulación de los criterios de asignación de los servicios de Menjar y Major a Casa que presta y gestiona el Ayuntamiento de Benidorm a través del Contrato que ha establecido con la Conselleria de Bienestar Social.

Se trata de dos programas de atención primaria básica, dentro del Servicio de **Promoción de la Autonomía Personal** de la Concejalía de Bienestar Social, que gestionará y evaluará las prestaciones necesarias para atender una situación de



necesidad de las personas usuarias de los Servicios Sociales del municipio. El Servicio se encargará de prevenir y evaluar situaciones de riesgo, realizando el correspondiente diagnóstico social e interviniendo, de forma individual y/o familiar, con las personas mayores y otras personas necesitadas de especial protección.

## Artículo 2. Características de las Prestaciones.

El servicio **Menjar a Casa** consiste en la entrega, en el domicilio del usuario, de las comidas de Lunes a Viernes, excepto los días festivos de carácter nacional y/o autonómico, durante el período en el que, las personas usuarias, se encuentren de alta en el servicio y como máximo por el período de vigencia del correspondiente contrato con la empresa que resulte adjudicataria en cada ejercicio.

Los alimentos podrán ser también elaborados mediante un **procedimiento térmico de pasteurización o pasterización u otro proceso de elaboración**, que no afecte a las características propias del alimento, lo que permitirá una mejor y más larga conservación sin reducir sus propiedades. Este tipo de alimentos podrán ser entregados **una vez por semana en lugar de diariamente como será en el caso de comida caliente**.

Por su parte, el Servicio **Mayor a Casa**, consistirá generalmente en:

- A. **Servicio de comida en domicilio.** Todos los días del año. Domingos y festivos se entregan junto al servicio del día anterior.
- B. **Servicio de limpieza del hogar.** Dos días a la semana de 1,5 a 2 horas en función de los miembros de la unidad de convivencia que sean usuarios del programa.

## Artículo 3. Beneficiarios/as.

Serán beneficiarios/as de estos Servicios las personas que cumplan con los siguientes requisitos:

1. Tener **edad igual o superior a 65 años**, con incapacidad moderada y/o con una situación justificada de necesidad de apoyo para las actividades diarias y desean seguir viviendo en su casa. **Excepcionalmente podrán** ser beneficiarias del programa:



- a) Las **personas mayores de 60 años en situación de dependencia** que convivan con personas mayores de 65 años usuarias del programa, que soliciten el servicio en el Ayuntamiento de Benidorm, cuenten con el informe favorable de los equipos técnicos de atención primaria básica de la entidad local y hayan sido admitidas.
  - b) **Personas con discapacidad (a partir de 45%), mayores de 18 años, que convivan con personas mayores de 65 años usuarias del programa**, cuenten con el informe favorable de los equipos técnicos de atención primaria básica de la Concejalía de Bienestar Social del Ayuntamiento de Benidorm y hayan sido admitidas.
  - c) En el caso del Menjar, **Personas con discapacidad (a partir del 33%)**, que precisen de una dieta especial por algún trastorno alimenticio (**justificado clínicamente**), que vivan solas y cuenten con el informe favorable de los equipos técnicos de atención primaria básica de la Concejalía de Bienestar Social del Ayuntamiento de Benidorm y hayan sido admitidas
2. **Solicitar el servicio** en el Ayuntamiento de Benidorm.
  3. Tener **autonomía** para la preparación o ingesta de los alimentos servidos o aportar **compromiso escrito** de familiares o de la entidad local que se responsabilicen de dicha tarea. El compromiso escrito es imprescindible cuando el beneficiario/a presente un deterioro cognitivo severo, según el índice de Pfeiffer y/o una dependencia grave o total, según el índice de Barthel.
  4. Estar **empadronado/a** mínimo de 12 (doce) meses inmediatamente anteriores a la fecha de la solicitud y de forma continuada.
  5. Necesidad del servicio, acreditada mediante el **Informe de Salud** (Sanidad) y el **Informe Técnico** del técnico responsable de la Concejalía de Bienestar Social del Ayuntamiento de Benidorm.
  6. Disponer de medios económicos para abonar el **copago** correspondiente al 34% del coste total del servicio
  7. No tener ninguna causa de exclusión (según artículo 6 de este Reglamento)

El Ayuntamiento de Benidorm remitirá a la empresa que resulte adjudicataria/contratista y encargada del tratamiento de datos personales, la relación de las personas usuarias con indicación de los domicilios donde debe desarrollarse el servicio, el teléfono de contacto y, en su caso, las personas responsables de realizar el servicio, indicando la fecha a partir de la cual se iniciará el mismo.

#### Artículo 4. Número máximo de Beneficiarios.

El número de beneficiarios que el Ayuntamiento de Benidorm tiene concedidos son:

- Programa de Menjar a Casa: **hasta un máximo de 20 plazas.**



- Programa de Major a Casa: **hasta un máximo de 25 plazas.**

#### Artículo 5.- Compatibilidades e Incompatibilidades.

El Servicio de “Menjar a Casa” municipal será:

- **COMPATIBLE** con el Programa de Atención Domiciliaria (PAAD), el servicio de Teleasistencia municipal y, en general, con otros recursos municipales, públicos o privados, similares que permitan el mantenimiento de la persona solicitante en su entorno habitual.
- **INCOMPATIBLE** con un recurso de ingreso en servicio residencial o Centro de Día.

El Servicio de “Major a Casa” municipal será:

- **COMPATIBLE con** el servicio de Teleasistencia municipal, con el Programa de Atención Domiciliaria (PAAD) de atención personal y con recursos municipales, públicos o privados, que permitan el mantenimiento de la persona solicitante en su entorno habitual, y según determine el criterio técnico en cada caso concreto.
- **INCOMPATIBLE** con un recurso de ingreso en servicio residencial o Centro de Día así como con el Programa de Atención Domiciliaria (PAAD) doméstico y, en general, con otros recursos municipales similares, públicos o privados, según determine el criterio técnico en cada caso concreto.

#### Artículo 6. Causas de Exclusión

Son causas de exclusión de estas ayudas:

1. La existencia de bienes de cualquier naturaleza, que por sus características, sean suficientes para atender la necesidad de atención planteada. La titularidad o usufructo de la vivienda habitual están exentos de cómputo, así



como los bienes clasificados como exentos en la ley 19/1991 de 6 de junio de impuestos sobre el patrimonio.

2. La propiedad o usufructo del 100% de cualquier tipo de bienes inmuebles distinto a la vivienda habitual, cuyo valor catastral supere los 45.000 euros.
3. La existencia de capital mobiliario en la unidad de convivencia superior a 30.000 euros durante el último año anterior a la solicitud de la ayuda ( en el supuesto de mas de un titular, deberá justificar las aportaciones periódicas a las cuentas)
4. No superar la unidad de convivencia 2,5 veces del IPREM en 12 pagas para un usuario, 3 veces el IPREM si son dos personas, 3,50 veces el IPREM si son 3.
5. No disponer la vivienda de las condiciones necesarias para llevar a término el Servicio.
6. No existir un tratamiento y control médico adecuado que garantice la estabilidad de su patología.
7. No estar acreditada debidamente la necesidad.
8. No acreditar los datos expuestos en la solicitud.
9. En general, cuando la valoración técnica de los profesionales consideren que el objeto del servicio no se ajusta a las necesidades del solicitante.

#### Artículo 7. Causas de Extinción.

La prestación del Servicio se podrá extinguir cuando concurra alguna de las siguientes causas:

- 1) La Desaparición de la situación de necesidad.
- 2) La falsedad de los datos aportados por el/la interesado/a.
- 3) El agravamiento de la situación de dependencia del/a solicitante que imposibilite realizar de manera autónoma la preparación y la ingesta de los alimentos servidos.
- 4) La renuncia explícita y escrita del beneficiario/a.
- 5) La Supresión del Servicio.
- 6) El cambio de municipio en el que reside el beneficiario/a.

### CAPÍTULO II. PROCEDIMIENTO.

#### Artículo 8. Solicitud y Documentación.



Los Servicios de Menjar y Major a Casa serán solicitados por el/a interesado/a, acompañando los siguientes documentos:

- 1) Impreso de solicitud del Programa “Menjar a casa” o “Major a Casa”, según modelo oficial (**ANEXO I o ANEXO II**), debidamente cumplimentada y suscrita por la persona beneficiaria o por su representante legal.
- 2) Fotocopia del DNI o NIE de la persona solicitante.
- 3) Certificado de la pensión de jubilación o por cualquier otro concepto, del solicitante y del cónyuge, si la solicitud es conjunta.
- 4) Declaración responsable del solicitante, según el servicio solicitado (**ANEXO V o ANEXO VI**).
- 5) Certificado de minusvalía o grado de dependencia, en su caso.
- 6) Informe médico del/los beneficiario/s, según modelo oficial.
- 7) Informe Técnico del/los beneficiarios, según modelo oficial de prestaciones socio-sanitarias.
- 8) Fotocopia de la Declaración de la Renta (IRPF) o, en caso de no presentarla, Certificado de la AEAT (Hacienda) de no estar obligado a realizarla, **del último ejercicio**.
- 9) Certificado literal del Valor Catastral de propiedades inmobiliarias de cada uno de los miembros de la unidad familiar de convivencia, contrato de alquiler o recibo de hipoteca
- 10) **Certificado de entidades bancarias** de los **saldos medios anuales** (Certificado de saldo medio de cuentas y otros productos bancarios e interese abonados de los últimos 12 meses) **y/o** fotocopia de la/s **libreta/s bancaria/s de los últimos 12 meses**.
- 11) Impreso de **domiciliación bancaria** del correspondiente Servicio “Menjar a Casa” o “Major a Casa” (**ANEXO VII / ANEXO VIII**).

En esta solicitud , todos los miembros de la unidad de convivencia mayores de edad y que reúnan los requisitos establecidos en el artículo 3.1 del presente Reglamento podrán realizar la autorización expresa al Ayuntamiento de Benidorm para recabar al órgano instructor los datos de carácter personal e información patrimonial necesarios para la tramitación del expediente de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria (AEAT), del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), de la Tesorería de la Seguridad Social (TGSS), del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) y del Servicio Nacional de Catastro (SNC). Esta autorización también incluye el tratamiento de estos datos.

En cualquier fase de la tramitación del expediente, a la vista de la documentación obrante en cada uno de estos y de los deberes que adquieren por la concesión de la ayuda, se podrán recabar informes de los organismos y de las entidades que se estime oportunos y efectuar las comprobaciones necesarias. Se requerirá, si es necesario, a las personas interesadas para que en el plazo de 10 días subsane las omisiones observadas o acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que si eso no se hiciera, se entenderá por desistida su solicitud conforme a lo dispuesto en el artículo 68 de la ley 39/2015, previa resolución que habrá de ser dictada en los términos del artículo 21.





#### Artículo 9. **Revisiones de Oficio.**

La prestación del Servicio podrá revisarse de oficio cuando, el/la técnico responsable del programa, detecte variación en las circunstancias de necesidad social que llevaron a la aplicación del correspondiente recurso de Menjar y de Major a Casa.

#### Artículo 10. **Plazo de presentación.**

El plazo de presentación de solicitudes se realizará durante todo el año.

#### Artículo 11. **Informe Técnico.**

Una vez recibida la solicitud junto con la documentación complementaria requerida, el/la técnico de referencia de atención primaria básica, del servicio de **Promoción de la Autonomía Personal** de la Concejalía de Bienestar de Benidorm, en función de los datos y documentación aportados y de los que pueda recabar, emitirá Informe Técnico de cada una de las solicitudes presentadas, estudiando y valorando la necesidad del correspondiente servicio (**ANEXO IV**). Dicho Informe, que será preceptivo, irá acompañado de una Propuesta de Resolución sobre la procedencia o no de la concesión o denegación del/los servicio/s solicitado/s.

Los expedientes de solicitud serán baremados por los técnicos del Servicio de Promoción de la Autonomía Personal mediante la aplicación de los criterios de valoración indicados en el **Capítulo III: Baremación** de este Reglamento **y en el ANEXO III**, que, básicamente, giran en torno a:

- ✓ Convivencia: si la persona solicitante vive sola o acompañada y la edad
- ✓ Situación económica de la unidad de convivencia
- ✓ Informe de salud junto si procede con el certificado de minusvalía
- ✓ Otras circunstancias diferentes a las expuestas anteriormente





#### Artículo 12. Orden de las Solicitudes.

La concesión del respectivo servicio solicitado, objeto de este Reglamento, se realizará por orden de puntuación entre todas las solicitudes presentadas en la fecha de reunión de la Comisión municipal del PAAD que realizará la concesión del servicio. Las concesiones no podrán exceder en ningún caso el número de plazas concedidas al Ayuntamiento por el artículo 4 anterior o, en todo caso, por lo que establezca la Consellería de Inclusión y Políticas Inclusivas para cada ejercicio.

En caso de que sea necesario establecer una lista de espera, prevalecerá la puntuación obtenida en el baremo. En caso de empate tendrá preferencia la solicitud más antigua.

#### Artículo 13. Listas de Espera.

Las solicitudes que, siendo informadas positivamente, no accedan a plaza, pasarán a formar parte de la **lista de espera**. Estas solicitudes serán atendidas a medida que se vayan produciendo vacantes entre los beneficiarios o se incremente el número de plazas disponibles. Si ofertada la plaza no se accediera al servicio por circunstancias de responsabilidad del solicitante/beneficiario, exceptuados los casos de fuerza mayor, el beneficiario pasaría a ocupar el último lugar de la lista de espera.

### CAPÍTULO III. BAREMACIÓN.

#### Artículo 14. Baremación.



Los Servicios Sociales, en su informe sobre la necesidad de la Ayuda “Menjar a Casa” / “Major a Casa”, tendrán en cuenta y aplicarán el siguiente baremo:

INFORME DE SALUD	Puntos
<b>A) INDICE DE PFEIFFER</b>	
De 0-2 errores. Deterioro cognitivo normal	0
De 3-4 errores. Deterioro cognitivo leve	2
De 5-7 errores. Deterioro cognitivo moderado	4
De 8-10 errores. Deterioro cognitivo severo	6
<b>B ) INDICE DE BARTHEL</b>	
<20. Dependencia total	8
De 20-35. Dependencia Grave	6
De 40-55. Dependencia Moderada	4
>60. Dependencia Leve	2
De 100. Independiente	0
<b>INFORME TÉCNICO</b>	
<b>UNIDAD DE CONVIVENCIA</b>	
Más de una persona, ninguna con dependencia	0
Más de una persona, alguna con dependencia	2
Persona sola	4
Persona sola con problemas de movilidad y/o cognitivos	6
<b>CAPACIDAD ECONÓMICA DE TODOS LOS MIEMBROS DE LA UNIDAD FAMILIAR DE CONVIVENCIA DEL SOLICITANTE / BENEFICIARIO/A/S</b>	
<b>1 miembro</b>	
Hasta 1 vez IPREM anual	15



De 1 vez a 1'5 veces IPREM anual	12
De 1'5 veces a 2 veces IPREM ANUAL	9
De 2 veces a 2'5 veces IPREM anual	6
Más de 2.5 veces el IPREM	0
<b>2 miembros</b>	
Hasta 1'5 veces IPREM anual	15
De 1'5 a 2 veces IPREM anual	12
De 2 a 2'5 veces IPREM anual	9
De 2'5 a 3 veces IPREM anual	6
Más de 3 veces IPREM anual	0
<b>3 miembros o más (en su caso)</b>	
Hasta 2'5 veces IPREM anual	6
Más de 2'5 veces IPREM anual	0
<b>EDAD</b>	
Menores de 65 años	0
De 65 a 70 años	1
De 71 a 80 años	2
De 81 a 85 años	4
Más de 85 años	6
<b>CERTIFICADO MINUSVALÍA</b>	
Igual o superior al 33% e inferior al 45%	1
Igual o superior al 45% e inferior al 65%	2
Igual o superior al 66% e inferior al 75%	4
Igual o superior al 76%	6



<b>OTRAS CIRCUNSTANCIAS:</b>	
<b>BARRERAS ARQUITECTÓNICAS EN VIVIENDA</b>	
Vivienda con barreras arquitectónicas dentro o fuera de ella	<b>1</b>
Vivienda sin barreras arquitectónicas	<b>0</b>
<b>CONDICIONES DE SALUBRIDAD DE LA VIVIENDA</b>	
Vivienda con deficientes condiciones de salubridad y conservación	<b>1</b>
Vivienda en buenas condiciones de salubridad y conservación	<b>0</b>
<b>FAMILIA</b>	
Tiene un hijo/s y/o padre/madre con 45% de discapacidad que conviven con el/la beneficiario/a	<b>6</b>
No tiene hijos o no conviven con el/la beneficiario/a	<b>3</b>
Tiene un hijo/a o hijos que conviven con el/la beneficiario/a	<b>0</b>
<b>RED DE APOYO</b>	
Se detecta necesidad de cuidados personales y/o en el hogar que no puede cubrir su red de apoyo.	<b>1</b>
Recibe apoyo suficiente y adecuado	<b>0</b>
<b>RELACIONES SOCIALES</b>	
No sale de su domicilio y carece de red social. Aislamiento social	<b>3</b>
No sale de su domicilio pero mantiene relación con familiares y amigos	<b>2</b>
Sale del domicilio pero no mantiene relaciones sociales	<b>1</b>
Sale de casa y mantiene relaciones con familiares y amigos	<b>0</b>
Otras circunstancias detectadas y valoradas a estos efectos por el/la técnico del Servicio de Promoción de la Autonomía Personal de referencia	<b>3</b>



## **CAPÍTULO IV. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS**

### **Artículo 15. Derechos de las personas usuarias/beneficiarias:**

Las personas usuarias/beneficiarias tienen derecho:

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 de "Menjar a casa" o "Major 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 intervienen en el servicio.
4. A ser informadas con la 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 sus 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 a ejercer sus derechos 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/los servicio/s, 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 estos por parte de la empresa adjudicataria cuando se produzca una avería no imputable al mal uso por parte de la persona usuaria y así se haya previsto expresamente en el contrato con el Ayuntamiento.
9. A solicitar la 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 Benidorm concernientes al funcionamiento o mejora del/los servicio/s, así como a recibir respuesta sobre las mismas.

### **Artículo 16. Deberes de las personas usuarias/beneficiarias:**

Las personas usuarias/beneficiarias tienen el deber de:

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 el cambio de dieta cuando sea necesario aportando el informe médico acreditativo.
3. Facilitar el acceso a la vivienda a la entidad adjudicataria para el reparto de la comida y, en su caso, el servicio de limpieza y de lavandería.
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 (cuarenta y ocho) horas las ausencias del domicilio.
  7. Cuando el periodo de ausencia pueda causar suspensión temporal o extinción de la prestación, comunicará dicha circunstancia a la empresa adjudicataria.
  8. El cuidado correcto y devolución posterior del microondas y/o frigorífico, que, en su caso, se le entregue en depósito por la empresa adjudicataria, cuando finalice la necesidad de usarlos.
  9. Autorizar el acceso al domicilio de personal acreditado, en relación con este servicio.
  10. Favorecer y facilitar la ejecución de las tareas de las personas profesionales del correspondiente servicio.
  11. Comportarse con corrección, respeto y cordialidad en el trato con las personas que atienden el correspondiente servicio, respetando los cometidos asignados y sus funciones profesionales.
  12. Adoptar una actitud colaboradora y correcta en el desarrollo de la prestación del respectivo servicio.

## **CAPITULO V. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

### **Artículo 17. El servicio **Menjar a Casa****

Los almuerzos serán entregados a las personas usuarias en su domicilio, **de lunes a viernes** (excluidos días festivos de carácter nacional y autonómico) durante el periodo en que se encuentren de alta en el servicio, ya sea de forma **diaria** si la **comida es caliente** o, en caso de ser elaborados mediante un **procedimiento térmico de pasteurización o pasterización u otro proceso de elaboración**, que no afecte a las características propias del alimento, **una vez a la semana**.

El horario de entrega de los almuerzos en los domicilios será, **de lunes a viernes o, de tratarse de alimentos pasteurizados o de similares características, el día de la semana que acuerde la Concejalía de Bienestar Social con la empresa adjudicataria en el horario de 8 a 14 horas**. La empresa distribuidora comunicará a cada persona usuaria la hora aproximada, dentro de la franja horaria anteriormente citada, en la que le entregará la/s comida/s.

Las comidas se suministrarán en el domicilio de la persona usuaria o en su caso en un domicilio alternativo (contiguo o próximo) que el/la usuario/a haya indicado previamente, a la hora acordada, convenientemente uniformado y con la correspondiente documentación acreditativa que se exhibirá en lugar visible.



**En su caso, el Ayuntamiento podrá acordar expresamente en el Contrato con la empresa adjudicataria que la persona que reparte:**

- Recogerá los **alimentos** entregados en fechas anteriores, cuya fecha de caducidad haya vencido.
- Recogerá los **envases** utilizados de días anteriores para su adecuado reciclaje.

La empresa adjudicataria 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 al usuario y al Ayuntamiento**.

La empresa adjudicataria garantizará que las personas usuarias del programa conocen cómo deben proceder en la manipulación de los alimentos hasta su consumo y hará un seguimiento.

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

La empresa adjudicataria realizará, en caso de ser necesario, una sesión de demostración sobre la manipulación que han de realizar las personas usuarias del servicio junto con las personas profesionales responsables del programa, con el objetivo de instruirles y garantizar la correcta manipulación.

La empresa adjudicataria deberá facilitar, en todo momento, a la Concejalía de Bienestar Social del Ayuntamiento de Benidorm y a los servicios de inspección, el **acceso a sus instalaciones** para efectuar los pertinentes controles e inspecciones.

Igualmente el contratista deberá **asegurar la adecuada integración y coordinación de los diferentes servicios que se le prestan a una misma persona usuaria**. Asimismo, deberá informar a las personas usuarias de las características del servicio, así como de los mecanismos para comunicar cualquier consulta, incidencia o queja.

La empresa adjudicataria, con la información obtenida por sus repartidores, deberá informar al área de Bienestar Social del Ayuntamiento de Benidorm acerca de las incidencias relevantes a nivel socio sanitario de los usuarios.

En **caso de baja temporal** del servicio o extinción del mismo, comunicada por el usuario a la empresa, ésta deberá recabar tal circunstancia por escrito y hacer entrega al Ayuntamiento de Benidorm para su correspondiente resolución administrativa y/o formal.

No obstante lo anterior, **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 adjudicataria, siempre que haya **comunicado la incidencia, en tiempo y forma**, al correo





electrónico facilitado por Bienestar Social, tendrá derecho a percibir el importe de las comidas elaboradas y que no hayan podido ser entregadas (**máximo 2 comidas**).

Por su parte, la Concejalía de Bienestar Social del Ayuntamiento de Benidorm comunicará por escrito a la empresa adjudicataria/contratista, con una antelación de al menos 3 (tres) días hábiles, cualquier contingencia que impida el cumplimiento normal de la prestación del servicio, indicando igualmente el número de días que durará dicha contingencia. Dicha comunicación también se deberá realizar en caso de baja definitiva de la persona o personas usuarias en el servicio.

#### Artículo 18. El servicio **Major a Casa**

La gestión de este servicio, que podrá ser destinado a personas solas (opción individual) o bien a la unidad de convivencia integrada por dos personas usuarias del programa (opción doble), consistirá en el establecimiento de un servicio integrado por las siguientes prestaciones:

##### **1. Servicio de comida en el domicilio:**

Este servicio consistirá en la entrega de los almuerzos en el domicilio de la persona usuaria, que se llevará a cabo de lunes a sábado, de forma diaria o semanal (esto último sólo si se trata de alimentos pasteurizados o elaborados mediante procedimiento similares de conservación) y durante el período en que se encuentren de alta en el servicio y como máximo por el período de vigencia del contrato con la empresa adjudicataria del mismo.

El servicio del sábado comprenderá los almuerzos de sábado y domingo. El mismo sistema de entrega se seguirá el día anterior a días festivos de carácter nacional, autonómico y local, comprendiendo la entrega los servicios de almuerzos para dos días.

La distribución se realizará, de forma diaria o semanal, en cajas que incluirán en su interior primer plato, segundo plato y el correspondiente postre.

##### **2. Servicio de limpieza del hogar**

Este servicio comprenderá todas aquellas tareas destinadas a mantener en condiciones de orden e higiene el domicilio de la persona usuaria, incluyendo la limpieza de mantenimiento general de la vivienda.

La prestación del servicio para la opción individual se realizará dos días a la semana durante un tiempo estimado máximo de 1,5 horas al día por usuario.



La prestación del servicio para la opción doble se realizará dos días a la semana durante un tiempo estimado máximo de 2 horas al día.

Se incluyen en este servicio las limpiezas a fondo de las diferentes dependencias del domicilio, la limpieza del mobiliario en general y otras actuaciones relacionadas con la limpieza de los espacios o enseres.

La persona usuaria del servicio deberá disponer en su domicilio de los productos necesarios para llevar a cabo las tareas de limpieza. En cualquier caso será responsabilidad última de la empresa disponer de los productos necesarios para desarrollar el servicio, sin que, la falta de aquellos en el domicilio, pueda ser una excusa para no realizar las tareas previstas.

La franja horaria en la que el contratista deberá garantizar la prestación del servicio a los usuarios será **entre las 9:00 y 14:30 horas de lunes a sábado**.

El 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.

Igualmente el contratista deberá comunicar a la persona usuaria el día o días de la semana y la hora u horas aproximadas en la que se realizará el servicio de limpieza del domicilio y dispondrá de las medidas y medios necesarios para asegurar el cumplimiento de dicho compromiso.

No obstante lo anterior, en caso de ausencia temporal en el domicilio, la entrega del almuerzo se podrá efectuar en el domicilio alternativo fijado a tal efecto por la propia persona usuaria en la solicitud de admisión en el servicio, que en todo caso, será un domicilio próximo o contiguo al domicilio de la persona usuaria, que deberá hallarse en el mismo municipio. En el caso, de que no se pudiera efectuar la entrega en este segundo domicilio, el contratista no tendrá obligación de efectuar la entrega correspondiente a ese día, aunque sí tendrá derecho a su facturación y cobro.

El transporte de la comida para su distribución a los domicilios de las personas usuarias se realizará en vehículos adecuados para mantener la cadena de frío conforme a la normativa vigente al respecto.

El personal al servicio del contratista deberá presentarse en el domicilio de la persona usuaria con la correspondiente documentación acreditativa que se exhibirá en lugar visible.

El contratista en todo momento deberá facilitar a los servicios sociales municipales correspondientes el acceso a sus instalaciones para efectuar los pertinentes controles e inspecciones.

Igualmente el contratista deberá asegurar la adecuada integración y coordinación de los diferentes servicios que se le prestan a una misma persona usuaria. Asimismo, deberá informar a las personas usuarias de las características del servicio, así como de los mecanismos para comunicar cualquier consulta, incidencia o queja.



El Ayuntamiento comunicará por escrito a la empresa adjudicataria, con una **antelación de al menos 3 (tres) días hábiles**, cualquier contingencia que impida el cumplimiento normal de la prestación del servicio, indicando igualmente el número de días que durará dicha contingencia. Dicha comunicación también se deberá realizar en caso de baja definitiva de la persona o personas usuarias en el servicio.

No obstante lo anterior, en el supuesto de baja de la persona usuaria en el servicio por causas imprevisibles o de fuerza mayor (fallecimiento, hospitalización súbita o supuestos similares) el contratista tendrá derecho a percibir el importe de los servicios prestados y que no hayan podido ser realizados.

#### Artículo 19. Seguimiento de los programas “Menjar y Major a Casa”

Una vez iniciada el correspondiente Servicio, se llevará a cabo un seguimiento de cada caso por los técnicos responsables del programa.

La empresa adjudicataria 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.

En cualquier caso, la empresa adjudicataria deberá informar diariamente por correo electrónico a la Concejalía de Bienestar Social del Ayuntamiento de Benidorm 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, del servicio de limpieza y, en particular, si las hubiere, sobre las personas usuarias (ausencias y motivo de las mismas si lo conociera, y cualquier cuestión que consideren relevante).

Para hacer efectivo el seguimiento, la empresa elaborará un **informe de actividad** y de los **indicadores de calidad** del correspondiente Servicio con periodicidad mensual así como una **memoria final de cada año natural de actividad** que se entregará **hasta el 15 (quince) de enero del año siguiente**. La empresa adjudicataria también estará obligada a facilitar cualquier otra información solicitada relativa a los servicios prestados.

#### Artículo 20. 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 (dos) días hasta un máximo 45 (cuarenta y cinco) 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, que se registrará mediante el sistema informático de gestión del servicio, se realizará directamente por la persona usuaria o sus familiares.

La reactivación del servicio deberá solicitarse por la persona usuaria o sus familiares o su representante legal, con una antelación de **48 (cuarenta y ocho) horas antes del siguiente reparto en casos de urgencia o 7 (siete) días naturales en casos ordinarios**, a la empresa adjudicataria.

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 adjudicataria. En la facturación mensual se detallarán las personas usuarias que están en esta situación.

#### Artículo 21. 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, con una antelación mínima de 48 (cuarenta y ocho) horas**.

#### Artículo 22. 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 (cuarenta y ocho) horas**, a la concejalía de Bienestar Social y **a la empresa**, cualquier ausencia de su vivienda que impida que la adjudicataria pueda suministrar la comida durante un día concreto. La empresa registrará esta incidencia en el sistema informático de gestión

La 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** al Ayuntamiento ni a la entidad adjudicataria.

Ante una situación de ausencia domiciliaria sin aviso, la empresa adjudicataria pondrá en marcha el protocolo de actuación para intentar contactar con la persona 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 y notificarlo a la concejalía de Bienestar Social en su informe diario de incidencias

No obstante lo anterior, y ante una ausencia domiciliaria, **si se consigue contactar con el usuario en un margen no superior a 60 minutos respecto a su hora establecida, la entidad adjudicataria deberá volver al domicilio a entregar la comida sin un sobrecoste** 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 entidad adjudicataria 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 60 minutos, también **sin coste** para el usuario ni para el Ayuntamiento.

Una vez analizado el motivo que generó la ausencia domiciliaria, la empresa con la colaboración del usuario procederá a continuar el servicio o a modificarlo a estado de baja temporal, según el caso. Comunicándolo en todo momento al Ayuntamiento de Benidorm.

Las ausencias domiciliarias tendrán consideración de **incidencia** y **deberán ser comunicadas al Ayuntamiento de Benidorm** registrando la incidencia con la siguiente información:

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

### Artículo 23. 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 constaten 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 beneficiaria.
- 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 beneficiaria 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 Benidorm.
- 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 constatar un presunto falseamiento o la ocultación de los 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 de la persona trabajadora social.

Las bajas serán comunicadas por parte de la persona beneficiaria (o sus familiares o su representante legal) a la empresa adjudicataria, quien a su vez comunicará a la Concejalía de Bienestar Social del Ayuntamiento de Benidorm, para la realización de las resoluciones que sean oportunas.

#### Artículo 24. Cobro del Servicio.

El pago de los servicios prestados se realizará **mensualmente**, previa presentación por parte de la empresa adjudicataria de la factura con cargo al Ayuntamiento (parte del Ayuntamiento) por los menús efectivamente servidos durante el mes inmediatamente anterior así como las bajas fortuitas. A la factura adjuntará listado de número de usuarios con días de reparto de comidas, movimiento de altas y bajas del total de personas usuarias. El **importe total a facturar** se calculará aplicando el precio unitario a los menús efectivamente distribuidos y a las bajas fortuitas, de la parte proporcional del **Ayuntamiento**, es decir **el 66% del importe total**, ya que **el 34% restante lo deberá abonar el/la usuario/a del servicio** en los términos indicados en el párrafo siguiente.

El pago del importe a satisfacer y cobrar **a la persona usuaria** se realizará **a mes vencido por los servicios prestados** (comidas efectivamente servidas y, según el servicio, las horas de limpieza prestadas), para lo cual **los usuarios deberán facilitar la domiciliación bancaria a la empresa adjudicataria en el momento del alta en el servicio**.

Respeto a las **incidencias** que pudieran surgir en la determinación de la cuantía mensual, tanto en mayor como en menor importe a abonar, la entidad adjudicataria procederá a ajustar las diferencias de los importes abonados o pendientes de abonar en el mes inmediato siguiente, procediendo a su regularización o reintegro, tanto si las personas usuarias están en activo en ese momento, como si no lo están. El **importe total a abonar por la persona usuaria se calculará aplicando el porcentaje del 34% del precio unitario a los servicios efectivamente prestados**.

#### *Supuestos especiales:*

- I. Baja temporal o ausencia: La persona usuaria deberá comunicarla con, al menos, **2 (dos) días de antelación** al teléfono de contacto o al repartidor/a de la empresa. Si no se realiza esta comunicación en tiempo y forma, estos 2 (dos) días se facturará al usuario/a y al Ayuntamiento como efectivamente prestados. No se abonará el servicio durante el periodo de tiempo que dure la baja temporal.
- II. Baja Fortuita: Cuando no se haya podido comunicar en tiempo y forma establecida por **motivos de fuerza mayor** (fallecimiento, hospitalización,





enfermedad repentina que ocasiona que la persona usuaria salga durante un tiempo de su domicilio). En este caso, el importe íntegro del servicio de los 2 (dos) días de pre-aviso se abonará por el Ayuntamiento.

- III. Ausencia sin aviso: En el supuesto de que la persona usuaria no se encuentre en su domicilio o segundo domicilio indicado, durante la franja horaria fijada al mismo por la empresa adjudicataria para la entrega, el servicio se abonará como efectivamente realizado tanto por el Ayuntamiento como por la persona usuaria.
- IV. Si el servicio no fuera recibido por la persona usuaria, por causa imputable a la empresa, no podrá ser facturado dicho servicio.

## **CAPÍTULO VI. DE L SERVICIO DE COMIDAS A DOMICILIO.**

### **Artículo 25. Inicio del Servicio de Comidas a Domicilio.**

El **inicio efectivo** del **servicio** no podrá ser posterior a **10 (diez) días naturales desde la comunicación** por e-mail por parte del Ayuntamiento de Benidorm al contratista de la admisión de la persona usuaria en el servicio, excepción hecha de las personas usuarias ya dados de alta en el anterior programa de "Menjar o de Major a casa", a quienes se prestará el servicio sin interrupción desde la fecha de entrada en vigor del contrato con la empresa distribuidora.

Una vez iniciada la prestación, la empresa adjudicataria deberá comunicar tal circunstancia, así como la fecha en que efectivamente se inició, al Ayuntamiento.

La empresa adjudicataria queda obligada a mantener la prestación del servicio a las personas usuarias dados de alta por todo el período en que se encuentren en dicha situación.

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

### **Artículo 26. Requisitos del Servicio de Comidas a Domicilio.**

La alimentación de las personas usuarias debe cumplir los siguientes objetivos:

- Ser nutricionalmente completa, variada y equilibrada según el patrón de la dieta Mediterránea.
- Tener una presentación atractiva, independientemente de las adaptaciones dietoterapéuticas que precisen.





- Adaptarse a los gustos, preferencias y criterios socioculturales e ideológicos de las personas usuarias.
- Estar convenientemente elaborada, condimentada y servida.
- Adaptarse a la época del año y a la gastronomía local donde se destinan.
- Fomentar el consumo de frutas y hortalizas frescas y la compra de alimentos de proximidad y de producción ecológica.
- Limitar el consumo de alimentos ultraprocesados (bollería, galletas, bebidas azucaradas, precocinados, derivados cárnicos).
- Garantizar la salud y seguridad de las personas usuarias, mediante unas buenas prácticas de manipulación e higiene de los alimentos.
- Garantizar la satisfacción de las personas usuarias ofreciéndoles la posibilidad de opinar y de aportar sugerencias a través de encuestas de satisfacción.

### **Características de la dieta basal o normal:**

La comida de dieta basal tendrá un aporte calórico de 630-840 Kcal., aporte que supone el 35% del volumen energético diario total, que en el caso de las personas destinatarias oscila entre 1800 y 2400 Kcal.

Los principios inmediatos deben distribuirse de la siguiente manera:

Proteínas	15-18% del valor calórico
Grasas	30-35% del valor calórico*
Hidratos de carbono	50-55% del valor calórico

(\*) cuando el porcentaje de grasa sea superior al 30% debe ser a expensas de aumentar fundamentalmente la grasa monoinsaturada, seguida de la poliinsaturada. Las grasas saturadas representarán siempre, menos del 10% de las grasas totales.

Los menús incluirán primer plato, segundo plato- postre y pan y deberán ajustarse al siguiente esquema semanal:

### **Primeros platos:**

- ✓ 3 días de hidratos de carbono: arroz, legumbres, pasta o patatas
- ✓ 2 días de verduras y hortalizas preferiblemente frescas, de temporada y de proximidad, de acuerdo a lo establecido en el **Decreto 84/2018 de 15 de junio del Consell** de fomento de la alimentación saludable y sostenible en centros de la Generalitat.

### **Segundos platos:**

- ✓ 2 días de carne (preferiblemente carnes magras) con guarnición de verdura, patata o ensalada.
- ✓ 2 días de pescado (1 día azul, 1 día blanco) con guarnición de verdura, patata o ensalada.



- ✓ 1 día de huevo con guarnición de verdura, patata o ensalada.

Postres:

- ✓ Se priorizará la fruta fresca, de temporada y de proximidad, de acuerdo a lo establecido en el citado **Decreto 84/2018**.
- ✓ También podrán ofrecerse postres lácteos.

Además, **todas las comidas** irán acompañadas de pan, preferiblemente integral, y se elaborarán y condimentarán con aceite de oliva, preferiblemente virgen extra.

**Siendo las cantidades mínimas por ración:**

Alimentos	1 ración <i>equivale</i> al peso del alimento en crudo, fresco o descongelado, sin desperdicios.
Legumbres	50-70 g
Arroz	50-70 g
Pasta	50-70 g
Patatas	200 g como plato principal 75 g como guarnición
Pan	40-60 g
Carne Roja	100-125 g
Carne Blanca	125-150 g
Pescado	125-150 g
Leche	200 ml (1 vaso)
Yogur	250 g (2 unidades)
Requesón/queso fresco	60-80 g
Queso semicurado	20-40 g
Verduras y Hortalizas	150-250 g
Frutas	150-200 g
Aceite de Oliva/semillas	20 g (2 cucharadas soperas)

Las empresas que liciten deberán presentar un **Manual de dietas** que deberá incluir tanto la información relativa a los platos -mediante **fichas técnicas de elaboración** y **fichas dietéticas**-, como la descripción detallada **de cada una de las dietas** -mediante un código de dietas- especificando el nombre, las indicaciones, los objetivos y las características de las mismas.

La **ficha de elaboración de los platos** debe recoger la información relativa al modo de preparar, elaborar, distribuir y servir un plato y en ella se debe **especificar**:

1. Nombre del plato y foto del plato listo para su consumo
2. Número de raciones para las que está programada



3. Ingredientes o componentes del plato y naturaleza de las materias primas (frescas, congeladas, ecológicas, etc.)
4. Información sobre alérgenos de declaración obligatoria
5. Procesos que sufren los alimentos en las fases de preparación, elaboración, presentación y distribución.
6. Características organolépticas del plato
7. Otros datos de interés (valoración económica, temporada, etc.)

La **ficha dietética** presenta el análisis nutricional del plato y debe incluir los siguientes datos:

1. Calibración del plato.
2. Comparación del aporte calórico y de nutrientes con las ingestas diarias recomendadas.

Además, el **Decreto 84/2018, de 15 de junio, del Consell**, de fomento de una alimentación saludable y sostenible, establece como criterio de obligado cumplimiento que la empresa adjudicataria abastezca de:

1. Al menos un 40% de frutas y hortalizas frescas de temporada en la Comunidad Valenciana.
2. Productos ecológicos en un porcentaje de al menos un 3% del total de compras.
3. Alimentos que permitan elaborar menús adaptados a las necesidades de las personas con enfermedad celíaca.

Además, el manual deberá incluir un **código de dietas** que recogerá la descripción detallada de cada una de ellas. En este apartado se incluirán los siguientes puntos:

1. Nombre de la dieta.
2. Indicaciones: relación de patologías a las que se puede aplicar la dieta.
3. Objetivos: se especifican los resultados que se quieren conseguir al pautar la dieta.
4. Características: fórmula dietética, características físicas, características químicas, alimentos de la dieta (alimentos permitidos, alimentos a evitar y técnicas culinarias recomendadas).

**Tipología de Dietas.** Se deben incluir las siguientes dietas:

- **N:** Dieta basal o **normal**
- **S:** Dieta **saludable** (entre otras: hiposódica; hipocalórica; hipercalórica; para personas usuarias con colesterol-dislipemia; para celíacos; alergias y/o intolerancias; astringente; de protección gástrica; otra que sea indicada en la prescripción médica)
- **D:** Dieta **Diabética**
- **V:** Dieta **Vegetariana**
- **M:** Dieta de fácil **masticación**
- **CR:** Dieta por motivos **culturales** o **religiosos**



Todas ellas, con la posibilidad de adaptar la **textura**:

- **FM**: fácil masticación
- **FD**: fácil deglución

El menú incluye primer plato, segundo plato y postre.

El menú se adaptará a las necesidades nutritivas de cada persona, según indicación del médico.

**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

**Todas las dietas deberán realizarse bajo prescripción médica.**

Se podrán hacer variaciones de dietas según prescripción medica e informe médico que el usuario entregara directamente al repartidor de la empresa , para que adapten los menús, y quedará constancia en la gestión informática de la empresa. La empresa llevara un control y registro de todas estas variaciones.

Asimismo, la empresa adjudicataria elaborará y entregará a las personas usuarias unas recomendaciones respecto al resto de ingestas (desayunos, meriendas y cenas) con el fin de complementar la comida y alcanzar la frecuencia de consumo recomendada diaria y semanal de todos los grupos de alimentos.

#### Artículo 27. Calidad de los Productos

Todas las materias primas y los productos servidos por la empresa que resulte adjudicataria tendrán que estar sujetos a la normativa legal y en particular al **Código Alimentario Español**.

Los proveedores de las materias primas y los productos han de estar acreditados y sujetos a la normativa vigente, responsabilizándose la empresa adjudicataria de las posibles alteraciones de los productos en todo momento. El almacenamiento de las materias primas y su conservación se efectuará cumpliendo la normativa vigente.

La empresa licitadora deberá presentar una memoria en la que indique la descripción de cada materia prima, su proveedor, su calidad, tipo de envase, unidad de medida, marca o marcas, así como todos aquellos requisitos que establezca el ordenamiento jurídico vigente, en especial el Código Alimentario Español y la



normativa complementaria; además deberá garantizarse un adecuado nivel cualitativo tanto en la selección y conservación de los víveres y productos complementarios, como en su manipulación, características organolépticas y temperatura. En cualquier caso, los víveres serán de calidad extra o primera.

Los productos envasados deberán cumplir lo dispuesto en el **Real Decreto 1334/1999 de 31 de julio, por el que se aprueba la norma general de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios** para el control del contenido efectivo de los productos alimentarios envasados.

#### **Artículo 28. Garantía de la calidad Higiénico-Sanitaria**

Se exigen los sistemas de autocontrol basados en el APPCC (Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico), que solicita la Conselleria de Sanidad.

Asimismo, se exige la realización periódica de control por empresa especializada externa, que deberá asumir la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá entregar al Ayuntamiento de Benidorm, copia autenticada de cada uno de los informes de control realizados por dicha empresa.

La empresa que resulte adjudicataria tendrá la obligación de poner en conocimiento de manera inmediata, a los servicios sociales municipales de Benidorm, cualquier anomalía de carácter higiénico-sanitario que pudiera detectar en el domicilio del usuario.

Las empresas que liciten deberán elaborar una guía de prácticas correctas de higiene y manipulación de los alimentos que se destinará a la persona usuaria.

Los contenedores para el transporte y distribución de las comidas serán higienizados con métodos físico-mecánicos, provistos de un sistema que asegure su correcta limpieza y desinfección.

Las **temperaturas** de almacenamiento, conservación, transporte y distribución de las comidas serán las siguientes:

- ✓ Comidas congeladas:  $\leq 18^{\circ}\text{C}$
- ✓ Comidas refrigeradas con un período de duración inferior a 24 horas:  $\leq 8^{\circ}\text{C}$
- ✓ Comidas refrigeradas con un período de duración superior a 24 horas:  $\leq 4^{\circ}\text{C}$

EL Ayuntamiento podrá, mediante la emisión de la correspondiente instrucción, determinar cualquier otro aspecto de carácter higiénico-sanitario que se considere pertinente para la correcta y adecuada prestación del servicio.

### **CAPÍTULO VII. DEL SERVICIO DE LIMPIEZA DEL HOGAR**

#### **Artículo 29. Requisitos del servicio de Limpieza**

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de la persona usuaria el personal cualificado para desempeñar las tareas referentes al servicio de limpieza en el hogar.



Dicho personal se desplazará dos veces por semana al domicilio de la persona usuaria durante una hora, una hora y media o dos, los días y las horas previamente acordadas con esta, dentro del horario genérico **de 9:00 a 14:30 horas de lunes a sábado**.

El personal deberá presentarse en el domicilio de la persona usuaria con la correspondiente documentación acreditativa que se exhibirá en lugar visible.

Este servicio incluirá todas aquellas tareas tendentes a mantener en condiciones de orden e higiene el domicilio de la persona usuaria, incluyendo la limpieza de mantenimiento general de la vivienda y el cambio semanal de ropa de cama y de baño.

## **CAPÍTULO VIII. MEDIOS Y CONDICIONES LABORALES**

### **Artículo 30. Medios Materiales, Personales y de Transporte, y Condiciones Laborales.**

La empresa que resulte adjudicataria dispondrá de una organización técnica, económica y de personal adecuada para ejecutar con la debida calidad y eficacia la prestación objeto del contrato.

El contratista acepta para sí la condición de patrón absoluto, exonerando de toda responsabilidad laboral al Ayuntamiento.

La empresa adjudicataria se hará cargo de todo el personal que emplee en la ejecución del contrato, obligándose al pago de los salarios, seguros sociales, subsidios, mutualidad correspondiente (en cuanto a Accidentes de Trabajo y Enfermedad Profesional) y, en general, de todas las obligaciones que le impongan las disposiciones legales vigentes en materia laboral, sindical, de seguridad social y de seguridad e higiene en el trabajo.

El contratista quedará obligado a acreditar, siempre que sea requerido para ello, el cumplimiento de las obligaciones antedichas mediante la exhibición de la correspondiente documentación.

## **CAPÍTULO IX. RESPONSABILIDAD CIVIL**

### **Artículo 31. Responsabilidad de la empresa adjudicataria por los daños causados a terceros durante la ejecución del contrato. Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil.**



La empresa adjudicataria, en su calidad de contratista, será responsable del compromiso básico del contrato, que es el suministro y servicio de las prestaciones que se desarrollaran en el domicilio de las personas usuarias descritas anteriormente, en los plazos y condiciones fijadas en el respectivo pliego de condiciones técnicas del servicio correspondiente.

Además, aceptará y asumirá expresamente, toda responsabilidad frente a terceros, por los daños que pueda ocasionar a éstos, durante la ejecución del contrato por acción u omisión del mismo o de su personal. Las acciones extrajudiciales o judiciales de dichos terceros deben formularse contra él, a cuyo efecto, sobrevenido el daño, les advertirá inmediatamente de esta cláusula.

A estos efectos, el contratista, vendrá obligado a mantener vigente durante todo el plazo de ejecución del contrato, un seguro de responsabilidad civil de explotación y de producto con un capital mínimo asegurado que será indicado en el correspondiente pliego de condiciones y que, al momento de la entrada en vigor del presente Reglamento, se ha establecido en **300.000'€ (trescientos mil euros)**, comprometiéndose a efectuar las correspondientes ampliaciones del capital en caso de siniestro con el fin de mantener, en todo momento, la cantidad disponible mínima indicada anteriormente.

En caso de siniestro, el importe de las indemnizaciones será aplicado íntegramente a su finalidad o al pago de daños a terceros, sin que ello libere al contratista del compromiso básico de este contrato, ni de su responsabilidad si la indemnización resultara insuficiente.

La documentación acreditativa del cumplimiento de esta obligación y en especial las condiciones generales y particulares del contrato de seguro, serán inexcusablemente presentadas ante el Ayuntamiento de Benidorm como requisito previo al inicio de la ejecución del contrato, comprometiéndose el contratista al pago de las correspondientes primas a fin de mantenerlas vigentes durante todo el plazo de ejecución del contrato. A tal efecto aportará periódicamente los justificantes de estar al corriente en dichos pagos.

En caso de no aportarlos, el Ayuntamiento de Benidorm se reserva el derecho de proceder al pago de las primas detrayendo su importe de las cantidades que, con cargo al contrato, tenga pendiente de cobro el contratista.

## **CAPÍTULO X. TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS**

### **Artículo 32. Protección de datos y confidencialidad.**

La contratación implica el acceso del adjudicatario a datos de carácter personal de cuyo tratamiento es responsable el Ayuntamiento de Benidorm, Responsable del tratamiento. Por lo tanto, el primero tendrá la consideración de Encargado del tratamiento y en este supuesto, el acceso a esos datos no se considerará





comunicación de datos, en la medida en que se cumpla lo dispuesto en el artículo 28 RGPD.

La empresa adjudicataria, sin perjuicio que se comprometerá a suscribir con el Ayuntamiento de Benidorm un **Acuerdo de Encargo de Tratamiento** y Protección de Datos, deberá mantener en secreto todos los datos e informaciones facilitados por el Ayuntamiento y que sean concernientes a la prestación de los correspondientes Servicios aquí regulados.

En particular, será considerado como Información Confidencial todo el “know how” o “saber hacer” resultante de la ejecución de los servicios contratados, debiendo la empresa adjudicataria mantener dicha información en reserva y secreto y no revelarla de ninguna forma, en todo o en parte, a ninguna persona física o jurídica que no sea parte del contrato o convenio.

Asimismo, la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento de Benidorm deberán respetar en su integridad el Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante, “**RGPD**”) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, “**LOPDGDD**”), así como la normativa concordante y/o complementaria.

Por su parte, todo usuario/beneficiario, por el mero hecho de serlo, se someterá a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos.

## DISPOSICIONES FINALES

**Disposición Final Primera.-** En todo lo no previsto en este Reglamento, se atenderá a las condiciones que haya estipulado la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas de la Generalitat Valenciana para regular este servicio; y, subsidiariamente serán de aplicación la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana; la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y el Reglamento de Protección de Datos de la UE 2016/679, del Parlamento europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, de Protección de Datos; la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones; la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local; o normas que las sustituyan, y los respectivos Reglamentos que las desarrollen, así como la normativa sectorial propia del correspondiente ámbito.



**Disposición Final Segunda.-** El presente Reglamento, que ha sido publicado en el tablón de anuncios de la sede electrónica de este Ayuntamiento y en la web municipal, entrará en vigor transcurridos quince días hábiles desde el día siguiente a la publicación de su aprobación definitiva en el Boletín Oficial de la Provincia de Alicante, conforme establece el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local.-

**RELACIÓN DE ANEXOS AL REGLAMENTO MUNICIPAL DE LOS SERVICIOS  
“MENJAR Y MAJOR A CASA” DEL AYUNTAMIENTO DE BENIDORM**

- I. ANEXO I. SOLICITUD INDIVIDUAL DEL SERVICIO DE “MENJAR A CASA” AL AYUNTAMIENTO DE BENIDORM**
- II. ANEXO II. SOLICITUD INDIVIDUAL DEL SERVICIO DE “MAJOR A CASA” AL AYUNTAMIENTO DE BENIDORM**
- III. ANEXO III. INFORME SOCIAL**
- IV. ANEXO IV. BAREMO PARA ACREDITAR LA NECESIDAD DE AYUDA “MENJAR A CASA”**
- V. ANEXO V. DECLARACIÓN RESPONSABLE · “MENJAR A CASA”**
- VI. ANEXO VI. DECLARACIÓN RESPONSABLE · “MAJOR A CASA”**
- VII. ANEXO VII. DOMICILIACIÓN BANCARIA · AUTORIZACIÓN para el SERVICIO DE “MENJAR A CASA”**
- VIII. ANEXO VIII. DOMICILIACIÓN BANCARIA · AUTORIZACIÓN para el SERVICIO DE “MAJOR A CASA”**



ANEXO I

**SOLICITUD INDIVIDUAL DEL SERVICIO DE "MENJAR A CASA"**

**AL AYUNTAMIENTO DE BENIDORM**

**I. DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE**

APELLIDOS

NOMBRE

D.N.I.

ESTADO CIVIL

FECHA NACIMIENTO

DOMICILIO (calle, plaza, número, piso):

DOMICILIO ALTERNATIVO (En caso de ausencia en el momento de entrega, preferentemente mismo edificio o colindante o lo más próximo posible al domicilio habitual de entrega)

LOCALIDAD: PROVINCIA:

TELF. FIJO

TELF. MÓVIL

OTRO TELF. CONTACTO

**II. DATOS DEL CÓNYUGE APELLIDOS**

NOMBRE

D.N.I./N.I.E.

**III. CERTIFICADO MINUSVALÍA**

SI o NO Posee certificado de minusvalía igual o superior al 33 %

**IV. AUTORIZACIÓN**

Autorizo expresamente al Ayuntamiento de Benidorm para que, conforme lo dispuesto en Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y normativa concordante y/o complementaria, pueda **ceder los datos de carácter personal y relativos a la salud** a la empresa prestadora del servicio "**Menjar a Casa**", a los únicos efectos de verificar las condiciones necesarias para disfrutar del mencionado servicio.

**V. DOCUMENTACIÓN A APORTAR**

- Fotocopia del DNI de la persona solicitante.
- Certificado de la pensión de jubilación o por cualquier otro concepto, del solicitante y del cónyuge, en su caso.
- Informe técnico del solicitante, según modelo oficial.



- d. Informe médico del solicitante, según modelo oficial de prestaciones socio sanitarias
- e. Declaración responsable del solicitante, según modelo oficial.
- f. Certificado de minusvalía, en su caso.

## VI. REQUISITOS PARA LA ADMISIÓN

- a. Tener edad igual o superior a 65 años, con dependencia leve o moderada, que por su situación de soledad o dificultades físicas no puede realizar por sí misma estas tareas y desea seguir viviendo en su casa.
- b. Tener edad igual o superior a 60 años, en situación de dependencia, que convive con persona/s mayor/es de 65 años usuaria/s del programa.
- c. Tener edad superior a 18 años, con certificado de minusvalía, en situación de dependencia, que convive con persona/s mayor/es de 65 años usuaria/s del programa.
- d. Tener autonomía suficiente para la preparación e ingesta de los alimentos objeto del servicio y/o soporte familiar o ser beneficiario/a del servicio de ayuda a domicilio (SAD). En caso de no tener autonomía suficiente por tener un deterioro cognitivo severo (según el índice de Pfeiffer) y/o una dependencia grave o total (según el índice de Barthel), deberá aportar compromiso por escrito de familiares o de la entidad local en el que se responsabilicen de dichas tareas.
- e. Estar empadronado en Benidorm.
- f. Precisar del servicio, lo cual acreditará mediante el informe de salud y el informe técnico del Equipo Social de Base de la Concejalía de Bienestar Social del Ayuntamiento de Benidorm.
- g. Abonar el copago correspondiente establecido por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas de la Generalitat Valenciana.

El Ayuntamiento de Benidorm remitirá a la empresa que resulte adjudicataria/contratista y encargada del tratamiento de datos personales, la relación de las personas usuarias con indicación de los domicilios donde debe desarrollarse el servicio, el teléfono de contacto y, en su caso, las personas responsables de realizar el servicio, indicando la fecha a partir de la cual se iniciará el mismo.

INFORMACION BASICA SOBRE EL TRATAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES	
Responsable	Ayuntamiento de Benidorm
Finalidad	Gestionar y tramitar la solicitud individual del servicio "MENJAR A CASA" del municipio de Benidorm.
Derechos	Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y/o portabilidad, cuando proceda, a través del correo electrónico de nuestro delegado de Protección de Datos: <a href="mailto:dpd@benidorm.org">dpd@benidorm.org</a>
Información detallada:	Puede obtener más información al reverso del documento.

Benidorm, a \_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Firma y aclaración \_\_\_\_\_

**SR. ALCALDE-PRESIDENTE DEL AYTO. DE BENIDORM**



## INFORMACIÓN DETALLADA SOBRE EL TRATAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES

**Responsable:** se informa al interesado que sus datos personales van a ser objeto de tratamiento por parte del Ayuntamiento de Benidorm (Responsable del tratamiento), con CIF P-0303100B, y dirección en Plaza SSMM los Reyes de España, 03501, Benidorm, Alicante, e incorporados al sistema de tratamiento "Servicio de Ayuda domiciliaria".

**Delegado de Protección de datos:** el Ayuntamiento de Benidorm cuenta con el apoyo y nombramiento del Delegado de Protección de datos, cuyos datos de contacto son: [dpd@benidorm.org](mailto:dpd@benidorm.org).

**Finalidades:** se tratarán sus datos personales con la finalidad de:

- Gestiones necesarias para velar por el cuidado y llevar a cabo actuaciones realizadas principalmente en el domicilio y en el entorno social de la persona con la finalidad de atender las necesidades de la vida diaria y de prestar apoyo personal de carácter polivalente y preventivo, seguimiento y acompañamiento para las personas y, en su caso, unidad de convivencia, que presenten dificultades físicas, intelectuales, cognitivas, de salud mental o sociales, o se encuentren en situación de vulnerabilidad, como por ejemplo, entre otros:
  - Gestionar la solicitud del servicio asistencial de ayuda para la asistencia domiciliaria (PAAD).
  - **Solicitud de inclusión en el Programa "Menjar en casa" / "Major a casa".**
- Gestionar la coordinación con otros profesionales como: trabajadores sociales, psicólogos, educadores, integradores socio- laborales, agentes de igualdad, centros sociales, servicios de atención primaria básica y específica, de atención temprana, la unidad de prevención comunitaria en conductas adictivas, centros servicios de salud, policía, juzgados y asociaciones, que se hallen integrados o vinculados a la Concejalía de Bienestar Social y resulten necesarios en beneficio de la solicitud presentada por el interesado.

**Legitimación:** el tratamiento de estos datos está legitimado en el cumplimiento de un deber legal del responsable, derivado de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de Servicios Sociales inclusivos en la Comunidad Valenciana, así como en el cumplimiento de una misión realizada en interés público derivada de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

**Plazo de supresión:** los datos se mantendrán durante el tiempo que sea necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad y del tratamiento



de los datos. Será de aplicación lo dispuesto en la normativa de archivos y documentación.

**Destinatarios:** los datos podrán ser cedidos en los casos legalmente establecidos a:

- Todas aquellas administraciones que, en base a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, soliciten la información del interesado para su consulta, verificación o utilización.
- A aquellas entidades, públicas y/o privadas con las que el Ayuntamiento de Benidorm requiera compartir sus datos para la prestación de la solicitud.

**Transferencias internacionales:** no están previstas transferencias internacionales de los datos.

**Decisiones automatizadas:** no se realizan decisiones automatizadas.

**Ejercicio de derechos:** para ejercitar los derechos que procedan conforme a la normativa de protección de datos (acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación, portabilidad, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan) frente al tratamiento de sus datos personales, dirigiendo un escrito al Ayuntamiento a través de la sede electrónica o el registro general, o por correo electrónico a la siguiente dirección: [dpd@benidorm.org](mailto:dpd@benidorm.org), facilitando copia de su DNI o documento identificativo equivalente. Podrá dirigirse a la Agencia Española de Protección de Datos ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)) para presentar una reclamación cuando no considere debidamente atendida su solicitud.



ANEXO II

**SOLICITUD INDIVIDUAL DEL SERVICIO DE “MAJOR A CASA”  
AL AYUNTAMIENTO DE BENIDORM**

**I. DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE**

APELLIDOS

NOMBRE

D.N.I.

ESTADO CIVIL

FECHA NACIMIENTO

DOMICILIO (calle, plaza, número, piso):

DOMICILIO ALTERNATIVO (En caso de ausencia en el momento de entrega, preferentemente mismo edificio o colindante o lo más próximo posible al domicilio habitual de entrega)

LOCALIDAD: PROVINCIA:

TELF. FIJO

TELF. MÓVIL

OTRO TELF. CONTACTO

**II. DATOS DEL CÓNYUGE APELLIDOS**

NOMBRE

D.N.I./N.I.E.

**III. CERTIFICADO MINUSVALÍA**

SI o NO Posee certificado de minusvalía igual o superior al 33 %

**IV. AUTORIZACIÓN**

Autorizo expresamente al Ayuntamiento de Benidorm para que, conforme lo dispuesto en Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y normativa concordante y/o complementaria, pueda **ceder los datos de carácter personal y relativos a la salud** a la empresa prestadora del servicio “**Major a Casa**”, a los únicos efectos de verificar las condiciones necesarias para disfrutar del mencionado servicio.

**V. DOCUMENTACIÓN A APORTAR**

1. Fotocopia del DNI de la persona solicitante.
2. Certificado de la pensión de jubilación o por cualquier otro concepto, del solicitante y del cónyuge, en su caso.
3. Informe técnico del solicitante, según modelo oficial.
4. Informe médico del solicitante, según modelo oficial de prestaciones socio sanitarias
5. Declaración responsable del solicitante, según modelo oficial.
6. Certificado de minusvalía, en su caso.





## VI. REQUISITOS PARA LA ADMISIÓN

- Tener edad igual o superior a 65 años, con dependencia leve o moderada, que por su situación de soledad o dificultades físicas no puede realizar por sí misma estas tareas y desea seguir viviendo en su casa.
- Tener edad igual o superior a 60 años, en situación de dependencia, que convive con persona/s mayor/es de 65 años usuaria/s del programa.
- Tener edad superior a 18 años, con certificado de minusvalía, en situación de dependencia, que convive con persona/s mayor/es de 65 años usuaria/s del programa.
- Tener autonomía suficiente para la preparación e ingesta de los alimentos objeto del servicio y/o soporte familiar o ser beneficiario/a del servicio de ayuda a domicilio (SAD). En caso de no tener autonomía suficiente por tener un deterioro cognitivo severo (según el índice de Pfeiffer) y/o una dependencia grave o total (según el índice de Barthel), deberá aportar compromiso por escrito de familiares o de la entidad local en el que se responsabilicen de dichas tareas.
- Estar empadronado en Benidorm.
- Precisar del servicio, lo cual acreditará mediante el informe de salud y el informe técnico del Equipo Social de Base de la Concejalía de Bienestar Social del Ayuntamiento de Benidorm.
- Abonar el copago correspondiente establecido por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas de la Generalitat Valenciana.

El Ayuntamiento de Benidorm remitirá a la empresa que resulte adjudicataria/contratista y encargada del tratamiento de datos personales, la relación de las personas usuarias con indicación de los domicilios donde debe desarrollarse el servicio, el teléfono de contacto y, en su caso, las personas responsables de realizar el servicio, indicando la fecha a partir de la cual se iniciará el mismo.

INFORMACION BASICA SOBRE EL TRATAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES	
Responsable	Ayuntamiento de Benidorm
Finalidad	Gestionar y tramitar la solicitud individual del servicio "MAJOR A CASA" del municipio de Benidorm.
Derechos	Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y/o portabilidad, cuando proceda, a través del correo electrónico de nuestro delegado de Protección de Datos: <a href="mailto:dpd@benidorm.org">dpd@benidorm.org</a>
Información detallada:	Puede obtener más información al reverso del documento.

Benidorm, a \_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Firma y aclaración \_\_\_\_\_

**SR. ALCALDE-PRESIDENTE DEL AYTO. DE BENIDORM**



## INFORMACIÓN DETALLADA SOBRE EL TRATAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES

**Responsable:** se informa al interesado que sus datos personales van a ser objeto de tratamiento por parte del Ayuntamiento de Benidorm (Responsable del tratamiento), con CIF P-0303100B, y dirección en Plaza SSMM los Reyes de España, 03501, Benidorm, Alicante, e incorporados al sistema de tratamiento "Servicio de Ayuda domiciliaria".

**Delegado de Protección de datos:** el Ayuntamiento de Benidorm cuenta con el apoyo y nombramiento del Delegado de Protección de datos, cuyos datos de contacto son: [dpd@benidorm.org](mailto:dpd@benidorm.org).

**Finalidades:** se tratarán sus datos personales con la finalidad de:

- Gestiones necesarias para velar por el cuidado y llevar a cabo actuaciones realizadas principalmente en el domicilio y en el entorno social de la persona con la finalidad de atender las necesidades de la vida diaria y de prestar apoyo personal de carácter polivalente y preventivo, seguimiento y acompañamiento para las personas y, en su caso, unidad de convivencia, que presenten dificultades físicas, intelectuales, cognitivas, de salud mental o sociales, o se encuentren en situación de vulnerabilidad, como por ejemplo, entre otros:
  - Gestionar la solicitud del servicio asistencial de ayuda para la asistencia domiciliaria (PAAD).
  - **Solicitud de inclusión en el Programa "Menjar en casa" / "Major a casa".**
- Gestionar la coordinación con otros profesionales como: trabajadores sociales, psicólogos, educadores, integradores socio- laborales, agentes de igualdad, centros sociales, servicios de atención primaria básica y específica, de atención temprana, la unidad de prevención comunitaria en conductas adictivas, centros servicios de salud, policía, juzgados y asociaciones, que se hallen integrados o vinculados a la Concejalía de Bienestar Social y resulten necesarios en beneficio de la solicitud presentada por el interesado.

**Legitimación:** el tratamiento de estos datos está legitimado en el cumplimiento de un deber legal del responsable, derivado de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de Servicios Sociales inclusivos en la Comunidad Valenciana, así como en el cumplimiento de una misión realizada en interés público derivada de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

**Plazo de supresión:** los datos se mantendrán durante el tiempo que sea necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad y del tratamiento



de los datos. Será de aplicación lo dispuesto en la normativa de archivos y documentación.

**Destinatarios:** los datos podrán ser cedidos en los casos legalmente establecidos a:

- Todas aquellas administraciones que, en base a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, soliciten la información del interesado para su consulta, verificación o utilización.
- A aquellas entidades, públicas y/o privadas con las que el Ayuntamiento de Benidorm requiera compartir sus datos para la prestación de la solicitud.

**Transferencias internacionales:** no están previstas transferencias internacionales de los datos.

**Decisiones automatizadas:** no se realizan decisiones automatizadas.

**Ejercicio de derechos:** para ejercitar los derechos que procedan conforme a la normativa de protección de datos (acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación, portabilidad, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan) frente al tratamiento de sus datos personales, dirigiendo un escrito al Ayuntamiento a través de la sede electrónica o el registro general, o por correo electrónico a la siguiente dirección: [dpd@benidorm.org](mailto:dpd@benidorm.org), facilitando copia de su DNI o documento identificativo equivalente. Podrá dirigirse a la Agencia Española de Protección de Datos ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)) para presentar una reclamación cuando no considere debidamente atendida su solicitud.



## ANEXO III. BAREMO PARA ACREDITAR LA NECESIDAD DE AYUDA

## “MENJAR A CASA” / “MAJOR A CASA”

BAREMOS “MENJAR / MAJOR A CASA”	
INFORME DE SALUD	Puntos
<b>A) INDICE DE PFEIFFER</b>	
De 0-2 errores. Deterioro cognitivo normal	0
De 3-4 errores. Deterioro cognitivo leve	2
De 5-7 errores. Deterioro cognitivo moderado	4
De 8-10 errores. Deterioro cognitivo severo	6
<b>B ) INDICE DE BARTHEL</b>	
<20. Dependencia total	8
De 20-35. Dependencia Grave	6
De 40-55. Dependencia Moderada	4
>60. Dependencia Leve	2
De 100. Independiente	0
<b>INFORME TÉCNICO</b>	
<b>UNIDAD DE CONVIVENCIA</b>	
Más de una persona, ninguna con dependencia	0
Más de una persona, alguna con dependencia	2
Persona sola	4
Persona sola con problemas de movilidad y/o cognitivos	6
<b>CAPACIDAD ECONÓMICA DE TODOS LOS MIEMBROS DE LA UNIDAD FAMILIAR DE CONVIVENCIA DEL SOLICITANTE / BENEFICIARIO/A/S</b>	
<b>1 miembro</b>	
Hasta 1 vez IPREM anual	15



De 1 vez a 1'5 veces IPREM anual	<b>12</b>
De 1'5 veces a 2 veces IPREM ANUAL	<b>9</b>
De 2 veces a 2'5 veces IPREM anual	<b>6</b>
Más de 2.5 veces el IPREM	<b>0</b>
<b>2 miembros</b>	
Hasta 1'5 veces IPREM anual	<b>15</b>
De 1'5 a 2 veces IPREM anual	<b>12</b>
De 2 a 2'5 veces IPREM anual	<b>9</b>
De 2'5 a 3 veces IPREM anual	<b>6</b>
Más de 3 veces IPREM anual	<b>0</b>
<b>3 miembros o más (en su caso)</b>	
Hasta 2'5 veces IPREM anual	<b>6</b>
Más de 2'5 veces IPREM anual	<b>0</b>
<b>EDAD</b>	
Menores de 65 años	<b>0</b>
De 65 a 70 años	<b>1</b>
De 71 a 80 años	<b>2</b>
De 81 a 85 años	<b>4</b>
Más de 85 años	<b>6</b>
<b>CERTIFICADO MINUSVALÍA</b>	
Igual o superior al 33% e inferior al 45%	<b>1</b>
Igual o superior al 45% e inferior al 65%	<b>2</b>



Igual o superior al 66% e inferior al 75%	4
Igual o superior al 76%	6
<b>OTRAS CIRCUNSTANCIAS:</b>	
<b>BARRERAS ARQUITECTÓNICAS EN VIVIENDA</b>	
Vivienda con barreras arquitectónicas dentro o fuera de ella	1
Vivienda sin barreras arquitectónicas	0
<b>CONDICIONES DE SALUBRIDAD DE LA VIVIENDA</b>	
Vivienda con deficientes condiciones de salubridad y conservación	1
Vivienda en buenas condiciones de salubridad y conservación	0
<b>FAMILIA</b>	
Tiene un hijo/s y/o padre/madre con 45% de discapacidad que conviven con el/la beneficiario/a	6
No tiene hijos o no conviven con el/la beneficiario/a	3
Tiene un hijo/a o hijos que conviven con el/la beneficiario/a	0
<b>RED DE APOYO</b>	
Se detecta necesidad de cuidados personales y/o en el hogar que no puede cubrir su red de apoyo.	1
Recibe apoyo suficiente y adecuado	0
<b>RELACIONES SOCIALES</b>	
No sale de su domicilio y carece de red social. Aislamiento social	3
No sale de su domicilio pero mantiene relación con familiares y amigos	2



Sale del domicilio pero no mantiene relaciones sociales	<b>1</b>
Sale de casa y mantiene relaciones con familiares y amigos	<b>0</b>
Otras circunstancias detectadas y valoradas a estos efectos por el/la técnico del Servicio de Promoción de la Autonomía Personal de referencia	<b>3</b>
<b>PUNTUACIÓN TOTAL DE LA VALORACIÓN TÉCNICA</b>	
<b>OBSERVACIONES:</b> <hr/>	
<b>FECHA Y FIRMA (PROFESIONAL TÉCNICO RESPONSABLE)</b>	





ANEXO IV  
INFORME TÉCNICO

**I. DATOS DEL SOLICITANTE**

APELLIDOS

NOMBRE

D.N.I./N.I.E.

II. CARACTERÍSTICAS PERSONALES	SI	NO
a) PUEDE UTILIZAR POR SI MISMO EL SERVICIO		
b) VIVE SOLO		
c) TIENE VÍNCULOS FAMILIARES		
d) RELACIONES VECINALES: LE PRESTAN APOYO		
e) PROCEDE LA NECESIDAD DE AYUDA DE OTRA PERSONA		
f) DISPONE EN SU DOMICILIO DE FRIGORÍFICO/CONGELADOR		
g) DISPONE EN SU DOMICILIO DE MICROONDAS/HORNO		

**III. PRESTACIONES QUE RECIBE**

AYUDA A DOMICILIO ☐ Sí ☐ No

TELEASISTENCIA ☐ Sí ☐ No

OTROS (ESPECIFICAR):..... ☐ Sí ☐ No

**IV. DATOS PARA VALORACIÓN DE LA SOLICITUD: UNIDAD DE CONVIVENCIA**

Más de una persona, ninguna con dependencia

Más de una persona, alguna con dependencia

Persona sola

Persona sola con problemas de movilidad y/o cognitivos

**V. CAPACIDAD ECONÓMICA DE TODOS LOS MIEMBROS DE LA UNIDAD FAMILIAR DE CONVIVENCIA DEL SOLICITANTE / BENEFICIARIO/A/S**

**1 miembro**

Hasta 1 vez IPREM anual

De 1 vez a 1'5 veces IPREM anual

De 1'5 veces a 2 veces IPREM ANUAL



De 2 veces a 2'5 veces IPREM anual

Más de 2.5 veces el IPREM

**2 miembros**

Hasta 1'5 veces IPREM anual

De 1'5 a 2 veces IPREM anual

De 2 a 2'5 veces IPREM anual

De 2'5 a 3 veces IPREM anual

Más de 3 veces IPREM anual

**3 miembros o más (en su caso)**

Hasta 2'5 veces IPREM anual

Más de 2'5 veces IPREM anual

**VI. EDAD**

Menores de 65 años

De 65 a 70 años

De 71 a 80 años

De 81 a 85 años

Más de 85 años

**VII. CERTIFICADO MINUSVALÍA** (Rellenar en caso de estar en posesión de Certificado de minusvalía)

Igual o superior al 33% e inferior al 45%

Igual o superior al 45% e inferior al 65%

Igual o superior al 66% e inferior al 75%

Igual o superior al 76%

**VIII. OTRAS CIRCUNSTANCIAS** Se señalarán aquellas situaciones específicas que se estime oportuno y que no han sido contempladas en los parámetros establecidos.

**OBSERVACIONES:**

---

**FECHA Y FIRMA (PROFESIONAL TÉCNICO RESPONSABLE)**



ANEXO V

**DECLARACIÓN RESPONSABLE · “MENJAR A CASA”**

D. \_\_\_\_\_, con DNI/NIF \_\_\_\_\_, domiciliado en \_\_\_\_\_ (calle/plaza/avenida), n° \_\_\_\_\_, piso \_\_\_\_\_, puerta \_\_\_\_\_ del municipio de \_\_\_\_\_, provincia de \_\_\_\_\_.

**DECLARO BAJO MI RESPONSABILIDAD:**

- 1º Que he solicitado el servicio de “**Menjar a Casa**” y el Ayuntamiento de Benidorm ha resuelto favorablemente la concesión del mismo.
- 2º Que conforme a las condiciones establecidas me comprometo a abonar a la empresa adjudicataria del servicio, el importe establecido como aportación del usuario/beneficiario del servicio, fijada en \_\_\_\_\_ euros/servicio por el suministro de la comida de lunes a viernes, excepto los días festivos de carácter nacional y autonómico así como a realizar las pautas indicadas por la empresa prestadora del servicio sobre la buena conservación de los alimentos
- 3º Que asimismo me comprometo a comunicar al Ayuntamiento de Benidorm con una antelación de 10 días, la suspensión temporal o definitiva en el servicio de “Menjar a casa” por causas motivadas.
- 4º Que exonero expresamente a la Concejalía de Bienestar Social y al Ayuntamiento de Benidorm de las obligaciones que me corresponden como usuario del servicio de “Menjar a Casa”.
- 5º Que me adhiero al servicio de “Menjar a Casa” y asumo expresamente la obligación con la empresa adjudicataria del contrato, de pagar las tarifas previstas para ser usuario del servicio, así como, el resto de condiciones que me incumban y dimanen de la prestación del mismo.

Firma del solicitante

Benidorm, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022.



ANEXO VI

**DECLARACIÓN RESPONSABLE · “MAJOR A CASA”**

D. \_\_\_\_\_ , con DNI/NIF \_\_\_\_\_ , domiciliado en \_\_\_\_\_ (calle/plaza/avenida) , nº \_\_\_\_\_ , piso \_\_\_\_\_ , puerta \_\_\_\_\_ del municipio de \_\_\_\_\_ , provincia de \_\_\_\_\_ .

**DECLARO BAJO MI RESPONSABILIDAD:**

- 1º Que he solicitado el servicio de “**Major a Casa**” y el Ayuntamiento de Benidorm ha resuelto favorablemente la concesión del mismo.
- 2º Que conforme a las condiciones establecidas me comprometo a abonar a la empresa adjudicataria del servicio, el importe establecido como aportación del usuario/beneficiario del servicio, fijada en \_\_\_\_\_ euros/servicio por el suministro de la comida de lunes a viernes, excepto los días festivos de carácter nacional y autonómico así como a realizar las pautas indicadas por la empresa prestadora del servicio sobre la buena conservación de los alimentos
- 3º Que asimismo me comprometo a comunicar al Ayuntamiento de Benidorm con una antelación de 10 días, la suspensión temporal o definitiva en el servicio de “Major a Casa” por causas motivadas.
- 4º Que exonero expresamente a la Concejalía de Bienestar Social y al Ayuntamiento de Benidorm de las obligaciones que me corresponden como usuario del servicio de “Major a Casa”.
- 5º Que me adhiero al servicio de “Major a Casa” y asumo expresamente la obligación con la empresa adjudicataria del contrato, de pagar las tarifas previstas para ser usuario del servicio, así como, el resto de condiciones que me incumban y dimanen de la prestación del mismo.

Firma del solicitante

Benidorm, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022.

ANEXO VII  
**DOMICILIACIÓN BANCARIA · AUTORIZACIÓN  
SERVICIO DE MENJAR A CASA**

NOMBRE Y APELLIDOS:

DNI:

DOMICILIO:

TELÉFONO:

CORREO ELECTRÓNICO:

**AUTORIZO SE ABONE MENSUALMENTE A LA EMPRESA \_\_\_\_\_ EL SERVICIO DE MENJAR A CASA, CON CARGO A LA CUENTA/LIBRETA CUYOS DATOS CONSTAN A CONTINUACION:**

BANCO O

CAJA:

DOMICILIO: \_\_\_\_\_

POBLACIÓN: CP PROVINCIA

## CUENTA BANCARIA

[illegible]

CÓDIGO BIC

PAÍS DE LA CUENTA	
-------------------	--

El solicitante declara que son ciertos los datos bancarios antedichos que identifican la cuenta corriente de la que es: \_\_\_\_\_ El régimen legal de esta declaración responsable es el que se establece en el artículo 69 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

INFORMACION BASICA SOBRE EL TRATAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES	
<b>Responsable</b>	Ayuntamiento de Benidorm



<b>Finalidad</b>	Gestionar y tramitar la solicitud individual del servicio " <b>MENJAR A CASA</b> " del municipio de Benidorm.
<b>Derechos</b>	Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y/o portabilidad, cuando proceda, a través del correo electrónico de nuestro delegado de Protección de Datos: <a href="mailto:dpd@benidorm.org">dpd@benidorm.org</a>
<b>Información detallada:</b>	Más información en el reverso de su solicitud individual del servicio "Menjar a Casa".

Fecha:  
Firma y NIF  
Caja

Sello y firma del Banco o

ANEXO VIII  
DOMICILIACIÓN BANCARIA · AUTORIZACIÓN  
SERVICIO DE MAJOR A CASA

NOMBRE Y APELLIDOS:

DNI:

DOMICILIO:

TELÉFONO:

CORREO ELECTRÓNICO:

**AUTORIZO SE ABONE MENSUALMENTE A LA EMPRESA\_\_\_\_\_ EL SERVICIO DE MAJOR A CASA, CON CARGO A LA CUENTA/LIBRETA CUYOS DATOS CONSTAN A CONTINUACION:**

BANCO O

CAJA:

DOMICILIO: \_\_\_\_\_

POBLACIÓN: CP PROVINCIA

## CUENTA BANCARIA

[illegible][illegible]

PAÍS DE LA CUENTA	
-------------------	--

El solicitante declara que son ciertos los datos bancarios antedichos que identifican la cuenta corriente de la que es: \_\_\_\_\_ El régimen legal de esta declaración responsable es el que se establece en el artículo 69 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

INFORMACION BASICA SOBRE EL TRATAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES	
<b>Responsable</b>	Ayuntamiento de Benidorm





<b>Finalidad</b>	Gestionar y tramitar la solicitud individual del servicio <b>"MAJOR A CASA"</b> del municipio de Benidorm.
<b>Derechos</b>	Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y/o portabilidad, cuando proceda, a través del correo electrónico de nuestro delegado de Protección de Datos: <a href="mailto:dpd@benidorm.org">dpd@benidorm.org</a>
<b>Información detallada:</b>	Más información en el reverso de su solicitud individual del servicio "Major a Casa".

Fecha:

Firma y NIF

Caja

Sello y firma del Banco o

Contra el presente acuerdo definitivo podrán los interesados interponer recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana, en el plazo de dos meses contados a partir de la publicación en el Boletín Oficial de la Provincia, según lo dispuesto en los artículos 10, 45 y 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso- Administrativa.

Lo que se hace público para general conocimiento, en Benidorm a la fecha de la firma electrónica. La Concejal-Delegada de Bienestar Social del Ayuntamiento de Benidorm, D<sup>a</sup> Ángela Llorca Seguí.