

## IV. ADMINISTRACIÓN LOCAL

Yecla

### **2693 Aprobación definitiva del Reglamento de Régimen Interior del Servicio de Ayuda a Domicilio.**

Aprobado inicialmente el Reglamento de Régimen Interior del Servicio de Ayuda a Domicilio, según acuerdo adoptado por el Ayuntamiento Pleno en sesión celebrada el 1 de Octubre de 2012.

Y sometido el expediente al preceptivo trámite de información pública por plazo de treinta días, mediante inserción de los correspondientes anuncios en el Tablón Municipal y en el Boletín Oficial de la Región de Murcia nº 239, de 15 de Octubre de 2012, no se ha presentado alegación, reclamación o sugerencia alguna en el indicado plazo, por lo que ha de entenderse definitivamente adoptado el acuerdo hasta entonces provisional, en los términos previstos en el párrafo 2.º del artículo 49 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

El citado Reglamento, cuyo contenido íntegro se reproduce a continuación, no entrará en vigor sino hasta el momento en que se haya publicado completamente su texto en el Boletín Oficial de la Región de Murcia y haya transcurrido el plazo de quince días hábiles a partir de la recepción de la comunicación del acuerdo por parte de la Delegación del Gobierno en Murcia y de la Dirección General de Administración Local y Relaciones Institucionales de la Consejería de Presidencia de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 70.2 en relación con el artículo 65.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

#### “REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

##### 1.- FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

La Ayuda a Domicilio es una prestación básica del Sistema de Servicios Sociales que tiene por objeto proporcionar, en el propio domicilio, una serie de atenciones de carácter doméstico, social, de apoyo psicológico y rehabilitador, a los individuos y a las familias que lo precisen por no serles posible realizar completamente las actividades básicas de la vida diaria, o hallarse alguno de los miembros en conflicto psico-familiar. Se trata de actuaciones encaminadas a la atención, integración y promoción social de todos los usuarios, facilitando de este modo la permanencia y autonomía en el medio habitual de convivencia, contando para ello con el personal cualificado y supervisado al efecto.

La Prestación de Ayuda a Domicilio persigue los siguientes objetivos:

- . Proporcionar la atención necesaria a personas o grupos familiares con dificultad en su autonomía.
- . Prevenir situaciones de deterioro personal, familiar y social.
- . Favorecer la adquisición de habilidades que permitan su desenvolvimiento más autónomo en la vida diaria.
- . Posibilitar la integración en el entorno habitual de convivencia.
- . Apoyar a grupos familiares en sus responsabilidades de atención

- . Retrasar o evitar la institucionalización de modo que el usuario pueda permanecer el mayor tiempo posible en su medio socio-familiar.

- . Complementar la labor de la familia cuando ésta, por cualquier motivo justificado, no pueda realizar adecuadamente sus funciones de apoyo

- . Sustituir ocasionalmente al familiar que atiende a la persona con necesidad de atención, debido a la ausencia temporal de aquél por enfermedad u otras causas.

- . Mejorar la calidad de vida, procurando una existencia más segura e independiente a las personas atendidas.

El ámbito de influencia de este servicio, abarca todo el término municipal.

El Servicio se constituye al amparo de la legislación vigente:

- . Decreto 214/2002, de 11 de octubre de 2002, por el que se regula la prestación de Ayuda a Domicilio en la Región de Murcia,

- . Ley 3/2003 de 10 de abril, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia

- . Convenio Colectivo Marco Estatal de Servicios de Atención a las Personas Dependientes y Desarrollo de la Promoción de la Autonomía Personal o norma asimilada vigente en cada momento, sin perjuicio de la adhesión específica del personal municipal al Convenio Colectivo de Trabajo del Ayuntamiento de Yecla.

- . Cualquier otra que le pueda resultar de aplicación

El domicilio social es el Centro municipal de Servicios Sociales, sito en calle San José, 8, en Yecla.

## 2.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

2.1. El Servicio prestará las siguientes modalidades de prestaciones.

2.1.1. Atenciones de carácter personal, dirigidas al usuario del servicio, cuando este no pueda realizarlas por si mismo, incluyen:

- . Apoyo en el aseo y cuidado personal

- . Ayuda en la ingesta de alimento

- . Administración medicación oral horaria

- . Ayuda a la movilidad dentro del domicilio

- . Compañía dentro del domicilio

- . Acompañamiento fuera del domicilio para la realización de diversas gestiones, cuando sea necesario.

- . Facilitación de actividades de ocio dentro en el hogar

- . Otras actuaciones de carácter personal no recogidas en los apartados anteriores que pueda facilitar su relación con el entorno.

2.1.2. Atenciones de carácter doméstico, aquellas actividades y tareas que se realicen de forma habitual en el hogar, referidas entre otras a:

- . Lavado y planchado de ropa

- . Adquisición y preparación de alimentos

- . Limpieza y mantenimiento de la vivienda, así como realización de pequeñas reparaciones y otras tareas que no impliquen la participación de especialistas.

Teniendo en cuenta que el objetivo del servicio es mantener unas condiciones de vida básicas o mínimas para el usuario, y teniendo en cuenta la prevención de riesgos laborales y protección de la salud de las auxiliares de ayuda a domicilio, las limpiezas de choque o en profundidad que requieran esfuerzo adicional, uso

de escaleras o escabeles, etc, se limitarán en lo posible a una por año y usuario, y a 40 horas por año y auxiliar. Se establece una tabla con la periodicidad de las atenciones de carácter doméstico en el Anexo.

#### 2.1.3. Atenciones de carácter psicosocial y educativo.

Se refieren a las intervenciones técnico-profesionales de contenido formativo, de apoyo al desarrollo de las capacidades personales y de hábitos, de integración en la comunidad donde se desarrolle la vida del usuario, así como el apoyo y la estructuración familiar.

#### 2.1.4. Atenciones de carácter técnico y complementario.

Se refieren a actuaciones que puedan ser necesarias para la puesta en funcionamiento del servicio, para la adaptación a nuevas condiciones o para permitir, con el apoyo de nuevas tecnologías, una atención inmediata en situaciones de crisis o emergencia.

Todas estas atenciones tendrán un carácter excepcional y complementario de las propias capacidades del usuario o de otras personas de su entorno inmediato con obligación de atender al interesado. Para la realización de las mismas, el usuario deberá disponer o proveerse de los medios necesarios (productos y útiles de limpieza y alimentación, electrodomésticos básicos, etc.), sin perjuicio de que, en su defecto, los servicios competentes puedan gestionar servicios complementarios como los de comida a domicilio, lavandería, ayudas para equipamiento, etc..

### 2.2. El Personal del Servicio de Ayuda a Domicilio.

El Servicio de Ayuda a Domicilio, tendrá que contar necesariamente con los siguientes profesionales:

- . Trabajador Social, que recibirá la demanda, realizará el estudio y valoración de la situación, diseñará el proyecto de intervención y será responsable del seguimiento y evaluación.

- . Coordinador del servicio de ayuda a domicilio, que desempeña tareas de coordinación, gestión y organización del SAD además de seguimiento del trabajo del auxiliar de ayuda a domicilio, para conseguir una buena calidad de dicho servicio y que es desempeñado preferentemente por diplomados en trabajo social.

- . Auxiliar de Ayuda a Domicilio, que realizará tareas de carácter personal, doméstico y de apoyo a la creación y mantenimiento de hábitos y capacidades, así como de colaboración en tareas de aprendizaje.

Quedan excluidas de las tareas citadas, todas aquellas prestaciones que no sean cometidos específico de cada una de las figuras profesionales del servicio, de acuerdo con lo establecido en el Convenio Colectivo Marco Estatal de Servicios de Atención a las Personas Dependientes y Desarrollo de la Promoción de la Autonomía Personal o norma asimilada vigente en cada momento. Especialmente, quedan excluidas las funciones o tareas de carácter propiamente sanitario que requieran especialización, tales como la realización de ejercicios específicos de rehabilitación o mantenimiento, colocar o quitar sondas, poner inyecciones o cualquier otra de similar naturaleza.

Con carácter complementario, también se contemplan los siguientes profesionales o apoyos formales:

- . Educador, que realizará las tareas educativas en contacto con el usuario, su familia y su entorno, para la adquisición de hábitos y habilidades a fin de contribuir a la autonomía familiar del marco de convivencia.

- Psicólogo, que proporcionará el apoyo psicosocial preciso.
- Voluntariado, entendido como aquellas personas que, dentro de una organización o programa de voluntariado, actúan de forma solidaria sin ningún tipo de contraprestación económica, complementando de forma coordinada la función y tareas del personal a que se hace referencia en los apartados anteriores, para lo que recibirán la formación adecuada, conforme a la legislación correspondiente que regula el Voluntariado.
- Otros profesionales, coordinados por los responsables del servicio, para una eficaz aplicación y desarrollo de la prestación.

### 3.- SISTEMA DE ADMISIÓN Y BAJAS DE LOS USUARIOS.

#### 3.1. ADMISIÓN:

El procedimiento para acceder a la prestación se iniciará mediante la presentación de una solicitud que habrá de contener como mínimo las circunstancias a que se refiere el art. 70 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y que deberá completarse con la siguiente documentación:

- . Certificado de empadronamiento de todos los residentes en el domicilio del solicitante
- . Fotocopia del DNI de todos los miembros de la unidad familiar
- . Fotocopia de la tarjeta sanitaria del solicitante
- . Informe clínico actualizado, emitido por el Sistema Público de Salud, que acredite la situación de enfermedad o incapacidad del solicitante
- . En el caso de existir en la unidad familiar otros miembros con enfermedad o incapacidad, Informe clínico actualizado emitido por el Sistema Público de Salud o Certificado de la condición legal de minusvalía.
- . Declaración Jurada, según modelo normalizado, donde se exprese ser preceptor o no de ayudas de otras entidades públicas relativas a Ayuda a Domicilio.
- . Justificación de los ingresos totales de la unidad familiar mediante:
  - . Certificado/s de pensiones en su caso
  - . Fotocopia de las dos últimas nóminas en su caso.
  - . Declaración de la renta, en el caso de no tener que presentarla se aportará la procedente certificación expedida por el órgano competente
  - . Certificado de Impuestos Municipales de Bienes de naturaleza Rústica y /o urbana, con expresión de su valor catastral
  - . Certificado, en su caso, del INEM del solicitante y/o del resto de la unidad familiar en situación de desempleo y de la cuantía de las prestaciones económicas percibidas.
- . Otros que se estimen oportunos en relación con la prestación solicitada.

Se requerirá al interesado para que en el plazo de 10 días subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que si así no lo hiciere, se le tendrá por desistido de su petición, previa resolución que deberá ser dictada en los términos previstos en el artículo 42 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas.

El Trabajador Social del Centro de Servicios Sociales elaborará y aportará al expediente Informe Social con indicación del contenido, periodicidad e idoneidad

de la prestación solicitada, proyecto de atención individual y la baremación correspondiente.

Tras la elaboración del Informe Social y la baremación del caso, la propuesta se someterá a una Comisión Técnica del Centro de Servicios Sociales o del Programa de Ayuda a Domicilio.

La solicitud se resolverá a través de Decreto de Alcaldía.

En los supuestos de resolución estimatoria, se procederá a la firma del compromiso familiar en el que se especificarán las tareas convenidas entre ambas partes, así como la contraprestación económica que deba abonar, en su caso, el usuario.

El plazo máximo para resolver los expedientes será de 6 meses, a contar desde el día siguiente a la fecha de presentación de la solicitud.

En el plazo máximo de seis meses desde el inicio del servicio, se procederá a la comprobación del cumplimiento de las condiciones que dieron lugar a la concesión, y se establecerá la periodicidad de los sucesivos seguimientos. Los expedientes podrán también ser revisados a instancia del interesado. Para los expedientes que se encuentren en lista de espera el plazo de revisión será de máximo un año, a contar desde la notificación al interesado de la correspondiente resolución.

Se prevé un procedimiento de urgencia, en casos donde concurran circunstancias suficientemente justificadas que hagan imprescindible la atención inmediata. En tales casos, el procedimiento de concesión se podrá iniciar de oficio, y se resolverá por el órgano competente, sin perjuicio de la posterior tramitación del expediente de conformidad con el procedimiento ordinario establecido.

Respecto a los requisitos para el acceso a la ayuda a domicilio se estará a lo dispuesto en el decreto 124/2002, de 11 de octubre de 2002, que regula la prestación de la Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, o normas posteriores que lo sustituyan.

### 3.2. BAJAS:

Los usuarios podrán ser de datos de baja en el servicio por alguna de las siguientes causas: suspensión, extinción o incompatibilidad.

#### 3.2.1. Serán causas de suspensión:

- . Causas de carácter grave que dificulten el normal funcionamiento de la prestación.
- . Limitación presupuestaria
- . Ausencia temporal del usuario de su domicilio por un plazo máximo de dos meses.
- . Las faltas graves contempladas en el régimen disciplinario del presente reglamento.
- . Ingreso en institución hospitalaria por un plazo máximo de dos meses.
- . Modificación de las circunstancias que dieron origen a la concesión del servicio.
- . A petición del usuario.

#### 3.2.2. Serán causa de extinción:

- . Fallecimiento o renuncia del beneficiario
- . Ocultamiento o falsedad comprobada en los datos que han sido tenidos en cuenta para conceder la prestación.

- . Incumplimiento de las condiciones establecidas en la concesión de la prestación sin causa justificada.
- . Traslado definitivo del usuario a otro municipio
- . Ingreso en centro en régimen de residencia
- . Desaparición de la situación de necesidad que motivó la concesión de la prestación.
- . Acceso a otros recursos o servicios incompatibles con la prestación de ayuda a domicilio
- . Ausencia del domicilio por cualquier causa por un plazo superior a dos meses
- . Las faltas muy graves contempladas en el régimen disciplinario del presente reglamento.
- . Por otras causas de carácter grave que dificulten o imposibiliten la prestación del servicio.

Tanto en casos de suspensión como de extinción de la prestación, deberá darse Trámite de Audiencia.

### 3.2.3. Incompatibilidades:

El Servicio de Ayuda a domicilio será incompatible con otros servicios o prestaciones de análogo contenido reconocidos por cualquier Entidad Pública o Privada financiada con fondos públicos.

Quedan excluidos de la percepción de este servicio, los beneficiarios de prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD), de conformidad con lo dispuesto en el artículo 35, sobre Régimen de Compatibilidades, apartado 2 del Decreto nº 306/2010 de 3 de diciembre, por el que se establece la intensidad de protección de los servicios, la cuantía de las prestaciones económicas, las condiciones de acceso y el régimen de compatibilidad de prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (BORM nº 290, de 17 de diciembre de 2010), en virtud del cual "en ningún caso, podrán percibirse simultáneamente y en su totalidad más de dos prestaciones del SAAD, de las definidas en este decreto o de análoga naturaleza a las mismas".

## 4.- NORMAS DE CONVIVENCIA. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Para que el funcionamiento del servicio y la calidad de la atención sean adecuados y satisfactorios será necesario respetar unas normas de convivencia:

- . Tanto los usuarios como el personal del servicio deberán respetar el horario fijado para las actividades.
- . Observar una conducta basada en el mutuo respeto y tolerancia, encaminada a facilitar una mejor convivencia.
- . La familia colaborará en la medida de lo posible facilitando el trabajo del auxiliar.

### 4.1. DERECHOS:

Los usuarios tendrán los siguientes derechos:

- . Recibir adecuadamente la prestación con el contenido y la duración que en cada caso se determine.
- . Ser orientados hacia otros recursos alternativos o complementarios que en su caso resulten necesarios.

. A que se les informe de la suspensión del Servicio con 15 días de antelación, salvo causas de fuerza mayor.

. A ser informado puntualmente de las modificaciones que pudieran producirse en el régimen de la prestación

. A ser oídos por cuantas incidencias se observen en la prestación del servicio.

#### 4.2. DEBERES:

Los usuarios tendrán los siguientes deberes:

. Realizar las tareas convenidas en el documento de compromisos familiares.

. Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica que afecte a la prestación del servicio de Ayuda a Domicilio.

. Facilitar la labor de control, inspección y seguimiento del personal identificado, y firmar el parte correspondiente de cada servicio prestado, quedándose una copia del mismo.

. Comunicar con suficiente antelación cualquier traslado fuera del domicilio que impida la prestación del Servicio.

. Comunicar cualquier anomalía referida a la prestación de la Ayuda a Domicilio a los servicios sociales competentes de la entidad local.

. Facilitar el ejercicio de las tareas encomendadas al personal de Ayuda a Domicilio, así como poner a su disposición los medios materiales adecuados para el desarrollo de las mismas. El usuario no podrá exigir al auxiliar de ayuda a domicilio el desempeño de tareas no prescritas, sino que deberá en su caso solicitarlo oportunamente a su trabajador social o coordinador del servicio.

. Abonar el precio público establecido.

. Estar presente en el domicilio en el momento de la prestación del servicio.

#### 5.- DERECHOS Y DEBERES DEL PERSONAL DEL SERVICIO

El personal del servicio se atenderá a lo dispuesto en los convenios colectivos de aplicación en cada caso (Convenio Colectivo Marco Estatal de Servicios de Atención a las Personas Dependientes y Desarrollo de la Promoción de la Autonomía Personal, Convenio Colectivo de Trabajo del Ayuntamiento de Yecla, u otros que le sustituyan) así como al Reglamento de régimen interno del Centro Municipal de Servicios Sociales,

Especialmente, serán derechos del personal del servicio:

. Solicitar la mediación de personal técnico en caso de conflictos o desavenencias.

. Solicitar el cambio de usuario en caso de conflicto manifiesto que no pueda reconducirse.

. Recibir equipamiento de trabajo suficiente, consistente en bata, calzado y guantes.

. Asignación preferente de los domicilios a atender lo más cercanos posibles entre sí.

Así mismo, y sin perjuicio de las establecidas en el resto de normas de aplicación, serán obligaciones específicas del personal del SAD:

. Mantener absoluta confidencialidad respecto a las circunstancias y vida privada del usuario.

. Mantener una relación estrictamente profesional, evitando interferencias en las vidas privadas respectivas.

. Mantener una relación de respeto hacia los usuarios, compañeros de trabajo de cualquier categoría, así como hacia los familiares y acompañantes de cualquiera de ellos.

. El personal de ayuda a domicilio se abstendrá de aceptar cualquier gratificación, regalo, o contraprestación económica o en especie por parte de los usuarios. Así mismo, no podrá desempeñar paralelamente servicios privados en el mismo domicilio.

. El personal del SAD en ningún caso tendrá libre acceso al domicilio fuera de las horas de servicio establecido, ni dispondrá de las llaves del mismo, salvo autorización expresa y con conocimiento de la coordinadora del servicio.

. El personal del SAD no podrá alterar sin autorización los horarios de los servicios de ayuda a domicilio fijados.

. El personal del SAD no podrá hacer uso del teléfono móvil personal para asuntos privados en su jornada laboral, excepto casos de urgencia.

. El personal del SAD no podrá fumar o consumir alcohol durante la prestación del servicio.

. El personal del SAD debe llevar el uniforme reglamentario durante la jornada de trabajo. Asimismo no hará uso del mismo, o de materiales o medios de la empresa en cuestiones ajenas o en beneficio propio.

. El personal del SAD no realizará competencia desleal en el sentido de promover el uso de servicios privados alternativos.

## 6.- INFRACCIONES Y SANCIONES.

### 6.1. INFRACCIONES

#### 1.- Se considerarán faltas leves:

. El no respeto de los horarios o tareas y compromisos adjudicados para la prestación del Servicio.

. Ocultamiento o falsedad comprobada en los datos que han sido tenidos en cuenta para conceder la prestación, u omisión de comunicación de cambios.

. No hacer efectivo el pago del precio público establecido.

. Ausentarse del domicilio sin previo aviso a la Dirección del Servicio en el horario previsto para la realización del servicio.

. Promover o participar en discusiones violentas, y/o alterar las normas de convivencia y respeto mutuo creando situaciones de malestar en el servicio.

. Falta de respeto hacia el personal del Servicio o entre los familiares afectados.

. El incumplimiento leve de las condiciones establecidas en el documento particular "Compromiso Familiar", de las normas de convivencia, o de cualquier otro precepto establecido en el presente Reglamento.

#### 2.- Se considerarán faltas graves:

. La reiteración de las faltas leves, desde la tercera cometida.

. El incumplimiento grave de cualquiera de las normas establecidas en el presente Reglamento.



3.- Se considerarán faltas muy graves:

. La reiteración de las faltas graves desde la tercera cometida, siempre que se hayan sancionado las mismas.

. Las agresiones físicas o maltrato psicológico a cualquier persona relacionada con el servicio.

6.2. SANCIONES

1.- Por faltas leves:

. Amonestación verbal privada.

. Amonestación individual por escrito.

2.- Por faltas graves:

. Amonestación por escrito

. Suspensión del servicio con un máximo de 3 meses.

3.- Por faltas muy graves:

. Perdida definitiva de la condición de usuario.

. Medidas disciplinarias previstas en la normativa laboral de aplicación, en el caso de la infracción sea cometida por personal del servicio.

Corresponde al Ilmo. Sr. Alcalde del Ayuntamiento de Yecla la imposición de las sanciones.

Dada la necesidad de establecer el máximo de medidas posibles para asegurar el respeto a las garantías establecidas en la ley de Servicios Sociales de la Región de Murcia, y previa a la resolución sancionadora de la Alcaldía, la propuesta se comunicará a la unidad competente en materia de Inspección y Acreditación de Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, quien la ratificará o propondrá otras medidas de aplicación.

Sin perjuicio de lo anterior, todas las faltas, sean leves, graves, o muy graves, así como sus correspondientes sanciones, se comunicarán previamente al interesado y/o a sus familiares o representante legal, estableciéndose un plazo no inferior a diez días para presentar alegaciones si lo estimara conveniente.

7.- RÉGIMEN DE PRECIOS

El régimen de precios se basará en lo dispuesto en la Ordenanza municipal n.º 21, reguladora del Precio Público por la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, en vigor desde el día 1 de enero de 2005.

La cuantía del precio público regulado en esta ordenanza vendrá determinado por el coste real del servicio y se determinará en función de los niveles de renta del obligado al pago sobre el salario mínimo interprofesional que resulte de aplicación en cada año, así como del número de miembros de la unidad familiar, de conformidad con el baremo que figura como anexo a esta Ordenanza y que se aprueba junto con ella. A tales efectos, el coste real del servicio se establece en la cantidad de 9,20 euros por hora de prestación de servicio a fecha de aprobación del presente reglamento. Dicho precio podrá ser actualizado en función de lo previsto en la Ordenanza municipal nº 21, reguladora del Precio Público por la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, en vigor desde el día 1 de enero de 2005, u otra que le sustituya.

Por otro lado, queda prevista la adaptación por parte de la Entidad Local de la actividad a la regulación contenida en los Capítulos II y III del Decreto 126/2010 de 28 de mayo, por el que se establecen los criterios para determinar la capacidad económica de los beneficiarios y su participación en la financiación

de las prestaciones económicas y servicios del sistema de autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad Autónoma de la Región (BORM nº 131, de 10 de junio de 2010), en cuanto a la capacidad económica de los beneficiarios y la participación de éstos en el coste de las prestaciones del SAAD.

8.- REGULACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA. (EN SU CASO)

Todos los usuarios pueden plantear sugerencias, quejas o reclamaciones a través de las vías correspondientes (hojas de reclamaciones, buzón, solicitando entrevistas personales con los responsables del servicio, etc).

Asimismo se entregará a los usuarios y/o familiares responsables en su caso cuestionarios de evaluación del Servicio con la periodicidad que se estime necesaria.

Se realizarán entrevistas personales y/o telefónicas por parte de los profesionales responsables de la supervisión del servicio y/o empresas externas que pudieran designarse al efecto, para conocer el grado de satisfacción de los usuarios así como las propuestas y mejoras para futuras actividades que se proyecten.

9.- SISTEMA HORARIO

- SAD ordinario:

De lunes a viernes, de 7.00 a 22.00 horas.

- SAD extraordinario:

Sábados, domingos y festivos de 8.00 a 14.00 horas. "

Yecla, 31 de enero de 2013.—El Alcalde, Marcos Ortuño Soto.