


**PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD)**
**PRIMERA.- OBJETO DEL PLIEGO E INTENSIDAD DEL SERVICIO**

El objeto del presente Pliego es regular técnicamente la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio del municipio de Pedro Muñoz.

Según determina la Orden de 29/07/2013 de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales, por la que se establece el catálogo de servicios y prestaciones económicas del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

**SEGUNDA.- DURACIÓN DEL CONTRATO**

El plazo de duración del contrato será de un año, prorrogable por otro más.

**TERCERA.- PRECIO HORAS DEL CONTRATO**

Dado que se trata de un servicio a facturar en función de las horas reales de atención, se fijan como precios máximos, con todos los impuestos incluidos, los siguientes:

- Atención de lunes a sábado. Precio hora: 12,40 €
- Atención durante domingos y festivos. Precio hora: 16,49 €

La cuantía total del contrato tiene carácter orientativo, siendo su único fin proporcionar un elemento de juicio para la formulación de la oferta económica por parte de los licitadores, por lo que no podrá ser causa de reclamación por parte del adjudicatario en el caso de que dicha cifra no se alcance o supere.

**CUARTA.- HORARIOS Y TAREAS**

Los horarios que se establecen para la prestación del servicio serán:

- Lunes a sábado: 8:00 a 22:00 horas.
- Domingos y festivos: de 8:00 a 22:00 horas.

**1.- TAREAS DE CARÁCTER PERSONAL**

Son aquellas actividades que fundamentalmente recaen sobre la propia persona destinataria de la prestación, 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 relación con su comunidad.





Estas tareas comprenden:

#### A) ACOMPAÑAMIENTOS

Son aquéllos que la trabajadora social podrá prescribir cuando considere necesario acompañar al usuario (o familiar) a gestiones, centros educativos, centros de salud y/o a actividades lúdicas, culturales, o referidos a cualquier otra propuesta por la trabajadora social en su plan de intervención.

#### B) ALIMENTACIÓN Y MEDICACIÓN

- El control de dietas y medicación sólo se considerará para aquellos usuarios que vivan solos, sin familiares que puedan realizar tal control.
- El apoyo en la ingesta de alimentos se prescribirá cuando la persona no pueda hacerlo por sí misma y no haya nadie del entorno que pueda realizar esta tarea.

#### C) HIGIENE

- Apoyo en la higiene personal, incluyendo baño, cambio de ropa y todo lo que requiera la higiene habitual.
- El aseo personal incluye también el cambio de sábanas, ventilación, dejar en orden y recoger en la habitación los objetos y productos utilizados, así como secar y recoger el cuarto de baño, si se ha utilizado para el aseo.
- La ayuda prestada en el baño y aseo estará adaptada a las necesidades de cada usuario.

#### D) MOVILIZACIONES

- Las movilizaciones en cama de usuarios de más de 80 kilos de peso se realizarán con ayuda técnica con dos personas, familiar y auxiliar. Se puede dar casos excepcionales de dos auxiliares, previa prescripción del Trabajador Social, para evitar el riesgo físico del usuario y lesiones del auxiliar.
- Cuando el servicio sea únicamente para traslaciones (levantar o acostar) se computará como mínimo franjas horarias de ½ hora.
- Incluyen apoyar en la deambulación dentro y fuera del domicilio.

El auxiliar de ayuda a domicilio no realizará en ningún caso las siguientes tareas:

- Tareas que sean competencia de otros profesionales, tales como enfermera, médico, podólogo, peluquera, fisioterapeuta, etc.
- En los casos de usuarios diabéticos, corte de las uñas de los pies, ni aseo de cualquier otro tipo de herida.
- Cambios de sondas, cura de drenajes, cambio de material de traqueotomía, administración de medicación sin prescripción médica por escrito, revisión de sondas naso gástricas y cualquier otro proceso complejo de enfermería.

#### Área de Secretaría

Plaza de España, 1 – 13620 Pedro Muñoz (Ciudad Real)  
Tfno.: 926 586 001 – FAX: 926 586 798 – email: secretaria@pedro-munoz.com  
Sede Electrónica: <http://www.pedro-munoz.es>

Pág. 2 de 12

**Pedro Muñoz**  
Cuna del Mayo Manchego





- Acompañamiento, vigilancia y apoyo en hospitales.
- No podrá tener, en ningún caso llave del domicilio del usuario, salvo casos excepcionales y prescritos por el Trabajador Social.

La enumeración de tareas contenidas en esta cláusula es meramente indicativa, estando dentro del poder de dirección del servicio, que en todo caso corresponde al Ayuntamiento de Pedro Muñoz, la introducción de variaciones en la misma.

Se excluyen expresamente del SAD las siguientes actuaciones:

- La atención a otros miembros de la unidad de convivencia que no hayan sido contemplados en la valoración, propuesta técnica y concesión del servicio.
- Las actuaciones de carácter sanitario y otras que requieran una cualificación profesional específica.

## 2.- TAREAS DE CARÁCTER DOMÉSTICO

Son aquellas actividades que van dirigidas fundamentalmente al cuidado del domicilio y sus enseres como apoyo a la autonomía personal y a la unidad de convivencia. Ajustándose a un tercio de las horas adjudicadas a uno de los beneficiarios.

El SAD prestará las siguientes tareas:

### A) TAREAS DE ATENCIÓN EN EL HOGAR:

1) *Limpieza habitual*: es la que se hace como apoyo a los usuarios en las tareas cotidianas para el mantenimiento de la vivienda en condiciones aceptables de higiene y salubridad, y en función de su necesidad puede incluir:

- Barrer y fregar suelos.
- Limpieza de sanitarios.
- Fregado y colocación de la vajilla de uso diario.
- Limpieza del polvo.
- Cuidado de la ropa, tanto personal, como de hogar y cama. Ello incluirá:
  - Lavado de ropa en el domicilio.
  - Repaso y ordenación de ropa.
  - Planchado de ropa en el domicilio.
  - Cambio de sábanas.
- Compra de ropa, con cargo a la persona usuaria.
- Limpieza de: fuegos de cocina y zona de uso diario de la cocina.

#### Área de Secretaría

Plaza de España, 1 – 13620 Pedro Muñoz (Ciudad Real)  
Tfno.: 926 586 001 – FAX: 926 586 798 – email: secretaria@pedro-munoz.com  
Sede Electrónica: <http://www.pedro-munoz.es>





2) *Limpieza general de mantenimiento*: es la que se hace como apoyo de aquellas tareas que son necesarias para el mantenimiento adecuado de la vivienda y que el usuario y sus familiares, por sus circunstancias personales, no pueden llevar a cabo. Se realizará sólo previa prescripción de la trabajadora social cuando valore que las circunstancias socio-familiares así lo requieren,

3) *Limpieza extraordinaria o de choque*: únicamente se realiza con carácter previo al inicio del servicio en los casos en los que la vivienda se encuentre en malas condiciones de higiene y no sea posible una atención adecuada sin realizarla, y sólo cuando no sea posible hacerlo por otros medios.

Cuando sea necesario, el trabajador social municipal solicitará la intervención del Servicio de desinsectación y desinfección. En este caso, el auxiliar, además de hacer una limpieza general, retirará los objetos inservibles. Este tipo de limpiezas sólo se realizarán previa prescripción de la trabajadora social y como parte imprescindible de la intervención social

Quedan excluidas como prestación de atención en el hogar las siguientes tareas:

- Limpiar el exterior de la vivienda, escaleras de portales.
- Movilizar y limpiar persianas
- Abrillantar objetos de plata y dorados, objetos y muebles de piel (a excepción de calzado)
- Dar blanqueador a las baldosas.
- Lavar la ropa a mano.
- Utilizar productos tóxicos de limpieza.
- Planchar ropa interior, paños de cocina y limpieza.
- Limpiar habitaciones o realizar tareas a familiares autónomos que vivan en el domicilio.
- Subirse a sillas, mesas, escaleras, etc,
- Limpiar excrementos de animales.

**B) TAREAS DE ALIMENTACIÓN**

Incluyen la adquisición/compra de alimentos de primera necesidad, así como la preparación de comidas.

En esta tarea se incluirá la recogida y limpieza de los utensilios utilizados.

**B.1) Adquisición / Compra**

El auxiliar debe realizar la compra con el dinero del usuario proporcionado el día de servicio, y juntos realizarán una lista de la compra. Cuando existan devoluciones, el auxiliar le presentará el cambio junto con los justificantes correspondientes.

El usuario está obligado a repasar las cuentas delante del auxiliar y si hay algún error, subsanarlo en su presencia. No se podrán hacer reclamaciones posteriores.

**Área de Secretaría**

Plaza de España, 1 – 13620 Pedro Muñoz (Ciudad Real)  
Tfno.: 926 586 001 – FAX: 926 586 798 – email: secretaria@pedro-munoz.com  
Sede Electrónica: <http://www.pedro-munoz.es>





**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS  
ELECTRÓNICA**

Los auxiliares nunca realizarán compras del usuario fuera del tiempo asignado al servicio, al igual que no podrán utilizar dicho tiempo para realizar su compra personal.

Cuando la compra total supere los ocho kilos de peso, se realizarán varios viajes o se utilizará un carro de la compra, que el usuario debe estar obligado a tener para tal fin.

Las compras se realizarán en los comercios más cercanos al domicilio del usuario, optimizando los días dedicados a la compra.

Los productos de la compra deberán ser siempre de primera necesidad.

Cuando existan familiares conviviendo con el usuario, no se prestarán tareas de carácter doméstico que pueda realizar dicho familiar. Ello sin perjuicio de que se justificara de forma debida la imposibilidad tanto física, psíquica o económica de atender al beneficiario y previo informe técnico, se pueda valorar la posibilidad de conceder estos servicios.

**B.2) Elaboración de alimentos**

El tiempo dedicado a estas tareas dependerá del número de comidas a preparar. No se prepararán comidas a todos los miembros de la unidad familiar cuando convivan con familia extensa, salvo al cónyuge o menores o discapacitados que dependan del titular del servicio.

**C) TAREAS DE EDUCACIÓN, USO Y MANTENIMIENTO ADECUADO DE LA VIVIENDA**

Comprenden aquellas acciones de carácter educativo que deberá ejercer el auxiliar sobre el usuario, a fin de propiciar un cambio de actitud de éste y/o sus familiares. Así mismo, suponen un aprendizaje de destrezas y habilidades en el ámbito doméstico, a fin de mejorar la calidad de vida y fomentar la autonomía personal del usuario y/o sus familiares.

**QUINTA.- CRITERIOS DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA**

Conforme a la cláusula 9 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

**SEXTA.- REQUISITOS DE LA ENTIDAD CONTRATANTE**

- Disponer de un local definido (o comprometerse a su establecimiento), provisto de teléfono, con una persona responsable y en permanente disponibilidad cuando sea requerido por los técnicos municipales. Dicho responsable tendrá plenos poderes y autoridad para resolver cuantos problemas puedan surgir.
- Estar acreditada como empresa prestadora de servicios de atención domiciliaria, en los términos establecidos en la Orden de 18/06/2013, de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales





de Castilla-La Mancha (o legislación equivalente en el caso de otra Comunidad Autónoma), reguladora de los requisitos y el procedimiento de acreditación de los servicios de atención domiciliaria.

En este sentido, la entidad contratante deberá contar, al menos, con un coordinador con la titulación de diplomado o graduado en Trabajo Social. Las/los auxiliares del servicio deberán tener alguna de las siguientes titulaciones o certificados:

- Título de Formación Profesional de Técnico de Grado Medio de atención a personas en situación de dependencia, de atención socio sanitaria o de cuidados auxiliares de enfermería.
- Certificado de Profesionalidad de atención socio sanitaria a personas en el domicilio o de atención socio sanitaria a personas dependientes en instituciones sociales, o de auxiliar de ayuda a domicilio.

En ningún caso el Ayuntamiento de Pedro Muñoz se subrogará en las relaciones contractuales entre el contratista y el personal de la entidad adjudicataria.

- Para concurrir a la adjudicación, además de la acreditación a la que se refiere la Orden mencionada anteriormente, se deberá presentar una memoria en la que se especifique:
  - Sede o referencia de la entidad.
  - Proyecto de organización de los servicios objeto del contrato.

#### **SÉPTIMA.- RELACIONES ENTRE EL AYUNTAMIENTO Y EL CONTRATISTA**

La relación entidad-Ayuntamiento se canalizará a través de los técnicos de Servicios Sociales.

- Organización del Servicio.

Los técnicos de Servicios Sociales con competencias en el servicio realizarán la valoración del caso y el diseño de la intervención, asignando las prestaciones que consideren oportunas; serán, asimismo, responsables de la evaluación continuada, de los cambios derivados de ella y de la conclusión del caso, con los criterios siguientes:

1.- Asignado el servicio al usuario, el Ayuntamiento lo comunicará a la entidad adjudicataria mediante escrito del Trabajador Social. Tal comunicación incluirá:

Datos de identificación personal del usuario del Servicio.

- Número de horas y periodicidad con que ha de prestarse el servicio en cada caso, así como el horario en aquellas prestaciones que lo requieran. Una vez concretado el horario, para subsiguientes servicios se admitirá una oscilación máxima de media hora sobre el mismo.
- Tareas a realizar dentro del servicio.
- Las modificaciones que, por necesidad del beneficiario, se precisen.
- En su caso, baja y suspensión del Servicio.

#### **Área de Secretaría**

Plaza de España, 1 – 13620 Pedro Muñoz (Ciudad Real)  
Tfno.: 926 586 001 – FAX: 926 586 798 – email: [secretaria@pedro-munoz.com](mailto:secretaria@pedro-munoz.com)  
Sede Electrónica: <http://www.pedro-munoz.es>





2.- El plazo de inicio de prestación del Servicio por la entidad, será indicado por la Trabajadora Social en la hoja de derivación. Cuya comunicación será como mínimo de 4 días.

3.- En casos de urgencia, dictaminados por los técnicos de este Ayuntamiento, el servicio habrá de prestarse como máximo en dos días.

4.- La entidad adjudicataria asumirá todas las órdenes que este Ayuntamiento emita relacionadas con el servicio.

5.- La prestación del Servicio corresponde al tiempo real que se asigne en cada caso. Los desplazamientos de las auxiliares de ayuda a domicilio, así como el tiempo utilizado para celebrar reuniones de coordinación, seguimiento y supervisión de casos entre el personal de la empresa gestora y los técnicos municipales, correrán a cargo de la empresa, sin que el tiempo empleado en tales actividades suponga disminución del tiempo total del servicio que haya de prestarse al usuario, ni incremento del coste del servicio.

- Funciones y Coordinación

Dadas las características de la población beneficiaria, es indispensable que el servicio se preste en un clima de confianza y seriedad que va más allá de la mera ejecución mecánica de la prestación. Esto requiere que la relación Ayuntamiento-entidad adjudicataria-usuarios sea fluida y con continuidad; en consecuencia:

1.- La entidad adjudicataria nombrará y dará las órdenes oportunas a su personal al objeto de cubrir las prestaciones que se determinen.

2.- Así mismo, la entidad adjudicataria pondrá al servicio de los técnicos responsables del proyecto de Servicios Sociales un instrumento informático compartido donde se recojan incidencias, seguimientos y actuaciones realizadas con cada usuario, para que los técnicos puedan visualizar en cualquier momento esta información y tener un mejor seguimiento de cada caso.

3.- Para una correcta coordinación del Servicio, la entidad asignará como mínimo un coordinador. Dicho coordinador, tal y como se establece en la Cláusula Técnica 3ª, deberá estar en posesión de la titulación de diplomado o graduado en Trabajo Social. Sus funciones serán:

- Dirigir las actividades y controlar el correcto desarrollo de las prestaciones asignadas a cada usuario por los técnicos municipales. Y, entre otras funciones, en concreto éstas:
- Realizar el seguimiento de las tareas de las auxiliares de ayuda a domicilio, así como verificar el cumplimiento por éstas de los horarios de trabajo.

**Área de Secretaría**

Plaza de España, 1 – 13620 Pedro Muñoz (Ciudad Real)  
Tfno.: 926 586 001 – FAX: 926 586 798 – email: secretaria@pedro-munoz.com  
Sede Electrónica: <http://www.pedro-munoz.es>





- Visitar a los usuarios para realizar el seguimiento de cada caso, así como informar por escrito de ese seguimiento cuando lo soliciten los técnicos municipales.
- Mantener informados por escrito a los técnicos municipales de la marcha del servicio: con carácter general, cada seis meses y, dependiendo del caso, podrá variar esta periodicidad. El coordinador asumirá las directrices que el Ayuntamiento transmita a la entidad en todo lo referente a la adecuada atención a cada usuario y a la buena marcha del Servicio en general.
- Notificar a la trabajadora social de zona responsable del caso, a la mayor brevedad posible y con un margen máximo de veinticuatro horas, cuantas incidencias se produzcan en la realización de los trabajos de prestación del servicio de ayuda a domicilio en cada uno de los usuarios.
- Elaborar un cuadro de incidencias diarias del servicio donde recoja fechas de las altas, bajas, suspensiones y reanudaciones, nombre de los usuarios y personal auxiliar domiciliario que les atiende. Este cuadro de incidencias diarias se remitirá mensualmente a Servicios Sociales.
- Elaborar una memoria cuantitativa y cualitativa de la prestación del servicio, que será entregada antes del 15 de enero de cada año.
- Así mismo la adjudicataria presentará cuantos informes le sean requeridos por los Servicios Sociales del Ayuntamiento respecto de las incidencias y actuaciones llevadas a cabo por la adjudicataria en el marco de los trabajos contratados que debe desarrollar.

4.- Cada auxiliar de ayuda a domicilio dispondrá de un tiempo para celebrar reuniones de seguimiento y supervisión de los casos con los servicios sociales municipales. En ningún caso este tiempo será superior a 3 horas semestrales.

5.- El Ayuntamiento nombrará una comisión o técnico que serán los encargados de coordinar el SAD, y que estarán en contacto con la entidad adjudicataria.

6.- Salvo situaciones excepcionales dictaminadas por el técnico municipal correspondiente, o en caso de servicios extraordinarios, la entidad adjudicataria tratará de que se produzcan los mínimos cambios en la atención del usuario, con el fin de evitar desorientaciones y desajustes en la intimidad familiar. Todo lo anterior se deberá cumplir teniendo en cuenta las obligaciones derivadas de la relación contractual de la entidad con su personal.

#### • Control

1.- Los técnicos municipales comprobarán la materialización y calidad de los servicios prestados.

2.- El técnico municipal responsable del servicio podrá contactar con la entidad adjudicataria siempre que lo considere necesario, a fin de recabar información sobre los usuarios y la marcha general del servicio, promoviendo para tal fin las reuniones convenientes.

#### Área de Secretaría

Plaza de España, 1 – 13620 Pedro Muñoz (Ciudad Real)  
Tfno.: 926 586 001 – FAX: 926 586 798 – email: [secretaria@pedro-munoz.com](mailto:secretaria@pedro-munoz.com)  
Sede Electrónica: <http://www.pedro-munoz.es>






**OCTAVA.- DERECHOS Y OBLIGACIONES RECÍPROCAS DEL AYUNTAMIENTO Y EL CONTRATISTA**

- El Ayuntamiento ostentará en todo caso las potestades siguientes:

1.- Ordenar discrecionalmente las modificaciones en la prestación que aconsejare el interés público y, entre otras, la variación en la calidad, cantidad, tiempo y lugar de las prestaciones en que el servicio consista.

2.- Fiscalizar la gestión del contratista, a cuyo efecto podrá inspeccionar el servicio y la documentación relacionada con el mismo y dictar las órdenes para mantener o restablecer la debida prestación.

3.- Imponer al contratista las correcciones pertinentes por razón de las infracciones que cometiere.

4.- Suprimir el servicio y rescatarlo.

5.- Cualquier otra que se establezca en la legislación vigente.

- Serán obligaciones generales del contratista:

1.- Prestar el servicio del modo dispuesto en el contrato y ordenado posteriormente por la Corporación, incluso en el caso de que circunstancias sobrevenidas e imprevisibles ocasionaren una alteración en la economía del contrato.

2.- Admitir al disfrute del servicio a toda persona que cumpla las condiciones estipuladas en el presente Pliego.

3.- No podrá el adjudicatario del servicio subarrendar, ceder o traspasar los derechos y obligaciones dimanantes del contrato, siendo la infracción de lo aquí dispuesto causa de resolución del contrato.

4.- Disponer de los medios personales y materiales suficientes para la prestación del servicio, así como incrementar dichos medios en caso de ampliación del mismo, asumiendo todos los costes derivados de la relación de dependencia de dicho personal, que en ningún caso se considerará personal municipal.

5.- Acreditar hallarse al corriente de pago en las responsabilidades fiscales y de Seguridad Social.





6.- Subrogarse en las relaciones laborales que vinculan a los trabajadores del servicio con la actual empresa prestadora del mismo.

7.- El coordinador de la empresa tendrá la obligación de contactar con el usuario o sus familiares, en las horas siguientes a no encontrar al mismo en su domicilio, para determinar las causas de su ausencia. En el caso de que no ser posible porque carezca de familiares u otras circunstancias contactar con los Servicios Sociales.

C) Otras obligaciones de la entidad adjudicataria:

El contratista vendrá obligado a:

1.- Para evitar posibles problemas de seguridad, la entidad adjudicataria se compromete a aceptar las órdenes que dicte el Ayuntamiento para identificación y control del personal designado por la entidad adjudicataria para la prestación del servicio al usuario.

2.- Remitir al Ayuntamiento una memoria semestral relativa al desarrollo del servicio.

- Derechos del contratista:

El adjudicatario estará legitimado para percibir el importe de las prestaciones efectuadas según los precios y condiciones recogidos en el correspondiente pliego, y que tienen el carácter de máximos a percibir.

**NOVENA.- RELACIONES CON EL USUARIO**

1.- La entidad adjudicataria deberá prestar el servicio a toda persona que cumpla los requisitos dispuestos reglamentariamente y que esté comprendida en las órdenes de prestación, quien a todos los efectos será considerado usuario del servicio municipal.

2.- La entidad y el personal que presta la atención deberán eludir todo conflicto personal con los usuarios, informando expresamente a través de los canales de coordinación antes descritos de todo incidente al Ayuntamiento para que éste resuelva.

3.- 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. En general, deberá realizar sus funciones en relación con el usuario de conformidad a las reglas de buena fe y diligencia.

**Área de Secretaría**

Plaza de España, 1 – 13620 Pedro Muñoz (Ciudad Real)  
Tfno.: 926 586 001 – FAX: 926 586 798 – email: secretaria@pedro-munoz.com  
Sede Electrónica: <http://www.pedro-munoz.es>




**DÉCIMA.- RÉGIMEN SANCIONADOR**

- Faltas.-

1) Faltas leves: son faltas leves de la empresa contratista en el desarrollo de los servicios:

- El retraso y la falta de diligencia o descuido en el cumplimiento de las obligaciones.
- La ligera incorrección con los usuarios.
- La falta de puntualidad en la prestación del Servicio.
- Las sustituciones excesivas e injustificables del personal que presta el servicio a un mismo usuario.

2) Faltas graves: son faltas graves imputables a la empresa:

- El abandono del servicio, las faltas repetidas de puntualidad y la falta de diligencia o el descuido continuado.
- El maltrato al usuario, salvo que revista características tales que lo califiquen de muy grave.
- La falsedad o falsificación de los servicios.
- No guardar el debido sigilo respecto de los asuntos que se conozcan en razón del servicio prestado y que perjudique al usuario o se utilice en provecho propio.
- La reincidencia en falta leve.

3) Faltas muy graves: son faltas muy graves imputables a la empresa:

- La reincidencia en falta grave.
- La notoria falta de rendimiento o la prestación incorrecta y defectuosa del servicio, tanto en calidad como en cantidad.
- La negativa infundada a realizar los servicios o tareas ordenados por escrito por los técnicos municipales.
- El cobro a los usuarios de cantidad alguna.
- Observar con los usuarios conductas delictivas, especialmente las coacciones y robo a los mismos.
- Las ofensas verbales o físicas o el trato vejatorio al usuario.
- En general, las acciones u omisiones que supongan infracción o incumplimiento del servicio objeto del contrato.

- Sanciones.-

1.- La comisión de cualquier falta leve dará lugar al apercibimiento a la entidad contratante, previo expediente instruido al efecto.

**Área de Secretaría**

Plaza de España, 1 – 13620 Pedro Muñoz (Ciudad Real)  
Tfno.: 926 586 001 – FAX: 926 586 798 – email: [secretaria@pedro-munoz.com](mailto:secretaria@pedro-munoz.com)  
Sede Electrónica: <http://www.pedro-munoz.es>





2.- La comisión de cualquier falta grave dará lugar, previa instrucción del correspondiente expediente, al apercibimiento a la empresa y a la reparación del daño causado, todo ello sin perjuicio de la exigencia de responsabilidad a que el hecho diera lugar.

3.- La acumulación de tres apercibimientos en el período de un año podrá dar lugar a la revocación del contrato.

4.- Asimismo, la comisión de dos faltas graves o de una muy grave dará lugar, previo expediente instruido al efecto, a la revocación del contrato, todo ello sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal a que hubiera lugar.

```
<ispactag sessionvar ='RECURSO'/>
<ispactag sessionvar ='RECURSO_TEXTO'/>
<ispactag sessionvar ='OBSERVACIONES'/>
```

**Área de Secretaría**

Plaza de España, 1 – 13620 Pedro Muñoz (Ciudad Real)  
Tfno.: 926 586 001 – FAX: 926 586 798 – email: secretaria@pedro-munoz.com  
Sede Electrónica: <http://www.pedro-munoz.es>

**Pág. 12 de 12**

**Pedro Muñoz**  
Cuna del Mayo Manchego

