



ANEXO II

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE RIGEN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DE LOS MUNICIPIOS ADSCRITO A ESTE SERVICIO DE LA MANCOMUNIDAD DE MUNICIPIOS DE LA CUENCA DEL CIDACOS,.PROCEDIMIENTO ABIERTO, TRAMITACION ORDINARIA

1. OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto del presente contrato la prestación del servicio de Ayuda a Domicilio para los municipios adscritos a este servicio de la Mancomunidad de Municipios de la Cuenca del Cidacos [Arnedillo (Santa Eulalia Somera), Autol, Bergasa, El Villar de Arnedo, Enciso, Herce, Munilla (Peroblasco), Muro de Aguas, Pradejón, Prejano, Quel, Santa Eulalia Bajera y Tudelilla] mediante una empresa de servicios, conforme, y en los términos previstos en estas prescripciones técnicas, así como todo lo que no esté regulado en el mismo, conforme a la Ordenanza reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio de la Mancomunidad vigente en ese momento.

Los perfiles de atención serán los siguientes:

- a) ATENCIONES DIRECTAS PARA PERSONAS EN SITUACION DE DEPENDENCIA
- b) ATENCIONES DIRECTAS PARA PROMOCION DE LA AUTONOMIA PERSONAL
- c) ATENCIONES DIRECTAS A MENORES DECLARADOS EN SITUACION DE RIESGO SOCIAL
- d) ATENCIONES DIRECTAS A PERSONAS Y FAMILIAS EN RIESGO DE EXCLUSION SOCIAL

Son servicios de ayuda a domicilio, objeto de la presente contratación, los siguientes:

A).- ATENCIONES BÁSICAS DE CARÁCTER PERSONAL.

- Aseo personal: Cambio de ropa, lavado de cabello y todo aquello que requiera la higiene habitual, apoyo o atención en el baño y arreglo de su habitación, poniendo especial atención al mantenimiento de la higiene personal a encamados e incontinentes, a fin de evitar la formación de úlceras.
- Ayuda o apoyo a la movilización tanto dentro como fuera del domicilio.
- Administración desayuno, comida y/o cena, prestando el apoyo (total o parcial) que el usuario requiera.
- Habilitación en tareas domésticas y en organización del hogar, apoyando al usuario en la adquisición de habilidades para la realización de tareas tanto de carácter personal como doméstico.
- Control y seguimiento de la ingestión de los medicamentos prescritos, con supervisión del personal sanitario.
- Traslado a visitas terapéuticas, dentro del municipio de residencia, a servicios de carácter prioritario para la calidad de vida del usuario (centro de día o colegio), y realización de otras actividades de ocio y convivencia, cuando por su regularidad y constancia no puedan ser realizadas por otras personas o servicios.



- Recogida y gestión de recetas y/o de aquellos documentos relacionados con la vida diaria del usuario.

*(Se excluyen las tareas de carácter sanitario y la vigilancia)

B).- ATENCIONES BÁSICAS DE CARÁCTER DOMÉSTICO.

Son tareas dirigidas fundamentalmente al cuidado del domicilio y sus enseres y constituyen un apoyo a la autonomía personal de usuario y su unidad de convivencia.

Solo se podrán prestar de forma conjunta con los servicios de Atención personal y excepcionalmente, cuando se justifique la necesidad con informe de los Servicios Sociales de la Mancomunidad.

a) Limpiezas:

Extraordinaria. Previa a la puesta en marcha de los SAD cuando la vivienda se encuentre en malas condiciones de higiene y no sea posible realizarla por otros medios (usuarios, familiares). La intensidad para esta limpieza se establece en 9 horas y consiste en desinfectar, barrer, fregar y tirar objetos inservibles y basuras. El material para realizar esta limpieza, corre a cargo de la empresa prestadora del servicio.

General de mantenimiento. Apoya a usuarios que tienen dificultades para realizar tareas y limpiezas que requieren esfuerzo o que su realización supone riesgo para el usuario, como son cristales, zonas altas, techos, habitaciones que no se usan. La periodicidad de las mismas serán las siguientes:

- Limpieza terraza: mensual.
- Limpieza cristales. Trimestral.
- Limpieza de zonas altas de armarios de cocina, habitaciones que no se usan, techos, lámparas, cortinas, etc.: mensual.
- Limpieza azulejos cocina: semestral.

Habitual. Apoya a los usuarios que no pueden realizar las tareas domésticas más frecuentes: hacer la cama, barrer, fregar vajilla, limpiar sanitarios. Quedan excluidas aquellas tareas que suponen un riesgo para la auxiliar y que no contribuyen a una mayor calidad de vida del usuario: Movilización y limpieza de ventanas correderas, persianas por el exterior, limpieza de dorados y cromados, abrillantado de suelos, limpieza de escaleras.

b) Lavado, planchado y repasado de ropa. Podrán realizarse lavados a mano de pequeñas prendas cuando no pueda hacerlo el usuario. Para el resto de lavados se utilizará la lavadora. Incluye también tender la ropa o llevar y recoger la ropa a establecimiento para su lavado y el lavado de los útiles de limpieza.

c) Realización de compras de alimentos, diarias o semanales, por cuenta del usuario, con o sin acompañamiento del usuario, con la suficiente organización en cuanto a frecuencia y lugares de adquisición.

d) Cocinado sencillo de alimentos.



C).-SERVICIOS DE CARACTER PSICOLOGICO Y SOCIO EDUCATIVO.

Son aquellas actividades que sirven de apoyo a las relaciones intra familiares en situaciones de conflicto en la convivencia y desestructuración familiar, de apoyo socioeducativo en organización del hogar, para el desarrollo de las capacidades personales para la convivencia y para la integración en la comunidad donde se desarrolle la vida de la persona usuaria, así como otros apoyos de carácter similar, valorados técnicamente y como adecuados a las circunstancias del caso para favorecer su autonomía, integración social y acceso a otros servicios.

D).- SERVICIOS DE RELACION CON EL ENTORNO.

Son aquellas actividades dirigidas a facilitar la integración y participación social de las personas usuarias.

E).- SERVICIOS EXCLUIDOS.

- a) Atender a otros miembros de la familia o allegados que habiten en el mismo domicilio y no sean beneficiarios del mismo.
- b) Hacer arreglos de la casa de cierta entidad, pintar techos, empapelar, etc.
- c) Prestación del servicio fuera del horario estipulado, salvo que sea imprescindible para la realización del servicio.
- d) Realización de aquellas tareas domésticas que suponen un riesgo físico para el/a auxiliar y/o peligro para su salud y que no contribuyen a una mayor calidad de vida del usuario: movilización y limpieza de ventanas correderas, persianas por el exterior, etc.
- e) Poseer llaves del domicilio de los usuarios del servicio, salvo que sea imprescindible, previo conocimiento y con visto bueno de las trabajadoras sociales.
- f) Realizar tareas de carácter sanitario que requieran especialización.
- g) Vigilancia durante la noche o más allá del horario estipulado.
- h) Vigilancia y apoyo en hospitales.

2. FUNCIONAMIENTO Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

Las Trabajadoras Sociales de la Mancomunidad realizarán la valoración del caso y el diseño de la intervención, así como la evaluación continuada de los cambios derivados de ella y de la conclusión del caso.

Posteriormente diseñarán y remitirán a la adjudicataria el informe de alta del usuario en el que constará: el perfil de la persona beneficiaria del servicio, la tipología de los servicios a prestar, el horario del servicio y aquellas observaciones consideradas de interés para la adecuada prestación del servicio.

Las Trabajadores Sociales de la Mancomunidad podrán dar las instrucciones oportunas a la Coordinadora de la empresa o al auxiliar asignado al caso, para una eficaz realización del trabajo.

La Mancomunidad comunicará a la empresa, por escrito, la asignación de los servicios con una antelación de siete días naturales.



El adjudicatario estará obligado a iniciar la prestación del servicio en el plazo máximo de quince días naturales, a contar desde el día siguiente al de la notificación de la asignación del servicio.

En casos calificados de urgentes o de extrema necesidad a juicio de las Trabajadoras Sociales responsables, el servicio deberá prestarse como máximo dentro de las 48 horas posteriores a su comunicación, que inicialmente podrá ser telefónica con posterior ratificación escrita.

Será preceptivo que entre los usuarios de una misma auxiliar de ayuda a domicilio medie el tiempo necesario de desplazamiento entre los correspondientes domicilios, calculando una disposición de entre 5 y 10 minutos de desplazamiento. Este tiempo será computado como trabajo efectivo, si bien la Unidad de Servicios Sociales sólo abonará el tiempo prestado al usuario.

Por parte de la empresa se deberá dar aviso a las Trabajadoras Sociales de la Mancomunidad de cualquier incidencia o alteración en el estado del usuario o de cualquier circunstancia que varíe, agrave o disminuya las necesidades personales o de vivienda de los usuarios, a fin de realizar por parte de estas los oportunos ajustes

3.- HORARIO DE PRESTACION DEL SERVICIO

El **horario normal** de prestación será de 7:30 a 22:00 horas, de lunes a viernes, excluyendo festivos. Las Trabajadoras Sociales establecerán con la adjudicataria la limitación de la banda horaria necesaria, pudiendo establecerse tres supuestos, sin menoscabo de otras circunstancias debidamente motivadas:

- Horarios cerrados: el servicio se prestará de forma obligada cuando lo determinen las Trabajadoras Sociales, cuando el horario esté vinculado con la asistencia a otro recurso, por tareas que dependan de la permanencia en el hogar de algún miembro de la familia, o por algún otro motivo debidamente valorado por las Trabajadoras Sociales.

- Horarios de libre designación: será la adjudicataria la que determine el horario del servicio tanto en casos nuevos como en modificaciones, cuando las Trabajadoras Sociales entienda que la atención a prestar no requiera un horario concreto de prestación.

- Horarios según márgenes de banda horaria: afectaría a aquellas tareas, generalmente de índole personal, que sin ser cerrado su horario de realización, requieren ser efectuadas en franjas horarias coherentes con su finalidad como: ayuda a levantarse (de 7,30 a 11,00 h.), ayuda para acostarse (de 19,30 a 21,00 h.), ayuda para comer (de 13,00 a 16,00 h.), ayuda para acostar a levantar de la siesta (de 16.00 a 18 h.) y otras de esta índole.

Las necesidades de atención personal en varios turnos al día se establecerán en un máximo de cuatro turnos diarios.

4. RELACIONES CON EL USUARIO

La entidad adjudicataria deberá prestar el servicio a toda persona o unidad familiar que cumpla las condiciones de usuario del servicio.



La entidad y el personal que presta la atención deberán eludir todo conflicto personal con los usuarios, informando expresamente a las Trabajadoras Sociales de todo incidente para que éste se resuelva.

El personal de la entidad deberá cumplir las medidas de seguridad e higiene establecidas en la legislación vigente, así como mantener siempre inexcusablemente el secreto profesional y otros principios de su Código Deontológico. En general deberá realizar sus funciones en relación con el usuario de conformidad a las reglas de la buena fe y diligencia, y desarrollar periódicamente sesiones de reciclaje profesional con el personal de atención directa, con un mínimo de ocho horas anuales por trabajador. Los contenidos deberán ser consensuados con las Trabajadoras Sociales.

5. REQUISITOS DE LA ENTIDAD CONTRATANTE CON RELACIÓN A LA GESTIÓN DEL SERVICIO

a) Deberá tener oficina abierta y organización administrativa, técnica y funcional en un municipio de la Mancomunidad adscrito a este servicio, en la fecha del comienzo del contrato. Será necesario que disponga de teléfono, e-mail y fax funcionando en horario permanente.

b) También dispondrá de teléfonos móviles que garanticen la localización de los coordinadores de la empresa por parte de las auxiliares en caso de producirse incidencias durante su jornada de trabajo, así como de los usuarios, con el fin de que sean resueltas en el momento en que se produzcan.

c) Asumirá todos los gastos de transporte, ropa de trabajo identificativa, desplazamientos entre servicios, así como lo necesario para realizar la atención personal (guantes y fajas lumbares...). Deberá vigilar que la prestación del servicio se realice con calzado adecuado

d) Contará al menos, anualmente, con los siguientes apoyos que redunden en una mayor calidad del servicio prestado. Dichos apoyos se establecerán a petición del TS o a propuesta del coordinador del servicio:

Préstamo de Ayudas Técnicas. La empresa facilitará, temporalmente, aquéllas que a criterio de las Trabajadoras Sociales necesite el usuario para un mejor desenvolvimiento en el hogar: grúas eléctricas, camas articuladas, andadores, sujeciones, lavacabezas, conos de elevación, sillas de ducha, etc.

e) Será responsable de la calidad técnica de los servicios realizados así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración contratante o para terceros, de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

f) Colaborará, a través de su personal técnico y auxiliar a que se hagan efectivos los derechos y deberes de los usuarios que aparecen en la Normativa del Servicio.

g) Facilitará la coordinación entre auxiliares y técnicos de la Mancomunidad.

h) Asumirá su Responsabilidad Civil y la de su personal a través de las pólizas de seguros que precise. La Administración fiscalizará las distintas pólizas en cuanto a la extensión de los riesgos establecidos y la cuantía de las indemnizaciones a cuyo efecto los adjudicatarios aportarán para su conformidad los contratos concertados entre el



adjudicatario y la compañía aseguradora. La Mancomunidad podrá exigir la revisión o actualización de los riesgos e indemnizaciones. En cualquier caso la cuantía no será inferior a 600.000 euros. Por siniestro.

i) Colaborará con la Mancomunidad en la puesta en marcha de cuantos procedimientos sean necesarios para el establecimiento de sistemas de control de calidad.

j) Deberá disponer de Sistema de Calidad que garanticen una adecuada prestación del servicio y entre ellos, la Certificación de Calidad UNE 158301 o equivalente, específica de Ayuda a Domicilio.

k) Para el seguimiento y cumplimiento de los objetivos de los correspondientes servicios, la empresa se comprometerá a participar en cuantas reuniones se establezcan con los objetivos de supervisar la marcha del Servicio, realizar la evaluación anual y plantear los cambios necesarios para la prestación del servicio en función de las necesidades de los usuarios.

l) El adjudicatario no podrá utilizar para sí ni proporcionar a terceros, datos de los trabajos realizados en virtud del siguiente contrato, ni publicar total o parcialmente el contenido de los mismos sin autorización expresa de la Mancomunidad de Municipios de la Cuenca del Cidacos.

m) **Protección de Datos.** De conformidad con lo previsto en el art. 12 de la LO 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, de desarrollo de la LOPD, el contratista será considerado como *“encargado del tratamiento”* de los datos responsabilidad de la Mancomunidad, debiendo garantizar en todo momento la confidencialidad de los datos de carácter personal y de todo tipo recibidos, tanto antes como después de ser tratados, así como que el uso de los mismos será exclusivamente para el desarrollo de las tareas precisas para poder prestar los servicios acordados.

El contratista, reconoce expresamente que los ficheros en los que se contienen datos de carácter personal, son de exclusiva propiedad de la Mancomunidad, tratándose la relación de un acceso a los datos de tercero, por lo que, de acuerdo a lo previsto en el art. 12 de la LO 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, y en el Real Decreto 1720/2007, El contratista, no utilizará los datos con fines distintos a las instrucciones de la Mancomunidad, cumpliendo así con las obligaciones adquiridas en el contrato. El contratista, no cederá en ningún caso a terceros los datos, ni tan siquiera para su conservación.

n) **Subcontrataciones.** El contrato principal, será realizado por el contratista. Si más tarde éste, considerase necesaria la subcontratación de algún servicio, deberá pedir la previa autorización de la Mancomunidad. Si la Mancomunidad lo autorizase, el contratista, procedería a establecer con esos subcontratistas, un contrato con las mismas especificaciones del presente, de los cuales se remitiría copia a la Mancomunidad, todo ello de acuerdo con los artículos 20.3 y 21 del RD 1720/2007. El subcontratista queda obligado ante el contratista, que asume la total responsabilidad frente a la Mancomunidad, con arreglo a los términos del contrato.



o) **Confidencialidad.** Una vez cumplido el objeto del contrato, y cuando ya no sean necesarios para continuar con el encargo realizado, los datos de carácter personal serán devueltos por el contratista, junto con cualquier soporte o documento en el que consten datos personales de responsabilidad de la Mancomunidad, a los que el contratista, haya tenido acceso y que hayan sido objeto del tratamiento, una vez finalizada la vigencia de este acuerdo. El contratista no podrá conservar copia alguna de todo o parte de estos datos.

No podrá transferir, duplicar o reproducir todo o parte de la información propiedad de la Mancomunidad, y/o datos personales, para fin distinto del objeto del contrato, salvo para cumplir con lo dispuesto en el art. 94 del RD 1720/2007.

El contratista, se compromete a impartir a todas las personas de su plantilla las instrucciones precisas para el efectivo conocimiento y obligado cumplimiento de estas instrucciones y de las responsabilidades que asumen, en virtud del presente contrato, sobre confidencialidad en el tratamiento de datos de carácter personal, automatizados o no. El contratista, responderá frente a la Mancomunidad si tales obligaciones son incumplidas por sus empleados.

p) **Seguridad de los datos.** Si los servicios contratados se realizasen en las instalaciones del contratista, éste se compromete a adoptar las medidas de seguridad técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal a que se refiere el art. 9 de la LO 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y en particular las correspondientes al nivel bajo, medio o alto, establecidas en el RD 1720/2007, de 21 de diciembre, según corresponde a los ficheros a los que va a acceder para su tratamiento, y evitar su alteración, pérdida, tratamiento y acceso no autorizado, teniendo en cuenta el estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan éstos, de la acción humana o del medio físico o natural.

El contratista, se compromete a custodiar en sus instalaciones los ficheros y datos propiedad de la Mancomunidad, con las debidas condiciones de seguridad y protección contra accesos indeseados de terceras personas y facilitando únicamente el acceso a la información recibida al personal autorizado por él.

Todos los equipos que contengan o accedan a los datos propiedad de la Mancomunidad, deben cumplir los requisitos mínimos de actualización tanto en sistemas operativos, como en programas antivirus.

Las aplicaciones informáticas a utilizar por parte del El contratista, deberán incluir en su descripción técnica el nivel de seguridad que permitan alcanzar y que será el mismo que el de los datos incluidos en los ficheros que se van a tratar.

Si El contratista, prestase sus servicios en las instalaciones de la Mancomunidad, informará previamente a la Mancomunidad de los datos del personal que designe para desarrollar estos servicios, quienes se atenderán a las especificaciones realizadas en el Documento de Seguridad de la Mancomunidad.

El contratista, se compromete a informar a la Mancomunidad de cualquier incidente o riesgo de seguridad que potencialmente pueda afectar a la seguridad de la información, a cooperar con la Mancomunidad en la investigación de incidentes o riesgos de seguridad, y a ejecutar las acciones que se acuerden para la resolución de las incidencias y la minimización de los riesgos detectados.



Tampoco intentara explotar ni probar de forma independiente ninguna vulnerabilidad de seguridad que pudiera detectar.

q) **Responsabilidad del contratista.** El contratista, responderá ante la Mancomunidad, al que mantendrá indemne de todos los daños, gastos, perjuicios y pérdidas de cualquier tipo en los que la Mancomunidad pudiera incurrir como consecuencia de las reclamaciones que pudieran originarse por el incumplimiento del deber de confidencialidad, o de cualquier otro deber legal o reglamentario, o por revelación de secreto, y muy especialmente de cualquier reclamación o sanción administrativa de cualquier tipo, fruto todo ello del incumplimiento por parte del contratista, de las obligaciones asumidas en materia de protección de datos frente a la Mancomunidad, o frente a los titulares de los datos recogidos en los ficheros responsabilidad de la Mancomunidad.

r) **Secreto Profesional.** El contratista, estará obligado a guardar el secreto profesional sobre los datos de carácter personal a que tenga acceso, debido a su relación comercial con la Mancomunidad. Esta obligación de secreto profesional se mantendrá durante y después de la realización de trabajo encomendado o de la finalización del contrato, por cualquier causa, tratándose por lo tanto de una obligación indefinida.

s) **Auditorias.** El contratista, y los subcontratistas, en su caso, quedan sujetos y prestarán su ayuda incondicional para que la Mancomunidad pueda efectuar las auditorias que estime precisas, para asegurar el cumplimiento de las medidas técnicas y organizativas establecidas por la Ley.

6. REQUISITOS DE LA ENTIDAD CONTRATANTE CON RELACIÓN AL PERSONAL DE ATENCIÓN DIRECTA Y COORDINADORES

a) Deberá seleccionar y formar, previamente a la prestación, al personal destinado al servicio, de modo que la asignación del auxiliar sea lo más adecuada posible al perfil del usuario, incluyendo la posesión del “carnet de manipulador de alimentos” en aquellos casos que se requieran

b) El **personal de atención directa** deberá reunir los requisitos de acreditación de competencias profesionales en los plazos y ratios marcados por la Administración competente.

c) Garantizará que el personal destinado a cada domicilio tenga la mayor permanencia posible para evitar sustituciones innecesarias que interfieran la buena atención del usuario. Los técnicos de la Mancomunidad, previa justificación, podrán solicitar el cambio de personal adscrito a un caso si se considera necesario para el desarrollo del mismo.

d) La empresa dispondrá de personal para sustituir de inmediato a cualquier auxiliar que por distintas causas tenga que faltar a un servicio, sin que el usuario deje de percibirlo en ningún momento. La empresa adjudicataria deberá disponer en todo momento de personal suficiente y capacitado para la prestación del servicio, sin que la reducción del mismo pueda justificarse por razones de absentismo o enfermedad y quedando, en consecuencia, obligada a prestar el servicio, sin que el usuario deje de recibirlo en ningún momento.



e) La Mancomunidad podrá solicitar en cualquier momento la relación de todo el personal adscrito a cada uno de los servicios, con expresión de datos de identificación personal, categoría profesional y tipo de contrato. De igual forma, se le podrá requerir copias de los TC correspondientes.

f) La relación laboral del personal que preste los servicios será entre ellos y la empresa adjudicataria del contrato. No se podrá repercutir a la Mancomunidad ningún gasto derivado de dicha relación laboral.

g) La empresa contratada se compromete al cumplimiento de todas las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y Seguridad y Salud, así como de los Convenios Colectivos vigentes que sean de aplicación.

h) En materia de subrogación del personal, el empresario deberá adscribir, durante el tiempo de contrata a aquellos trabajadores que estuvieran prestando el servicio con el anterior adjudicatario y quedaran desvinculados de éste al vencimiento del contrato. A tal efecto se concretan los puestos de trabajo adscritos al contrato. (Anexo II.)

i) La empresa adjudicataria deberá realizar actividades formativas periódicas destinadas a los profesionales adscritos al servicio. Al menos un curso anual para cada uno de los puestos con una duración no inferior a 20 horas, consensuando los contenidos con la Trabajadoras de los Servicios Sociales de la Mancomunidad.

j) Para la selección de personal, las empresas contratarán preferentemente a aquellas personas que hayan asistido a cursos de formación organizados por entidades públicas y privadas que imparten cursos en nuestra comunidad y a otras que se encuentren en procesos de inserción sociolaboral.

k) La empresa adjudicataria designará un **Coordinador**.

l) El personal de Coordinación de la Empresa colaborará en el seguimiento del servicio realizando las siguientes tareas:

Seleccionará al personal adecuado a las características de cada caso.

Mantendrá comunicación con cada usuario para garantizar el buen ajuste del servicio.

Informará al usuario con la debida antelación de cuantas incidencias se produzcan o se vayan a producir en la prestación del servicio (cambios de horarios, de auxiliar...)

Coordinará al personal que desempeña los servicios, aportando estrategias en la prestación del servicio en cada caso, recogiendo información detallada de las tareas realizadas y tiempos empleados, valorando el trato dispensado al usuario y la calidad de la relación.

Realizará propuestas que incluyan modificación de tareas o de intensidad así como provisión de apoyos técnicos y otras cuestiones que redunden en la mejor atención del usuario y en la prevención de riesgos en la realización del servicio.

Será el responsable frente a la Administración de que se cumplan cuantas acciones de mejora plantee la Empresa.



m) La información recabada en el desarrollo de todas estas tareas será puntualmente trasladada al técnico municipal por vía telemática y telefónica y en la coordinación mensual:

Diariamente informará por vía telemática de los ajustes producidos.

Cada tres meses, y previa visita domiciliaria, realizará un informe tipo del desarrollo de la prestación de cada servicio detallando la evolución del usuario, los cambios producidos en la prestación, la relación con el personal de la empresa, las carencias detectadas y cuantas propuestas considere para mejorar la calidad de la atención prestada.

Igualmente realizará informe siempre que se produzca una queja de un usuario o una incidencia que requiera una actuación inmediata, así como cuando se le requiera por parte de los técnicos municipales.

n) Cuando se produzca un alta de un usuario en el servicio, la coordinadora de la empresa contará con la información suficiente para la correcta prestación del servicio y acudirá a la visita de alta en la que se entregará el Manual del Servicio

o) La empresa entregará en el último trimestre del año una valoración de la satisfacción de los usuarios con el servicio, para lo que realizará una encuesta con los parámetros marcados por la Mancomunidad.

Arnedo, 18 de marzo de 2016.

El Presidente,

Fdo.: Ángel Ferrero Chimeno.