

II PLAN MÁLAGA CIUDAD CORRESPONSABLE

INFORMACIÓN BÁSICA DE SERVICIO “NOS CUIDAMOS”

El servicio “Nos cuidamos” es un servicio **gratuito** de cuidados a menores en el domicilio familiar enmarcado dentro del “II Plan Málaga Ciudad Corresponsable”.

Los/as usuarios/as potenciales del servicio son las familias **empadronadas en el municipio de Málaga**, esto es, madres, padres, o personas que ostenten la tutela de los/as menores con edades comprendidas entre los **4 meses y los 10 años** de edad. **Asimismo, en el caso de menores con necesidades especiales se amplía el rango de edad hasta los 16 años.** El servicio “Nos cuidamos” intenta cubrir las necesidades objetivables de conciliación de carácter puntual y extraordinario de las familias que no se puedan satisfacer a través de los servicios municipales normalizados u otros de instituciones públicas.

Dentro de las circunstancias familiares se priorizarán las siguientes:

- Las familias monomarentales y monoparentales.
- Las personas con discapacidad.
- Las familias numerosas.
- Las unidades familiares en las que existan otras responsabilidades relacionadas con los cuidados.
- Las mujeres víctimas de violencia de género y de otras formas de violencia contra las mujeres.
- Las personas en riesgo de exclusión social.
- El nivel de rentas y cargas familiares.

En el caso de que existan más solicitudes que horas de servicio a prestar, tendrán preferencia las unidades familiares con menos ingresos en el mes anterior a la solicitud.

Los motivos de conciliación por los cuales se puede solicitar este servicio son:

- Asistir al trabajo.
- Asistir a un curso de formación ocupacional.
- Asistir a entrevistas de trabajo.
- Asistencia obligatoria en cualquier organismo público o privado.
- Participación en un evento social, cultural o deportivo.
- Otras necesidades o circunstancias personales debidamente acreditadas que serán valoradas por el equipo técnico municipal que gestiona este servicio.

El servicio se prestará en el propio **domicilio del/la solicitante**, que deberá garantizar que su vivienda presente unas condiciones higiénico-sanitarias óptimas.

Las prestaciones en el domicilio estarán adaptadas a la edad de los/as menores a atender:

- Actividades lúdicas, artísticas, creativas, lectura de cuentos, etc.

- Alimentación, cuando el horario coincida con la necesidad de proporcionar a los/as niños/as algún alimento (biberón o papilla en el caso de bebés, desayuno, comida, merienda o cena en los demás casos), se preparará y proporcionará a los/as niños/as los alimentos correspondientes al momento del día. Las comidas que requieran cocina deberán estar realizadas previamente por la familia, siendo únicamente responsabilidad de la profesional calentar o preparar alimentos no cocinados en el momento de su consumo, tales como biberones, bocadillos, fruta, etc. También se ayudará a comer en función de la edad o características del/de la menor.

- Actividades de higiene. Con carácter general se apoyará a los/as menores en el lavado de manos, dientes, micción y defecación, si lo requieren. En el caso de bebés se realizará el cambio de pañales que deberán ser aportados por la familia. En los casos de incontinencia o falta de control de esfínteres de niños/as mayores de 3 años, se realizará el cambio de pañales (en el caso que los usen) o el lavado y cambio de ropa proporcionada por la familia.

- En los casos de cuidados a menores enfermos/as en ausencia de las personas responsables, el personal a cargo no podrá proporcionar medicación al/a la menor. En ningún caso la persona que presta el servicio asumirá cuidados para los que requiera formación sanitaria de grado o de formación profesional o conocimientos específicos para el tratamiento de determinadas enfermedades o patologías.

-Con carácter general se excluyen las tareas domésticas, salvo aquellas que estén ligadas estrictamente al bienestar del/de la menor, como el acompañamiento al pediatra o servicio de urgencias cuando se produzca una emergencia que pueda poner en peligro su salud durante el tiempo de servicio, este acompañamiento deberá ser comunicado inmediatamente a los progenitores para su conocimiento y pronta recogida del/de la menor.

-Se excluyen las tareas propias del cuidado de animales de compañía.

Así mismo se podrán realizar **actividades en el exterior** siempre que sean actividades en el entorno cercano al domicilio, el/la profesional podrá desplazarse con el/los menores al exterior de la vivienda: zonas comunitarias, jardines, parques próximos o zonas deportivas para realizar juegos al aire libre y usar las instalaciones infantiles que puedan existir. Para todo ello, se debe contar con la autorización expresa de la persona responsable de los/as mismos/as y las llaves del domicilio familiar.

La empresa que preste el servicio asignará al profesional más adecuado/a según las características de los/as menores. Así se asignará un/a trabajador/a para un máximo de dos menores. En el caso de grupos de tres a cinco menores, se asignarán dos trabajadores/as. Para grupos de seis o más menores, se asignarán tres trabajadores/as.

En los casos de menores con discapacidad que requieran atención personal especializada, se contabilizará a cada menor como equivalente a dos menores a efectos de determinar el número de trabajadores/as necesarios/as.

Periodo del servicio "Nos cuidamos": La fecha estimada de inicio del servicio es el 11 de julio 2025, o día hábil siguiente a la formalización del contrato licitado, finalizando el día 28 de septiembre de 2025 o, en su caso, cuando se agoten las 5.650 horas ofertadas.

Horario: lunes a domingo de 7:00-21:00 horas, el tiempo mínimo solicitado por días será de 3 horas, máximo 7 horas diarias.

Procedimiento para la solicitud del servicio "Nos cuidamos":

1. Las solicitudes se presentarán preferentemente a través de medios electrónicos en la dirección <http://sede.malaga.eu> o desde el enlace disponible para ello en la web: <https://malagaciudadcorresponsable.eu>. La gestión de los trámites, una vez iniciados, se realizarán el servicio de "Mi Carpeta" de la sede electrónica.
2. Así mismo se podrá presentar presencialmente en las Oficinas de Registro y en las distintas OMAC, o bien utilizando cualquiera de los medios establecidos en el art. 16.4 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
3. Una vez registrada la solicitud, el equipo técnico del II Plan Málaga Ciudad Corresponsable procederá a la revisión de los datos aportados.

- Solicitud.

- Copia del DNI, NIE o PASAPORTE del padre, madre o personas tutoras legales del/de la menor.
 - Copia del DNI, NIE del/de la menor, en caso de disponer del mismo, o PASAPORTE.
 - Documentación acreditativa de la relación entre la persona solicitante y el/la menor: copia del Libro de Familia o resolución judicial o administrativa correspondiente.
 - Última declaración de la renta o, en su defecto, declaración responsable de ingresos cuando no se haya presentado dicha declaración.
 - Documento de consentimiento firmado por el padre, madre o tutores/as legales del/de la menor.
4. La adjudicación del servicio se realizará conforme a los días y horarios establecidos.
 5. La prestación del servicio dará comienzo una vez que la empresa adjudicataria haya verificado que las condiciones del domicilio familiar son adecuadas para garantizar su correcta ejecución.
 6. El plazo de inscripción será desde el inicio del servicio hasta el 22/09/2025 o hasta agotar el número de horas disponibles del servicio.

Para más información sobre el servicio, consultar el apartado web de preguntas frecuentes o enviar un email a malagacorresponsable@malaga.eu

CONDICIONES DEL SERVICIO

Ausencia, suspensión y baja en la prestación del servicio “Nos Cuidamos”.

Afectarán directamente a la prestación del servicio, las siguientes circunstancias:

– Ausencia domiciliaria: se produce cuando la persona beneficiaria no está presente en el domicilio, sin previa comunicación a la empresa, en el horario establecido para la prestación del servicio (se asimilará a ausencia domiciliaria la negativa a abrir la puerta). En estos casos, la empresa computará una hora completa de servicio, salvo situaciones sobrevenidas, que serán justificadas adecuadamente ante la misma. En el caso de que se justifique la situación sobrevenida, la empresa deberá prestar las horas no recibidas por la persona beneficiaria, a excepción de la hora indicada al inicio del presente párrafo. Asimismo, la entidad activará el protocolo de actuación ante ausencias domiciliarias, que incluirá los medios para contactar con la persona beneficiaria. Una vez analizado el motivo que generó la ausencia domiciliaria, se procederá a continuar el servicio, a modificarlo al estado de suspensión temporal o a proponer la baja del mismo, según el caso.

– Suspensión temporal: se produce tras la comunicación a la empresa que presta el servicio, de una ausencia temporal de la persona beneficiaria en el domicilio o por la comunicación de suspensión temporal voluntaria por parte la persona beneficiaria.

– Reinicio tras una suspensión temporal voluntaria del servicio: la persona beneficiaria deberá comunicar a la empresa su deseo de reiniciar la prestación del servicio con al menos 7 días naturales de antelación.

– Baja: conlleva el cese definitivo del servicio. En los casos en que la persona beneficiaria comunique directamente a la empresa su deseo de causar baja, esta deberá informar al responsable del contrato o persona designada para ello, sobre la situación. Valorando si procede la baja o no.

Derechos de los/as usuarios/as del servicio.

Los/as beneficiarios/as del servicio tendrán los siguientes derechos:

– Recibir un trato cordial y respetuoso, y un servicio de calidad, por parte del cuidador/a y demás personal de la empresa.

– Reparación en caso de perjuicios ocasionados por fallos en el servicio.

- Solicitar la baja o suspensión temporal del servicio según sus necesidades.
- Adaptación del servicio a las necesidades específicas del menor cuando sea posible.
- Recibir el servicio con regularidad y sin interrupciones injustificadas.
- Ser notificados con antelación en caso de cambios o suspensiones del servicio.
- Conocer las condiciones, horarios y procedimientos del servicio.
- Ser informados sobre cualquier incidencia relevante durante la prestación del servicio.
- Acceder a información sobre el personal encargado del cuidado.
- Conocer y contactar a la persona responsable del servicio para resolver dudas o problemas.
- Efectuar sugerencias y reclamaciones de los diferentes aspectos del servicio.
- Acceder al servicio en las condiciones estipuladas sin discriminación.
- A la protección de los datos personales y familiares conforme a la normativa vigente.

Deberes de las familias usuarias.

- Hacer un uso correcto del material que se utilice durante la prestación del servicio.
- Deberán dirigirse al cuidador/a de forma respetuosa.
- Atender las indicaciones dadas por los/as responsables del servicio.
- Autorizar, en su caso, al cuidador o cuidadora, a la realización de actividades en las inmediaciones de la vivienda, en caso, de que lo deseen. De ser así, deberán facilitar una llave de acceso a la vivienda al personal a cargo del menor o la menor, durante la prestación del servicio.
- Facilitar información veraz y actualizada sobre el menor y las condiciones del hogar que puedan afectar la prestación del servicio.
- Comunicar cualquier cambio relevante en las circunstancias familiares o del o de la menor que puedan influir en el servicio.
- Permitir el acceso del personal al domicilio en los horarios establecidos.
- Garantizar un trato respetuoso y adecuado hacia el personal del servicio.
- Abstenerse de solicitar tareas o funciones ajenas a las establecidas en el servicio.
- Asegurar que el/la menor se encuentre en el domicilio en el horario pactado.
- Informar con antelación cualquier ausencia del o la menor que afecte la prestación del servicio.
- Garantizar que el domicilio reúna condiciones mínimas de seguridad e higiene para la adecuada prestación del servicio.
- No exponer al personal a situaciones de riesgo o insalubridad.
- Respetar la confidencialidad del personal que presta el servicio y no divulgar información privada sin consentimiento.
- No utilizar el servicio para fines distintos a los establecidos en el régimen jurídico.
- Evitar cualquier forma de abuso, fraude o uso indebido del servicio.
- Comunicar con la debida antelación la suspensión temporal o baja definitiva del servicio.

- No discriminar al personal del servicio por razones de género, origen, religión, orientación sexual, discapacidad u otros motivos.
- No dejar solo al menor en la vivienda esperando la llegada del personal del servicio.
- Asegurar la presencia de un adulto responsable si es necesario para la correcta prestación del servicio.

Responsables.

Los/as responsables civiles subsidiarios de las infracciones serán siempre los padres/madres o tutores/as de los/las menores usuarios/as.