

## **ORDENANZA REGULADORA DE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO**

---

aprobada, 30 mayo 2002  
publicada, BORM nº 108, de 13 mayo 2003.

### **CAPÍTULO I**

#### **FINALIDAD Y ÁMBITO**

**ARTÍCULO 1 .-** Es objeto de la presente Ordenanza la regulación de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio en el municipio de Murcia.

### **CAPÍTULO II**

#### **PRINCIPIOS**

**ARTÍCULO 2 .-** La prestación de la Ayuda a Domicilio, sin perjuicio de los principios recogidos en la Ley 8/85 de 9 de Diciembre relativa a los Servicios Sociales de la Región de Murcia, incorpora el de la complementariedad, propiciando y apoyando la asunción de las responsabilidades familiares existentes en su caso, sin suplantarlas y actuando con carácter general de forma subsidiaria.

### **CAPÍTULO III**

#### **DEFINICIÓN Y OBJETO DE LA PRESTACIÓN**

**ARTÍCULO 3 .-** Ayuda a Domicilio es una prestación básica del sistema público de servicios sociales, de carácter complementario *–no exime a la familia de sus responsabilidades–* y transitorio que, a través de personal cualificado y supervisado, facilita el desarrollo o mantenimiento de la autonomía personal, previene el deterioro individual o social y promueve condiciones favorables en las relaciones familiares y de convivencia, contribuyendo a la integración de las personas y permanencia de éstas *–mientras sea posible y conveniente–* en su entorno habitual de vida, mediante la adecuada intervención y apoyos de tipo doméstico, personal, educativo, psicológico y social.

**ARTÍCULO 4 .-** El Servicio de Ayuda a Domicilio comprende:

- a.** Atención de tipo doméstico.
- b.** Atención higiénico-personal y alimentación.
- c.** Atención educativa.
- d.** Atención social (interacción con el entorno)

**ARTÍCULO 5.-** La duración de esta prestación es de un máximo de dos horas diarias, salvo excepciones.

## **CAPÍTULO IV**

### **OBJETIVOS**

**ARTÍCULO 6 .-** La prestación de la Ayuda a Domicilio, por su carácter preventivo, socio-educativo, asistencial e integrador, persigue los siguientes objetivos:

1. Proporcionar la atención necesaria a personas o grupos familiares con dificultades en su autonomía.
2. Prevenir situaciones de deterioro personal y social.
3. Favorecer la adquisición de habilidades que permitan un desenvolvimiento más autónomo en la vida diaria.
4. Posibilitar la integración en el entorno habitual de convivencia.
5. Apoyar a grupos familiares en sus responsabilidades de atención.
6. Retrasar o evitar la institucionalización de modo que el usuario pueda permanecer el más largo tiempo posible en su medio socio-familiar con un nivel de calidad de vida aceptable.
7. Contribuir a la liberación de la familia, procurando favorecer la capacidad de convivencia socio-familiar.
8. Complementar la labor de la familia cuando ésta, por cualquier motivo justificado no pueda realizar adecuadamente sus funciones de apoyo para lograr la integración social de la persona sujeta a la atención.
9. Sustitución ocasional del familiar que atiende a la persona con discapacidad funcional, debido a la ausencia temporal de aquél por enfermedad u otras causas.

## **CAPÍTULO V**

### **USUARIOS**

#### **ARTÍCULO 7 .-**

1. Con *carácter genérico*, podrán ser usuarios de la prestación de Ayuda a Domicilio todas aquellas personas o grupos familiares residentes en el municipio de Murcia, que se encuentren en una situación que les impida satisfacer sus necesidades personales y sociales por sus propios medios, y requieran atención y apoyo para continuar en su entorno habitual.

A efectos de incorporación al servicio de Ayuda a Domicilio, cada unidad de convivencia será objeto de un solo expediente; entendiéndose como unidad de convivencia la formada por todos los miembros que conviven en el mismo marco físico tengan vinculación sanguínea, parental o no.

2. Con *carácter específico* podrán ser usuarios de la Ayuda a Domicilio:
  - a) Las personas de edad avanzada con dificultades en su autonomía personal y en condiciones de desventaja social.
  - b) Las personas con discapacidades o minusvalías que afecten significativamente a su autonomía personal.
  - c) Los menores de edad cuyas familias no pueden proporcionarles el cuidado y atención que requieren en el propio domicilio, permitiendo esta prestación su permanencia en el mismo.
  - d) Los grupos familiares con excesivas cargas, conflictos relacionales, situaciones sociales inestables y/o con problemas derivados de trastornos psíquicos o enfermedades físicas de gravedad.

## **CAPÍTULO VI**

### *REQUISITOS*

#### **ARTÍCULO 8 .-**

1. Para ser usuario de este servicio deben cumplirse los siguientes requisitos:
  - a) Estar empadronado en el municipio de Murcia.
  - b) Reunir las condiciones contempladas en el Baremo existente, según Convenio vigente entre las Administraciones Regional y Local para el Desarrollo de las Prestaciones Básicas.
  - c) Aportar la documentación exigida.
  - d) Formalización de las condiciones por las cuales se prestará el servicio y los compromisos que, por ambas partes, se asumen a través de la firma de un Proyecto de Intervención Individual donde consta el tipo de servicio, asunción de responsabilidades, así como una exposición de las características y limitaciones que comporta el ser beneficiario del Servicio de Ayuda a Domicilio.

2. Documentación:

Junto a la solicitud que se formalizará en modelo normalizado, el interesado aportará la documentación que a continuación se relaciona:

- ❖ Certificado de Empadronamiento.
- ❖ Fotocopia del DNI del solicitante.

- ❖ Fotocopia del D.N.I. del representante legal (en caso de menores de edad o incapacitados).
- ❖ Fotocopia de la Cartilla de la Seguridad Social del solicitante.
- ❖ Justificación de los ingresos totales de la unidad familiar mediante:
  - Justificante/s de la/s pensión/es, en su caso.
  - Fotocopia/s de la/s nómina/s correspondiente al mes anterior de la solicitud (salvo los meses de pagas extraordinarias).
  - Certificación del Catastro referida a los bienes inmuebles (rústicos y urbanos) propiedad de la unidad familiar, excepto de la vivienda habitual.
  - Certificados de entidades bancarias de los saldos medios anuales.
  - Declaración jurada donde conste no poseer otros ahorros , valores etc.
- ❖ Declaración jurada donde se expresa el ser perceptor o no, de ayudas de otras entidades públicas, relativas a Ayuda a Domicilio (según modelo normalizado)
- ❖ Certificado o informe médico de la Sanidad pública en los que se acredite la situación de enfermedad o incapacidad del solicitante y, en su caso cuando se alegue para baremo, de los miembros de la unidad familiar correspondiente a los últimos tres meses antes de la fecha de la solicitud.
- ❖ En caso de no tener ingresos en alguno de los anteriores conceptos, deberá hacerse declaración jurada expresa en modelo normalizado.
- ❖ En el caso de que en la Unidad de Convivencia haya menores de edad susceptibles de recibir la prestación, fotocopia Libro de Familia.
- ❖ Certificación del INEM del solicitante y/o resto de la unidad familiar en situación de desempleo y, en su caso, cuantía de las percepciones económicas.
- ❖ En el supuesto de personas con discapacidad, certificado de condición legal de minusvalía, tanto del solicitante como del resto de los miembros de la unidad de convivencia que aleguen situación de discapacidad.
- ❖ Acreditación de gastos extraordinarios de primera necesidad.

**ARTÍCULO 9.-** La Administración Municipal podrá disponer que se efectúen las comprobaciones oportunas sobre la veracidad de los datos aportados por los interesados. Igualmente, podrá reclamar las aclaraciones por escrito y la documentación necesaria con el fin de garantizar la correcta cumplimentación del expediente.

## **CAPÍTULO VII**

### *FORMA Y LUGAR DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES*

#### **ARTÍCULO 10 .-**

- a) Las solicitudes de la prestación se podrán presentar en el Registro General del Ayuntamiento, en cualquier oficina municipal de descentralización o en cualquiera de los lugares a los que se refiere la legislación vigente en materia de procedimiento.

Dichas solicitudes se presentarán en el modelo normalizado que a tal fin facilitará la Administración, al que habrá de acompañarse la documentación que en el mismo se indica.

- b) El plazo de solicitudes permanecerá abierto durante todos los meses del año, salvo el mes de diciembre que se reserva para proceder a las renovaciones del servicio para el próximo ejercicio.
- c) En el supuesto de que algún expediente no reuniera los requisitos exigidos, desde esta Administración, se requerirá al usuario a efectos de que proceda a subsanar las anomalías y/o carencias detectadas, en un plazo máximo de quince días desde la recepción.

#### **RESOLUCIONES**

- d) La resolución corresponderá a la Comisión de Gobierno del Ayuntamiento, que deberá producirse en un plazo máximo de tres meses

Transcurrido dicho plazo sin que se haya producido la resolución expresa y notificado la misma, el solicitante podrá entender desestimada su petición por silencio administrativo.

- d) En todo caso, el servicio se concederá en función de los créditos disponibles en este Ayuntamiento, para estas prestaciones. Por ello no bastará para recibir el servicio con que el solicitante reúna los requisitos y condiciones anteriormente señalados, sino que será necesario, además, que su solicitud pueda ser atendida teniendo en cuenta las dotaciones presupuestarias existentes.

## CAPÍTULO VIII

### B A R E M O

#### A) AUTONOMÍA PERSONAL

Para valorar el grado de autonomía personal en la realización de las actividades de la vida diaria, se analizarán los 10 *items* siguientes, valorando cada uno hasta un máximo de 5 puntos, conforme a las siguientes condiciones:

- 1- Comida /bebida
- 2- Vestirse/ desvestirse
- 3- Lavarse/arreglarse
- 4- Bañarse/ ducharse
- 5- Control de esfínteres y uso del retrete
- 6- Desplazamiento en la vivienda
- 7- Relación con el entorno
- 8- Capacidad de autoprotección
- 9- Conducta social
- 10- Labores del hogar

- ◆ Completa dependencia de otros 5 Puntos
- ◆ Limitaciones severas. 3 Puntos  
Necesita ayuda o supervisión de otra persona, aunque sea parcial y no en todas las ocasiones.
- ◆ Limitaciones ligeras 2 Puntos  
Puede solo aunque necesita ciertos apoyos o adaptaciones.
- ◆ Autonomía completa. 0 Puntos

#### B) SITUACIÓN SOCIOFAMILIAR

- ◆ Ninguna relación con el entorno social. 30 Puntos  
Carencia de familiares o vecinos que le presten una mínima atención.
- ◆ No tiene familia o no se relaciona con ella. 25 Puntos  
Sólo se relaciona con vecinos.  
La atención que recibe es muy poca y totalmente insuficiente.

- ◆ Tiene relación con familiares y con vecinos.  
Acuden esporádicamente o cuando se les llama.  
La atención que recibe es muy deficiente.
20 Puntos
- ◆ Los familiares y/o vecinos le atienden con cierta periodicidad.  
Recibe una atención insuficiente para sus necesidades.
15 Puntos
- ◆ Los familiares y/o vecinos le atienden de forma continuada y habitual.  
No cubren los servicios que precisa.
10 Puntos
- ◆ Los familiares y/o vecinos le prestan suficiente atención  
Únicamente precisa actuaciones ocasionales para completar lo realizado por su entorno.
5  
Puntos
- ◆ Se encuentra suficientemente atendido.  
No precisa la atención del programa
0  
Puntos

### C) SITUACIÓN ECONÓMICA

A estos efectos se valorará la Renta Disponible Mensual como la cantidad resultante de restar al total de los ingresos de la unidad de convivencia los gastos fijos, todo ello calculado de forma mensual.

#### RENDA DISPONIBLE MENSUAL

Inferior al 10% del S.M.I.	40 Puntos
Entre el 10% y el 25% del S.M.I.	30 Puntos
Entre el 25% y el 40% del S.M.I.	20 Puntos
Entre el 40% y el 50% del S.M.I.	10 Puntos
Superior al 50% del S.M.I. Puntos	0
Superior al 80% del SMI (> 56.544 Pts. En el 2000)	Denegación.

### D) OTROS FACTORES

En el apartado "Otros factores a valorar" para el que se reservan 20 Puntos, se pueden tener en cuenta, entre otras, las siguientes situaciones:

- ◆ Que en el mismo domicilio convivan con el interesado otras personas  
Puntos  
en situación de discapacidad.
  
- ◆ Otras circunstancias especiales, valoradas en 1 punto cada una de ellas, que han llevado al solicitante al estado de necesidad como son:
  - Deterioro especial de la vivienda  
Puntos
  - Deterioro psicofísico generalizado debido a la avanzada edad del interesado.
  - Minusvalía física.
  - Deficiencia mental, senil y trastornos de la personalidad.
  - Otros que se consideren oportunos.
  
- ◆ Familias con graves cargas que necesiten alivio en su dedicación al familiar asistido, residan o no en el domicilio del solicitante. 7 Puntos

## **CAPÍTULO IX**

### *RÉGIMEN DE INCOMPATIBILIDAD*

#### **ARTÍCULO 11.-**

La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio será incompatible en su percepción con otros servicios o prestaciones de análogo contenido o finalidad, ya sean de instituciones públicas o privadas, así como aquellos que no estén incluidos en el régimen de la Seguridad Social, **salvo el Subsidio de Ayuda a Tercera Persona de la LISMI.**

### *EXPEDIENTES POSITIVOS*

#### **ARTÍCULO 12 .-**

Son expedientes positivos aquellos cuya tramitación se ajuste a lo estipulado en esta normativa y, así mismo, superan las puntuaciones del Baremo vigente.

### *EXPEDIENTES NEGATIVOS*

#### **ARTÍCULO 13 .-**

Son expedientes negativos aquellos que no reúnen los requisitos para recibir el Servicio de Ayuda a Domicilio, en aplicación de esta normativa y Baremo vigente, clasificados según las siguientes circunstancias:

- A. Estar suficientemente atendido por su familia y no precisando la cobertura de este servicio de Ayuda a Domicilio.
- B. Que la suma de la puntuación obtenida en los apartados de autonomía personal y de atención familiar sea inferior a 25 puntos.
- C. Disponer de suficientes recursos económicos para hacer frente al servicio de Ayuda a Domicilio que se solicita y/o si su Renta Disponible Mensual supera el 80% del Salario Mínimo Interprofesional vigente. ( 56.544 Pts. Para el 2000).
- D. Autonomía personal igual o menor de 5 puntos.
- E. Recurso no idóneo.
- F. Aquellos expedientes que, una vez aplicado el baremo vigente no alcancen 50 puntos y que hayan sido resueltos por la Comisión de Gobierno en el primer semestre del año, causarán baja automática el 31 de noviembre de ese mismo año si antes no han recibido el servicio o se han producido cambios que hayan originado un aumento de la puntuación indicada.

De igual forma, los expedientes resueltos por la Comisión de Gobierno en el segundo semestre del año, causarán baja automática a fecha 16 de mayo del siguiente año si antes no han recibido el servicio o se han producido cambios que hayan originado un aumento de la puntuación marcada en 50 puntos.

## **CAPITULO X**

### *RENOVACIONES Y REVISIONES*

**ARTICULO 14.-** Renovaciones. Siendo anual el carácter de esta prestación, todos los expedientes, tanto en situación de Alta como en Expectativa de recibir el Servicio de Ayuda a Domicilio, durante el último mes de cada año deberán presentar solicitud de renovación en cualquier Oficina Municipal de Descentralización y/o en el Registro General de este Ayuntamiento.

**ARTÍCULO 15.-** Revisiones .La Administración podrá efectuar las revisiones de oficio tendentes a la revisión de los expedientes que se encuentren tanto en situación de Alta como en expectativa de recibir el Servicio de Ayuda a Domicilio, que considere oportuno para la actualización de los mismos, pudiendo solicitar nueva documentación a fin de confeccionar un expediente más actualizado.

**ARTÍCULO 16.-** El usuario, tanto el que se encuentre en situación de Alta como en expectativa de recibir el servicio, podrá solicitar la revisión completa de su expediente mediante la petición expresa a través de instancia normalizada.

Esta revisión implicaría la confección de un nuevo expediente donde se debería aportar la documentación pertinente exigida por el Ayuntamiento.

## **CAPÍTULO XI**

### *MODIFICACIÓN, SUSPENSIÓN Y EXTINCIÓN DE LA PRESTACIÓN*

**ARTÍCULO 17 .-** Modificación. La alteración de las circunstancias tenidas en cuenta en el inicio del Servicio, podrá dar lugar a una variación del Proyecto de Intervención Individual, y a la consiguiente modificación de la prestación del Servicio.

**ARTÍCULO 18 .-** Suspensión. Se podrá suspender temporalmente la prestación del Servicio en los casos siguientes:

- a) Por poner obstáculos el usuario a la prestación del servicio.
- b) Por llevar a cabo actos que puedan perturbar el normal funcionamiento de la prestación.
- c) Por falta de disponibilidad presupuestaria, lo que obligará a priorizar las actuaciones en aquellos casos que sean considerados de mayor necesidad. En detrimento de aquellos expedientes que no alcancen puntuación suficiente en el Baremo en relación a los demás beneficiarios del servicio.
- d) Por no respetar las normas de corrección en el trato a los trabajadores bien sea de hecho o verbal, dando lugar a situaciones ajenas al estricto cumplimiento de su profesión y tareas.
- e) Por modificación de las circunstancias socio-familiares y económicas del beneficiario.

**ARTÍCULO 19 .-** Extinción. Quedará extinguida la prestación del servicio en los casos siguientes:

- a) Por vencimiento anual de la prestación sin que el usuario haya solicitado la renovación de la misma.
- b) Por fallecimiento o renuncia del usuario.
- c) Por la desaparición de la situación de necesidad, ocultamiento o falsedad en los datos que han sido tenidos en cuenta para conceder el servicio.
- d) Por otras causas de carácter grave que imposibilite la prestación del servicio.
- e) Por reiteración de las causas contempladas en los apartados a) b) y d) del art. anterior.
- f) Cambio de municipio.
- g) Ingreso en Residencia.
- h) Por no presentar la documentación requerida, en los plazos marcados por esta Administración, cuando se realice revisión de su expediente
- i) Cuando se exceda de las condiciones establecidas por esta Administración en los casos de ausencia temporal del domicilio.
- j) No abonar las tasas correspondientes en el supuesto de aplicarse precio público.

## **CAPÍTULO XII**

### *DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.*

#### **ARTÍCULO 20 .-** Derechos de los usuarios

- a) Ser informados sobre el estado de tramitación de su expediente.
- b) Recibir la prestación respetando en todo momento su individualidad y dignidad personal.
- c) Recibir adecuadamente la prestación con el contenido y la duración que en cada caso se considere, según lo establecido en el Proyecto de Intervención Individual.
- d) Ser orientados hacia los recursos alternativos que, en su caso, resulten necesarios.
- e) Ser informados puntualmente de las modificaciones que pudieran producirse en el régimen de la prestación.
- f) Ser oídos por cuantas incidencias se observen en la prestación del Servicio, así como en la calidad del trato humano dispensado.
- g) El secreto profesional propio del área de Servicios Sociales sobre cualquier información obtenida en relación con la prestación del servicio.
- h) Ejercitar por escrito reclamación sobre los aspectos y/o mejoras relativas al servicio que está recibiendo.

#### **ARTÍCULO 21 .-** Deberes de los usuarios.

- a) Facilitar el ejercicio de las tareas de los Auxiliares de Ayuda a Domicilio que atiendan el Servicio, así como poner a su disposición los medios materiales adecuados para el desarrollo de dichas tareas.
- b) 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.
- c) Comunicar con suficiente antelación cualquier traslado fuera del domicilio que impida la prestación del Servicio.
- d) Respetar al personal asignado al servicio.
- e) Respetar el horario, permaneciendo en el domicilio y no tratar de extenderlo indebidamente.

- f) Respetar las tareas acordadas, que se prestarán en la forma y manera que determine el Proyecto de Intervención.
- g) Comunicar a esta Administración cualquier variación en los datos aportados en la solicitud y que pudieran dar lugar a modificaciones en el servicio, 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.
- h) Realizar aquellas tareas para las que la persona usuaria está capacitada en relación con lo que tiene encomendado el personal para favorecer su capacitación personal e independencia.
- i) Atenerse a la normativa vigente.
- j) Cumplimiento de los compromisos que se adquieran con el servicio.
- k) El usuario deberá firmar el Proyecto de Intervención previo al inicio del servicio.
- l) Abonar las tasas que, en su caso, pudieran corresponderle tras la aplicación del precio público.

### **CAPÍTULO XIII**

#### *DISPOSICIONES ADICIONALES*

**ARTÍCULO 22.-** En aquellos supuestos en que la situación del beneficiario presente una extrema gravedad y urgencia reconocida como prioritaria por la Unidad de Trabajo Social, supondrá poder dictar resolución provisional de concesión de la prestación hasta tanto sea aprobado por la Comisión de Gobierno.

**ARTÍCULO 23.-** En los casos que se hayan modificado los motivos que ocasionaron la propuesta de concesión del SAD se faculta a esta Administración para proceder a la baja automática hasta tanto sea ratificado por la Comisión de Gobierno.

**ARTÍCULO 24.-** 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 del mismo.

**ARTÍCULO 25.-** Cuando una persona sea usuaria y/o haya tramitado solicitud para uno de los servicios de carácter complementario o de similar naturaleza (Ayuda a Domicilio y Teleasistencia), dependientes de la misma Unidad Administrativa, se podrá gestionar de oficio aportando la documentación complementaria que fuera preciso.



**AYUNTAMIENTO DE MURCIA**  
Servicios Sociales

**ARTÍCULO 26.-** Durante el mes **inhábil** de diciembre se podrá proceder de oficio o a instancia de parte cuando las circunstancias del demandante requieran una **actuación** administrativa referente a este servicio.

### **DISPOSICION FINAL**

La presente Ordenanza entrará en vigor una vez transcurrido el plazo de quince días a que se refiere el art.65.2 LBRL, previa publicación en el "Boletín Oficial de la Región de Murcia".

Murcia, Julio del 2000