

REGLAMENTO DEL SERVICIO MUNICIPAL DE COMIDAS A DOMICILIO.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Los artículos 49 y 50 de la Constitución Española establecen los deberes de los poderes públicos de realizar una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a los que prestarán la atención especializada que requieran, así como de promover el bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atenderá sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio.

De conformidad con lo anterior se han dictado, entre otras, la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, y la Ley 14/2010, de 16 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha, norma ésta última que en su artículo 59 atribuye a los Ayuntamientos, entre otras, competencia en materia de servicios sociales para gestionar las prestaciones del catálogo correspondientes al nivel de atención primaria de acuerdo a los estándares de calidad contenidos en el mismo, así como, en su caso, gestionar los programas de ayuda a domicilio y teleasistencia dirigidos a personas en situación de dependencia.

Dentro de los Servicios a prestar en relación con la prestación de ayuda adomicilio se encuentra el "Servicio de comidas a domicilio", cuyos objetivos de son facilitar que la persona prestataria permanezca más tiempo en su entorno familiar, mejorar la calidad de vida de los mayores, contribuir a proporcionar una alimentación adecuada y a la prevención de posibles trastornos de salud derivados de la alimentación inadecuada.

Teniendo también en cuenta cuestiones de seguridad, dado que la mayor parte de destinatari@s suelen tener una edad avanzada, y el manejo de las cocinas entrañan siempre un peligro para personas con limitaciones físicas, psíquicas y o sensoriales.

Es imprescindible, como consecuencia de los cambios experimentados en el modo de vida de las familias actuales, que las personas mayores tengan a su alcance los recursos suficientes para mantener y mejorar, si cabe, su calidad de vida, el mayor grado de autonomía posible y durante el máximo tiempo en su entorno de origen, entre sus recuerdos, entre los detalles más significativos de sus vidas que les hace sentirse vivos y sobre todo ayudando a hacer realidad el deseo de las personas destinatarias, todas ellas portadores de una singularidad, haber contribuido de manera excepcional al bienestar y libertad en sentido amplio que hoy disfrutamos, evitarles el desarraigo familiar y cuantos trastornos a nivel emocional, sentimental y familiar supone para este grupo de personas que conforman nuestra sociedad de personas mayores.

Es conocida la dificultad que determinados colectivos encuentran para obtener una nutrición adecuada a sus necesidades específicas. Las razones económicas no tienen que ser un obstáculo para que estos ciudadanos sigan una dieta nutricional adecuada.

Este servicio debería ser ofrecido, sin excepción, a todos los vecinos que tengan necesidad de ello demanden y reúnan los requisitos establecidos en la normativa

vigente para su acceso al mismo, por lo que resulta recomendable el establecimiento de una contraprestación económica adecuada y proporcionada por el servicio prestado con un doble objetivo:

- a) Que los usuarios del servicio contribuyan a su sostenimiento en base a un precio económico.
- b) Que los recursos municipales, merced a la aportación de los vecinos, sean suficientes para, como se ha indicado, atender las necesidades que se detecten en la mayor medida posible.

En la regulación de la contraprestación económica a satisfacer de cara al acceso a este servicio se tiene que observar, como principio básico, que el citado precio en ningún caso pueda ser una barrera que impida a todos los vecin@s que lo requieran, el acceso al servicio.

CAPITULO I. EL SERVICIO PÚBLICO DE COMIDAS A DOMICILIO.

Artículo 1.

El servicio público de Comidas a Domicilio del Excmo. Ayuntamiento de San Clemente se configura como un servicio público de naturaleza y titularidad municipales, dependiente del Excmo. Ayuntamiento de San Clemente, tratándose de una actividad que queda asumida como propia de dicha Administración.

Artículo 2.

El servicio público de Comidas a Domicilio del Excmo. Ayuntamiento de San Clemente podrá prestarse a través de cualquiera de las modalidades contempladas en el artículo 85 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, y demás normativa reguladora de la prestación y gestión de los servicios públicos municipales.

Artículo 3.

3.1. El servicio público de Comidas a Domicilio del Excmo. Ayuntamiento de San Clemente se prestará bajo la dirección, supervisión y control de los correspondientes órganos de gobierno municipales, quienes ostentarán los poderes de policía necesarios para asegurar la buena marcha de los mismos.

3.2. Sin perjuicio de la dirección, supervisión y control de los correspondientes órganos de gobierno municipales, serán los Servicios Sociales del Excmo. Ayuntamiento de San Clemente los responsables de su gestión ordinaria, los cuales ostentarán las facultades suficientes a tal efecto y desarrollarán las funciones que se le otorguen al efecto.

Artículo 4.

El objeto del presente Reglamento es la regulación del servicio público de Comidas a Domicilio del Excmo. Ayuntamiento de San Clemente, el cual comprende como ámbitos personal y territoriales la prestación del servicio de entrega a domicilio de comidas a los/las usuarios/as que cumplan las condiciones previstas en el presente Reglamento y en la

restante normativa de aplicación en el término municipal de San Clemente.

CAPITULO II. DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO COMIDAS A DOMICILIO.

Artículo 5.

Podrán tener la consideración de usuarios del “Servicio Público de Comidas a Domicilio” del Excmo. Ayuntamiento de San Clemente los interesados que se indicant a continuación, los cuales deberán residir en el Municipio de San Clemente (Cuenca), haber solicitado el acceso al servicio y contar con la previa autorización municipal para la admision en el servicio previo informe favorable de los Servicios Sociales del Excmo. Ayuntamiento:

- a) Jubilados o pensionistas.
- b) Personas discapacitadas y dependientes.
- c) Otros casos que contemplen los servicios sociales municipales.

Artículo 6.

Se producirá pérdida de la condición de usuario del servicio de comida a domicilio cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes:

- a) Por la renuncia voluntaria de la persona interesada.
- b) Por el incumplimiento grave y reiterado de los horarios, normas de organización y funcionamiento del servicio.
- c) Por el ingreso en un centro residencial.
- d) Por la desaparición o modificación de las circunstancias que motivaron el ingreso en el servicio de comidas a domicilio.
- e) Por fallecimiento
- f) Por impago de la cuota del servicio.

Artículo 7.

7.1. La incorporación al servicio público de Comidas a Domicilio vendrá determinada por la existencia de plazas vacantes en el momento en que se produzca la resolución. En caso contrario la adjudicación efectiva de plaza se realizará a través de lista de espera.

7.2. La prioridad en la incorporación al servicio vendrá dada por la concurrencia de alguna de las siguientes circunstancias:

1. Presentar una situación de emergencia social acreditada por informes de los servicios sociales, en los que se considere el servicio de comidas a domicilio necesario o el más adecuado.
2. Vivir solo y tener mermadas las capacidades físicas o psíquicas que le permitan elaborar la comida, seguir una adecuada alimentación, y control de los parámetros vitales.

3. Vivir con su cónyuge y que los dos tengan mermadas las capacidades físicas o psíquicas que le permitan elaborar la comida, seguir una adecuada alimentación y control de los parámetros vitales.
4. Vivir solo y no contar con familiares obligados a atenderle.
5. Vivir con el cónyuge y no contar con familiares obligados a atenderle.
6. Vivir solo y no contar con familiares obligados a atenderle que residan en el municipio.
7. Vivir con el cónyuge y no tener familiares obligados a atenderle que residan en el municipio.
8. Vivir solo y tener familiares en el municipio pero que por motivos laborales o familiares no le puedan prestar la adecuada atención.
9. Vivir con el cónyuge y no tener familiares que residan en el municipio.
10. Vivir con el cónyuge y tener familiares en el municipio pero que por motivos laborales o familiares no le puedan prestar la adecuada atención.
11. Vivir con familiares directos que por motivos laborales o familiares no le puedan prestar la adecuada atención.

7.3. La incorporación a la lista de reserva se efectuará siguiendo la prioridad del apartado segundo del presente artículo.

Artículo 8.

8.1. Las personas interesadas en acceder al servicio público de Comidas a Domicilio deberán solicitarlo mediante instancia dirigida al Sra. Alcaldesa-Presidenta de la Corporación que presentarán en el Registro del Ayuntamiento del Ayuntamiento de San Clemente, o mediante cualquiera de las formas previstas en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

8.2. La presentación también se podrá efectuar de forma electrónica, en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de San Clemente / Servicios disponibles para ciudadanos y empresa / más / registro de solicitudes/, accesible en la dirección web <https://www.sanclemente.es>. Para ello el solicitante debe disponer de certificado digital de usuario emitido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre o por la Dirección General de la Policía (DNI-electrónico).

Artículo 9.

9.1. Los usuarios del servicio de comida a domicilio podrán exigir:

- Que el personal que preste el servicio vaya debidamente identificado, con tarjeta o documento acreditativo de su condición, a fin de evitar problemas de seguridad.

- Que el servicio se preste con la debida continuidad y cumpliendo las medidas de seguridad e higiene establecidas en la legislación vigente.
- Que la información relacionada con sus datos se trate de forma confidencial, y manteniendo siempre el secreto profesional.
- Que el trato recibido sea respetuoso y correcto.
- Que sus quejas, ante cualquier incidente que pueda surgir en el desarrollo del servicio, sean atendidas por el Excmo. Ayuntamiento de San Clemente.
- Los demás derechos derivados de la normativa vigente en materia de servicio públicos

9.2. Los usuarios del servicio de comidas a domicilio tendrán los siguientes deberes:

1. Notificar las ausencias y, en general, los cambios que se produzcan en su situación personal y que puedan repercutir en la prestación del servicio.
2. Informar con antelación a su Centro Social de cualquier cambio o circunstancia que afecte a la prestación del servicio concedido.
3. Eludir todo conflicto con el personal adscrito a la prestación del servicio, informando al Excmo. Ayuntamiento sobre cualquier incidente directamente o a través de los Servicios Sociales.
4. Tratar con respeto y corrección al personal que le preste el servicio.
5. Aceptar las modificaciones del servicio con posterioridad a su adjudicación y mientras dure el mismo.
6. Aportar cualquier tipo de documentación o informe que le sea requerido por los Técnicos Municipales de Servicios Sociales mientras sea beneficiario del servicio de comidas a domicilio a fin de estudiar su situación.
7. Cumplir lo establecido en el presente Reglamento y en la restante normativa vigente una vez se inicie la prestación del servicio.
8. Satisfacer rigurosamente los derechos económicos derivados de la prestación del servicio con arreglo a la normativa de aplicación.

CAPITULO III. DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO COMIDAS A DOMICILIO.

Artículo 10.

10.1. El Ayuntamiento de San Clemente será el encargado de prestar el servicio de comida a domicilio, pudiéndolo prestar a través de un servicio externo de catering a domicilio mediante el recurso a las fórmulas establecidas en la normativa sobre gestión de servicios públicos municipales y contractual de aplicación.

10.2. En el supuesto de prestación del servicio a través de empresas externas, los técnicos de los Servicios Sociales remitirán a la empresa encargada del servicio la relación de usuarios con indicación de los domicilios donde deben efectuar la entrega, el teléfono de contacto y, en su caso, los técnicos responsables del seguimiento del servicio de comidas a domicilio.

10.3. A los usuarios se les entregarán diariamente en su domicilio la comida de mediodía, de lunes a sábado (excluidos días festivos de carácter nacional, autonómico y local), durante el periodo en que se encuentren de alta en el servicio y mientras persista el establecimiento de este servicio municipal.

No obstante lo anterior, en caso de ausencia temporal en el domicilio, la entrega se podrá efectuar en otro domicilio fijado a tal efecto por el propio usuario en la solicitud de admisión en el servicio, que en todo caso será un domicilio en el término municipal de San Clemente. En caso de que no se pudiera efectuar la entrega en éste segundo domicilio, no se tendrá obligación de efectuar la entrega correspondiente a ese día, aunque sí se tendrá derecho a su cobro, que será abonado íntegramente por el usuario.

10.4. La distribución de la comida se realizará diariamente y la comida incluirá necesariamente un primer plato, un segundo plato y el correspondiente postre de acuerdo con los menús visados para dicho fin para los usuarios.

10.5. El horario de entrega de las comidas en los domicilios de los usuarios será de 13:00 a 14:00 horas. Se comunicará a cada usuario la hora aproximada, dentro de la franja horaria anteriormente citada, en la que le entregará la comida en el domicilio, disponiéndose de las medidas y medios necesarios para asegura el cumplimiento de dicho compromiso.

Artículo 11.

11.1. Los responsables de la prestación del servicio de Comidas a Domicilio relacionarán por escrito 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.

11.2. Para hacer efectivo el seguimiento del servicio se llevará a cabo un informe de actividad del servicio por parte de los Técnicos de Servicios Sociales cada dos meses.

11.3. Se llevara un control de las quejas realizadas por parte de los usuarios que se realicen fuera del informe de actividad obligatorio para la mejora del servicio.

11.4. En la oficina de los Servicios Sociales y en dependencias municipales existirán a disposición de los usuarios los impresos necesarios para efectuar quejas, reclamaciones o sugerencias respecto de la prestación del servicio.

Artículo 12.

12.1. La comida a suministrar a los incluirá necesariamente un primer plato, un segundo plato y el correspondiente postre de acuerdo con los menús visados para dicho fin para los usuarios.

12.2. Los menús a suministrar a los usuarios se realizaran, en los casos en que así se requiera con arreglo a los informes médicos o de otra índole que así lo avalen, siguiendo las especificidades de referencia, realizándose en los restantes casos con arreglo a las especificidades correspondientes y previo informe de profesional sanitario o nutricionista. .

12.3. En todo caso, en la prestación del servicio de Comidas a Domicilio deberá darse cumplimiento a las medidas de seguridad e higiene establecidas en el Decreto 22/2006, de 7 de marzo, de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, sobre establecimientos de comidas preparadas, en el Real Decreto 3484/2000, de 29 de diciembre, por el que se establecen las normas de higiene para la elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas, en la Ley 8/2000, de 30 de noviembre, de Ordenación Sanitaria de Castilla-La Mancha, en el Reglamento 852/2004, de 29 de abril, relativo a la higiene de los productos alimentarios, y demás legislación aplicable, en el ámbito de sus competencias.

12.4. Se establecen las siguientes referencias o recomendaciones en relación con los menús a suministrar a los usuarios, las cuales podrán resultar alteradas, variadas, rectificadas u omitidas en atención a los usuarios con arreglo a lo indicado en el apartado anterior del presente artículo:

- Los fritos se utilizarán lo menos posible y, en caso de no poderlos consumir, se sustituirán por elaboraciones como hervidos, plancha, horno o cocción.
- Los dulces caseros se realizarán con edulcorante o sacarina para que lo puedan tomar todos los usuarios.
- La guarnición a suministrar será de verduras o patatas, cocidas, asadas o al vapor o ensaladas.

- Cuando los usuarios no puedan consumir yema de huevo, se elaborarán los platos que requieran este ingrediente sólo con clara.
- Para los usuarios que no puedan consumir fiambres, se sustituirá el plato que los lleve por filetes de pescado o carne a la plancha, o si fuera posible, también se podrán usar fiambres bajos en sal.
- Si los usuarios no pueden consumir pescado azul, se preparará pescado blanco, como lenguado, merluza o pescadilla.
- Si los usuarios no pueden consumir legumbres, se sustituirán por estofados de carnes no grasas o pescados con guarnición de verduras.
- Como norma general, se cocinará con productos frescos. Además, los menús serán bajos en sal y grasas.

12.5. Se deberá garantizar un adecuado nivel cualitativo tanto en la selección y conservación de los víveres y productos complementarios a emplear con ocasión de la prestación del servicio de Comidas a Domicilio, como en su manipulación, características organolépticas y temperatura. En cualquier caso, los víveres serán de calidad extra o primera.

CAPITULO IV. RÉGIMEN SANCIONADOR Y DISCIPLINARIO.

Artículo 11.

Sin perjuicio de lo dispuesto en otra normativa de aplicación, se consideran infracciones las acciones y omisiones que supongan una vulneración de las previsiones contenidas en el presente Reglamento y se calificarán en leves, graves y muy graves.

Artículo 12.

12.1. Tendrán la consideración de infracciones leves las siguientes:

- a) La falta de respeto, concretada en incorrección en el trato, en la actitud o en las palabras o el empleo de palabras o modos que impliquen desconsideración, hacia otros usuarios, hacia el personal municipal adscrito al servicio o a los Servicios Sociales o hacia el personal adscrito por el prestador del servicio cuando no suponga infracción grave.
- b) La producción de daños leves intencionados que deterioren los medios materiales y/o de transporte con los que se presta el servicio.
- c) El incumplimiento de cualesquiera normas reguladoras del servicio que no se encuentre calificado como infracción grave o muy grave.

12.2. Tendrán la consideración de infracciones graves las siguientes:

- a) La comisión de tres faltas leves en el plazo de un año.
- b) La grave falta de respeto, concretada en severa o grave incorrección en el trato, en la actitud o en las palabras o el empleo de palabras o modos que impliquen desconsideración, hacia otros usuarios, hacia el personal municipal adscrito al servicio o a los Servicios Sociales o hacia el personal adscrito por el prestador del servicio.
- c) El falseamiento de datos relativos a la prestación del servicio de manera intencionada cuando no suponga infracción muy grave.
- d) La producción de daños graves intencionados que deterioren los medios materiales y/o de transporte con los que se presta el servicio.

12.2. Tendrán la consideración de infracciones muy graves las siguientes:

- a) La comisión de tres faltas graves en el plazo de un año.
- b) La agresión física o los malos tratos físicos hacia otros usuarios, hacia el personal municipal adscrito al servicio o a los Servicios Sociales o hacia el personal adscrito por el prestador del servicio.
- c) El falseamiento de datos intencionadamente para acceder al servicio o disfrutar de prestaciones o actividades a los que no se hubiera podido acceder si no mediara engaño o falsedad.

Artículo 13.

13.1. Las sanciones que se podrán imponer a los usuarios del servicio de Comida a Domicilio con ocasión de la comisión de alguna de las infracciones tipificadas en el artículo anterior serán las indicadas en los apartados siguientes.

13.2. Por la comisión de infracciones leves podrá imponerse multa por importe de 10 a 50 euros.

13.3. Por la comisión de infracciones graves podrá imponerse multa por importe de 50,01 a 300 euros.

13.4. Por la comisión de infracciones graves podrá imponerse multa por importe de 300,01 a 2.500 euros.

Artículo 14.

14.1. Las suspensiones de la condición de usuario del servicio podrán tener una duración de entre dos días y tres meses atendiendo a la naturaleza del hecho que la motiva y a las circunstancias concurrentes. Asimismo, también podrá perderse la condición de usuario del servicio de manera definitiva durante la totalidad del año o parte que reste del mismo atendiendo a la naturaleza del hecho que la motiva y a

las circunstancias concurrentes.

14.2. No obstante lo anterior, la acumulación de suspensiones en más de tres durante el periodo de un año determinará la expulsión definitiva del/ de la participante durante ese año.

14.3. En todo caso, se considerarán conductas determinantes de la suspensión y/o perderse la condición de usuario del servicio las siguientes:

- Las faltas de respeto hacia otros usuarios, hacia el personal municipal adscrito al servicio o a los Servicios Sociales o hacia el personal adscrito por el prestador del servicio.
- El falseamiento de datos relativos a la prestación del servicio de manera intencionada cuando no suponga infracción muy grave.
- La producción de daños graves intencionados que deterioren los medios materiales y/o de transporte con los que se presta el servicio.
- La reiterada comisión de infracciones concretada en la comisión de tres o más.
- Las agresiones físicas o los malos tratos físicos hacia otros usuarios, hacia el personal municipal adscrito al servicio o a los Servicios Sociales o hacia el personal adscrito por el prestador del servicio.
- El falseamiento de datos intencionadamente para acceder al servicio o disfrutar de prestaciones o actividades a los que no se hubiera podido acceder si no mediara engaño o falsedad.

Disposición final.

El presente Reglamento entrará en vigor, una vez haya sido publicado su texto íntegramente en el Boletín Oficial de la Provincia de Cuenca, cuando haya transcurrido el plazo de 15 días previsto en el artículo 65.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, de conformidad con lo establecido en el artículo 70.2 de la misma”.

Disposición derogatoria.

Quedan derogadas cuantas normas de carácter municipal se opongan total o parcialmente a las previsiones contenidas en el presente Reglamento.

Publicado en el B.O.P. núm. 143, en fecha 12 de diciembre de 2.018.

LA ALCALDESA-PRESIDENTA,

Fdo. D^a. M^a. Soledad Herrera Arribas

