

IV. ADMINISTRACIÓN LOCAL

Cartagena

933 Aprobación definitiva de la ordenanza municipal reguladora del servicio de ayuda a domicilio, de los servicios complementarios de fin de semana, comidas a domicilio, teleasistencia y respiro familiar en domicilios.

En sesión ordinaria celebrada por el Excmo. Ayuntamiento Pleno con fecha 9 de octubre de 2025, se adoptó entre otros, el acuerdo de aprobación inicial de la "Ordenanza Municipal Reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio y Servicios Complementarios de Fin de Semana, Comidas a Domicilio, Teleasistencia y Respiro Familiar" del Excmo. Ayuntamiento de Cartagena.

Conforme a lo establecido en el artículo 49 b) de la Ley 7/1985 de 2 de abril, de Bases de Régimen Local, se sometió el texto de la Ordenanza a información pública (BORM, n.º 253 de 31/11/2025).

Habiendo transcurrido el plazo de información pública, sin que se haya presentado ninguna reclamación o sugerencia, y conforme a lo establecido en el artículo 49.c) de la Ley de Bases de Régimen Local queda aprobado definitivamente la Ordenanza Reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio y Servicios Complementarios de Fin de Semana, Comidas a Domicilio, Teleasistencia y Respiro Familiar, dándose cuenta de ello en la Sesión del Pleno de 29 de enero de 2026, cuyo texto íntegro se hace público para general conocimiento y en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 49 y 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local.

Cartagena, a 19 de febrero de 2025.—La Concejala del Área de Política Social, Igualdad y Familia, Cristina Mora Menéndez de la Vega."

Ordenanza del Excelentísimo Ayuntamiento de Cartagena reguladora del servicio de ayuda a domicilio, de los servicios complementarios de fin de semana, comidas a domicilio, teleasistencia y respiro familiar en domicilios

Preámbulo

La Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, en sus artículos 25.2 e) y 26.1.c) establece que el municipio, para la gestión de sus intereses, en el ámbito de sus competencias, puede promover toda clase de actividades y prestar cuantos servicios públicos contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal, entre las cuales se encuentra, procurar atención inmediata a las personas que se encuentren en situación o riesgo de exclusión social.

La ley 3/2003 de sistema de Servicios Sociales de Murcia, modificada por la Ley 3/2021, de 29 de julio, de Servicios Sociales de la Región de Murcia, incluye la ayuda a domicilio como un servicio de atención en el medio familiar y comunitario. Por tanto, se contempla como un servicio básico de atención primaria gestionado por los centros de servicios sociales de competencia de las entidades locales.

El Decreto 124/2002 por el que se regula la prestación de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, establece en su artículo 7.1 y 7.2, el contenido del Servicio, teniendo la consideración de servicios complementarios el de Fines de Semana, Comidas a Domicilio y Teleasistencia.

Desde el año 1987, el Ayuntamiento de Cartagena gestiona y presta el Servicio de Ayuda a Domicilio, desde 2006 los Servicios de Fines de Semana, Teleasistencia, Comidas a Domicilio y el Respiro Familiar en domicilios.

Estos servicios públicos se enmarcan dentro del programa básico de apoyo a la unidad de convivencia en el marco del Sistema de Atención Primaria de Servicios Sociales, garantizando a las personas beneficiarias una serie de atenciones domésticas y personales que favorecen la permanencia en su medio, evitando así su institucionalización.

El Servicio de Ayuda a Domicilio, así como los servicios complementarios de Fin de Semana, Teleasistencia y Comida a Domicilio cuenta en la actualidad con el marco normativo establecido por el Decreto 124/2002, de 11 de octubre, que regula la prestación de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, sin que hasta la fecha se haya desarrollado normativa local específica para el Municipio de Cartagena. No obstante, los artículos 25.2 e) y 26.1 c) de la Ley 7/1995 de 2 de abril Reguladora de Bases de Régimen Local establecen que la titularidad y gestión de los Servicios Sociales Generales o Comunitarios corresponde al Municipio.

Hasta la aprobación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de dependencia (en adelante Ley 39/2006, de 14 de diciembre), la prevención, eliminación o tratamiento de las causas que impedían o dificultaban el pleno desarrollo integral de los individuos, eran atendidas en el marco de la normativa autonómica y local a través de los Planes Concertados y Planes de Acción. En este orden de cosas, la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, crea un Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia cuya novedad principal respecto a la situación anterior es su carácter universal.

En el marco del sistema de Atención Primaria no obstante, existen determinadas personas que, sin alcanzar un grado de dependencia de los que la Ley establece, presentan un deterioro físico o psíquico y/o una situación de soledad o aislamiento que origina también la necesidad de ayuda, aunque en menor medida, para realizar actos corrientes o para el desempeño de las denominadas actividades instrumentales de la vida diaria (movilidad externa y tareas domésticas).

Desde esta perspectiva, las personas y familias beneficiarias han de encontrar en el Servicio de Ayuda a Domicilio, en el Servicio de Teleasistencia, en el Servicio de Comidas a Domicilio y Respiro Familiar, un apoyo que les permita el mantenimiento y/o mejora del nivel de autonomía personal y social y la permanencia durante el máximo tiempo posible en su hogar así como la integración en su entorno comunitario.

Así pues, en aras del interés general de los ciudadanos del Municipio de Cartagena, el objetivo de la presente Ordenanza es desarrollar de forma detallada el Servicio de Ayuda a Domicilio, y los servicios complementarios de Fin de Semana, Comidas a Domicilio, Teleasistencia y Respiro Familiar, siendo de conformidad con los principios de necesidad y eficacia, el medio más adecuado para regular el funcionamiento de estos servicios públicos y las condiciones

para acceder a ellos por parte de los ciudadanos que ostenten la condición de beneficiarios.

Igualmente, en el desarrollo del presente texto normativo, se ha respetado el principio de proporcionalidad, ya que contiene la regulación imprescindible para atender las necesidades antedichas, y las obligaciones a cumplir por parte de los beneficiarios no resultan gravosas para sus derechos e intereses.

Por lo que respecta al principio de seguridad jurídica, el contenido de la Ordenanza resulta coherente con el resto del ordenamiento jurídico, enmarcándose dentro de las competencias municipales que este Ayuntamiento tiene encomendadas, estableciendo un marco normativo claro y flexible idóneo para alcanzar los fines que persigue.

También cumple con el principio de eficiencia en la medida en que evita la creación de cargas innecesarias o accesorias para los ciudadanos y supone una simplificación de la actuación administrativa, facilitando la gestión de los recursos públicos.

Por último, en la elaboración de esta Ordenanza se han seguido los trámites de consulta pública previa, audiencia e información pública para asegurar la transparencia y participación de la ciudadanía en general y de los colectivos especialmente afectados en particular, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Capítulo I

Disposiciones generales

Artículo 1.- Objeto y ámbito de aplicación

La presente Ordenanza tiene por objeto:

a) Determinar los requisitos, condiciones de acceso, funcionamiento y copago del Servicio Municipal de Atención Domiciliaria, de los servicios complementarios de Teleasistencia y Comidas a Domicilio; así como del Servicio de Respiro Familiar en domicilios en el municipio de Cartagena.

Estos servicios tienen como destinatarios a todas aquellas personas residentes en el término municipal de Cartagena, que por su limitada autonomía personal o dificultad social, requieran de atenciones domésticas y personales de forma temporal o continuada, con la finalidad de favorecer la permanencia en su entorno habitual de convivencia.

Se exceptúan, para el Servicio de Ayuda a Domicilio y del Servicio de Teleasistencia, a aquellas personas que tengan reconocido el derecho a los servicios o prestaciones de análoga naturaleza del Sistema de Atención a la Dependencia por la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, regulado en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

b) Establecer el procedimiento aplicable para la tramitación y adjudicación de los servicios, así como determinar su intensidad y el régimen de incompatibilidades y copago.

Artículo 2.- Concepto de la prestación de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia, Comidas a Domicilio y Respiro Familiar en Domicilios

Los Servicios de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia, Comidas a Domicilio y Respiro Familiar en Domicilios, son prestaciones destinadas a facilitar el desarrollo

y mantenimiento de la autonomía personal, prevenir el deterioro individual o social y promover condiciones favorables en las relaciones familiares y de convivencia, contribuyendo a la integración y permanencia de las personas en situación de dependencia en su entorno habitual de vida. Se caracterizan por ser servicios técnicos prestados por personal cualificado y supervisado, de carácter comunitario, polivalente, preventivo, rehabilitador, promocional y educativo, complementario a la atención que presta la familia y el entorno, por lo que no es sustitutivo de la responsabilidad familiar respecto a las personas beneficiarias.

Artículo 3.- Objeto de los Servicios

3.1. Los Servicios de Ayuda a Domicilio y de Fin de Semana, se configuran como el conjunto de actividades de intervención y provisión de apoyos de carácter personal, doméstico, social o de otra naturaleza destinados a cubrir las necesidades de apoyo puntual de una persona en situación de vulnerabilidad social, por presentar un déficit de autonomía.

Va dirigido a aquellas personas y unidades de convivencia que, por razones de diversa índole, presentan limitaciones y dificultades para la realización de las actividades básicas de la vida diaria en su medio habitual o que requieren de un apoyo adicional temporal por otras circunstancias sobrevenidas o extraordinarias, adecuadamente acreditadas en el proyecto técnico de intervención social correspondiente.

3.2. El Servicio de Respiro Familiar en Domicilio va dirigido a prestar apoyo a la familia o al cuidador principal que atiende habitualmente a una persona dependiente, sustituyéndola en los cuidados que le presta, para que esta pueda verse aliviada de la sobrecarga que soporta, tanto por la cantidad de trabajo que conlleva la atención al dependiente, así como por el nivel de estrés emocional que comporta.

Ambos servicios ofrecen atención directa en el domicilio de la persona o unidad de convivencia destinataria, a través de auxiliares de atención domiciliaria con la adecuada cualificación profesional.

3.3. La Teleasistencia es un servicio que constituye un importante elemento de seguridad y tranquilidad sobre todo para las personas mayores que viven solas o que pasan gran parte del día sin ninguna compañía, que padecen pérdidas de autonomía y/o problemas de salud y que son susceptibles de encontrarse en situación de fragilidad, dependencia o aislamiento social y que a través del teléfono y de un equipo de comunicación de muy fácil manejo, permite dar respuesta adecuado durante las 24 horas los 365 días del año, movilizandolos recursos humanos o materiales, propios del usuario o existentes en su entorno.

3.4. El Servicio de Comidas a Domicilio contribuye 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 destinatarios/as suelen tener una edad avanzada, y el manejo de las cocinas entrañan siempre un peligro para personas con limitaciones físicas, psíquicas y ó sensoriales. Este servicio consiste en la dispensación a los beneficiarios del mismo, de una comida lista para calentar, suficiente, completa y equilibrada, coincidiendo con el almuerzo.

La comida consta de una ensalada, un primer plato, un segundo plato, pan y un postre, quedando incluidos los casos de régimen alimenticio debidamente prescritos por el médico.

Con la prestación de estos servicios se pretende favorecer la permanencia de las personas mayores, discapacitadas y/o en situación de riesgo social en su entorno habitual de convivencia, promover su autonomía y evitar situaciones de riesgo social, aislamiento y soledad, mejorando su calidad de vida.

Artículo 4.- Objetivos generales de los Servicios

Son objetivos generales de los Servicios:

1. Mejorar la calidad de vida de las personas o grupos familiares con dificultades de autonomía.
2. Prevenir situaciones de necesidad y deterioro personal y social.
3. Posibilitar la integración en el medio de convivencia habitual, facilitando la independencia y previniendo el aislamiento y la soledad.
4. Potenciar alternativas al ingreso en centros o establecimientos residenciales.
5. Apoyar a grupos familiares en sus responsabilidades de atención.

Artículo 5.- Objetivos específicos de los Servicios

Son objetivos específicos de los Servicios:

1. Prevenir el riesgo de marginación, aislamiento o abandono de las personas con autonomía limitada.
2. Apoyar a los/as usuario/as en aquellas tareas cotidianas que estos/as no pueden realizar por sí mismos/as, estimulando al mismo tiempo el desarrollo de sus propias capacidades.
3. Complementar la labor de la familia cuando esta no pueda hacer frente adecuadamente a las necesidades de la persona, sin sustituir la responsabilidad de esta.
4. Facilitar el mantenimiento del usuario/a en su entorno doméstico, afectivo y social el máximo tiempo posible y con la mayor calidad de vida.
5. Retrasar el ingreso en centros residenciales de las personas beneficiarias, proporcionándoles una alternativa que se adapte a su situación.
6. Potenciar la seguridad, la autonomía y las relaciones sociales de los/as usuarios/as previniendo con ello problemas derivados del aislamiento social y la soledad.
7. Servir como instrumento para detectar situaciones de riesgo, maltrato o desprotección que puedan requerir la intervención de otros servicios especializados.
8. Atender situaciones temporales de crisis personal o familiar, que afecten a la autonomía personal o social de la persona beneficiaria.
9. Proporcionar descanso a las familias cuidadoras de personas dependientes y favorecer el mantenimiento de las relaciones sociales normalizadas.
10. Evitar riesgos de accidentes que puedan surgir al tener el usuario que realizar las tareas que lleva aparejada la preparación de la comida, como puede ser la realización de la compra, el contacto con el fuego, el gas, teniendo en cuenta las circunstancias específicas de deterioro físico, psíquico, invalidez o dependencia propias de cada beneficiario.
11. Facilitar la intervención inmediata a través de la línea telefónica ante cualquier situación de crisis personal, social o médica.
12. Mantener la conexión permanente entre el usuario y la Central del sistema.

13. Movilizar los recursos necesarios que existan en su zona para dar respuesta de inmediato ante cualquier situación de crisis personal, social o médica.

14. Servir de enlace entre el usuario y el entorno socio-familiar.

Capítulo II

Tipología y contenido de los Servicios

Artículo 6.- Servicios incluidos y tipología

6.1. La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, podrá tener dos modalidades de prestación con las tareas específicas asignadas a cada persona o unidad de convivencia beneficiaria que serían las siguientes.

a) Básico:

a.1) Servicio de atención domiciliaria de apoyo en las actividades básicas de la vida diaria, de carácter doméstico y de carácter personal.

Se entienden como atenciones de carácter doméstico aquellas actividades y tareas que se realicen de forma cotidiana en el hogar y que están referidas, entre otras a:

- Las relacionadas con la alimentación de la persona usuaria, tales como apoyo en la elaboración y preparación de alimentos, recoger y fregar la vajilla y/o utensilios en la elaboración de la comida, y otras de similar naturaleza.

- Las relacionadas con la compra, entendida como la adquisición de productos relacionados con la vida diaria, asumiendo siempre la persona beneficiaria el importe de dicho servicio. Se incluyen a título de ejemplo: el seguimiento de los hábitos y organización de la compra, la colaboración en la elaboración de la lista de la compra, el traslado de la compra realizada, la colaboración en ordenarla y otras de similar naturaleza.

- Las relacionadas con el cuidado del calzado y la ropa habitual de uso personal y del hogar de la persona usuaria. Entre otras: apoyo en el lavado de ropa/calzado, tender y recoger la ropa, planchado de ropa, organización y selección de ropa/calzado, ordenación de armarios, repaso y mantenimiento de la ropa personal que no precise un conocimiento específico de costura (botones, descosidos), recogida de ropa sucia para su posterior traslado a un posible servicio de lavandería, así como recogida de la ropa limpia, proveniente de dicho servicio, asumiendo siempre la persona beneficiaria el importe de dicho servicio de lavandería, entre otras.

- Las relacionadas con el mantenimiento de la vivienda. Se entiende como tales aquellas actividades y tareas que se realizan de forma cotidiana en el hogar y que se refieren a la limpieza de la vivienda adecuándose a una actividad de limpieza cotidiana. Quedan excluidas tareas de tipo puntual y extraordinario (limpieza de altos, limpieza general, limpieza de zonas comunitarias, etc.), salvo en casos específicos de necesidad que sean determinados por el/la trabajador/a social de referencia.

- Tareas de mantenimiento básico de utensilios domésticos y de uso personal (cambio de bombillas, cambio de bolsa de aspiradora, sustitución de pilas, engrasado de bisagras de puertas y ventanas, etc.).

El Servicio de Respiro Familiar y el de Fin de Semana no prestara ninguna de las tareas y/o actividades domésticas sí las de carácter personal.

Se entienden como atenciones de carácter personal aquellas actividades y tareas que fundamentalmente recaen sobre las personas usuarias dirigidas a promover y mantener su autonomía personal, a fomentar hábitos adecuados de conducta y a adquirir habilidades básicas, tanto para el desenvolvimiento personal como de la unidad de convivencia, en el domicilio y en su relación con la comunidad.

- Entre ellas destaca la higiene personal, que incluye: aseo básico (lavado de cara, manos y genitales, higiene bucal, peinado, afeitado, aseo encamados, baño/ducha, cambio de pañales, hidratación y supervisión del adecuado estado de la piel); higiene y cuidado de los pies y manos (lavado y secado, limar y/o cortar uñas, limar asperezas, hidratación); lavado, secado y cuidado del cabello, recogida excretas y eliminaciones (orinales), y otras de similar naturaleza. Quedan excluidas aquellas actuaciones/ cuidados que precisen la intervención de una persona cualificada.

- Movilidad básica que incluye: apoyo a la movilidad dentro del hogar, ayuda para levantarse y/o acostarse en la cama, traslados de posición y ubicación (cama-sillón y viceversa).

- Apoyo en la movilidad y desplazamiento dentro del hogar y/o fuera del domicilio utilizando las ayudas técnicas adecuadas.

- Ayuda en la ingesta de alimentos, siempre que el usuario no sea autónomo para realizar por si mismo la actividad. En el Servicio de Respiro Familiar en Domicilios para poder dar o poner los alimentos tienen que estar preparados previamente por los familiares.

- Administración, si procede, de la medicación simple prescrita por personal facultativo, así como la observación del estado de salud para la detección y comunicación de cualquier cambio significativo.

- Acompañamiento fuera de hogar para la realización de diversas gestiones, tales como visitas medicas, visitas terapéuticas, en casos de urgencia o por requerimiento de organismos oficiales siempre que no haya familia o voluntariado para realizarlo y se produzca en el término municipal de Cartagena. Esta tarea no la realizará la auxiliar del Respiro Familiar en Domicilio, ni la auxiliar del Servicio de Fin de Semana.

- Recogida y gestión de recetas médicas y documentos relacionados con la vida diaria. Esta tarea no la realizarán las auxiliares de Respiro Familiar en Domicilios ni la de Fin de Semana.

- Apoyo y acompañamiento en aquellos casos que sea necesario, por ejemplo, en salidas a lugares de reunión, actividades de ocio fuera del hogar, salidas a centros educativos, sanitarios etc. siempre que la persona no tenga apoyo familiar o de voluntario.

- Otras atenciones de carácter personal no recogidas en los apartados anteriores, que puedan facilitar una relación con el entorno.

a.2) Servicio de Atención Domiciliaria de carácter psicosocial y educativo.

Se consideran actuaciones de apoyo psicosocial las intervenciones técnico-profesionales de contenido formativo, de apoyo a las capacidades personales y de hábitos de vida saludable y de integración en la comunidad donde se desarrolle la vida del usuario, así como al apoyo y la estructuración familiar, que estén dirigidas a facilitar la superación de situaciones que se plantean en el ámbito

personal, familiar y/o social, favoreciendo que las personas atendidas se sientan valoradas y miembros de la red social.

Incluye el apoyo en la adecuada atención y cuidado de menores, incluyendo la recogida del colegio o el acompañamiento a actividades relacionadas con su proceso educativo o el proyecto de intervención individual.

La prestación de este tipo de tareas, no podrá suplir en ningún caso las actuaciones en materia de protección de menores que competan a otros ámbitos de intervención familiar o a los servicios sociales especializados.

b) Por urgencia sobrevenida o situación excepcional: Tendrán la consideración de casos urgentes o excepcionales aquellos que respondan a alguno de los perfiles recogidos en los apartados 3, 4, y 5 del artículo 8 y cualquier otro caso, que a criterio técnico y motivado por parte de profesional de referencia, se considere procedente a fin de favorecer la consecución de los objetivos en la intervención social que se esté llevando a cabo. En estos casos la tramitación del expediente podrá iniciarse de oficio por esta administración.

6.2. El Servicio de Respiro Familiar en Domicilios prestará solo las atenciones de carácter personal asignadas a cada persona o unidad de convivencia beneficiaria y que serían las siguientes:

- Aseo, higiene personal y movilización
- Administración de alimentos preparados previamente por los familiares.
- Administración oral de medicamentos, siguiendo órdenes prescritas por el médico y prestar servicios mínimos a enfermos crónicos
- Compañía activa: mantener conversación, lectura, apoyo.
- Acompañamiento a paseos y ayuda para desplazamientos.
- Acompañamiento a actividades culturales y de ocio.
- Cualquier otra tarea implícita en el desarrollo de las anteriores.

6.3. El servicio de fin de semana comprende exclusivamente la prestación básica de carácter personal que engloba todas aquellas actividades dirigidas al usuario cuando este no puede realizarlas por sí mismas y serían las siguientes:

- Apoyo en el aseo y cuidados personales con el objeto de mantener la higiene.
- Ayuda en la ingesta de alimentos.
- Administración, si procede, de la medicación simple prescrita por personal facultativo, así como la observación del estado de salud para la detección y comunicación de cualquier cambio significativo.
- Ayuda a la movilidad dentro del domicilio.

Cuando en un domicilio se atiende a más de una persona dependiente, las tareas a prestar deberán ser compatibles con la vigilancia y atenciones de todas ellas. En todo caso competirá a los técnicos municipales la determinación de dicha compatibilidad.

En la prestación del Servicio de Fin de Semana y de Respiro Familiar no se realizará ninguna actividad y/o tareas de carácter doméstico.

6.4. El Servicio de Teleasistencia reconoce tres tipologías de usuarios:

- Tipo A: Es el titular del Servicio. Vive solo o acompañado, su estado físico y psíquico le permite utilizar el equipo telefónico. Consta de equipo telefónico y pulsador personal. En un mismo domicilio solo puede existir un usuario tipo A.

- Tipo B: Requiere que exista en el mismo domicilio un usuario A, que su estado físico y psíquico le permita utilizar el equipo telefónico. Al existir un usuario tipo A, al usuario tipo B se le dotará solo de pulsador personal.

- Tipo C: Requiere que exista en el domicilio un usuario A y que su estado físico y psíquico no le permita utilizar el equipo ni el pulsador personal, por lo que necesita a una tercera persona para poder utilizarlo.

6.5. El Servicio de Comidas a Domicilio va dirigido a:

- Personas mayores de 65 años, que vivan solas o convivan con una persona dependiente.

- Personas con una discapacidad que no dispongan de apoyos familiares y que tengan dificultades para la elaboración de las comidas.

Artículo 7.-Servicios excluidos

7.1) En cuanto a la atención personal y apoyo socioeducativo:

Quedan excluidos aquellos servicios de carácter sanitario y rehabilitador y, en general, todas aquellas tareas que impliquen una formación específica no relacionada con la formación de un auxiliar de atención domiciliaria. Las tareas descritas en los apartados a.1 y a.2 del artículo 6 se realizarán sin invadir competencias reservadas a profesionales con titulación específica, tales como Licenciatura o Grado en Medicina y Psicología, Enfermería, Trabajo Social, Educación Social, Fisioterapia, etc., y quedando en todo momento la prestación del servicio sujeta a los criterios técnicos establecidos por los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Cartagena.

7.2) En cuanto a las tareas domésticas:

a) La atención a otros miembros de la familia o allegados que habiten en el mismo domicilio, y no estén incluidos como personas beneficiarias del servicio.

b) La realización de reparaciones o mantenimiento de la casa: pintura, escayola, empapelado, etc.

c) La atención de animales de compañía.

d) La prestación del servicio más allá de las horas estipuladas y asignadas, excepto en aquellos casos de menores en los que, al finalizar el horario de prestación del servicio, no haya ningún adulto de referencia que se haga cargo de su atención. En estos casos se actuará conforme a las directrices del protocolo que se desarrolle a tal efecto por los Servicios Sociales municipales.

e) La realización de aquellas tareas domésticas que puedan suponer riesgo físico para el personal auxiliar de atención domiciliaria y/o un peligro para la salud, de acuerdo con la legislación laboral vigente y otras normativas de aplicación.

Capítulo III

Ámbito de aplicación, personas usuarias de los Servicios y requisitos

Artículo 8.- Personas usuarias de los Servicios

Podrán ser usuario/as de los Servicios Municipales de Ayuda a Domicilio, Fin de Semana, Teleasistencia, Comidas a Domicilio y Respiro Familiar en domicilios, todas aquellas personas o grupos familiares empadronados y con residencia en el término municipal de Cartagena, y que se encuentren en alguna de las situaciones siguientes:

a) Con carácter general: Todas aquellas personas o grupos familiares que carezcan de autonomía personal de tipo parcial o total, temporal o definitiva, que les impida satisfacer sus necesidades personales y sociales por sus propios medios y requieran atención y apoyo para continuar en su entorno habitual de convivencia.

b) Con carácter prioritario, podrán ser usuario/as con los siguientes perfiles:

1) Personas mayores con dificultad en su autonomía personal, sean o no pensionistas, para la realización de las actividades básicas de la vida diaria, siempre que no tengan reconocido el derecho a las prestaciones o servicios de análoga naturaleza a través del Sistema de Atención a la Dependencia o que, aún teniéndolo, no se haya hecho efectivo dicho derecho.

2) Personas con una discapacidad que afecte significativamente a su autonomía personal, que vivan solas o que no puedan ser atendidas por sus familias, siempre que no tengan reconocido el derecho a las prestaciones o servicios de análoga naturaleza a través del Sistema de Atención a la Dependencia o que, aún teniéndolo, no se haya hecho efectivo dicho derecho.

3) Personas o unidades de convivencia que presenten problemática socio-sanitaria que afecta temporalmente en su sistema normalizado de vida que de no apoyarlos se produciría un deterioro irreversible y siempre que no tengan reconocido el derecho a las prestaciones o servicios de análoga naturaleza a través del Sistema de Atención a la Dependencia o que, aún teniéndolo, no se haya hecho efectivo dicho derecho.

4) Personas o grupos familiares cuyo entorno familiar y social presente indicadores de exclusión social y para la organización familiar y doméstica, que requieran apoyos, orientación para la adquisición de hábitos y destrezas que contribuyan a un funcionamiento saludable y normalizado. Según la valoración previa del servicio especializado de referencia.

5) Familias con partos múltiples a partir de tres hijos y sin apoyo familiar, sobrecargadas por las tareas de crianza y cuidado de menores, con una duración del Servicio de Atención Domiciliaria por un periodo inicial de 12 meses desde el momento del parto, que podrá ser prorrogado hasta los 18 meses si se trata de familias monoparentales. Debiendo quedar acreditada la situación de necesidad.

6) Las personas cuidadoras no profesionales que atiendan de forma continuada a una persona con necesidades especiales de atención personal, para Respiro Familiar en el domicilio habitual del usuario.

7) Personas que por razón de edad, discapacidad u otra circunstancia se encuentren en situación de riesgo psicosocial o físico, que vivan solas permanentemente o durante gran parte del día o bien que aunque convivan con otras personas, éstas presenten similares características de edad o discapacidad, para el servicio de Teleasistencia.

8) Otras personas o unidades de convivencia no contempladas en los grupos anteriores que a criterio de los Servicios Sociales Municipales sea preciso atender de manera urgente e inmediata.

c) Además de lo recogido en el apartado anterior, para ser usuario/a de este servicio deberán cumplirse los siguientes:

1) Estar empadronado en el municipio de Cartagena a la fecha de la solicitud y aceptar el servicio con sus características y normativa.

2) No tener reconocido el derecho a los servicios o prestaciones del Sistema de Atención a la Dependencia, recogidos al amparo de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a personas en Situación de Dependencia, que por su análoga naturaleza resultan incompatibles con el servicio municipal de atención domiciliaria a los que se refiere en el artículo 10 de la presente Ordenanza, o, aun teniéndolos, no haberse hecho efectivo dicho derecho.

Este requisito no será de aplicación en aquellos casos en que el Servicio de Atención Domiciliaria esté orientado a la atención de menores,, o se oriente a la atención temporal de personas transeúntes, siempre bajo prescripción de los profesionales de los Servicios Sociales Municipales

3) Haber cursado la solicitud ante el organismo competente del reconocimiento de la situación de dependencia, así como la revisión de la misma en caso de agravamiento y, cuando proceda de las prestaciones y/o servicios que le puedan corresponder en función del grado reconocido.

Este requisito habrá de cumplirse en caso de que, aun no habiendo transcurrido dos años desde la resolución inicial de la situación de dependencia, la persona usuaria hubiese renunciado a las prestaciones de dicho sistema. No serán de aplicación en aquellos casos en que el Servicio de Atención Domiciliaria esté orientado a la atención de menores, se derive de una situación de limitación de autonomía y/o dificultad social transitoria y reversible o una atención temporal de personas transeúntes, siempre bajo prescripción de los profesionales de los Servicios Sociales Municipales.

4) No recibir la prestación de ayuda a domicilio de ninguna otra entidad, pública y/o privada (ISFAS, Cruz Roja, etc.)

5) No haber obtenido en el último ejercicio fiscal rendimientos de capital mobiliario por un importe superior al 17,76% del salario SMI.

6) No disponer de más de dos viviendas incluyendo la vivienda habitual.

7) Que la renta per cápita mensual atendiendo al número de miembros que componen la unidad de convivencia familiar no supere el Salario Mínimo Interprofesional (SMI) ponderado con el número de miembros de la unidad de convivencia, según los siguientes índices correctores:

Numero de miembros computables	Límite de ingresos
1 miembro	> 114,35% SMI
2 miembros	> 93,62% SMI
3 miembros	> 69,32% SMI
Más de 3 miembros	> 53,17% SMI

Se considerarán miembros computables a efectos del cálculo de la renta per cápita de la unidad de convivencia, todos aquellos miembros que convivan en el domicilio de la persona solicitante unidos por vínculo de consanguinidad y/o afinidad.

Para determinar la renta per cápita de la unidad de convivencia, se tomarán como referencia los ingresos económicos procedentes de salarios, rendimientos netos del trabajo y de actividades económicas, pensiones, capital mobiliario e inmobiliario divididos entre el número de personas que compongan la unidad familiar, según los datos facilitados por la Agencia Estatal de Administración Tributaria en el momento de la solicitud del servicio.

En el caso de trabajadores y trabajadoras autónomas, se considerarán como ingresos anuales los netos, deducidos conforme a la legislación reguladora del Impuesto sobre la Renta de la Personas Físicas del ejercicio anterior, incrementados en el índice oficial de precios al consumo para el ejercicio que se trate.

Tendrán la consideración de capital mobiliario, los depósitos en cuenta corriente y a plazo, fondos de inversión y fondos de pensiones, valores mobiliarios, seguros de vida y rentas temporales o vitalicias.

Tendrán la consideración de capital inmobiliario los bienes de naturaleza rústica y urbana; a estos efectos se considera exenta, y no se tendrá en cuenta para el cómputo, la vivienda de uso habitual de la persona usuaria. En el caso de existir una segunda vivienda de titularidad de la persona usuaria que la de uso habitual, se considerarán como ingresos anuales, el 2% del valor catastral de la misma.

Se descontará a efectos de cálculo de la renta per cápita los gastos derivados de pagos de alquiler, de la vivienda habitual, préstamo hipotecario, de primera vivienda, y los pagos de manutención y/o pensión compensatoria.

Artículo 9. Condiciones para el acceso a los Servicios

Se requerirá también, para la prestación de los Servicios el cumplimiento de las siguientes condiciones:

a) Que después de aplicados los criterios contemplados en el Baremo aplicable al Servicio, Anexo I, la puntuación alcanzada sea como mínimo de 10 puntos.

b) Valorado el Anexo I, para acceder al servicio de comidas, su situación de autonomía funcional será de limitación severa o total.

c) En el apartado B, situación socio familiar, tendrán prioridad los siguientes ítems: Existe familia y no le presta atención, sin familias o personas que puedan prestarle atención, vive solo. No existen relación con familiares y otras personas. Atención muy esporádica y no resulta suficiente.

d) En el Servicio de Respiro Familiar en Domicilio, si la persona a cuidar es menor de 65 años, debe presentar una discapacidad física, psíquica o sensorial con necesidad de ayuda de tercera persona para las actividades de la vida diaria, y tener reconocida por el organismo competente, una discapacidad en grado igual o superior al 65% o tener reconocido un grado II de dependencia por el organismo competente.

e) Que la vivienda en la que se prestará el Servicio disponga de las condiciones mínimas necesarias y esenciales para poder llevarlo a cabo con normalidad en función de las tareas requeridas.

f) Que la persona interesada acepte de forma expresa el acuerdo de formalización de las condiciones en las cuales se prestarán los Servicios y los compromisos que, por ambas partes, se asumen a través de la firma del "Documento de Compromiso Familiar" donde consta el tipo de servicio, asunción de responsabilidades, así como una exposición de las características y limitaciones que comporta el ser beneficiario/a del Servicio Municipal de Atención Domiciliaria, del Servicio de Teleasistencia del Servicio Comidas a Domicilio y del Servicio Respiro Familiar en Domicilios.

g) Aportar la documentación exigida para acceder al Servicio, así como la que posteriormente se le pueda exigir a efectos de comprobación y actualización de expedientes.

Artículo 10.- Incompatibilidades

El Servicio Municipal de Atención Domiciliaria del Ayuntamiento de Cartagena, y los Servicios Complementarios de Fin de Semana y de Teleasistencia serán incompatibles con los siguientes servicios o prestaciones del Sistema de Atención a la Dependencia, recogidos al amparo de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de Autonomía Personal y Atención a personas en Situación de Dependencia, por su análoga naturaleza con el Servicio Municipal:

- Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidados no profesionales.
- Prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio.
- Servicio de Teleasistencia.

Las personas usuarias de los servicios a los que, con posterioridad a su alta en el Servicio Municipal, se les reconozcan los servicios o prestaciones del Sistema de Atención a la Dependencia que resulten incompatibles según el apartado anterior, o que renuncien a los mismos, dejarán de beneficiarse del Servicio Municipal a los 10 días hábiles al de la efectividad de tales servicios.

De la misma manera, serán incompatibles con cualquier prestación de carácter público o privado (ISFAS, Cruz Roja, servicio doméstico privado etc.) destinada a la misma finalidad; aunque no se hubiese hecho efectivo dicho derecho.

Capítulo IV

Intensidad, frecuencia de los Servicios y horarios

Artículo 11. Intensidad y frecuencia

11.1. Intensidad del Servicio de Ayuda a Domicilio

El Servicio de Ayuda a Domicilio es un servicio diurno, con flexibilidad de horarios, de acuerdo con las necesidades del usuario/a. Con carácter general se prestará todos los días del año, a excepción de los sábados, domingos y festivos, y días no laborables que determine el calendario laboral del Ayuntamiento de Cartagena para su personal.

De manera excepcional, y ante situaciones de especial vulnerabilidad se podrá prestar también en sábado y domingo, siempre que la situación de necesidad quede suficientemente acreditada en el informe social que emitirán los trabajadores/as sociales de los Servicios Sociales Municipales.

a) El tiempo de atención máximo por beneficiario/a, de forma general, no excederá de dieciséis horas mensuales, cuando el servicio se preste para la realización y apoyo en las tareas domésticas, cuando se preste para atenciones personales se prestara con una duración máxima de 40 horas mensuales.

La intensidad se determinará por el equipo técnico municipal de Atención Domiciliaria, una vez valorado el caso. La distribución del horario será semanal de lunes a viernes desde las 7:00 a las 22:00 horas.

b) Cuando la persona beneficiaria conviva con personas que puedan realizar las actividades de la vida diaria, el servicio se prestara solo para atención personal, en situaciones excepcionales motivadas mediante informe social por el técnico correspondiente.

a') Tareas de realización diaria:

- Aseo y cuidados personales.
- Administración de alimentos mano.
- Elaboración de comidas.
- Organización doméstica.
- Hechura y/o cambio de ropa de cama.
- Sanitarios: fregado y desinfectado.
- Suelos: barrido y fregado.
- Limpieza del polvo.
- Fregado de menaje de cocina.
- Gestiones médicas y otras.
- Realización de compras.
- Acompañamientos o recogida de centros educativos o actividades programadas, centros de día u otros centros para personas mayores o personas con discapacidad.

b') Tareas de realización semanal:

- Aseo y cuidados personales.
- Limpieza de moquetas y alfombras. Quitar el polvo aspirando o manualmente.
- Lavar, tender/recoger, planchar y repasar, ropa.

c') Tareas de realización mensual:

- Fregado de azulejos.
- Fregado de cristales y espejos.
- Limpieza de persianas y cortinas.

d') Tareas de realización anual:

- Lavado de cortinas.
- Limpieza de techos y paredes: aspirado o manual.

11.2. Intensidad del Servicio de Fin de Semana en Domicilios

El Servicio se prestara con un máximo de 12 horas al mes, los sábados y domingos, una hora y media por día.

11.3. Intensidad del Servicio de Respiro Familiar en domicilios

El Servicio se prestara con una duración máxima de 20 horas mes y con un mínimo de 2 y un máximo de 8 horas consecutivas en un día. Las horas se podrán distribuir de lunes a domingo de 8 a 22 horas, independientemente del numero de personas dependientes que se atiendan en el mismo domicilio.

El número de horas y los días a prestar, se fijará de acuerdo a las necesidades y preferencias de las personas usuarias y la disponibilidad del servicios.

Excepcionalmente, y a criterio técnico y previo informe motivado, se podrá modificar las horas establecidas en el apartado anterior, cuando las circunstancias de la persona dependiente y de sus cuidadores lo requieran.

11.4. Los Servicios de Teleasistencia y Comidas a Domicilio se prestaran los 365 días del año.

Las viviendas en las que se vaya a comenzar a prestar los servicios, deberán estar en condiciones aceptables de limpieza y mantenimiento. En caso de que

no sea así, la persona usuaria o su familia deberán realizar una limpieza en profundidad antes de comenzar el servicio. Si la persona beneficiaria no pudiera hacer la limpieza y no hubiera familia responsable de la misma, excepcionalmente y tras valorar el caso por los técnicos de Servicios Sociales, podrá ser asumida por el Ayuntamiento de Cartagena, así como en los casos en que se determine la necesidad de una limpieza de choque.

Artículo 12.- Horarios de atención

Los horarios de atención establecidos, tanto los días como las horas, no tendrán carácter definitivo, encontrándose sujetos a modificaciones en función de las necesidades del servicio, las cuales serán notificadas al beneficiario/a y al resto de las personas implicadas en la prestación del mismo.

Capítulo V

Organización de los Servicios

Artículo 13.- Equipo técnico.

Para la prestación de los Servicios de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia, Comidas a Domicilio y Respiro Familiar en Domicilios, tendrá que constar necesariamente con los siguientes profesionales:

1. Técnico/a responsable:

- Coordinará las acciones derivadas del servicio así como al equipo técnico.
- Celebrará reuniones periódicas con el resto del personal adscrito al servicio.

2. Trabajador/a Social, que tendrá las siguientes funciones:

- Realizará el estudio y valoración de de la situación social y familiar, diseñara el proyecto de intervención, asignará la prestación y será el responsable del seguimiento.

- Valorará las modificaciones en la prestación de los Servicios que fuera necesario realizar.

- Valorará todas aquellas situaciones que, por su carácter excepcional, no estén contempladas en la normativa reguladora de los Servicios o necesiten una adaptación de la misma a la realidad del caso planteado.

- Celebrará reuniones periódicas con la Técnico responsable de los Servicios y el resto del personal adscrito al mismo.

- Emitirá informes relacionados con los Servicios cuando les fueron requeridos.

3. Los/as Auxiliares de Ayuda a Domicilio, que realizarán 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.

4. Supervisor/a del personal auxiliar, que tendrá las siguientes funciones:

- Realizará los cuadrantes de trabajo del personal de ayuda a domicilio.
- Hará el seguimiento de las altas y bajas del personal adscrito al servicio.
- Controlará el seguimiento de las incidencias planteadas en los domicilios de las personas usuarios.

- Organizará el material de trabajo.

5. En aquellos casos en que la prestación lo requiera contará así mismo con:

- Educador/a, 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/a, que proporcionará el apoyo psicosocial preciso.
- Otros profesionales, coordinados por los responsables de los Servicios, para una eficaz aplicación y desarrollo de la prestación.

5. Asimismo, podrán intervenir en la prestación de los Servicios los/as voluntarios/as, entendiéndose como tales a 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.

Capítulo VI

Procedimiento

Artículo 14.- Inicio

a) El procedimiento para la solicitud del Servicio Municipal de Atención Domiciliaria y de los Servicios Complementarios de Teleasistencia, Comida a Domicilio, así como del Servicio del Respiro Familiar en Domicilios, se iniciará a instancias del interesado o de su representante legal mediante la presentación de la solicitud, en el modelo que se establezca al efecto por el Ayuntamiento de Cartagena, y que será de uso obligatorio y que puede descargarse de la página web municipal.

b) La solicitud junto con la documentación requerida se presentará en cualquiera de las oficinas de información y registro municipales del Ayuntamiento de Cartagena, en el registro electrónico del Ayuntamiento de Cartagena, o en cualquiera de los lugares restablecidos en el art 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

c) El plazo para la presentación de solicitudes permanecerá abierto durante todos los meses del año.

d) En supuestos excepcionales se podrá iniciar el procedimiento de oficio por la propia Administración, previa valoración por los profesionales del Servicio de Ayuda a Domicilio y con la aprobación de la Comisión de Valoración, compuesta por el coordinador de la Unidad de Mayores y Discapacidad, la responsable del Servicio de Ayuda a Domicilio y Dependencia, los Trabajadores Sociales del Servicio de Ayuda a Domicilio y un Auxiliar Administrativo. En este supuesto, se deberá garantizar, en su tramitación posterior, el cumplimiento de los requisitos o circunstancias documentales fijadas en el siguiente artículo.

Artículo 15.- Documentación

La documentación que habrá que adjuntar a la solicitud será la siguiente:

1. Si se presenta la solicitud presencialmente, exhibición del Documento Nacional de Identidad del solicitante y, en su caso, de otros miembros adultos de la unidad de convivencia (cónyuge, hijos, nietos, etc.)

2. Informe de autonomía personal expedido por su médico de cabecera en el que consten enfermedades y medicación (según modelo Anexo II o III según corresponda). Puede acompañar otros certificados médicos recientes de Hospitales, especialistas, etc.

3. Si realiza actividad laboral el/la solicitante o cualquier miembro de la unidad familiar, fotocopia de las 3 últimas nóminas.

4. Si se encuentra en situación de desempleo: certificado del SEF (Servicio Regional de Empleo y Formación) de percibir o no prestación o subsidio.

5. En su caso, copia de los tres últimos recibos de alquiler y contrato o tres recibos del préstamo hipotecario.

6. Copia o certificado de ingresos en caso de encontrarse algunos de los miembros de la unidad de convivencia en situación de incapacidad temporal.

7. Pensionistas de organismos extranjeros, certificado acreditativo.

8. En caso de que alguno miembro de la unidad familiar sea trabajador autónomo declaración de I.V.A. correspondiente al último trimestre.

9. Sentencia de separación o divorcio y en su caso acreditación de la percepción de pensión alimenticia o compensatoria (ingreso bancario justificativo...etc.)

10. Justificante de haber cursado solicitud (inicial o revisión) del reconocimiento de la situación de dependencia y derecho a las prestaciones o, si ésta hubiera sido archivada por causa imputable al solicitante o por haber renunciado a las prestaciones del sistema, justificante de haber cursado nueva solicitud.

11. Justificante de haber cursado revisión del reconocimiento de la situación de dependencia y derecho a las prestaciones, si la resolución dictada por el Instituto Murciano de Acción Social es anterior a dos años al momento de solicitud del servicio de atención domiciliaria municipal.

12. Autorización firmada por los integrantes de la unidad de convivencia familiar mayores de 16 años, para que el Ayuntamiento de Cartagena pueda recabar datos de otras Administraciones Públicas.

13. Se podrá solicitar cualquier otra documentación que, a criterio técnico municipal se considere que puede contribuir a evaluar/justificar la situación sea de interés para la correcta valoración del expediente.

En el supuesto de no conceder autorización a la Administración para la consulta de datos, además de la documentación citada, deberá aportar los siguientes documentos, relativos a todos los adultos de la unidad de convivencia:

- Certificación de pensiones y prestaciones económicas.
- Certificación de la declaración del impuesto sobre la renta de las personas físicas.
- IBI
- Certificación de prestaciones por desempleo, en su caso.
- Certificación de discapacidad/dependencia de todos los miembros de la unidad de convivencia, en su caso.

Cuando los Servicios los soliciten dos o mas personas de la misma unidad de convivencia, se procederá a la acumulación de expedientes. En caso de extinción de alguno de ellos, esta podrá continuar para las restantes personas beneficiarias en tanto sigan reuniendo las condiciones y requisitos que motivaron su concesión.

Artículo 16.- Tramitación

Será competente para la tramitación de los expedientes, la Unidad de Atención a Personas Mayores y Discapacidad de la Concejalía de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Cartagena.

En caso de que la solicitud no cumpla con los requisitos previstos en los artículos anteriores, se requerirá a la persona interesada para que en el plazo de diez días hábiles, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que, si no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición, tal y como expresa el artículo 68.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, ordenándose el archivo del expediente.

Las solicitudes así como la documentación preceptiva, para el inicio del trámite, serán valoradas por la Unidad de Atención a Personas Mayores y Discapacidad de la Concejalía de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Cartagena, que elaborará el informe social correspondiente, previa visita al domicilio o entrevista con la persona interesada, donde se recabará toda la información y datos necesarios a través de una entrevista personal.

El informe deberá concluir sobre la procedencia o improcedencia de la prestación de los Servicios. En el primer caso, la propuesta técnica incluirá los objetivos, intensidad en horas, las tareas específicas en las que consistirá el Servicio y si procede o no, la aportación económica, en su caso, del/a usuario/a. Con posterioridad, se procederá a la aplicación del baremo contenido en el anexo I (baremo de indicadores de necesidad de ayuda a domicilio) del Decreto 124/2002, de 11 de octubre de 2002, por el que se regula la prestación de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y los Servicios Complementarios de Fin de Semana, Comidas a Domicilio y Teleasistencia.

En el supuesto de igualdad de puntuación, la prestación de los distintos Servicios corresponderá a quien haya solicitado en primer lugar el Servicio, este mismo criterio se aplica al Servicio de Respiro Familiar en Domicilios.

Los/as interesados/as podrán conocer en cada momento la situación de la tramitación de su expediente.

Artículo 17.- Resolución, notificación y plazo

La resolución que ponga fin al procedimiento, concediendo o denegando los Servicios, será dictada por el/la Concejal/a Delegado/a de Servicios Sociales y notificada a las personas interesadas, en un plazo máximo de seis meses.

Transcurrido dicho plazo sin que se haya producido la resolución expresa y notificación de la misma, se podrá entender desestimada la petición por silencio administrativo.

Contra la resolución que se adopte, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse recurso potestativo de reposición frente al/la Concejal/a Delegado/a de Servicios Sociales en el plazo de un mes a partir de la notificación de la resolución, o ser impugnados directamente ante el orden jurisdiccional contencioso-administrativo, de conformidad con lo establecido en el art. 123 y siguientes de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 18.- Prestación anticipada de los Servicios en casos excepcionales

En casos suficientemente justificados, previa valoración de los profesionales de los Servicios Sociales Municipales, podrá autorizarse la prestación de los Servicios durante el tiempo que medie entre la presentación de la solicitud y la resolución del expediente, con independencia de que el expediente siga su trámite por el procedimiento ordinario hasta que se dicte la resolución definitiva correspondiente.

Capítulo VII

Lista de espera

Artículo 19.- Lista de espera

Cuando la resolución fuese favorable, pero por razones de consignación presupuestaria, no fuese posible la prestación de los Servicios de forma inmediata, se elaborará una lista de espera. Esta circunstancia se hará constar en la notificación que se practique al interesado con indicación de la puntuación obtenida resultante de la aplicación de los criterios de baremación.

El orden de prioridad para el acceso a los Servicios se llevará a cabo de acuerdo con la puntuación obtenida. En los supuestos de expedientes en situación de lista de espera con igual puntuación, el factor de antigüedad será determinante a la hora de adjudicación de los Servicios.

En caso que, al momento de iniciarse la prestación de los Servicios, la persona solicitante no estuviese de acuerdo con el horario asignado y siempre que sea por motivos justificados, permanecerá en situación de lista de espera.

Capítulo VIII

Derechos y obligaciones de las personas beneficiarias de los Servicios

Artículo 20.- Derechos de las personas beneficiarias de los Servicios

Las personas beneficiarias del tendrán los siguientes derechos:

1. Recibir la prestación respetando en todo momento su individualidad y dignidad personal.
2. Ser tratados con el respeto y consideración debidos.
3. Recibir adecuadamente la prestación con el contenido y la duración que en cada caso se considere, según lo establecido en el proyecto técnico de intervención social.
4. Ser orientados hacia los recursos alternativos que, en su caso, resulten necesarios.
5. Ser oídos por cuantas incidencias se observen en la prestación de los Servicios, así como en la calidad del trato humano dispensado.
6. La garantía del secreto profesional propio del área de Servicios Sociales sobre cualquier información obtenida en relación con la prestación de los Servicios, conforme a la legislación vigente.
7. Confidencialidad y tratamiento de los datos personales según lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
8. Ejercitar por escrito reclamación sobre los aspectos y/o mejoras relativas a los Servicios que se están recibiendo.

Artículo 21.- Obligaciones de las personas beneficiarias

Las personas beneficiarias de los Servicios y quienes con ellas conviven, quedan obligados a:

1. Facilitar el ejercicio de las tareas del personal auxiliar de atención domiciliaria que presta el servicio, así como poner a su disposición los medios materiales adecuados para el desarrollo de dichas tareas.
2. Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica que afecte a la prestación del Servicio de Atención Domiciliaria.
3. Comunicar con suficiente antelación cualquier traslado fuera del domicilio o circunstancia que impida la prestación de los Servicios.
4. Respetar al personal asignado a los Servicios.
5. Respetar el horario asignado, permaneciendo en el domicilio durante todo el tiempo de prestación de los Servicios y no tratar de extenderlo indebidamente. Si el auxiliar tuviera que prolongar las horas de servicio por circunstancias urgentes y/o imprevistas, el coste del exceso en el número de horas efectivas de los Servicios prestados, correrá a cargo del usuario.

6. Controlar el horario y días que se han asignado, comunicando cualquier anomalía a la unidad correspondiente.

7. Respetar las tareas acordadas, que se prestarán en la forma y manera que se determine en el documento de compromisos familiares.

8. Comunicar a esta Administración cualquier variación en los datos aportados en la solicitud y que pudieran dar lugar a modificaciones en los Servicios, en especial la presencia de familiares, incluso temporalmente, en el domicilio que puedan hacerse cargo de cubrir las necesidades de la persona usuaria durante su estancia.

9. Cumplir los compromisos que se firman al inicio de los Servicios.

10. Abonar las tasas que, en su caso, pudieran corresponderle tras la aplicación del precio público.

11. La aceptación, por parte de la persona usuaria, del horario que se le asigne y de las posibles modificaciones que determinen desde el servicio municipal, derivadas de los ajustes necesarios para la correcta prestación de los Servicios.

12. En el Servicio de Ayuda a Domicilio el solicitante del servicio tiene que permanecer en el domicilio durante el tiempo que la auxiliar este prestando el servicio, en el Servicio de Respiro Familiar en Domicilios la persona cuidadora deberá estar presente en el domicilio donde se preste el servicio, tanto al inicio como a la finalización de este, y firmar el parte de trabajo de la auxiliar.

13. Específicos del Servicio de Teleasistencia, además de las obligaciones recogidas anteriormente, serán exigibles las siguientes:

- Autorización para instalar en el domicilio una terminal de teleinformática conectada a la red telefónica de la vivienda.
- Depositar un juego de llaves de la vivienda a disposición de familiares o afines, y en su defecto a la empresa prestadora del servicio que la custodiara en una caja fuerte en las dependencias de la Policía Municipal del Excmo Ayuntamiento de Cartagena.
- Autorización a acceder al domicilio en caso de presunta emergencia, en el supuesto que se produzca algún desperfecto o daño por este motivo, el usuario asumirá los gastos que por ello se ocasione.
- Facilitar la retirada del terminal de teleinformática cuando cause baja en el servicio.

Capítulo IX

Revisión, modificación, suspensión y extinción de la prestación

Artículo 22.- Revisión

La Administración, de oficio, efectuará revisiones periódicas, de los expedientes que se encuentren en situación de alta o lista de espera, para su actualización, pudiendo solicitar para ello nueva documentación.

También la persona usuaria de los Servicios, tanto si se encuentra en situación de alta como en lista de espera, podrá solicitar la revisión completa de su expediente mediante la petición expresa motivada a través de instancia normalizada. La Administración podrá solicitar a la persona interesada cuanta documentación considere necesaria para llevar a cabo la revisión.

Artículo 23.- Modificación

La alteración de las circunstancias tenidas en cuenta en el inicio de los Servicios, podrá dar lugar a una variación del proyecto técnico de intervención social, y a la consiguiente modificación.

Artículo 24.- Suspensión

a) Los Servicios se podrán suspender, a petición de la persona beneficiaria, por un periodo no superior a dos meses, en casos de:

- Convalecencia.
- Desplazamiento
- Cualquier otra causa debidamente justificada.

b) Se podrá suspender el servicio temporalmente, cuando la situación sea motivada por hospitalización, pudiendo retomarlo previa valoración del profesional en el momento del alta médica.

c) Asimismo de oficio por la Administración, se podrá suspender cautelarmente la prestación de los Servicios en los casos siguientes:

- Que la persona beneficiaria o miembros de su entorno lleven a cabo actos que puedan perturbar el normal funcionamiento y ejecución de la prestación.

- Falta de respeto de las normas de corrección en el trato a las personas trabajadoras que se encargan de la prestación directa de los Servicios, bien sea de hecho o verbal, dando lugar a situaciones ajenas al estricto cumplimiento de la profesión y tareas encomendadas, originadas tanto por la persona usuaria del servicio o miembros de su entorno.

- Por modificación de las circunstancias socio-familiares y económicas de la persona beneficiaria de los Servicios.

d) La suspensión acordada de oficio se mantendrá mientras persista la situación que la ha provocado, sin que en ningún caso pueda superar el plazo de dos meses. Transcurrido dicho plazo se reanudarán los Servicios, y si la causa que motivó la suspensión persiste, se procederá a su extinción.

Artículo 25.- Baja y/o Extinción de los Servicios

La prestación de los Servicios se extinguirá por alguna de las siguientes causas:

- a) Renuncia expresa de la persona beneficiaria.
- b) Fallecimiento de la persona beneficiaria.
- c) Ocultación o falsedad comprobada en los datos que han sido tenidos en cuenta para conceder la prestación.
- d) Incumplimiento de las obligaciones establecidas en la concesión de los Servicios sin causa justificada.
- e) Cuando la conducta habitual de la persona beneficiaria impida la realización de las tareas propias de los Servicios.
- f) Ingreso en centro en régimen de residencia o de estancia diurna.
- g) Desaparición de la situación de necesidad que motivó la concesión de la prestación.
- h) Impago de la cuota establecida en concepto de precio público, en su caso.
- i) Extinción por sobrepasar el periodo de suspensión de los Servicios.
- j) Cambio de municipio.

k) No presentación de la documentación requerida, en los plazos marcados por esta Administración, cuando se realice revisión de su expediente.

l) Incurrir en causa de incompatibilidad con posterioridad a la concesión de los Servicios de conformidad a lo establecido en el artículo 10 de la presente Ordenanza.

m) Negativa por parte de la persona usuaria a volver a cursar solicitud del reconocimiento al derecho a los Servicios o prestaciones de análoga naturaleza a través del Sistema de Atención a la Dependencia, incompatibles con el servicio municipal, cuando la persona usuaria hubiera renunciado a las mismas.

Disposición adicional primera

Las personas que a la entrada en vigor de la presente Ordenanza fueran beneficiarias de los Servicios, tanto en situación de alta como de lista de espera, quedan obligados a la presentación de la documentación contemplada en su art 8, apartados b) puntos 9) y 10), de acreditación de la situación de dependencia. Esta documentación les podrá ser requerida por esta Administración.

Disposición adicional segunda

A partir de la entrada en vigor de la presente Ordenanza, los técnicos municipales del Servicio de Atención Domiciliaria realizarán la revisión de los expedientes que se encuentran tanto en situación de alta como en situación de lista de espera, siendo de aplicación los criterios establecidos en la presente Ordenanza, por los que tendrán que regirse.

Si el resultado de esta revisión es desfavorable para alguna persona que se encuentre en situación de alta se mantendrá el Servicio en las mismas condiciones en las que se venía prestado al momento de la revisión, salvo en lo dispuesto para las situaciones de incompatibilidad, que en caso de producirse conllevaría la baja definitiva en el servicio.

Disposición transitoria

Los expedientes iniciados con anterioridad a la entrada en vigor de la presente Ordenanza en los que no haya recaído resolución, se regirán por lo dispuesto en la misma. A estos efectos, la Administración podrá requerir de las personas interesadas cuanta documentación de la regulada en la presente Ordenanza fuese precisa para la adecuada instrucción y resolución del expediente.

Disposición final

La presente Ordenanza entrará en vigor tras su publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia, y de conformidad con lo establecido en el art. 65.2 y 70.2 de la Ley de Bases de Régimen Local.

Anexo I**Baremo para la valoración de las solicitudes de acceso a la prestación de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia, Comidas a Domicilio y Respirio Familiar en Domicilios****A) Autonomía funcional/capacidad funcional**

Para valorar el grado de autonomía funcional y capacidad funcional en relación a la realización de las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria, se analizan los siguientes apartados con sus correspondientes ítems, un total de 13.

A.1 Mayores y discapacitados**A.1.1 Actividades básicas**

- Comer/beber
- Vestirse/desvestirse
- Lavarse/arreglarse
- Bañarse/ ducharse
- Control de esfínteres/uso inodoro

A.1.2 Movilidad

- Movilidad dentro de la vivienda
- Medios de transporte

A.1.3 Actividades instrumentales

- Manejo del dinero
- Ir de compras
- Preparación de comidas
- Labores del hogar
- Ingesta de medicamentos

A.1.4 Conducta sociales

- Conducta social

El total de puntuación viene determinada por el valor señalado en el nivel de autonomía siendo el mismo:

Autonomía Total = 0 Limitaciones ligeras =2 Limitaciones severas =3
Dependencia total= 5

A.2 Familia/ Infancia

A.2.1 Distribución y aprovechamiento de los recursos económicos a las necesidades familiares.

A.2.2 Provisión de productos para alimentación, higiene personal y doméstica.

A.2.3 Habilidades para la preparación de comidas según las necesidades de los menores.

A.2.4 Mantenimiento de las condiciones de higiene corporal, vivienda, vestido y entorno.

A.2.5 Control sanitario de los menores en función de su edad y/o necesidades.

A.2.6 Pautas de interacción familiar, así como existencia de apoyo social

El total de puntuación viene determinada por el valor señalado en el nivel de autonomía siendo el mismo:

Autonomía Total = 0

Limitaciones ligeras=2

Limitaciones severas=3

Dependencia total= 5

A.3 Respiro Familiar

A.3.1 Desplazamiento A.3.2 Vestido

A.3.3 Alimentación

A.3.4 Aseo

A.3.5 Control esfínteres

A.3.6 Memoria

A.3.7 Orientación tiempo – espacial

A.3.8 Conversación

A.3.9 Percepción y pensamientos

A.3.10 Trastornos conducta

A.3.11 Auto protección

El total de puntuación viene determinada por el valor señalado en el nivel de autonomía siendo el mismo:

Autonomía Total = 0

Dependencia leve =1

Dependencia moderada=2

Dependencia severa= 3

Dependencia total= 4

Máxima puntuación apartado A.3= 44 puntos

B) Situación socio-familiar

B.1 Atención y apoyo	
Existe familia y no le presta atención. Sin familias o personas que puedan prestarle atención. Vive solo. En el caso de menores: situación en la que existen indicadores de desamparo, modificables mediante la aplicación, entre otros recursos, del S.A.D.	35
Existen familiares y otras personas pero sin relación con ellos. En el caso de menores: situación de riesgo de desamparo con posibilidades de permanencia del menor en su hogar, si se dispone, entre otros recursos, de esta prestación.	30
Aunque existe relación con familiares y otras personas el apoyo y atención es esporádico. En caso de menores: situación en la que existen factores de riesgo de maltrato pero no se han detectado indicadores.	20
Existe cierta periodicidad en la atención prestada por familiares y/o personas aunque esta no es suficiente para las necesidades que presenta.	15
Los familiares y otras personas le atienden habitual y continuamente. Solo precisa actuaciones ocasionales para completar las recibidas.	10
Se encuentra suficientemente atendido.	0
B.2 Integración en el entorno	
Aislamiento y rechazo.	5
Ausencia de relación.	3
Existen relaciones con personas del entorno aunque estas no son suficientes.	1
Integración adecuada en el entorno.	0

C) Situación socio-familiar. Respiro	
C.1 Situación Familiar	
Una única persona cuidadora, sin posibilidad de compartir responsabilidades por carencia de otros familiares directos de la persona dependiente (hijos) y con otras cargas familiares (hijos pequeños, discapacitados, nietos).	35
Cuidador único, sin posibilidad de compartir el cuidado con otros familiares directos, y que debido a la necesidad de prestar atención a la persona dependiente, haya tenido que abandonar el trabajo.	30
Todos los posibles cuidadores de la unidad de convivencia trabajan de forma remunerada fuera del domicilio familiar.	25
Una única persona cuidadora sin posibilidad de compartir responsabilidades por la carencia o no relación con otros familiares de la persona dependiente.	20
Una única persona como cuidadora principal con familiares con relevos ocasionales.	15
Una persona cuidadora principal que comparte la responsabilidad con otros familiares, pero que necesitan apoyos ocasionales.	5
C.2 Otras circunstancias socio-familiares	
Persona cuidadora con problemas de salud, depresión, soledad, deterioro personal. 1 a 15 familiar y psicosocial	1 a 15
Persona cuidadora de persona dependiente que requieren de especial atención y vigilancia. 1 a 15 vigilancia	1 a 15
Otras a especificar.	1 a 15
	Máximo 15 puntos.

Máxima puntuación apartado C.1 y C.2 50 puntos.

D) Situación económica. INDICE: SMI x 72,50%

La ponderación de esta variable viene dada por los rendimientos calculados en función de la renta per cápita disponible de la unidad de Convivencia del solicitante de la prestación.



ANEXO II. Puntuación máxima 50 puntos

E) Otros factores de especial vulnerabilidad social

Familiares con graves cargas que necesitan alivio en su dedicación al familiar asistido.	5
Domicilio en el que conviven con el interesado otras personas en situación de discapacidad.	5
Otras circunstancias especiales que llevan al solicitante al estado de necesidad.	5
Ser el SAD el recurso idóneo.	5
Si el SAD no es el recurso idóneo, estar en trámite o haber solicitado el recurso idóneo.	5