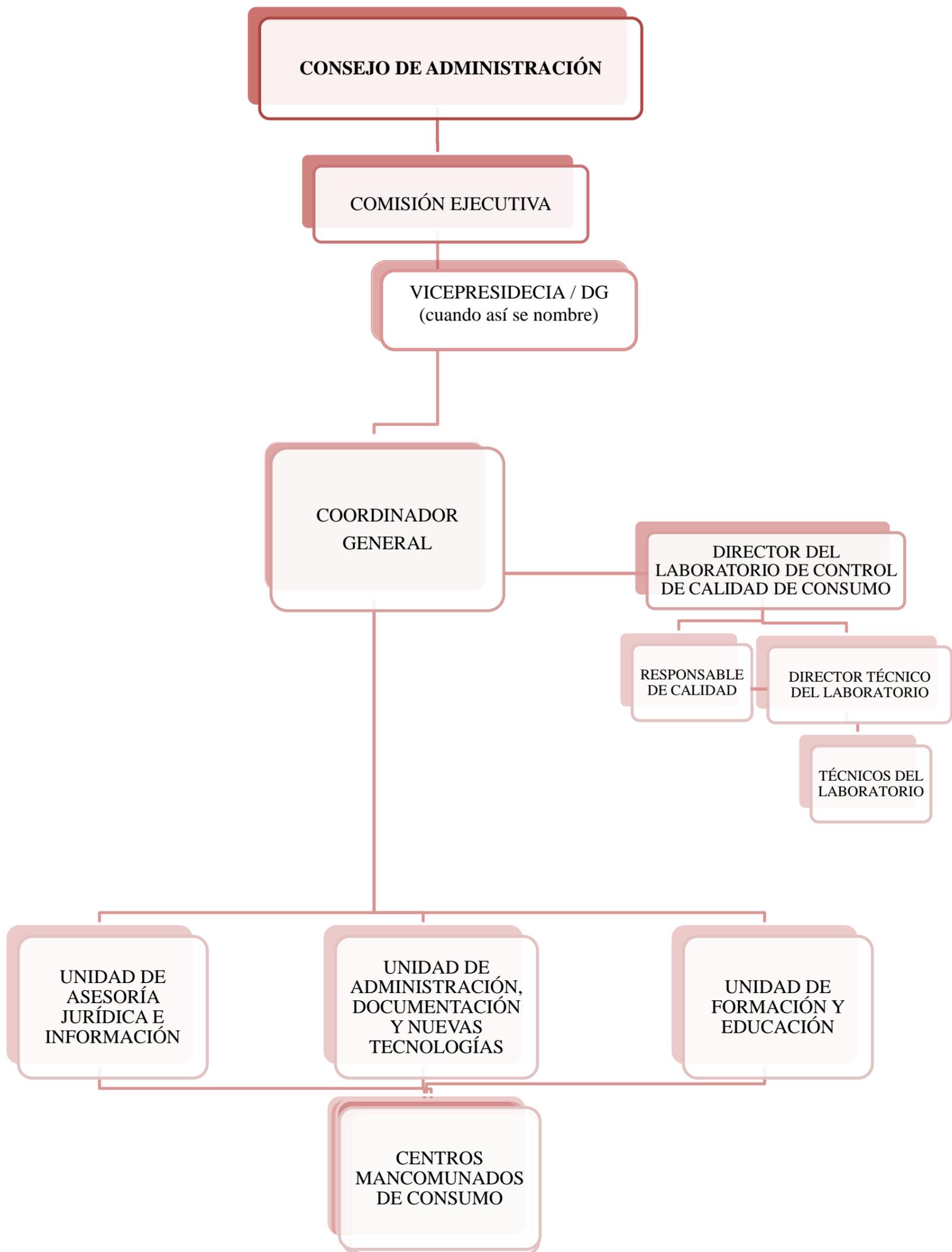


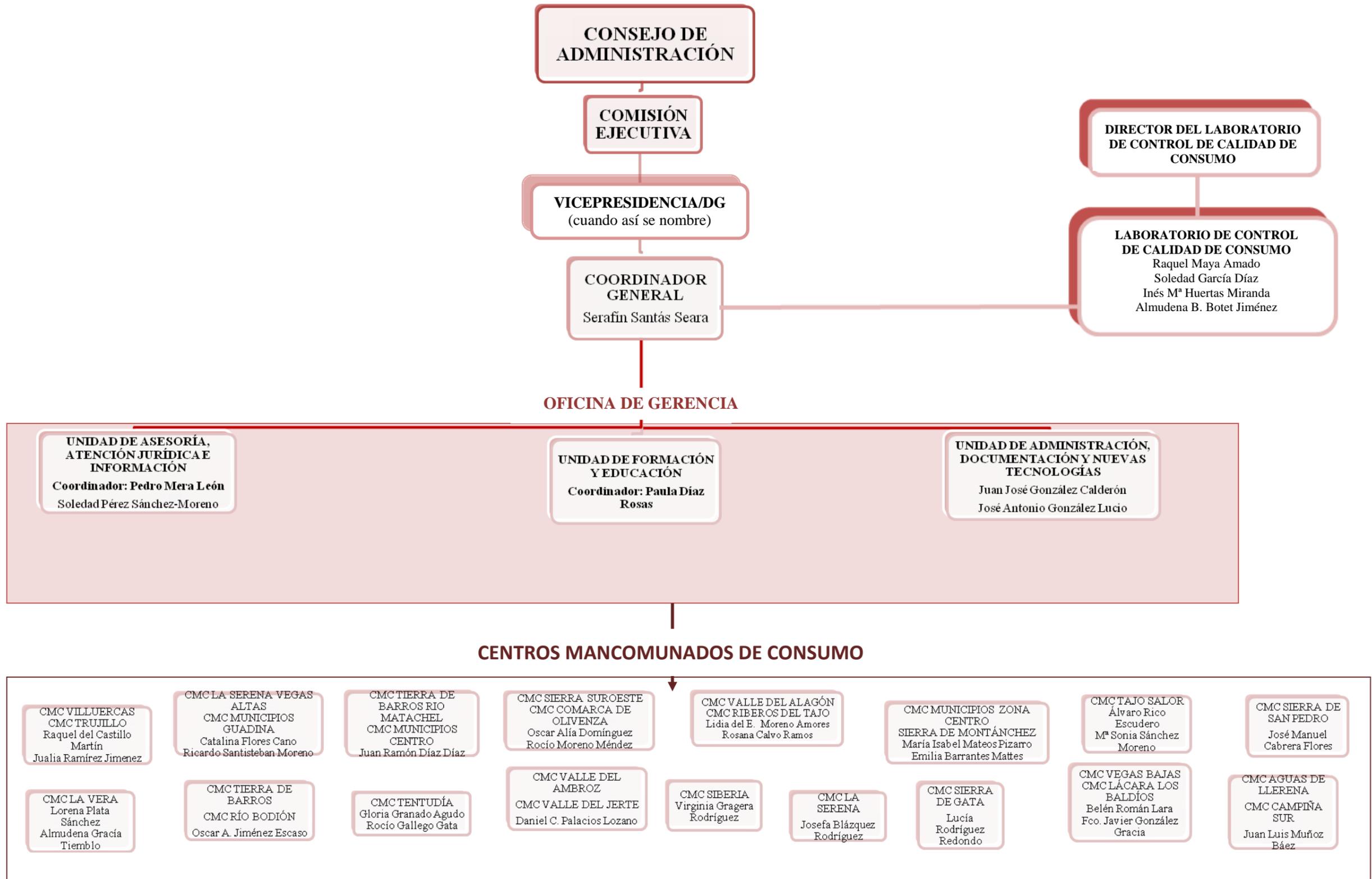
ÍNDICE

Este documento está compuesto de:

1. ORGANIGRAMA DEL CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACION AL CONSUMIDOR – General.
2. ORGANIGRAMA DEL CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACION AL CONSUMIDOR – Nominativo.
3. MANUAL SOBRE PAUTAS DE ACTUACIÓN INTERNAS PARA TRABAJADORES DEL CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR.
4. REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DEL CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR.
5. MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL AL SERVICIO DEL CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR.
6. MANUAL DEL PROCESO DE COMPRA CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR



Anexo II. Organigrama nominativo





MANUAL SOBRE PAUTAS DE ACTUACIÓN PARA TRABAJADORES

CONSORCIO EXTREMEÑO DE
INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR



Consortio Extremeño de
Información al Consumidor





***MANUAL SOBRE
PAUTAS DE ACTUACIÓN
INTERNA***



INDICE:

1. [Preámbulo.](#)
2. [Fines y objetivos.](#)
3. [Ámbito de ejecución.](#)
4. [Selección de personal:](#)
 - 4.1. [Promoción interna.](#)
 - 4.2. [Vacante por baja laboral o excedencia.](#)
 - 4.3. [Convocatoria externa para nueva bolsa de empleo.](#)
5. [Contratación.](#)
6. [Cuestiones generales sobre atención, formación e Información.](#)
7. [Planificación y asistencia a los municipios de las mancomunidades.](#)
8. [Uso y mantenimiento de vehículos y material.](#)
9. [Gestión de personal.](#)
10. [Cuestiones generales.](#)



1. Preámbulo.

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor se constituye en fecha 26 de julio de 2006, como una entidad de derecho público con personalidad jurídica propia, de conformidad con los arts. 2.2, de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 13.1 y 3 de la Ley 6/2001, de 24 de mayo, del Estatuto de los Consumidores de Extremadura, y art. 14 de la Ley 26/1984 de 19 de Julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, para la prestación del servicio de información, atención y defensa de la persona consumidora en Extremadura, mediante la firma de un Convenio de Colaboración entre la Junta de Extremadura y la Mancomunidad de Municipios TajoSalor.

Posteriormente, con fecha 22 de septiembre de 2006, se adhieren a dicho Convenio de Colaboración las Mancomunidades de Sierra de Jerez, Montijo y Comarca, la Vega, Villuercas-Jara-Ibores, Campiña Sur, San Marcos y la Vera; todo ello al amparo de los artículos 8.7 del Estatuto de Autonomía de Extremadura, aprobado por la Ley Orgánica 1/1983, de 25 de febrero; arts. 2.2. y 9 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, art. 25.2 g) de la Ley 7/1985, 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local, art. 110 del Real Decreto Legislativo 781/1986, del 18 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de régimen local, en relación con los arts. 49 y 51 de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Asimismo, en fecha 27 de octubre de 2008, se firma la Addenda de Adhesión al Convenio de Colaboración citado, por la que se adhieren al mismo, las Mancomunidades de Zona Centro, Guadiana, Tentudía y La Serena-Vegas Altas.

En junio de 2010, se firma la adenda de adhesión de las Mancomunidades de: Sierra de Montánchez, Municipios Comarca de Trujillo, Municipios Tierra de Barros-Río Matachel; Comarca de Olivenza, Tierra de Barros y Municipios Centro.

El 21 de junio de 2019, se incorporan al Consorcio las Mancomunidades de municipios de Sierra de Gata, Riberos del Tajo, Sierra de San Pedro, Valle del



Ambroz, Valle del Jerte, La Serena, Siberia, Río Bodión, Lácara los Baldíos, y Aguas y servicios de la Comarca de Llerena. Pero no es hasta diciembre de 2020 cuando se hace efectiva de forma presencial la prestación del servicio en estas mancomunidades.

Además, el 1 de Diciembre de 2020, se incorpora al Consorcio, el Laboratorio de Control de Calidad, otro servicio de gran importancia y como una apuesta firme de referencia tanto nacional como internacional, siendo de vital importancia el trabajo que allí se realiza para garantizar de la mejor forma posible la seguridad de los juguetes que se ponen en el mercado.

2. Fines y objetivos.

Entre los principales objetivos y fines del Consorcio se encuentra la gestión de una intervención global dirigida a facilitar el acceso de los sectores de población más desfavorecidos, con especial hincapié a los **colectivos vulnerables de especial protección**, a los recursos que la Administración Autonómica desarrolla en materia de consumo (información, formación y educación), fomentar el consumo racional y saludable, potenciar y promover las actuaciones de atención, información y educación en materia de consumo entre todas las entidades e instituciones públicas, crear y poner en marcha Centros Mancomunados de Consumo en cada una de las Área de Consumo como mecanismo de mediación que facilite solucionar de manera rápida y eficaz las reclamaciones de los consumidores así como, fomentar los recursos existentes en materia de la defensa de los consumidores.

El proyecto plantea una intervención global destinada a fomentar la información y participación en materia de consumo de distintos sectores de la población extremeña, que son los que menos acceden a los recursos que la Administración pone a disposición del ciudadano/a, constituyendo un sector de población muy significativo que debe estar informado de sus derechos y obligaciones como consumidores y también de la posibilidad de realizar reclamaciones en el caso de que lo estimen oportuno, optándose por esta fórmula para así optimizar recursos humanos y económicos y poder llegar a colectivos que de otra forma sería imposible dispusieran de este servicio.

Entre los objetivos y fines del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor se encuentran los siguientes:

- Facilitar el acceso de los sectores de población más desfavorecidos a los recursos que la Administración Autonómica desarrolla en materia de consumo.
- Fomentar un consumo racional y saludable a través de la adquisición de hábitos de consumo responsable y de una formación continua.

Desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor apostamos por una intervención dirigida a facilitar el acceso a todos los sectores de la población extremeña de los recursos que las administraciones desarrollan en materia de consumo, así como a fomentar un consumo responsable, racional y saludable a través de las líneas principales de Formación, Información y Atención Directa al consumidor.



CADA VEZ MÁS ATENCIÓN:

Los Centros Mancomunados de Consumo están ubicados de manera estratégica por la geografía extremeña, siendo para los consumidores, un mecanismo de mediación ágil, eficaz y cercano en la resolución de conflictos propios de la sociedad de consumo en la que vivimos.



CADA VEZ MÁS FORMACIÓN:

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor educa y forma a todos los consumidores en general, ya sean niños, jóvenes o adultos, sensibilizando y potenciando la participación ciudadana hacia un cambio de actitudes en un consumo responsable, a través de talleres educativos, charlas informativas, difusión de campañas, etc., sobre temas de interés o actualidad en materia de consumo y en base a las necesidades de cada colectivo, formando así consumidores críticos, libres y conscientes.



CADA VEZ MÁS INFORMACIÓN:

Entre las principales funciones del Consorcio destacan la de informar a la población en general sobre sus derechos y deberes como consumidores a través de los distintos medios de comunicación, diseñando campañas informativas sobre productos y servicios para un ejercicio óptimo de sus derechos y deberes. Además se edita material divulgativo sobre

temas de interés y actualidad en materia de consumo.

3. **Ámbito de ejecución.**

Tras la puesta en funcionamiento del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en el año 2006 y la reciente incorporación de nuevas Mancomunidades de Municipios, la red de oficinas de consumo en Extremadura queda configurada actualmente de la siguiente manera:





| MANCOMUNIDADES ADHERIDAS | CENTRO MANCOMUNADO DE CONSUMO (SEDE) | Nº HABITANTES | Nº MUNICIPIOS | Nº PEDANIAS | Nº ENTIDADES MENORES |
|---|--------------------------------------|---------------|---------------|-------------|----------------------|
| Mancomunidad Tajo Salor | Arroyo de la Luz | 29277 | 15 | | |
| Mancomunidad Valle del Alagón | Montehermoso | 14670 | 14 | 2 | |
| Mancomunidad Intermunicipal de La Vera | Jarandilla de la Vera | 27505 | 19 | | 1 |
| Mancomunidad Integral Villuercas Ibores Jara | Logrosán | 15300 | 19 | 5 | 1 |
| Mancomunidad Vegas Bajas | Montijo | 42390 | 12 | | |
| Mancomunidad La Serena - Vegas Altas | Vva. De la Serena | 46167 | 16 | | |
| Mancomunidad Sierra Suroeste | Jerez de los Caballeros | 27290 | 9 | | |
| Mancomunidad de Municipios Campiña sur | Azuaga | 9085 | 2 | | |
| Mancomunidad Integral Municipios Gadiana | Medellín | 56614 | 15 | | |
| Mancomunidad de Tentudía | Monesterio | 21864 | 10 | | |
| Mancomunidad de Municipios Zona Centro I | Miajadas | 16993 | 8 | | |
| Mancomunidad Sierra de Montánchez | Torre de Santa María | 19669 | 21 | | |
| Mancomunidad de Municipios Comarca de Trujillo | Trujillo | 19146 | 14 | | |
| Mancomunidad de Municipios Tierra de Barros - Río Matachel | Villafranca de los Barros | 24300 | 8 | | |
| Mancomunidad Integral Comarca de Olivenza | Olivenza | 28466 | 9 | | |
| Mancomunidad Integral Tierra de Barros | Aceuchal | 52500 | 10 | | |
| Mancomunidad Integral de Municipios Centro | Calamonte | 24729 | 13 | | |
| Gerencia | Mérida | 54894 | | | |
| Mancomunidad de Municipios Sierra de Gata | Hoyos | 22000 | 19 | | |
| Mancomunidad Riberos del Tajo | Cañaveral | 10057 | 8 | 2 | |
| Mancomunidad Integral Sierra de San Pedro | Valencia de Alcántara | 14169 | 9 | | |
| Mancomunidad de Municipios Valle del | Hervás | 7834 | 8 | | |
| Mancomunidad de Municipios Valle del Jerte | Cabezuela del valle | 12000 | 11 | | |
| Mancomunidad de Municipios La Serena | Castuera | 40000 | 13 | | |
| Mancomunidad de Municipios Siberia | Talarrubias | 26253 | 11 | | |
| Mancomunidad Río Bodión | Zafra | 47063 | 15 | | |
| Mancomunidad Integral Lácara Los Baldíos | Villar del Rey | 16749 | 8 | | |
| Mancomunidad de Aguas y Servicios de la Comarca de Llerena * (sin los 2 municipios compartidos de Campiña Sur). | Llerena | 31987 | 20 | | |



4. Selección de personal.

4.1. Promoción interna.

Sin perjuicio de lo establecido en los Estatutos que rigen el funcionamiento del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, en relación a la contratación del personal y el carácter de la misma, mediante el presente punto se establecen los siguientes criterios que serán tenidos en cuenta a la hora de cubrir plazas de nueva creación y estructura organizativa interna.

Se comunicarán, previa y fehacientemente, estas plazas a los representantes sindicales previa aprobación de las mismas por parte de los órganos de gobierno del Consorcio en base al perfil a contratar y posteriormente a los trabajadores del Consorcio, por parte del Coordinador, los cuales, en su caso, deberán manifestarle expresamente su interés por ocupar la misma.

Se constituirá un Órgano de Valoración, en base a los criterios anteriormente establecidos, que resolverán la baremación final. Dicho Órgano, estará compuesto, por la presidenta de la Comisión Ejecutiva, el Jefe de Servicio de Calidad y Control de Mercado y el Coordinador del Consorcio, que tendrán voz y voto. También asistirán los dos representantes sindicales como garantes de la objetividad y transparencia de este proceso, teniendo voz pero no voto.

Para su provisión, el citado órgano, atenderá a diferentes criterios de:

- Antigüedad en el Consorcio.
- Tiempo en el actual puesto de trabajo (mínimo de un año.)
- Haber realizado traslados anteriores a otros puestos del Consorcio.
- Pertenencia a la misma Área de Consumo.
- Desplazamientos del domicilio al puesto de trabajo.
- Circunstancias de carácter personal relacionadas con el traslado o nueva plaza.

Tales criterios no tienen orden jerárquico, ni de otra índole, sino que se observarán simultánea o individualizadamente en cada caso concreto, cuando concurren las solicitudes de más de un trabajador de la plantilla del Consorcio para la misma plaza.



De igual forma, cuando los Órganos de Gobierno así lo consideren para plazas de estructura interna, se convocará un procedimiento interno para los trabajadores ó se podrá realizar también por consolidación en base a las necesidades del servicio.

La propuesta de resolución se elevará a la Comisión Ejecutiva para su aprobación y ejecución, teniendo ésta, la decision final en base a las necesidades del Servicio.

4.2. Vacante por baja laboral o excedencia.

Las vacantes que se produzcan con motivo de bajas laborales y/o excedencias, siempre y cuando sea necesario cubrir la misma por necesidad extraordinaria, urgente o inaplazable del servicio, se cubrirán haciendo uso de las bolsas de trabajo existentes, previa autorización conforme a las Resoluciones de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, de 18 de abril de 2017 y 21 de Febrero de 2018 y posteriores que se vayan publicando. El uso de las bolsas para cubrir estas vacantes se realizará siguiendo el orden de las mismas en base al perfil a contratar, salvo que, excepcionalmente y por necesidades y eficiencia del servicio, se pueda decidir otro perfil siempre y cuando se justifique el mismo mediante informe justificativo.

Se llamará a los aspirantes de la bolsa en base al listado y orden de baremación según los resultados obtenidos en el proceso de selección. La renuncia a la oferta de trabajo realizada tendrá que realizarse de forma escrita por parte del aspirante al Consorcio.

Se procederá a la exclusión del aspirante de la bolsa de trabajo cuando la renuncia al puesto de trabajo ofrecido no concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- Parto, baja por maternidad/paternidad o situaciones asimiladas.
- Enfermedad o tener a su cargo personas declaradas dependientes.
- Ejercicio de cargo público representativo.
- O contrato laboral en vigor.

De igual forma, se procederá a la exclusión de la bolsa de trabajo del aspirante que habiendo realizado cualquier actividad laboral con el Consorcio, haya provocado



un perjuicio en el desarrollo de la misma o haya incumplido las normas establecidas tanto en el presente Manual como en el Reglamento de Régimen Interno, previa puesta en conocimiento de los órganos de gobierno del Consorcio y autorización de los mismos.

4.3. Convocatoria externa para nueva bolsa de empleo.

Cuando no exista bolsa de trabajo interna, ni tampoco de alguna de las entidades consorciadas, con el perfil requerido, será necesario realizar nuevas convocatorias excepcionales, bien por renovación de bolsas antiguas o necesidad de contratación de nuevos perfiles profesionales, se elevarán dichas propuestas a los Órganos de Gobierno del Consorcio, en función de las competencias que cada Órgano tiene asignadas.

También habrá que tener en consideración los Acuerdos del Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura, por la que se establecen las directrices para la incorporación de personal, así como la contratación de personal temporal en las entidades del sector público de la CAE (Resoluciones de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, de 18 de abril de 2017 y 21 de Febrero de 2018 y posteriores que se vayan publicando).

Una vez se autoricen y aprueben dichas contrataciones por los Órganos de Gobierno del Consorcio conforme a la forma de selección autorizada, la convocatoria de tales ofertas seguirán las instrucciones internas del Manual para la selección y contratación de personal al servicio del Consorcio que tendrá que ser desarrollado y previamente aprobado por los Órganos de Gobierno de dicho Consorcio. Y todo ello, en base a los cambios normativos producidos por la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público (art. 121), que establece con carácter general que el personal al servicio de los Consorcios habrá de proceder exclusivamente de las administraciones participantes; y sólo excepcionalmente, cuando no resulte posible contar con personal de las administraciones consorciadas, se podrá autorizar la contratación directa por parte del Consorcio.

De igual forma, se habrá de seguir la Ley 13/2015, de Función Pública de



Extremadura, conforme a su Capítulo IV de Sistemas selectivos y órganos de selección.

Una vez realizada la convocatoria en base al Manual para la selección y contratación de personal al servicio del Consorcio deberá hacerse pública esta oferta de empleo en el DOE, páginas webs del Consorcio e Incoex, tablón de anuncios y cualquier otro medio de comunicación de máxima difusión a nivel regional de la Comunidad Autónoma de Extremadura. También y siempre que se estime oportuno se hará difusión en otros medios públicos y en los propios de las distintas Mancomunidades que integran el Consorcio.

La Comisión de Selección está compuesta como mínimo por cinco miembros y siempre número impar, formando parte de la misma el/la Presidente/a de la Comisión Ejecutiva (o persona en quien delegue), el Coordinador General del Consorcio, un representante de las Mancomunidades de cada provincia y un funcionario del Instituto de Consumo de Extremadura, que actuará de Secretario.

Cuando así fuese posible, también se podrá optar para la realización del proceso selectivo a través de oferta genérica del SEXPE.

En el caso de adhesión de nuevas Mancomunidades al Convenio de Colaboración de creación y prestación de servicios del Consorcio, se atenderá al orden de selección establecido en la bolsa de trabajo cuando ésta exista. De lo contrario, se realizará nueva convocatoria de selección siguiendo el proceso anteriormente descrito.

5. Contratación.

El personal seleccionado pasará a formar parte de la plantilla del Consorcio, con un contrato temporal de obra o servicio determinado, según Resoluciones de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, de 18 de abril de 2017 y 21 de Febrero de 2018 y posteriores que se vayan publicando, a tiempo completo, de lunes a domingo, con un período de prueba de seis meses, conforme a la legislación vigente.

Este personal no guardará, en ningún caso, relación jurídica o laboral con ninguna de las Entidades Consorciadas, dependiendo laboral y funcionalmente de la



Entidad que le contrata, esto es, del Consorcio Extremeño de Información al consumidor.

Realizarán las funciones propias a desarrollar en los Centros Mancomunados de Consumo, según las características, objetivos y fines del Consorcio, recogidos en los Estatutos del Consorcio y Reglamento de Régimen Interno, en relación a la Atención, Formación e Información de los Consumidores y todo tipo de gestiones y actividades que ello implique para la consecución de tal fin.

6. Cuestiones generales sobre atención, formación e información.

Es responsabilidad de cada trabajador **tener al día el registro** tanto de consultas, quejas, reclamaciones, denuncias y solicitudes de hojas de reclamaciones como de actividades formativas e informativas en el programa de gestión **SIGLO**, debiendo estar toda la documentación debidamente escaneada para el buen hacer del Consorcio.

Toda la documentación relativa a la recepción y tramitación (envío de reclamaciones, recepción de alegaciones por parte de las empresas) deberá pasar por el correspondiente registro público (excepto las tramitaciones realizadas por correo electrónico para agilizar la mediación) para mayor seguridad jurídica de todas las partes.

Dicha información es básica para conocer el estado de los trámites realizados que ante cualquier consulta o petición nos puedan ser requeridos.

Bajo ningún concepto ningún trabajador sacará documentación original de los expedientes de los reclamantes fuera de la oficina de trabajo o de las rutas de atención que se realicen. De igual forma, todos los CMC procederán al archivo de los expedientes físicos que se generen en las mismas durante un período mínimo de 5 años. Transcurrido este período se procederá a la destrucción de la documentación garantizando la protección de datos personales que pueda figurar en la misma.

Una vez realizada la mediación, los técnicos valorarán si hay algún



incumplimiento normativo, el cual se debe comunicar a la sección de control de mercado (06R037), especificando en el traslado el posible incumplimiento normativo detectado.

En caso de no producirse acuerdo en la mediación, se deberá informar de la posibilidad de Arbitraje de consumo conforme a los criterios dados al efecto y en su defecto informar siempre que proceda de los sectores específicos de resolución de conflictos en materia de consumo.

De igual forma, en el resto de supuestos se deberá informar en lo relativo a los Tribunales de justicia si las características del asunto así lo requieren (juicio verbal o solicitud de justicia gratuita).

Será de obligado cumplimiento por parte de los trabajadores del Consorcio la revisión y actualización de los correos electrónicos de las personas de contacto de sus respectivas Mancomunidades y remitirla a Gerencia cuando se les requiera o cuando tengan que notificar la modificación de algún contacto con el fin de tener lo más actualizada posible la base de datos general de Gerencia. Dicha base se utilizará por cada CMC para la remisión del Boletín digital de Consumo así como para cualquier notificación de interés del Consorcio.

Con carácter trimestral, se remitirán desde Gerencia los datos de todos los CMC de atención, formación e información para que se cotejen y se tenga conocimiento de la evolución de los mismos.

7. Planificación y asistencia a los municipios de las mancomunidades.

Planeamiento, organización y realización de rutas de atención, formación e información, a desarrollar entre los trabajadores que integren los Centros Mancomunados de Consumo (CMC), en el ámbito de sus respectivas Mancomunidades y en coordinación con éstas, con previa comunicación a la Gerencia a través de un calendario y justificación posterior de las mismas, a través del modelo establecido para ello trimestralmente.

Cada trabajador realizará una ruta por las localidades que conforman su



Mancomunidad de ámbito de actuación, presentando el servicio y facilitando los datos de contacto para su localización (teléfono de la oficina, e-mail, web, etc.) así como el calendario de rutas establecido para cada localidad, previamente consensuado con la Gerencia de la Mancomunidad, rutas semanales, quincenales, o mensuales que se irán modificando a medida que el trabajador en función de la demanda del servicio de cada desplazamiento en función del volumen de reclamaciones/consultas y actividades de formación.

En el caso de más de un trabajador en un mismo CMC, **las rutas se harán de forma coordinada entre los compañeros** bajo acuerdos previos. Si no hubiese acuerdo, decide Gerencia. Así mismo, **las rutas se realizarán por un solo trabajador**, salvo excepciones justificadas y autorizadas por Gerencia, permaneciendo el otro compañero en su puesto de trabajo ordinario.

En caso de que la gestión de una misma Mancomunidad sea compartida por trabajadores de distintos CMC, las rutas se harán igualmente de manera coordinada, si no hubiese acuerdo, decide Gerencia.

Cuando haya una ruta establecida y surja cualquier imprevisto (motivo sobrevenido y justificado) en los supuestos de los CMC con dos trabajadores, será obligación del otro compañero la realización de la misma. Posteriormente buscarán la forma de compensar bajo acuerdo entre ellos. En caso de los CMC con un solo trabajador y no se pueda ir atender la ruta por tales imprevistos se comunicará de manera inmediata a Gerencia, Mancomunidad y Ayuntamientos afectados.

Bajo el término de **“Cita previa”** se permite establecer la atención en las localidades pertenecientes a las mancomunidades cuando la demanda del servicio y la distancia entre las distintas localidades así lo aconseje en pro de la eficiencia del servicio.

En caso de establecer ruta mediante esta modalidad o bien de manera ordinaria, se intentará hacer coincidir las acciones formativas que se programen con dicha ruta de atención, evitando así desplazamientos innecesarios.

En caso que no haya consumidores citados, se permanecerá en la sede de la



mancomunidad que corresponda en horario establecido o se hará la ruta ordinaria fijada sin ir a esos municipios de cita previa y manifestándolo en el documento que justifica la ruta.

Las rutas se realizarán por uno de los trabajadores a no ser que por necesidades se requiera la presencia de los dos.

En estos casos, como mínimo una vez al trimestre, habrá que hacer una ruta presencial en estas localidades para reafirmar el servicio que prestamos.

El personal de los Centros Mancomunados de Consumo debe mantener una estrecha colaboración en el terreno profesional con los Presidentes, Gerentes, responsables de personal, técnicos, contactos de los distintos Ayuntamientos, etc., y colaborar, siempre que sea posible, con los distintos servicios que nos propongan actuaciones conjuntas, por el buen hacer de las relaciones del Consorcio.

Cualquier incidencia o inquietud en las relaciones con la Mancomunidad se comunicarán al Coordinador del Consorcio debidamente, para su conocimiento y efectos oportunos.

Así mismo, y en la medida de lo posible, se aprovechará también los días de ruta para planificar actividades de formación e información, y así hacer más eficientes las mismas.

8. Uso y mantenimiento de vehículos y material.

La asignación de los vehículos a los distintos CMC así como a la Gerencia de Mérida corresponderá a los Órganos de Gobierno del Consorcio en base a las necesidades del Servicio, previa propuesta del Coordinador General, quien deberá buscar la máxima eficiencia en el uso de los mismos. Cualquier modificación de las mismas, requiere la aprobación de los Órganos de Gobierno, salvo que por urgencia o necesidad se autorice de forma justificada por parte del Coordinador General del Consorcio, siendo necesaria la posterior aprobación de los Órganos de Gobierno en la reunión inmediatamente posterior a dicha autorización.



El uso del vehículo será estrictamente profesional, para la realización de las tareas encomendadas en base a la actividad laboral planificada.

Cada centro Mancomunado de Consumo (CMC) tendrá asignado un vehículo, en función de la disposición de los mismos, para así poder realizar las rutas presenciales de atención planificadas en las distintas localidades que integran la Mancomunidad así como, las actividades formativas/informativas que se realizan en el ámbito educativo, asociativo, población en general.

Los CMC que realicen el servicio compartido en varias Mancomunidades en base a los acuerdos de los Órganos de Gobierno del Consorcio, harán uso del vehículo asignado para prestar el servicio en ambos CMC conforme a lo establecido en el párrafo anterior. En estos supuestos, se asignará un CMC de referencia que será en el que tenga base el vehículo y en el que deberá regresar después de la jornada laboral.

Todos los vehículos al fin de la jornada laboral deberán regresar al CMC base al que están asignados. Los trabajadores del Consorcio en coordinación con la Mancomunidad de Municipios a la que esté asignado cada vehículo buscarán algún aparcamiento cerrado en el que los vehículos queden protegidos fuera de la jornada laboral. Cuando la Mancomunidad no disponga de espacio físico para su aparcamiento, se buscará la colaboración de los ayuntamientos que integran la mancomunidad. Si de ninguna de estas formas se dispusiera de un espacio de aparcamiento cerrado, excepcionalmente y con autorización de los órganos de gobierno se podrá contratar una plaza de aparcamiento cerrada.

En relación a los vehículos asignados a la gerencia de Mérida, se buscará el aparcamiento de los vehículos en parking cerrado que pueda tener disponible y no siendo posible esta opción, se procederá a la contratación de las plazas de parking necesarias.

El Coordinador General tendrá a su disposición un vehículo para desplazarse y realizar así todas las actuaciones inherentes a su cargo conforme a lo establecido en los Estatutos del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor. Las responsabilidades y obligaciones para el uso y mantenimiento del mismo serán las



mismas que las establecidas para los vehículos asignados a los CMC de Consumo y Gerencia.

Cuando por motivos de revisión, avería o accidente no se pueda hacer uso del vehículo asignado, siempre y cuando haya posibilidad que no suponga merma en el servicio de otra Mancomunidad o de la Gerencia, se podrá asignar temporalmente y hasta que se solventa dicha circunstancia algún vehículo que pudiera estar disponible.

Los trabajadores del Consorcio, tendrán la responsabilidad sobre la utilización, cuidado, custodia y mantenimiento de los vehículos oficiales (revisiones rutinarias, ITV en vigor, limpieza, etc.).

Corresponde al trabajador del CMC que los utilice, además la remisión trimestral del libro de viaje del vehículo a la gerencia de Mérida

En situaciones excepcionales, cuando no pueda disponerse del vehículo oficial, se pedirá, con la máxima antelación posible, autorización al Coordinador para realizar dicho desplazamiento con el vehículo del trabajador, a través del modelo establecido de Solicitud de uso de vehículo propio para desplazamientos del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor y procediéndose al pago de los Kilómetros recorridos en base a los criterios establecidos al efecto en el Decreto 287/2007, de 3 de agosto, de indemnizaciones por razón del servicio. (0,22 €/km).

Cuando por interés personal, algún trabajador del Consorcio prefiera realizar algún desplazamiento laboral con su vehículo personal, deberá comunicarlo con antelación a la gerencia de Mérida quien autorizará el mismo. Estos usos no generan ningún derecho a pago de Km.

Para hacer frente al combustible necesario para el uso de los vehículos, se contratará con alguna empresa con presencia física “suficiente” (estaciones de servicio) en toda la geografía extremeña que permita el fácil acceso de los vehículos asignados por los distintos Centros Mancomunados de Consumo de toda la región.



Para el repostaje de combustible, se hará entrega de una tarjeta prepago a cada CMC que disponga de un vehículo oficial o, si existe contrato, se facturará al Consorcio al final de mes.

En ambos casos habrá que remitir a Gerencia todos los tickets de repostaje para proceder a su control y posterior archivo.

Además, como regla general no se pagarán gastos de parking para desplazamientos dentro de la Comunidad Autónoma de Extremadura, salvo circunstancias excepcionales autorizadas previamente por el Coordinador General.

Así mismo, los trabajadores del Consorcio serán también responsables de la **custodia y buen uso del material de oficina.**

Cada vez que se proceda a la entrega de material se detallará una relación del material que se entrega mediante el modelo establecido para tal efecto.

Cuando se tenga necesidad de cualquier material (de oficina, informático, papelería, etc.), se remitirá e-mail a la Gerencia de Mérida, trasladado dichas necesidades para así incluirlo en el próximo pedido de material que se realice.

Para llevar un **control inventarial** del material de cada CMC actualizado, deberán remitir con carácter anual el mismo a Gerencia.

En caso que las circunstancias así lo requieran (urgencia o necesidad inmediata), se solicitará permiso previo a Gerencia para la compra del material por parte del trabajador y asumiendo por este dicho gasto, pasando posteriormente el documento de Justificante de gasto y adjuntando factura o ticket de dicho gasto.

La salida de cualquier material de la oficina de forma temporal (ordenadores, impresoras, etc.) tiene que contar con autorización previa del Coordinador General, así como la salida de cualquier documentación (nunca original).



9. Gestión de personal.

Para la **gestión de personal** en cuanto al fichaje horario y gestión de solicitudes de personal se refiere, se utilizará el programa contratado para tal efecto.

Una vez se disponga del mismo, se pondrá a prueba por un máximo de dos meses, facilitando el acceso e instrucciones a los trabajadores para su posterior uso.

Mientras no dispongamos de este Programa, todas las comunicaciones en este sentido se realizarán como hasta ahora previa solicitud de ausencia a Gerencia en base a los anexos establecidos para ello y posterior envío de justificante cuando así lo requiera.

Así mismo, se enviará con carácter mensual una planilla de fichaje que deberá ser rellena y enviada por el trabajador a Gerencia con el horario de la jornada laboral y la firma.

Además, se podrá enviar de forma aleatoria “firma volante” cuando se estime oportuno.

En todo caso, las comunicaciones de ausencia deben ser comunicadas por deferencia a la Mancomunidad, no sólo a Gerencia.

En cualquier caso, y mientras no se disponga del programa de gestión de personal, no se aceptará otro medio oficial que no sea el correo electrónico para la recepción de comunicaciones; independiente, que se pueda utilizar otro medio, con carácter excepcional, por urgencia, debiendo hacerlo de la manera oficial en cuanto se pueda.

Además, la documentación oficial (partes de baja o alta, citaciones, justificantes, facturas o tickets, etc.) hay que enviarla escaneada pues a veces, las fotos no se ven con claridad.



10. Cuestiones generales.

- Todos los trabajadores del Consorcio deben de comunicar a la Gerencia la contraseña de acceso a su ordenador para el supuesto de producirse cualquier baja o ausencia del personal (excedencia, vacaciones, etc.) y fuese necesario el acceso al mismo para su utilización (se creará un archivo).
- En relación al acceso de correo electrónico para el supuesto de bajas médicas, excedencias o ausencias de larga duración, el trabajador tendrá que incluir un aviso en su cuenta de correo electrónico en el que se indique que esa cuenta no está en funcionamiento, haciendo mención a la cuenta a la que deberá reenviarse dicho correo (puede ser la cuenta del compañero de CMC o la general del Consorcio en caso de no contar con un compañero en la oficina, en cuyo caso se asignará a quien se designe desde Gerencia.)
- Actualización continua de contactos (teléfonos, direcciones postales, direcciones de correos electrónicos.), y remisión a la Gerencia para puesta en común, con el objetivo de facilitar la resolución extrajudicial de controversias en materia de consumo. Cada cierto tiempo y según indicaciones de Gerencia, deberán remitir la base de contactos actualizada por el buen hacer del Consorcio.

Asimismo, cada Centro contará con dicha base de datos de contactos de su mancomunidad, medios de comunicación, bandos móviles municipales, redes sociales, webs, etc., para el envío mensual del boletín digital de consumo y cualquier notificación de interés en materia de consumo.

Además, deberá tener igualmente base de datos de los recursos de los que dispone la mancomunidad: centros educativos, asociaciones, asociaciones empresariales, etc.

- Seguimiento diario de las herramientas de trabajo en cada CMC y en coordinación con la Gerencia: correo electrónico, programa SIGLO, web, programa de gestión de personal, etc.
- Formación continua de trabajadores: Los trabajadores deberán estar actualizados, en la medida de su formación y posibilidades, de la normativa de Consumo (europea, nacional y autonómica) con el fin de poder atender con sus conocimientos a la mayoría de cuestiones planteadas en su día a día; asimismo, deberán inscribirse en las acciones formativas que se convoquen, siempre y



cuando tengan disponibilidad, sobre los diferentes campos del ámbito del Derecho de Consumo y sus relaciones. (Acciones de su mancomunidad, INCOEX, CEIC, otras entidades, etc.)

En la medida de lo posible el Consorcio pondrá a disposición de los trabajadores los recursos formativos que estén a su alcance.

Cuando los trabajadores del Consorcio dispongan de información sobre cursos de formación en materia de consumo que puedan ser de interés para el conjunto de trabajadores, deberán proporcionar dicha información al Coordinador General, el cual en su caso, facilitará la información a todo el grupo o a un conjunto según estime la idoneidad en cada caso.

Una vez finalizado el curso, deberá ser remitido a Gerencia justificante de asistencia o aprovechamiento del mismo.

Aquellos CMC que cuenten con dos trabajadores, cuando la convocatoria de un curso de formación continua en materia de consumo sea solicitado por ambos, se realizarán de forma alterna, debiendo llegar a acuerdo previo entre los trabajadores, si no hubiese acuerdo, decide Gerencia.

En el caso de aquellos CMC cuenten con un solo trabajador, éste no podrá acceder a todas las convocatorias de cursos de formación continua en materia de consumo, de manera que haya una equiparación entre los cursos realizados por todos los trabajadores, también de forma alterna.

- **Conexión datos móviles:** En caso de no disponer de acceso a Internet y por ende al programa de gestión “Siglo” como herramienta de trabajo para la realización de las rutas de atención programadas, primeramente se intentará que los ayuntamientos o pedanías nos faciliten este acceso a Internet. Si no fuese posible, se notificará a Gerencia para su valoración; y en el caso que se estimase oportuno se contratará una tarifa plana de datos para acceder a Internet (y por tanto al programa “Siglo”), en las rutas establecidas. Si por cualquier circunstancia se facilita finalmente el acceso a Internet por parte de los ayuntamientos o pedanías, se comunicará a Gerencia para proceder a cursar baja de las conexiones de datos móviles contratadas.
- De igualmente y conforme a lo establecido en el contrato del Coordinador General, se facilitará a este un teléfono de empresa con tarifa plana de llamadas y acceso a internet para el desarrollo ordinario de sus funciones.
- **Dietas y otros gastos:** Los trabajadores del Consorcio, en el desarrollo de

actividades propias de sus funciones (cursos, actividades, etc...), cuando requieran la realización de cualquier gasto no incluidas en el mismo que correspondan en cada caso deberán solicitar autorización previa al Coordinador General y posteriormente justificar los gastos ocasionados a través del modelo correspondiente adjuntando factura o ticket, y teniendo en cuenta las siguientes limitaciones, conforme al *Decreto 287/2207, de 3 de Agosto, de Indemnizaciones por razón del Servicio*, de la Junta de Extremadura:

- Cualquier otra que le sea asignada por los órganos de gobierno del Consorcio o que las necesidades del servicio puedan requerir.

Anexo I

Dietas personal funcionario territorio nacional

| | ALOJAMIENTO | MANUTENCIÓN | DIETA ENTERA |
|-------------|-------------|-------------|--------------|
| GRUPO ÚNICO | 63,24 | 38,76 | 102 |

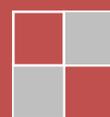
Dietas personal funcionario para las ciudades de Madrid y Barcelona

| | ALOJAMIENTO | MANUTENCIÓN | DIETA ENTERA |
|-------------|-------------|-------------|--------------|
| GRUPO ÚNICO | 94,86 | 58,14 | 153 |

“El presente Manual sobre pautas de actuación interna estará supeditado a los posibles cambios normativos que se vayan sucediendo, así como los acuerdos que se alcancen de los Órganos de Gobierno”.



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DEL CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR





Consortio Extremeño de
Información al Consumidor

REGLAMENTO DE REGIMEN INTERNO



INDICE:

1. Identidad, composición y organigrama general y nominativo.
2. Fecha y órgano que lo aprobó.
3. Fundamento legal.
4. Ámbito de ejecución.
5. Funciones Consejo de Administración y Comisión ejecutiva.
6. Funciones Vicepresidencia.
7. Funciones Estructura Gerencia.
8. Funciones CMC:
 - 8.1 Atención al consumidor:
 - a) Consultas.
 - b) Quejas.
 - c) Reclamaciones.
 - d) Denuncia.
 - e) Solicitud de hojas de reclamaciones.
 - 8.2 Formación e información al consumidor.
9. Funciones Laboratorio de Control de Calidad.
10. Planificación y asistencia a los municipios de las Mancomunidades.
11. Uso y mantenimiento de vehículos y material.
12. Gestión de personal:
 - 12.1 Comunicaciones.
 - 12.2 Jornada laboral.
 - 12.3 Teletrabajo.
 - 12.4 Festivos locales.



1. **Identidad, Composición y Organigrama general y nominativo.**

En el presente Reglamento de Régimen Interno se concretan y desarrollan la regulación de la organización y funcionamiento de la Gerencia y Centros Mancomunados de Consumo del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, además del Laboratorio de Control de Calidad.

[\(Anexo I: Organigrama general\).](#)

[\(Anexo II: Organigrama nominativo\).](#)

La estructura organizativa del Consorcio queda configurada de la siguiente manera:

- ❖ **Consejo de Administración y Comisión Ejecutiva:** órganos superiores de gobierno y administración del Consorcio.
- ❖ **Vicepresidencia:** que asumirá las funciones de Director General cuando así se nombre por el Consejo de Gobierno de Extremadura.
- ❖ **Gerencia :** órgano de coordinación; integrada por :
 - **Coordinador General.**
 - **Unidad de Asesoramiento Jurídico, Atención e Información. (Coordinador).**
 - **Unidad de Formación y Educación. (Coordinador).**
 - **Unidad de Administración, Documentación y Nuevas Tecnologías.**
- ❖ **Centros Mancomunados de Consumo (CMC):** integrado, con carácter general, por técnicos de consumo, especializados en las ramas de asesoría jurídica y formación respectivamente, conforme a la estructura y planificación aprobada por los órganos de gobierno. No obstante, en base a los recursos económicos y necesidades del servicio se podrá determinar por los órganos de gobierno la existencia de CMC unipersonales.

Se consideran **Centros Mancomunados de Consumo vinculados** aquellos en los que los mismos trabajadores realizan una gestión conjunta de varios CMC.



- ❖ **Laboratorio de Control de Calidad**, integrado, con carácter general, por técnicos de laboratorio, especializados en las ramas de ciencias conforme a los acuerdos de los órganos de gobierno del Consorcio para el desarrollo de las tareas propias del Laboratorio.

2. Fecha y órgano que lo aprobó.

Éste Reglamento de Régimen Interno ha sido aprobado por el Consejo de Administración del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor con fecha 21 de Mayo de 2021.

3. Fundamento legal.

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor se rige por las Disposiciones contenidas en los Estatutos del mismo, y por la presente reglamentación interna dictada en desarrollo de éste y supletoriamente por la *Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local*, *Ley 39/2015, de 1 de octubre del PAC* y *Ley 40/2015, de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público*, así como demás normativa vigente reguladora de los derechos de los consumidores y usuarios.

4. Ámbito de ejecución.

El presente Reglamento es de obligado cumplimiento para todos los trabajadores del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.

[\(Anexo III: Mapa actual de recursos compartidos\).](#)

[\(Anexo IV: Tabla de distribución de personal\).](#)

5. Funciones Consejo de Administración y Comisión Ejecutiva.

Ambos constituyen los dos Órganos Superiores de Gobierno y Administración del Consorcio, con las funciones y competencias que determinan los Estatutos.



El **Consejo de Administración** tiene las siguientes atribuciones:

- ✓ Aprobar el Plan anual de actuaciones y proyectos a propuesta de la Comisión ejecutiva.
- ✓ Aprobar los reglamentos y normas de régimen interno del Consorcio.
- ✓ Aprobar los presupuestos anuales.
- ✓ Aprobar cuenta general y la liquidación del presupuesto anual.
- ✓ Aprobar las operaciones de endeudamiento.
- ✓ Proponer al Consejo de Gobierno de Extremadura el nombramiento de Vicepresidente, que asumirá las funciones de Director General del Consorcio.
- ✓ Establecer los criterios generales para la contratación de personal.
- ✓ Nombrar y separar al Gerente.
- ✓ Seguimiento, control y valoración de la actividad del Consorcio.
- ✓ Proponer la modificación de los estatutos.
- ✓ Proponer la disolución y liquidación del Consorcio.
- ✓ Elegir al Vicepresidente y acordar su cese, en su caso.
- ✓ Ejercer todas aquellas atribuciones no expresamente asignadas a otros órganos en los presentes Estatutos.

La **Comisión Ejecutiva** tiene las siguientes atribuciones:

- ✓ Ejecutar los acuerdos del Consejo de Administración.
- ✓ Presentar al Consejo de Administración los proyectos de presupuestos y el plan de actuación para su aprobación, y hacer el seguimiento una vez aprobado.
- ✓ Contratar y despedir al personal correspondiente a la plantilla del Consorcio.
- ✓ Proponer el nombramiento del Coordinador.
- ✓ Estudiar y preparar los acuerdos que deban ser adoptados por el Consejo.
- ✓ Proponer al consejo de Administración del Consorcio las medidas necesarias para su mejor funcionamiento, en cumplimiento de los fines del Convenio



- ✓ Elaborar los Reglamentos y normas de régimen interno del Consorcio. Informar al Consejo de Administración de las actuaciones realizadas para alcanzar los objetivos del Convenio y presentar una memoria anual de las actividades de las Agencias de Consumo y de la labor de los Agentes de Información.

6. Funciones Vicepresidencia.

Las funciones delegadas por el Presidente y los Órganos de Gobierno del Consorcio.

7. Funciones Estructura Gerencia.

Actualmente, tiene su sede en Mérida, C/ San Salvador, nº 9, está constituida por:

El Coordinador General: nombrado por el Presidente del Consejo de Administración y tiene las siguientes atribuciones:

- ✓ Elaborar el anteproyecto de presupuesto y la liquidación del presupuesto vencido.
- ✓ Elaborar el plan de actuación para presentar a la Comisión ejecutiva y hacer el seguimiento una vez aprobado.
- ✓ La gestión de los recursos financieros, presupuestarios y contables, ordenando gastos y contrayendo obligaciones conforme al presupuesto, o de acuerdo con las delegaciones recibidas, en representación del Consorcio.
- ✓ Ejecutar los acuerdos del Consejo de Administración y de la Comisión ejecutiva.
- ✓ Dirección y Jefatura de personal de los Centros mancomunados de Consumo.
- ✓ Gestión del patrimonio del Consorcio.
- ✓ Tramitación administrativa de las actuaciones del Consorcio.
- ✓ Alcanzar los objetivos que definan el Consejo de administración y la Comisión ejecutiva y ejecutar sus acuerdos cuando esta función no venga atribuida a ningún otro órgano.



- ✓ Las demás funciones que le deleguen el Consejo de Administración y la Comisión ejecutiva.

En el desarrollo de tales atribuciones tendrá, entre otras, las siguientes funciones:

- ✓ Control y seguimiento del gasto, según la asignación presupuestaria anual por capítulos.
- ✓ Gestión de pagos y cobros y justificación a través de los documentos correspondientes
- ✓ Realización y gestión de las operaciones financieras autorizadas por el Consejo de Administración.
- ✓ Gestión para la consecución de fórmulas de financiación de gastos del Consorcio, distintas de la ordinaria, previstas en el Convenio de Colaboración del que trae su causa el mismo.
- ✓ Revisión y estudio con carácter trimestral de los cuadros de actuaciones relativas a la gestión de las reclamaciones tramitadas por el Consorcio, y actuaciones en materia de información, formación y educación previa recepción de las mismas por la Unidad correspondiente (estadísticas 3 meses).
- ✓ Coordinación, seguimiento y asignación al Coordinador de la Unidad de Asesoramiento Jurídico, Atención e Información a través del programa informático específico, así como de la web del Consorcio, de las reclamaciones recibidas del Instituto de Consumo de Extremadura y su posterior asignación a los técnicos para su tramitación, realizando un seguimiento de la misma.
- ✓ En el desarrollo del plan de actuación anual, realizará visitas periódicas a los Centros Mancomunados de Consumo para hacer seguimiento en relación a la atención, formación e información al consumidor, y asimismo mantendrá reuniones de trabajo con las presidencias y gerencias de las mancomunidades adheridas al Consorcio, para una mayor y mejor optimización de los recursos humanos y materiales de ambas entidades.
- ✓ En el desarrollo de la jefatura de personal, supervisión, coordinación y concesión de los períodos vacacionales, días de asuntos propios, ausencias, etc. del personal del Consorcio, previa petición y solicitud en los modelos y plazos establecidos para cada caso en cuestión o persona en quien delegue.
- ✓ Coordinación y asignación del personal del Consorcio para asistencia, organización y/o realización de cursos, actividades, jornadas o eventos.



- ✓ Fomento y difusión del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, en los distintos medios de comunicación, y presentación a distintas entidades y organismos para dar a conocer la entidad, objetivos y fines, así como presentación a empresas, asociaciones y órganos de representación de las mismas, para buscar su colaboración, especialmente en relación a resolución extrajudicial de controversias en materia de consumo, así como posibles actuaciones conjuntas futuras.
- ✓ Promover la incorporación de nuevas Mancomunidades al Consorcio en el desarrollo de sus fines, para extender la actuación del Consorcio, a todo el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- ✓ Reuniones de coordinación con la Gerencia del Instituto de Consumo de Extremadura para poner en marcha y servir de apoyo en su política de Consumo en la Comunidad Autónoma.
- ✓ Proponer, mediante informe pertinente y según las necesidades del Consorcio, la contratación del personal necesario para el funcionamiento óptimo de la entidad.
- ✓ Proponer a la Comisión Ejecutiva nuevos procedimientos o protocolos de funcionamiento interno.
- ✓ Delegar funciones, que por razones del servicio, el Coordinador considere su asignación, previa autorización de las mismas por la Comisión Ejecutiva.
- ✓ Cualquier otra que le sea asignada por los órganos de gobierno del Consorcio o que las necesidades del servicio puedan requerir.

Asimismo, la Gerencia está integrada por:

Unidad de Asesoramiento Jurídico, Atención e Información: encargada de:

- ✓ Coordinación de la tramitación de reclamaciones por los distintos Centros Mancomunados, y escritos comunes consensuados para la realización de las tareas encomendadas.
- ✓ Asesoramiento jurídico en relación a diversas materias: normativa, planificación de actividades formativas, etc.
- ✓ Colaboración con el Instituto de Consumo de Extremadura en relación a temas de seguridad de productos.



- ✓ Coordinación y diseño de campañas informativas a realizar por los trabajadores del Consorcio en el ámbito de sus respectivas áreas y en colaboración con otras entidades.
- ✓ Observatorio de Consumo: coordinación para la realización de estudios de consumo a desarrollar por los centros, especialmente a través de encuestas realizadas en el ámbito de las respectivas Mancomunidades.
- ✓ Promoción de convenios de mediación con empresas.
- ✓ Colaboración y actualización de contacto de empresas.
- ✓ Colaboración directa con el Instituto de Consumo de Extremadura en actividades que requieran de la participación del Consorcio en el ámbito de asesoría jurídica e información.
- ✓ Coordinación de la página web e incorporación de todos los datos relacionados con esta unidad.
- ✓ Unificación de criterios de trabajo en la unidad de asesoramiento jurídico, atención e información: trípticos informativos, modelos escritos, etc.
- ✓ Gestión, supervisión, actualización y estadísticas Programa de gestión SigloNet, relacionadas con esta unidad.
- ✓ Gestión, archivo y actualización de contactos de medicación con empresas.
- ✓ Reporte de situación e informes al Coordinador General.
- ✓ Reuniones periódicas de seguimiento de actuaciones de las distintas unidades de coordinación.
- ✓ Cualquier otra que le sea asignada por los órganos de gobierno del Consorcio o que las necesidades del servicio puedan requerir.

Todas estas funciones se realizarán bajo la supervisión del Coordinador General del Consorcio, siendo éste el responsable último.

Unidad de Formación y Educación: encargada de:

- ✓ Coordinación de las actividades de educación en materia de consumo realizadas por los Centros Mancomunados de Consumo.
- ✓ Coordinación para el diseño de material educativo consensuado en materia de Consumo de distintos colectivos.



- ✓ Registro de plan de formación continua en materia de consumo para los trabajadores del Consorcio.
- ✓ Coordinación en el diseño de documentos y escritos comunes para la realización de las tareas encomendadas.
- ✓ Colaboración directa con el Instituto de Consumo de Extremadura en eventos que requieran de la participación del Consorcio en el ámbito de formación y educación.
- ✓ Coordinación de la página web e incorporación de todos los datos relacionados con esta unidad.
- ✓ Unificación de criterios de trabajo en la unidad de Formación y Educación: protocolos, boletines, proyectos de formación, oferta formativa, etc.
- ✓ Colaboración, revisión y maquetación final y difusión Boletín Digital de Consumo.
- ✓ Revisión y seguimiento de Proyectos de formación.
- ✓ Elaboración y diseño de planificación anual.
- ✓ Gestión de los perfiles en las redes sociales del Consorcio.
- ✓ Gestión, supervisión, actualización y estadísticas Programa de gestión SigloNet, relacionadas con esta unidad.
- ✓ Gestión, archivo, actualización de contactos de instituciones educativas.
- ✓ Gestión de personal de trabajadores del Consorcio.
- ✓ Reporte de situación e informes al Coordinador.
- ✓ Reuniones periódicas de seguimiento de actuaciones de las distintas unidades de coordinación.
- ✓ Cualquier otra que le sea asignada por los órganos de gobierno del Consorcio o que las necesidades del servicio puedan requerir.

Todas estas funciones se realizarán bajo la supervisión del Coordinador General del Consorcio, siendo éste el responsable último.

Unidad de Administración, Documentación y Nuevas Tecnologías.

Administración:

- ✓ Elaboración de los presupuestos anuales estimativos de gastos e ingresos.



- ✓ Elaboración de documentos e informes necesarios para la justificación de los mismos.
- ✓ Gestión, elaboración y archivo de todos los documentos contables, tales como libros, balances, cuentas de resultados, informes de cuentas anuales, inventarios, amortizaciones, etc., así como de todos los documentos fiscales para su presentación ante la A.E.A.T.
- ✓ Comprobación y elaboración de nóminas y Seguros Sociales del personal, así como la colaboración con la gestión de personal (tramitación de bajas, contacto con mutua, etc.)
- ✓ Control del gasto de los CMC: dietas, vehículos, material de actividades, inventario, etc.
- ✓ Pago de facturas y control de gasto.
- ✓ Control documental y requerimientos Auditorías Contables y de Gestión.
- ✓ Control documental y requerimientos Intervención General y Tribunal de Cuentas.
- ✓ Control, registro y remisión cuadros de Inventario.
- ✓ Remisión cuadros mensuales de Gastos, endeudamiento y cuentas abiertas.
- ✓ Registros plataformas de contratación (Greco, Cuentas abiertas, plataforma del Estado, etc.).
- ✓ Período medio de pago a proveedores.
- ✓ Tramitación presupuesto de compra y modelos de contratación centralizada del sector público.
- ✓ Contabilidad general, cierre contable y liquidación de gasto.
- ✓ Seguimiento y control de los vehículos y sus revisiones.
- ✓ Control de prevención y seguimiento de las revisiones de salud.
- ✓ Actualización de cuadros de contactos de Mancomunidades.
- ✓ Actualización de cuadros de contactos de trabajadores y vehículos.
- ✓ Coordinación de la página web e incorporación de todos los datos relacionados con esta unidad.
- ✓ Cualquier otra que le sea asignada por los órganos de gobierno del Consorcio o que las necesidades del servicio puedan requerir.

Todas estas funciones se realizarán bajo la supervisión del Coordinador General del Consorcio, siendo éste el responsable último.



Documentación y Nuevas Tecnologías:

- ✓ Transformación digital (Comisión Europea Agenda Digital) con el objetivo de llegar mejor y a través de otros medios a los consumidores, automatización de procesos (páginas web, redes sociales), gestión documental, la generación de confianza y la transparencia.
- ✓ Gestión de bases de datos, diseño y usabilidad web hasta llegar a especificaciones de programación.
- ✓ Diseño y desarrollo de sistemas de información digital, evaluación y el análisis de la cadena documental.
- ✓ Difusión orientada hacia los consumidores, planificación y gestión de información electrónica.
- ✓ Diseño, elaboración y actualización de la página web del Consorcio Extremeño de Información al consumidor.
- ✓ Elaboración y gestión de notas de prensa.
- ✓ Gestión de los perfiles en las redes sociales del Consorcio.
- ✓ Administrar la información dentro de la organización, mediante la elaboración un sistema automatizado de información.
- ✓ Apoyo documental e informático a las diferentes oficinas que conforman el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.
- ✓ Diseño gráfico de trípticos, guías, manuales, protocolos, talleres y boletín digital de consumo orientados al apartado de formación/información, así como su gestión, archivo y difusión etc.
- ✓ Coordinación de la página web e incorporación de todos los datos relacionados con esta unidad.
- ✓ Cualquier otra tarea de carácter administrativo que el puesto requiera.
- ✓ Cualquier otra que le sea asignada por los órganos de gobierno del Consorcio o que las necesidades del servicio puedan requerir.

Todas estas funciones se realizarán bajo la supervisión del Coordinador del Consorcio, siendo éste el responsable último.

8. Funciones Centros Mancomunados de Consumo (CMC).



Están integrados, con carácter general, por técnicos de consumo, especializados en las ramas de asesoría jurídica y formación respectivamente, conforme a lo aprobado por los órganos de gobierno. No obstante, en base a los recursos económicos y necesidades del servicio se podrá determinar por los órganos de gobierno la existencia de CMC unipersonales. Se consideran **Centros Mancomunados de Consumo vinculados** aquellos en los que los mismos trabajadores realizan una gestión conjunta de varios CMC.

Todos los trabajadores, en base a las necesidades del servicio, **deberán complementarse** en la gestión de los CMC (independientemente de la especialidad de cada uno) en beneficio de una mayor optimización de los recursos del Consorcio.

Asimismo, deberán gestionar y adaptar en el ámbito de su respectiva Mancomunidad, con sus particularidades sociales y territoriales, el proyecto anual de atención, formación e información, bajo las directrices y seguimiento de la Gerencia del Consorcio.

Además, deberán entablar un **contacto permanente con el resto de técnicos de su ámbito territorial mancomunado por el interés común del servicio** que presta en la mancomunidad, así como realización y actualización continua de bases de datos de contactos de los CMC en beneficio del grupo del consorcio.

8.1. Atención al consumidor. (Funciones comunes a Gerencia y CMC).

Con la entrada en vigor de la *Ley 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura*, encontramos la siguiente base:

“Artículo 32.2: Para poder presentar una reclamación ante los organismos de consumo, será requisito necesario haber reclamado previamente ante la empresa, sin perjuicio de la obligación por parte de estos organismos de atender a consultas y ayudar a la tramitación de las reclamaciones...”

“Artículo 5. Supuestos de especial protección:



2. *Se prestará también especial atención a la población residente en las entidades locales con una población igual o inferior a 5.000 habitantes, que constituyen la base del medio rural.*

5. *Los derechos a los que se refieren las letras d, e y f del artículo 3 deberán garantizarse mediante claridad, concisión y accesibilidad para todas las personas, especialmente para los colectivos que presenten dificultades de comprensión, utilizando los medios adecuados para asegurar el entendimiento”.*

Además, *la modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, establece:*

“tienen la consideración de personas consumidoras vulnerables respecto de relaciones concretas de consumo, aquellas personas físicas que, de forma individual o colectiva, por sus características, necesidades o circunstancias personales, económicas, educativas o sociales, se encuentran, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección que les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad”.

Por tales motivos, los consumidores deben autorizar al personal del Consorcio en la labor de asesoramiento y acompañamiento en la reclamación previa al mes que deben realizar, y así poder justificar adecuadamente nuestro quehacer diario, aspecto especialmente importante cuando atendemos a colectivos de especial protección (modificación estatal del concepto de consumidor vulnerable) y consumidores residentes en entidades locales con una población igual o inferior a 5.000 habitantes, que constituyen la base del medio rural de nuestro ámbito de actuación.

A) CONSULTAS:

Parecer o dictamen que se presenta por escrito (e-mail-buzón web) o de palabra (personal o telefónicamente) y se solicita acerca de una cuestión de consumo o al menos



que guarde relación; teniendo en cuenta que podrán realizarse de forma verbal o escrita; si bien en ambos casos el técnico del Consorcio deberá dejar constancia (registro y redacción de la consulta y la respuesta) por escrito en el programa de gestión SIGLO, **debiendo actualizar el mismo al menos una vez al mes y obligatoriamente actualizado cada trimestre.**

Cuando así lo requiera la consulta, se vinculará en el programa SIGLO, en este apartado, la documentación remitida por el usuario para su estudio.

Tanto si se realiza **telefónicamente como de forma presencial**, se procurará facilitar información en ese mismo momento, siempre y cuando las materias consultadas se refieran al ámbito específico de consumo; cuestión distinta puede ser que la consulta requiera de un estudio más exhaustivo, por lo que en este caso, se recogerán los datos de la persona que ha formulado la consulta, para posteriormente y una vez estudiada la legislación o consultado con el organismo competente, ponerse en contacto nuevamente con el consumidor y facilitarle la información oportuna.

Si se realiza de **forma telemática** (correo electrónico y buzón web), se procurará igualmente contestar lo antes posible (siempre antes de una semana de su formulación) según modelos de respuesta tipo para tal efecto, teniendo en cuenta que las respuestas emitidas son de carácter meramente informativo y no vinculan al Consorcio.

[\(Anexo V: Escritos modelo tipo para consultas telemáticas\).](#)

En cualquiera de estos supuestos y una vez terminada la consulta, el trabajador deberá dejar constancia (registro, redacción de la consulta y respuesta) por escrito en el programa de gestión SIGLO, asegurándose el cierre de la misma, debiendo actualizar este apartado al menos una vez al mes y obligatoriamente actualizado cada trimestre.

B) QUEJA:

La exposición (por escrito) de los hechos que han impedido o dificultado formalizar el acto de consumo para la adquisición, utilización o disfrute de los bienes,



productos o servicios, actividades o funciones, y frente a los que el ordenamiento jurídico no prevé ninguna reacción inmediata en el ámbito del consumo, sin perjuicio de las actuaciones de inspección y control de calidad de los productos, bienes y servicios, que sean objeto de un mayor número de quejas.

Una a vez formulada la queja, el trabajador deberá dejar constancia (registro y redacción de la queja) por escrito en el programa de gestión SIGLO, dando traslado a ambas partes conforme escritos de tramitación existentes en el programa. **Se debe actualizar el mismo al menos una vez al mes y obligatoriamente actualizado cada trimestre.**

C) RECLAMACIONES:

La exposición de un conflicto surgido en relación con el acto de consumo que le permitió la adquisición, utilización o disfrute de los bienes, productos, servicios, actividades o funciones, solicitando por ello, una solución y/o compensación; en la mayoría de las reclamaciones, el consumidor pretende la reparación de un daño, resarcimiento de cantidades, rescisión de un contrato, anulación de una deuda, o una prestación por parte de la empresa reclamada.

Realizando atención directa a los consumidores y usuarios de manera personal principalmente, por ventanilla de registro autorizado administrativamente o telemáticamente, según las circunstancias del momento, siempre y cuando el consumidor que interponga la reclamación disponga del certificado digital la *Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público*, regula los sistemas de identificación de las Administraciones Públicas, así como los sistemas de firma electrónica del personal al servicio de las Administraciones Públicas y de sello electrónico para la actuación administrativa automatizada.

Una vez que el trabajador del Consorcio dispone de la reclamación mediante hoja de reclamación, formulario oficial o escrito expositivo, habiendo sido registrada la misma en alguno de los registros disponibles, y de su documentación correspondiente al caso; en el caso que el reclamante no aporte ninguna documentación se le informará qué es preceptivo para poder tramitar la reclamación, y para el caso que no aporte toda la



documentación en ese instante se le facilitará medio de contacto para su remisión (albarán, factura, presupuesto, oferta, contrato, fotografías, publicidad, proyecto, etc.).

En primer lugar cursará la misma en el programa informático de gestión de reclamaciones (SIGLO) con su correspondiente alta para obtener su numeración y acto seguido vinculará tanto el formulario de consumo como la documentación en soporte digital.

Se realizará un estudio pormenorizado de la controversia analizando las pretensiones del reclamante, asesorando al reclamante sobre la materia e informando acerca de los posibles acuerdos que se puedan conseguir con la mediación para no frustrar su pretensiones, siempre con la premisa fundamental y advertencia que nos encontramos ante un organismo mediador/conciliador; independientemente que en esta fase se detecte que el hecho que motiva la reclamación esté tipificado como infracción administrativa, pudiendo ser susceptible de sanción, el expediente se tramitará como reclamación.

Tanto si se llega a acuerdo amistoso como si no, y se aprecian indicios de infracción administrativa en materia de consumo, se procederá a la comunicación de la misma al Instituto de Consumo mediante la vía habilitada en siglo para ello. Si se llega a acuerdo amistoso en la resolución de la reclamación planteada y se aprecia incumplimiento administrativo en materia de consumo procediéndose por tanto a la unidad de control de mercado, se dejará constancia en el traslado, en el cuadro de notas, la colaboración y disponibilidad de la empresa reclamada para llegar a dicho acuerdo, y ésta sea valorada por quien corresponda.

En el caso de no tener competencia material sobre el objeto de la reclamación, se informará al interesado sobre las opciones disponibles de los organismos competentes para la tramitación de la misma en función de la materia que se trate, habida cuenta que muchas de estas materias disponen de organismos reguladores para la tramitación de estas reclamaciones en primera o segunda instancia ([Véanse trípticos informativos por materia](#)).



Una vez concluido el proceso de mediación, y si como consecuencia del mismo no se ha obtenido un acuerdo satisfactorio, se informará al reclamante sobre el sistema extrajudicial de resolución de conflictos (Arbitraje), informándole sobre la preceptiva adhesión de la empresa para el caso que no se encuentre adherida a este sistema, así como asesoramiento a la hora de rellenar la solicitud.

(Consultar siguiente enlace: <https://saludextremadura.ses.es/incoex/tramitacion-arbitraje>).

Cualquier comunicación generada por el programa de gestión SIGLO y que se realiza al reclamante ha de ser registrada previamente en el registro oficial disponible.

De igual forma, cualquier documento generado como consecuencia de la mediación realizada, debe ser adjuntado digitalmente al programa de gestión SIGLO.

Si un consumidor comunica su voluntad de desistir de la reclamación (una vez iniciada la misma), así como de la tramitación de la misma, el trabajador de consumo procederá a su archivo dejando constancia de esta decisión.

Asimismo, en el caso de tratarse de una reclamación, en la que, por su carácter sectorial, exista un mecanismo de reclamación específico se informará al interesado del mismo, y se le asesorará con los trámites oportunos, dando traslado desde la oficina de consumo en los casos que así se nos requiera, y siempre y cuando esta posibilidad sea viable por razón competencial.

En ningún caso podrán ser objeto de mediación los conflictos cuando concurren circunstancias de intoxicación, lesión, muerte o procedimiento penal abierto.

El tiempo máximo de mediación por expediente será de tres meses, salvo circunstancias excepcionales por razón del asunto o la materia, y previamente consensuado con el Coordinador.

Una vez formulada la reclamación, el trabajador deberá dejar constancia (registro y redacción de la reclamación, mediación y cierre) por escrito en el programa



de gestión SIGLO, **debiendo actualizar el mismo al menos una vez al mes y obligatoriamente actualizado cada trimestre.**

Para la atención de los consumidores vía telemática (correo electrónico o buzón web), se seguirá la ***CIRCULAR N° 1/2021 DE 2 DE MARZO, DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA SOBRE LA PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES/DENUNCIAS EN MATERIA DE CONSUMO.***

[\(Anexo VI: Circular N° 1/2021 de 2 de marzo\).](#)

Aquellos trabajadores que en sus respectivos CMC hayan sido dados de alta en programas de registro telemático podrán gestionar las reclamaciones (entradas y salidas) por los mismos.

D) DENUNCIA:

La exposición de unos hechos que pueden ser constitutivos de infracción, con la finalidad de ponerlos en conocimiento de la Administración competente; no persigue efectos compensatorios.

Una vez realizada la mediación, los técnicos valorarán si hay algún incumplimiento normativo, el cual se debe comunicar a la sección de control de mercado (06R037-M^a Dolores Vales Bravo), especificando en el traslado el posible incumplimiento normativo detectado.

Una a vez formulada la denuncia, el trabajador deberá dejar constancia (registro y traslado a inspección) por escrito en el programa de gestión SIGLO, **debiendo actualizar el mismo al menos una vez al mes y obligatoriamente actualizado cada trimestre.**

E) SOLICITUD DE HOJAS DE RECLAMACIONES:

Todos los Centros Mancomunados de Consumo deberán facilitar a los empresarios, previa solicitud de los mismos, los modelos oficiales de hojas de



reclamaciones regulados en el *Decreto 144/2006, de 25 de julio*. Para la tramitación de la solicitud de hojas de reclamaciones, y posterior entrega, el responsable de la empresa deberá rellenar el modelo y adjuntar copia del CIF o NIF emitido por la Agencia Tributaria.

En caso de ser una sociedad, la primera vez es necesaria justificación de la representación de la persona que cursa la solicitud.

Dicha solicitud puede ser gestionada de forma directa en nuestros CMC o en su defecto en el Registro Administrativo, las mismas, deberán ser registradas en el programa SIGLO, en este apartado por el trabajador del Consorcio.

(Véase: <https://saludextremadura.ses.es/incoex/solicitud-de-hojas-de-reclamaciones>).

([Anexo VII: Manual del programa de gestión SigloNet en sus apartados de consulta, queja, demanda y solicitud hoja de reclamaciones](#)).

8.2. Formación e Información al consumidor. (Funciones comunes a Gerencia y CMC).

Acciones formativas: Desarrollo y ejecución de talleres, charlas, campañas y/o proyectos de educación e información al consumidor, destinado a cualquier colectivo poblacional, atendiendo siempre a los intereses y necesidades de los mismos y siguiendo las pautas establecidas por la Gerencia, en cuanto a materias, formatos, informes complementarios, medios de difusión, plazos de ejecución, etc.

Se intensificará la formación online a través de la digitalización de los recursos existentes así como la realización de proyectos de formación en esta modalidad por parte de los trabajadores para implantarlo como prueba piloto en el centro de origen y después en función de la demanda y aceptación del mismo, extrapolarlo al resto.

La realización de acciones formativas puede realizarse mediante oferta y difusión a toda la población en general, y colectivo destinatario en particular, de la relación de talleres y/o charlas que el Consorcio dispone (véase: <https://saludextremadura.ses.es/masamano/masformaciontalleres/>) para su ejecución de



manera puntual (taller/charla), o mediante el desarrollo de un proyecto educativo a más largo plazo en el tiempo.

De esta manera, el colectivo destinatario deberá cursar su solicitud de formación mediante la “*Ficha solicitud de actividades*”, siendo atendida ésta por el CMC de su ámbito de actuación, en la medida de lo posible.

[\(Anexo VIII: Ficha solicitud de actividades\).](#)

La realización de cualquier acción formativa se acreditará a través de la “*Ficha justificante de las actividades*” firmada por ambas partes y del “*Cuestionario de evaluación*”, vinculando estos documentos en el programa informático SIGLO al efecto, además de fotos de la actividad; debiendo actualizar el mismo al menos una vez al mes y obligatoriamente actualizado cada trimestre.

[\(Anexo IX: Ficha justificante de actividades\).](#)

[\(Anexo X: Cuestionario de evaluación de actividades\).](#)

En caso de tratarse de la ejecución de un proyecto educativo, requerirá el seguimiento y acompañamiento del colectivo destinatario en el desarrollo del mismo por parte de cada CMC en su ámbito de actuación.

La situación excepcional vivida por la pandemia pone de manifiesto la necesidad de modernizar y actualizar nuestra oferta formativa a las nuevas tecnologías y sociedad de la información, por lo que resulta de vital importancia trabajar en la innovación de recursos educativos en este sentido.

Además, forma aleatoria y para conocer la realidad práctica de la formación que se está realizando, se harán encuestas desde gerencia sobre las acciones realizadas que nos permitan conocer el grado de satisfacción de las mismas y poder mejorar y actualizar la misma.

Así mismo, tras la realización de cualquier acción formativa, se deberá remitir a gerencia descripción y galería de imágenes para actualizar la red social del Consorcio (Facebook) y así mostrar de forma activa y dinámica la labor del Consorcio.



Además, deberemos **participar y colaborar**, en la medida de lo posible, en actividades y/o eventos relacionados en materia de consumo, con **organismos o entidades que requieran de la colaboración de los trabajadores del Consorcio**.

Resulta de vital importancia, **la difusión de objetivos, fines y actividades del Consorcio, en los medios de comunicación** que estén a nuestro alcance, en el ámbito de las respectivas Mancomunidades. Se establecerán entrevistas o programas de radio, en la medida posible de los medios disponibles en cada Mancomunidad, en base a las temáticas de boletines mensuales, o cualquier otra en materia de consumo con el fin de difundir lo máximo posible la información a los consumidores en cada ámbito geográfico mancomunado. También, se informará cada día del noticiero de consumo remitido desde Gerencia a los contactos o medios del ámbito geográfico mancomunado de cada CMC con el fin de estar actualizados en materia de consumo.

Periódicamente, se ejecutarán **encuestas en relación a los hábitos de consumo de la población extremeña**, especialmente a través de formularios online. Se desarrollarán en el ámbito de actuación de las respectivas mancomunidades, a propuesta y con la coordinación de la Gerencia, en el plazo y forma indicado. Cuando se plantee una encuesta se seguirán las indicaciones dadas desde el responsable de la misma, para su difusión, estudio y análisis, facilitando este un documento de conclusiones del estudio con el fin de su máxima difusión en los contactos y medios de comunicación de contacto de cada Mancomunidad.

En cuanto al **Boletín digital de consumo**, se publica con carácter mensual en base a la planificación anual establecida, siendo cada mes un CMC referente para remitir información actualizada de la materia, así como entrevista relacionada, en la medida de lo posible con esa materia, e información de su Mancomunidad en cuanto a difusión del trabajo y galería de imágenes de las actuaciones realizadas en su ámbito geográfico mancomunado.

(Véase: <https://saludextremadura.ses.es/masamano/masinformacionboletines/>).



9. Funciones del Laboratorio de Control de Calidad.

Técnico/a de laboratorio:

Cumplirá las políticas de la calidad en su rutina de trabajo diario a través de la adecuada aplicación de los procesos y procedimientos aplicables.

Sus cometidos y responsabilidades son:

- Realización y análisis de ensayos con la correspondiente emisión, validación y firma de los informes de ensayo resultantes.
- Realización de evaluaciones de riesgo con la correspondiente emisión, validación y firma de los informes de evaluación de riesgo.
- Participar en la difusión externa de las actividades del laboratorio (actividades formativas externas, talleres, medios de comunicación, colaboración con empresas y otros organismos etc.).
- Recepción, aceptación o rechazo de las muestras recibidas en el laboratorio;
- Desarrollar, modificar y verificar métodos.
- Elaborar, actualizar y/o revisar la correspondiente documentación del SGC; así como realizar su correcta distribución, control y archivo.
- Supervisar y gestionar correctamente los equipos utilizados en el laboratorio (inventario, registros, identificación, control etc.).
- Realizar las tareas de calibración, verificación y mantenimiento de los equipos del laboratorio, tanto planificado como no planificado, y colaborar con el DT en la definición y programación de dichas actividades (operaciones y frecuencias).
- Identificar desviaciones, realizar propuestas correspondientes y ejecutar las acciones reparadoras, correctivas y preventivas que le sean encomendadas.
- Participar junto con el DT en la gestión de quejas técnicas.
- Asistir, participar y cooperar en la revisión por la dirección y auditorías, en su área de competencia.
- Detección y justificación de necesidad de compra de suministros y prestación de servicios, así como definir las características técnicas de los suministros y servicios necesarios.
- Recepción, comprobación y aceptación de los suministros y servicios recibidos en el laboratorio.
- Colaborar con el RC en el seguimiento y evaluación de los proveedores, asegurando que el suministro o servicio prestado cumple con el SGC del



- laboratorio.
- Realizar formación y/o entrenamiento interno del resto de personal del laboratorio para su correcta cualificación y competencia; registro y validación mediante firma de la formación-entrenamiento impartidas.
 - Realizar y analizar las actividades de evaluación de control de la calidad de los ensayos planificadas; Asimismo colaborar con el DT en la coordinación y planificación de dichas actividades.
 - Cumplir con las responsabilidades que se le asignen en los distintos documentos del SGC.
 - Cualquier otra que le pueda ser asignada por los responsables en atención a su cualificación.
 - Coordinación de la página web e incorporación de todos los datos relacionados con esta unidad.

Director técnico (DT):

Responsable técnico en la actividad del Laboratorio INCOEX, coordinador técnico del personal y garante de la efectiva ejecución de las políticas de la calidad mediante la correcta aplicación de los procesos y procedimientos aplicables.

Sus principales funciones y responsabilidades son las correspondientes y definidas para el Técnico/a de Laboratorio y, además, las siguientes:

- Supervisión de los informes de ensayo y valoraciones de riesgo.
- Asegurar la efectiva implementación y cumplimiento del SGC en el área técnica del laboratorio.
- Cumplir y ejecutar las directrices y objetivos establecidos por la organización, optimización los recursos del laboratorio a las necesidades existentes.
- Aprobar los Pes.
- Planificar y supervisar las tareas de calibración, verificación y mantenimiento de los equipos del laboratorio junto con el TS; garantizando el correcto uso y estado de los mismos.
- Gestión de quejas técnicas.
- Asegurar la satisfacción del cliente.
- Realizar la apertura, análisis necesarios, establecimiento de acciones reparadoras, preventivas y/o correctivas y resolución de las no conformidades y



- trabajos no conformes detectada en el área técnica del laboratorio.
- Revisar programas de auditorías.
 - Validación de métodos.
 - Revisión de solicitudes puntuales de realización de ensayos.
 - Asegurar que el personal del laboratorio posea la cualificación necesaria para el correcto desempeño de las funciones técnicas.
 - Desarrollar e implementar Programa Actividades Evaluación de la Calidad de los Ensayos, junto con el apoyo del TS.
 - Supervisión periódica de resultados a TS, como una de las técnicas de evaluación de aseguramiento de la calidad de los ensayos.
 - Cualquier otra que le pueda ser asignada por los responsables en atención a su cualificación.
 - Coordinación de la página web e incorporación de todos los datos relacionados con esta unidad.

Responsable de calidad (RC):

El RC asume la responsabilidad inmediata de asegurarse de que se llevan a cabo las políticas y los procedimientos de la calidad. Por ello ocupa un puesto elevado en la estructura organizativa del Laboratorio INCOEX y tiene delegada la autoridad adecuada para garantizar el cumplimiento de las exigencias del SGC. A estos efectos, mantiene comunicación directa con las personas responsables de la toma de decisiones.

Sus funciones y responsabilidades son básicamente las siguientes:

- Cumplir con las responsabilidades que se le asignen en los distintos documentos del SGC.
- Supervisar la implantación y controlar la eficacia del SGC.
- Asesoramiento y apoyo, desde el punto de vista de la calidad, a la actuación técnica.
- Elaborar y/o actualizar la correspondiente documentación del SGC; así como realizar su correcta distribución, control y archivo.
- Asegurar la distribución, control y difusión de los documentos del SGC (MC, PGs, PEs) dentro del Laboratorio INCOEX.
- Supervisar y realizar seguimiento del archivo de los registros de calidad; así



- como la correcta codificación de los documentos del SGC.
- Revisar el MC y los PGs.
 - Asegurar la satisfacción del cliente.
 - Gestionar el sistema de detección, análisis y archivo de No Conformidades y propuesta de adopción de Acciones Correctivas y Preventivas; así como realizar el seguimiento de las acciones en plazo y contenido.
 - Gestionar las quejas no técnicas.
 - Recepcionar las quejas recibidas en el laboratorio; así como realizar la comunicación correspondiente a los reclamantes y el archivo de toda la documentación generada en las quejas.
 - Asistir, participar y cooperar en la revisión por la dirección y auditorías, en su área de competencia; así como la elaboración y archivo del informe resultante de la revisión por la dirección.
 - Apertura, seguimiento y archivo de no conformidades de auditorías.
 - Definir y elaborar los programas de auditoría.
 - Realizar el seguimiento y evaluación de los proveedores, asegurando que el suministro o servicio prestado cumple con el SGC del laboratorio, con la colaboración del DT y/o TS.
 - Recepción de propuestas y validación de las solicitudes de orden de compra.
 - Asegurar el mantenimiento y archivo de toda la documentación del personal relacionada con el SGC.
 - Asegurar que el personal del laboratorio posea la cualificación necesaria para el correcto desempeño de las funciones en materia de calidad.
 - Coordinación de la página web e incorporación de todos los datos relacionados con esta unidad.

10. Planificación y asistencia a los municipios de las mancomunidades.

Se deberá remitir por parte de cada CMC una planificación del trabajo establecido para cada semana (atención, rutas, talleres, etc.) en el ámbito de sus respectivas Mancomunidades y en coordinación con éstas, según modelo de tabla facilitado para tal efecto y conforme a los parámetros marcados en el *"Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público"*, que implica que *todo contenido que se cree en los*



diferentes portales de <https://saludextremadura.ses.es/>... debe ser accesible. Esto abarca a todos los subportales, entre los que se encuentra "masamano" del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor; es decir:

- Información textual y no textual (formatos, tipo y tamaño de letra, colores y contrastes, imágenes, etc.).
- Documentos, como los disponibles en formato de archivo ofimático o PDF, y aquellos que se puedan descargar.

Esta planificación semanal deberá enviarse con carácter previo a la fecha que se refiere (jueves de la semana anterior), a Gerencia para actualizar la web en el apartado de "Agenda de actividades"; a cada Ayuntamiento implicado para que puedan darle publicidad a través de los recursos de los que dispongan (web, bando móvil, redes sociales, etc.); a la Gerencia de cada Mancomunidad y demás técnicos que se consideren oportunos para su conocimiento y difusión. Esto permite localizar, en tiempo real, el servicio que presta cada CMC en las Mancomunidades adheridas al Consorcio.

[\(Anexo XI: Modelo tabla planificación semanal\).](#)

Cuando haya un día festivo, local, autonómico o nacional, se plasmará en dicha planificación semanal como "Oficina no operativa" indicando el/los correos electrónicos de contacto.

Así mismo, en períodos de ausencia que puedan ser más prolongados, como bajas médicas, permiso por asuntos particulares o vacaciones, se indicará igualmente "Oficina no operativa", indicando el correo electrónico del otro compañero (en caso de CMC que dispongan de dos trabajadores) y cuando sea un CMC con un solo trabajador el del CMC más cercano que pueda dar cobertura al servicio habiéndolo consensuado previamente con Gerencia y con dicho CMC.

En el supuesto de que no sea posible dar esta cobertura por parte de algún CMC cercano, se indicará igualmente "Oficina no operativa" y se facilitará el correo electrónico de nuestra página web (consultamasamano@salud-juntaex.es) para atender las consultas o cualquier cuestión que pueda llegar de los consumidores de esa zona, procediéndose posteriormente a asignar al resto de CMC que se estimen oportunos de forma rotatoria para que procedan a atender las mismas.



Posteriormente, esta planificación semanal de rutas de atención, formación e información deberá ser justificada a través del modelo establecido con el sello de presencia en cada Ayuntamiento y remitiendo a Gerencia **trimestralmente**.

[\(Anexo XII: Ficha justificativa de ruta\).](#)

Así mismo, se deberá remitir a Gerencia **trimestralmente** el Libro de kilómetros del vehículo para su control y archivo.

[\(Anexo XIII: Libro de kilómetros del vehículo\).](#)

En caso de establecer ruta en algunas localidades mediante cita previa, se intentará realizar los días de la ruta ordinaria de la manera más eficiente posible, evitando así desplazamientos innecesarios. Si llegado el día hubiera consumidores citados para la atención se sigue el procedimiento habitual sellando nuestra presencia en la ficha justificativa de ruta; en caso que no haya consumidores citados, se permanecerá en la sede de la mancomunidad que corresponda en horario establecido o se hará la ruta ordinaria fijada sin ir a esos pueblos al no tener cita previa.

Además, cuando se establezca una ruta, bien de manera ordinaria o mediante cita previa, se intentará hacer coincidir las acciones formativas que se programen con dicha ruta de atención, evitando así desplazamientos innecesarios.

Las rutas se realizarán principalmente por uno de los trabajadores, salvo necesidades del servicio en las que se requiera la presencia de los dos.

11. Uso y mantenimiento de vehículos y material.

Cuando se disponga de una tarjeta prepago para el repostaje de combustible del vehículo oficial y se termine el saldo, se solicitará una nueva a Gerencia según modelo establecido para tal efecto.

[\(Anexo XIV: Recibí tarjeta gasoil\).](#)

En situaciones excepcionales, cuando no pueda disponerse del vehículo oficial, se pedirá, con la máxima antelación posible, autorización al Coordinador General para



realizar dicho desplazamiento con el vehículo del trabajador, procediéndose finalmente al pago del desplazamiento cuando proceda.

Además, cuando el vehículo así lo requiera, deberá procederse por parte de los trabajadores del Consorcio a la limpieza del mismo, remitiendo a Gerencia la nota de gasto conforme el modelo establecido para tal efecto.

[\(Anexo XV: Ficha justificante de gasto\).](#)

Respecto al inventario, cada vez que se proceda a la entrega de material a los CMC se detallará una relación del material que se entrega mediante el modelo de Certificación de entrega de material. Además, tendrán que remitir el inventario actualizado cuando sea solicitado por la Gerencia, utilizando el modelo establecido a tal efecto.

[\(Anexo XVI: Certificado de entrega de material\).](#)

[\(Anexo XVII: Modelo Inventario\).](#)

También, cuando los trabajadores del Consorcio, en el desarrollo de actividades propias de sus funciones (cursos, actividades, etc...), requieran la compra o gasto asumido por parte del trabajador deberán solicitar autorización previa a la Gerencia y posteriormente justificar tales gastos mediante el modelo correspondiente adjuntando factura o ticket.

[\(Anexo XV: Ficha justificante de gasto\).](#)

12. Gestión de personal.

Los trabajadores del Consorcio se rigen por el *V Convenio Colectivo para el personal laboral al servicio de la Junta de Extremadura, según Resolución de 13 de julio de 2005, de la Dirección General de Trabajo.*

El resto de cuestiones personales que no estén recogidas en el convenio se tomarán como referencia los criterios establecidos por la Secretaría General de la Consejería de la que dependemos, sujeto a los cambios que puedan producirse.



[\(Anexo XVIII: V Convenio Colectivo para el personal laboral al servicio de la Junta de Extremadura\).](#)

12.1 Comunicaciones.

Cuando se disponga de programa informático de **gestión de personal** (el cual se adaptará al convenio laboral aplicable), todas las comunicaciones y gestión de recursos humanos del Consorcio, tanto individuales y grupales, se realizarán por este medio, mientras tanto, según modelo establecido para tal efecto.

[\(Anexo XIX: Modelo de solicitud de ausencia\).](#)

Con carácter general, la falta de asistencia al puesto de trabajo será de obligada comunicación a Gerencia (más de una persona), compañero (en caso de tenerlo) y Mancomunidad. En caso que la ausencia o incidencia no hubiera sido previamente autorizada por resultar imprevista o de urgencia, deberá ser comunicada de inmediato (y siempre antes de las 9h de la jornada laboral) igual que con carácter general, debiendo justificar documentalmente lo que motivó tal hecho.

Si la urgencia o incidencia aparece durante el transcurso de la jornada se procederá de la misma manera que en el caso anterior.

Especificaciones complementarias del V Convenio facilitadas por los Órganos de los que dependemos jerárquicamente.

Permisos y licencias (art. 22):

- Quince días por matrimonio o pareja de hecho.
- Cinco días por nacimiento de hijo, adopción o acogimiento ampliable en un día si el hecho se produjera en localidad distinta a la residencia habitual del trabajador.
- En caso de fallecimiento, accidente o enfermedad graves, u hospitalización que requiera la presencia del trabajador junto al enfermo (y mientras dure la hospitalización):
 - Cinco días naturales cuando se trate de familiares en primer grado de consanguinidad (hijos y padres) o afinidad (cónyuges de los hijos y padres



- políticos), hermanos, cónyuge o pareja de hecho, ampliable en dos días si el hecho se produjera en la localidad distinta de la residencia del trabajador.
- Dos días naturales cuando se trate de familiares en segundo grado de consanguinidad (nietos y abuelos) o afinidad (cónyuge de los nietos, abuelos y hermanos políticos), ampliable en dos días si el hecho se produjera en localidad distinta de la residencia del trabajador.
 - Un día en los supuestos de fallecimiento del tío o sobrino del trabajador.
 - En los casos que se tenga derecho al permiso por hospitalización, los días correspondientes se fijarán por el trabajador de forma consecutiva.
- Por traslado de domicilio, sin cambio de residencia, un día. Fuera de la localidad, hasta tres días.
 - Permiso para realizar funciones sindicales o de representación de personal, en los términos que se determinen en las normas que regulen dichas funciones.
 - Para exámenes prenatales y técnicas de preparación al parto, las trabajadoras embarazadas justificarán su realización dentro de la jornada de trabajo.
 - Para concurrir a exámenes finales y demás pruebas en centros oficiales, durante los días de celebración.
 - Para cumplir deberes inexcusables de carácter público o personal, el tiempo indispensable para atenderlos.
 - Una hora diaria de ausencia del trabajo por lactancia de hijo menor de 12 meses.
- Durante el año podrán disfrutarse de 6 días de permiso por asuntos particulares. Estos días no podrán acumularse a las vacaciones anuales si suman en total más de 7 días naturales.
- Durante las ferias locales o reducción de jornada, el tiempo de prestación de servicio que se atenga en dicho municipio.
 - El trabajador podrá ausentarse de su puesto durante el tiempo indispensable de la jornada para acompañar a los hijos menores de 14 años o a personas dependientes a su cargo a las consultas médicas que sean precisas.
 - Para asistir a consultas médicas o asistencias sanitarias del sistema sanitario público o asimilado que sean precisas y siempre que por razones de disponibilidad horaria del centro sanitario no puedan realizarse fuera del horario laboral. Para ello deberán justificar la necesidad de la ausencia en el tiempo solicitado en razón de las circunstancias que demanden la consulta médica o la asistencia sanitaria. (2h anterior y posterior).



- Cuando el facultativo indique reposo domiciliario al propio trabajador dispondrá de hasta tres días antes de cursar baja laboral.
- En relación a las visitas médicas, deberá tenerse en cuenta por los trabajadores la posibilidad de asistencia a las mismas fuera del horario laboral cuando así sea posible, y en el caso de que la visita sea de un familiar, y el trabajador asista acompañando al mismo, tendrá en cuenta que tal asistencia sea muy relevante y autorizada previamente por el Gerente, presentado la debida justificación posterior.



Vacaciones (art. 21):

Los trabajadores tendrán derecho a unas vacaciones anuales retribuidas con una duración de **veintidós días hábiles anuales** por año completo de servicio, o los que correspondan en proporción al tiempo de servicios prestados.

Las vacaciones se disfrutarán obligatoriamente, previa autorización, dentro del año natural y, como máximo, hasta el día 31 de enero del año siguiente.

Según las indicaciones facilitadas, existen dos períodos: .

- a) El comprendido entre los días 1 de junio y 30 de septiembre (habrá que disfrutar al menos el 50% de las vacaciones y deberá solicitarse a Gerencia en el plazo indicado.
- b) El resto.



Las vacaciones podrán fraccionarse en períodos de **duración mínima de cinco días** hábiles consecutivos, pudiendo disponer de un total de **5 días de manera individualizada** (asimilables a los asuntos particulares).

En caso de disponer de días de vacaciones del año anterior (motivado por baja médica), deberán agotarse primero los días del año anterior, debiendo quedar al menos 1 día laboral en medio entre los días de vacaciones del año en curso.

Las solicitudes de las vacaciones ordinarias, se deberán solicitar en el plazo establecido (finales de mayo) y el resto, deberán solicitarse con una antelación mínima de 10 días hábiles respecto de la fecha prevista para su inicio, para su autorización en el supuesto de que resulte procedente, teniendo en cuenta a la hora de realizar la solicitud, el consenso previo entre los compañeros.

En todo caso, deberá asegurarse la cobertura del servicio en todo momento, el personal deberá turnarse para el disfrute de los períodos de vacaciones con el fin de no dejar de prestar el servicio de atención a los usuarios.

12.2 Jornada Laboral.

La **jornada ordinaria de trabajo será de 7 horas diarias** (35h semanales), en horario con carácter general de 8 a 15h, (atendiendo este horario a las particularidades propias del edificio donde esté ubicada la oficina de consumo) permitiéndose adaptarlo 1 hora antes y 1h después, para cualquier otro supuesto, se requiere autorización previa de Gerencia. Se establece como pauta general la presencia de un trabajador en la oficina del Centro Mancomunado de Consumo de referencia.

Así mismo, a criterio de cada CMC y bajo aprobación de Gerencia, según volumen de trabajo de la oficina se podrá establecer, dentro del horario de 8 a 15h, un horario más reducido de **atención al público** de 9 a 14h, que permita a los trabajadores disponer de tiempo para gestionar el volumen de trabajo.

Además, según manifiesten los trabajadores sus circunstancias personales para la **conciliación de la vida laboral y familiar**, se podrá proceder al cambio de horario, no



de número de horas, (en caso de no realizar la jornada de 7 horas, se tendrá que recuperar el tiempo) comunicándolo a la Gerencia y Mancomunidad y contando con la aprobación de éstas.

Para justificar la jornada laboral, y mientras no se disponga de programa de gestión de personal, se enviará con carácter mensual una planilla de fichaje que deberá ser rellenada y enviada por cada trabajador a Gerencia con el horario de la jornada laboral y la firma. Cuando se disponga de programa de gestión de personal se justificará la jornada con el fichaje en el mismo (cuando haya una incidencia puntual y no se puede acceder al programa por motivos ajenos al trabajador, se comunicará igualmente su presencia en el puesto de trabajo a Gerencia de manera fehaciente por cualquiera de los medios de los que disponga en ese momento).

Además, se podrá pasar una firma volante por correo electrónico desde Gerencia a todos los trabajadores del Consorcio cuando así se estime oportuno y teniendo un plazo máximo de 30 minutos para su respuesta y así confirmar la presencia en su puesto laboral. En caso de que algún trabajador se encuentre realizando alguna ruta preestablecida, actividad formativa u otras circunstancias excepcionales propias del trabajo se corroborará con la Gerencia para su justificación.

[\(Anexo XX: Modelo de fichaje mensual\).](#)

12.3 Teletrabajo.

En cuanto a la **modalidad de teletrabajo**, y teniendo en cuenta que se nos considera un servicio de atención directa al consumidor, se estará a los acuerdos que se vayan alcanzando siempre que los mismos sean autorizados por los Órganos de Gobierno del Consorcio.

En cualquier caso, será necesario la autorización previa del Coordinador General del Consorcio, siguiendo las pautas establecidas en los Acuerdos de la Mesa Sectorial sobre medidas de flexibilización y racionalización de la jornada de trabajo, así como las directrices y/o circulares establecidas por la Secretaría General de la Consejería de la que dependemos.



12.4 Festivos Locales.

Con motivo de la celebración de las festividades tradicionales de las localidades del ámbito territorial, cada trabajador deberá comunicar a Gerencia al inicio del año tales festividades de su ámbito territorial (sede CMC) a las que se acoge.

Aquellos trabajadores que presten servicio en más de una Mancomunidad, tendrán la posibilidad de elegir un festivo de cada una de las sedes de los CMC de su ámbito de actuación, previa comunicación y autorización por parte de Gerencia.

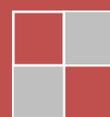
“El presente Reglamento de Régimen Interno estará supeditado a los posibles cambios normativos que se vayan sucediendo, así como los acuerdos que se alcancen de los Órganos de Gobierno”.

NOTA:

El incumplimiento de las pautas establecidas en este documento por parte de los trabajadores del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, conllevará la aplicación del Régimen disciplinario establecido en el V Convenio de personal Laboral de la Junta de Extremadura.



MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL AL SERVICIO DEL CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR



MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL AL SERVICIO DEL CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

| VERSIÓN | FECHA ELABORACIÓN | FECHA APROBACIÓN COMISIÓN EJECUTIVA | OBSERVACIONES |
|---------|-------------------|-------------------------------------|--|
| 1.0 | MAYO 2019 | 17/05/2019 | Primera versión del Manual de procedimiento |
| 2.0 | DICIEMBRE 2019 | 15/02/2020 | Segunda versión: Corrección norma aplicable, valoración de las pruebas y mejora de redacción. Revisión lenguaje inclusivo |
| 3.0 | JULIO 2020 | 28/07/2020 | Tercera versión: Modificación datos página web y dirección Consorcio. Revisión procedimiento de selección y valoración. Desarrollo regulación órganos selección y bolsa empleo. Remisiones normativas. |
| 4.0 | FEBRERO 2022 | 24/02/2022 | Cuarta versión: Correcciones en los apartados 4.2, 4.5, 4.8 y 5 en relación a los procesos de selección. |
| | | | |
| | | | |

INDICE

| | |
|---|----|
| 1. Introducción | 3 |
| 2. Régimen jurídico del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor | 3 |
| 3. Normas aplicables a la contratación de personal | 4 |
| 4. Procedimiento de contratación del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor. | 4 |
| 4.1. Informe de necesidad y solicitud de autorización..... | 4 |
| 4.2. Publicación de las ofertas de empleo | 6 |
| 4.3. Forma y lugar de las comunicaciones | 7 |
| 4.4. Requisitos generales de los aspirantes. | 7 |
| 4.5. Inscripción en el proceso de selección..... | 8 |
| 4.6. Comisión de selección | 8 |
| 4.7. Admisión de solicitudes..... | 10 |
| 4.8. Procedimiento de selección y valoración..... | 10 |
| 1ª. Valoración de conocimientos. | 11 |
| 2ª. Entrevista personal..... | 12 |
| 3ª. Valoración de méritos..... | 12 |
| 4.9. Adjudicación del puesto | 13 |
| 5. Bolsa de trabajo. Zonificación | 13 |
| 6. Tratamiento de datos de carácter personal..... | 14 |
| | |
| ANEXO. Solicitud de inscripción | 15 |

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL AL SERVICIO DEL CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

1. INTRODUCCIÓN

Este Manual describe el procedimiento a seguir para la selección y contratación de personal por parte del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor siguiendo los principios de objetividad, publicidad, libre concurrencia y demás principios rectores del acceso al empleo público establecidos en el artículo 88, en concordancia con el 3.1 a) y b) de la *Ley 13/2015, de 8 de abril, de Función Pública de Extremadura*.

Son de aplicación las *Directrices para la incorporación de personal indefinido y la contratación de personal temporal por las entidades del sector público empresarial y fundacional de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura en 2020* (en adelante *Directrices de contratación de personal*) acordadas por el Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura en la sesión celebrada el 26 de febrero de 2020, y publicadas mediante Resolución de 27 de febrero de 2020 en el Diario Oficial de Extremadura nº 43 de 3 de marzo de 2020, y posteriores que se vayan publicando.

Con el objeto de que pueda cumplir los fines para los que ha sido elaborado, este manual de procedimiento podrá ser revisado. Las actualizaciones se reflejarán en el control de cambios del documento, indicando la versión que se maneja y los principales cambios efectuados respecto de la versión anterior. No obstante se podrán realizar modificaciones en los modelos que figuran como documentación adjunta sin necesidad de actualizar la versión, de corrección o actualización, siempre que estos cambios no alteren el contenido básico del manual.

2. RÉGIMEN JURÍDICO DEL CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor se constituye mediante *Convenio de colaboración entre la Junta de Extremadura y la mancomunidad de municipios de Tajo-Salor*, de fecha 26 de julio de 2006, como una entidad de Derecho Público con personalidad jurídica propia, de conformidad con el artículo 2.2 de la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común* y artículo 13 apartados 1 y 3 de la *Ley 6/2001, de 24 de mayo, del Estatuto de los Consumidores de Extremadura*, para la prestación del servicio de información, atención y defensa de la persona consumidora en Extremadura.

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor figura en el número 3 del apartado d) del punto 2 del artículo 1 de la Ley 1/2020, de 31 de enero, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma para el año 2020.

3. NORMAS APLICABLES A LA CONTRATACIÓN DE PERSONAL

- Estatuto Básico del Empleado Público de 2015, aprobado por Real Decreto legislativo 5/2015, de 30 octubre (EBEP).
- Ley 8/2011, de 23 de marzo, de Igualdad entre Mujeres y Hombres y contra la Violencia de Género en Extremadura
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público.
- Ley 13/2015, de 8 de abril, de Función Pública de Extremadura.
- Ley 2/2019, de 22 de enero, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma para el año 2019.
- Decreto 47/2003, de 22 de abril, por el que se regula el acceso de las personas con discapacidad al empleo público de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Resolución de 21 de febrero de 2019, de la Vicepresidenta y Consejera, por la que se ordena la publicación en el Diario Oficial de Extremadura del Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura de 19 de febrero de 2019, por el que se establecen las Directrices para la incorporación de personal, así como la contratación de personal temporal en las entidades del sector público de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura en 2019.
- V Convenio colectivo del personal laboral de la Junta de Extremadura.

4. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DEL CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR.

De conformidad con el régimen de personal previsto en el artículo 121 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público, cuando no resulte posible contar con personal procedente de las Administraciones participantes en el consorcio en atención a la singularidad de las funciones a desempeñar, la Consejería a la que se adscriba el consorcio, podrá autorizar la contratación directa de personal a través de las entidades consorciadas para el ejercicio de dichas funciones. De esta forma la selección de personal podrá realizarse por cualquiera de los siguientes organismos:

- Gerencia del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor
- Mancomunidades de municipios consorciadas, mediante la firma del correspondiente convenio.

En este manual se describe el procedimiento de selección realizado por la Gerencia del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.

4.1. INFORME DE NECESIDAD Y SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN

Detectada la necesidad de contratación de personal por parte del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, una vez realizado el trámite previsto en el Manual sobre pautas de actuación internas para trabajadores del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor al objeto de la cobertura de estas plazas por personal que preste servicios en el propio Consorcio, y persistiendo la necesidad de contratación de personal, la Presidenta de la Comisión ejecutiva, una vez autorizada por los órganos de Gobierno del Consorcio, elaborará un **Informe de Necesidad**, en función de las características del puesto a cubrir que se pronunciará sobre los siguientes aspectos:

CONTRATACIÓN INDEFINIDA

(En los supuestos descritos en la Sección Segunda de las Directrices de contratación de personal).

- a) La oportunidad y la necesidad de la contratación.
- b) La existencia de crédito adecuado y suficiente para la contratación, y modo de financiar la contratación de acuerdo con la situación económica financiera y presupuestaria de la entidad.
- c) La relación de vacantes y altas producidas en la entidad en el ejercicio o ejercicios inmediatos anteriores, especificándose los puestos que se han tenido en cuenta para la aplicación de la tasa de reposición y la justificación de la aplicación del porcentaje de tasa de reposición correspondiente al sector al que pertenezca la entidad.
- d) Altas producidas en el ejercicio en curso que pudieran afectar al cálculo de la tasa de reposición, o ausencia de las mismas.
- e) Información complementaria que le pueda ser requerida por el órgano competente para resolver la autorización.
- f) La singularidad de las funciones a desempeñar.
- g) La inviabilidad de la adscripción al consorcio de personal procedente de las administraciones consorciadas para el desempeño de las mismas, por requerirse unos conocimientos específicos que no pueden desempeñarse por los empleados públicos de las administraciones consorciadas.

CONTRATACIÓN TEMPORAL

(En los supuestos descritos en la Sección Tercera de las Directrices de contratación de personal).

- a) Identificación y descripción de los servicios prestados por la entidad solicitante.
- b) Dotación total de personal de la entidad, puestos adscritos al departamento para el que se requiere la contratación temporal, número y características, situación de la plantilla real y efectiva a la fecha de emisión del informe.
- c) Exposición concreta y detallada de la necesidad que se pretende atender, así como de su carácter extraordinario, urgente e inaplazable.

- d) Número de contrataciones temporales a realizar.
- e) Denominación del puesto o de los puestos a cubrir, perfil profesional a contratar, indicando titulación requerida para el desempeño del puesto.
- f) Funciones y tareas a desarrollar por el personal a contratar.
- g) Ventajas que genera la contratación.
- h) Consecuencias que generaría la no contratación o el aplazamiento de la misma.
- i) Justificación razonada de la imposibilidad de atender la necesidad extraordinaria, urgente e inaplazable mediante el personal disponible.
- j) Resumen económico del coste total de la contratación o de las contrataciones, incluidos los gastos de Seguridad Social.
- k) Certificado del representante de la entidad sobre la existencia de crédito adecuado y suficiente para la contratación o las contrataciones y modo de financiación.
- l) Información complementaria que le pueda ser requerida por los órganos competentes.
- m) La singularidad de las funciones a desempeñar.
- n) La inviabilidad de la adscripción al consorcio de personal procedente de las administraciones consorciadas para el desempeño de las mismas, por requerirse unos conocimientos específicos que no pueden desempeñarse por los empleados públicos de las administraciones consorciadas.

Este **Informe de Necesidad** será remitido a la Consejería de Administración Pública y Hacienda y a la Secretaría General de Presupuestos y Financiación, junto con la siguiente documentación:

- Solicitud de autorización de contratación.
- Certificado de crédito suficiente para la contratación
- Informe económico de la plantilla de personal.
- Certificado de la Consejería de adscripción del consorcio de la no existencia de trabajadores con el perfil demandado, cuando sea necesario.

Una vez que el titular de la Consejería competente en materia de función pública y presupuestos, previo informe de la Dirección General de Función Pública, y de la Secretaría General de Presupuestos y Financiación, autorice la contratación de personal se procederá a publicar la oferta de empleo.

4.2. PUBLICACIÓN DE LAS OFERTAS DE EMPLEO

Las ofertas de empleo se realizarán mediante una convocatoria publicada en el Diario Oficial de Extremadura, en la página web del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor <https://saludextremadura.ses.es/masamano>, y del Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX) <https://saludextremadura.ses.es/incoex>. Asimismo y con la finalidad de darles la máxima difusión se publicará un anuncio en un periódico de tirada regional, el tablón de anuncios del Consorcio y en la página web de las mancomunidades afectadas por el proceso de

selección. En el caso de que haya discordancia, la fecha de publicación que se considera a efecto de cómputo de plazos es la fijada por la publicación en el Diario Oficial de Extremadura.

El resto de comunicaciones que se realicen con las personas participantes serán publicadas en los tablones de anuncios y páginas web de los organismos implicados, en la forma que se determina en cada uno de los apartados siguientes.

La oferta de empleo contendrá la siguiente información:

- Grupo profesional
- Lugar del centro de trabajo
- Principales funciones a realizar
- Requisitos (titulación, capacitación, otros)
- Méritos (experiencia, formación, otros)
- Modalidad del contrato de trabajo
- Duración estimada del contrato de trabajo.
- Procedimiento de selección
- Pruebas a realizar
- Sistema de calificación de las pruebas de selección
- Programa que ha de regir las pruebas de selección
- Componentes de la Comisión de selección.

4.3. FORMA Y LUGAR DE LAS COMUNICACIONES

Las comunicaciones individuales que se efectúen con las personas participantes en el proceso selectivo se realizarán a través del correo electrónico señalado en la solicitud.

Las comunicaciones colectivas se realizarán mediante la publicación de anuncios en las páginas web del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor <https://saludextremadura.ses.es/masamano>, y del Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX) <https://saludextremadura.ses.es/incoex>. Asimismo se publicarán en el tablón de anuncios del Consorcio, situado en la C/San Salvador nº 9 de Mérida, y en el de las mancomunidades afectadas.

Esta forma de comunicación se hará constar en la convocatoria de la oferta de empleo.

4.4. REQUISITOS GENERALES DE ACCESO.

- a) Tener nacionalidad española o ser nacional de uno de los Estados miembro de la Unión Europea; o bien estar incluido en el ámbito de aplicación de los Tratados Internacionales celebrados por la Unión Europea y ratificados por España en los que sea de aplicación la libre circulación de trabajadores.
- b) Tener cumplidos 18 años de edad y no exceder, en su caso, de la edad máxima de jubilación forzosa
- c) Poseer la capacidad funcional para el desempeño del puesto de trabajo.
- d) Estar en posesión de la titulación que se especifique en el perfil del puesto.

- e) No haber sido separado mediante expediente disciplinario del servicio de cualquiera de las Administraciones Públicas, poderes públicos y organismos vinculados o dependientes, ya sean nacionales o extranjeros, ni hallarse en inhabilitación absoluta o especial para empleos o cargos públicos por resolución judicial, ni haber sido separado del Servicio mediante Acuerdo de los Órganos de Gobierno del Consorcio de Información al Consumidor.
- f) Los específicos que se determinen en la oferta de empleo para cada puesto a cubrir.

4.5. INSCRIPCIÓN EN EL PROCESO DE SELECCIÓN

Para la inscripción en el proceso de selección las personas interesadas deben presentar en el plazo que se indique en la convocatoria, que será como máximo de diez días hábiles, a través de la dirección de correo electrónico del Consorcio de Información al Consumidor consultasmasamano@salud-juntaex.es, la siguiente documentación.

- Solicitud del puesto de trabajo al que opta, en la que se incluye una declaración responsable del cumplimiento de los requisitos exigidos en la convocatoria, mediante el modelo normalizado que se incorpora a este manual como anexo I.
- *Curriculum vitae* actualizado.
- En su caso, otros documentos que se indicarán en la convocatoria

La solicitud de participación en el proceso selectivo podrá presentarse en cualquiera de las oficinas y registros previstos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

4.6. COMISIÓN DE SELECCIÓN

La valoración y selección del personal se realizará por una Comisión de selección.

4.6.1. Composición: Estará compuesta como mínimo por cinco personas y número impar, debiendo designarse el mismo número de miembros suplentes. Formarán parte de la misma:

- a) Quien ostente la presidencia de la Comisión Ejecutiva del Consorcio, o persona en quien delegue.
- b) Quien ejerza la Coordinación del Consorcio, o persona en quien delegue.
- c) Un mínimo de dos representantes de las Mancomunidades. La representación de las mancomunidades estará vinculada a la zona o zonas geográficas para las que se ofertan los puestos de trabajo
- d) Una persona que preste servicios como personal funcionario en el Instituto de Consumo de Extremadura, que ejercerá las funciones de la Secretaría.

4.6.2. Incompatibilidades: No podrán formar parte de la Comisión de valoración:

- a) El personal que desempeñe cargos de elección o de designación política o los haya desempeñado en los últimos dos años.
- b) El personal funcionario interino o laboral temporal.

- c) El personal eventual.
- d) El personal directivo profesional.
- e) Las personas que, en los cinco años anteriores a la publicación de la convocatoria correspondiente, hubiesen realizado tareas de preparación de aspirantes a pruebas selectivas siempre que los mismos correspondan a la misma especialidad.

Las personas integrantes de la Comisión de selección están sujetas a las causas de abstención y recusación recogidas en los artículos 23 y 24 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público.

4.6.3. Requisitos. En la composición se procurará que la mayoría de los miembros y observadores sindicales acrediten un perfil profesional, administrativo o académico que sea acorde con las características funcionales de los puestos objeto del proceso de selección, tendiendo a la paridad entre hombres y mujeres y garantizando la especialización de sus integrantes.

La totalidad de sus miembros deberá poseer un nivel de titulación igual o superior al del puesto de trabajo de que se trate.

4.6.4. Funciones: Corresponde a la Comisión de selección la determinación concreta del contenido de las pruebas y su calificación adoptando, en su caso, las medidas oportunas para garantizar el correcto desarrollo del proceso selectivo así como resolver todas las dudas que pudieran surgir en la aplicación de las bases del proceso selectivo y la resolución de aquellas cuestiones no previstas en las mismas.

En todo lo no previsto en la convocatoria el funcionamiento de la Comisión de Selección se regirá por lo establecido sobre órganos colegiados en la sección tercera del capítulo II del Título preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público.

4.6.5. Nombramiento: El nombramiento de la Comisión se efectuará por el Presidente de la Comisión ejecutiva del Consorcio de acuerdo con los criterios establecidos previamente en la reunión de la Comisión ejecutiva en la que se hayan presentado las bases de la convocatoria.

La relación nominal de personas que componen esta Comisión de selección será publicada en el Diario Oficial de Extremadura y en las páginas web del Consorcio y del INCOEX.

4.6.6. Retribuciones: Las personas que formen parte de la Comisión de Valoración tendrán derecho a una indemnización por los gastos por participación y desplazamientos que se originen durante la preparación y realización de las pruebas selectivas.

Para la cuantificación de las indemnizaciones se tomarán como referencia los baremos recogidos en el Anexo III del Decreto 287/2007, de 3 de agosto, sobre indemnizaciones por razón del servicio.

Estas indemnizaciones serán incompatibles con otras abonadas por cualquier administración pública con la misma finalidad.

4.6.7. Asistentes y colaboradores: La Comisión de Selección podrá contar con la asistencia de las siguientes personas:

a) Representantes de las centrales sindicales con mayor representación, a las que se invitará para que participen en el proceso selectivo en calidad de observadores, pudiendo asistir a todas las reuniones a excepción de aquellas en las que se delibere, decida y materialice el contenido de las pruebas, antes de su realización.

b) Asesores especialistas, para todas o algunas de las pruebas, de acuerdo con lo previsto en las correspondientes convocatorias. Dichos asesores colaborarán con la Comisión de selección exclusivamente en el ejercicio de sus especialidades técnicas.

c) Aquellas personas, pertenecientes al consorcio, o a cualquiera de las administraciones públicas consorciadas que desarrollen una actividad directamente vinculada con los puestos a cubrir.

4.7. ADMISIÓN DE SOLICITUDES

Finalizado el plazo de presentación de solicitudes el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor publicará una relación con las personas admitidas y excluidas provisionalmente, junto con las causas de exclusión y plazo para subsanar. Los aspirantes que dentro del plazo señalado no subsanen el defecto que motivó la exclusión serán definitivamente excluidos de la realización de las pruebas. El plazo para subsanar lo establecerá la Comisión de valoración en función de la dificultad o el tiempo necesario para su subsanación que en todo caso no podrá ser inferior a cinco días hábiles.

Una vez superado este trámite se publicará un listado definitivo con las personas que cumplan con los requisitos de la convocatoria. En esta misma publicación se indicará la fecha y lugar de celebración de la primera fase del proceso selectivo.

4.8. PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y VALORACIÓN

4.8.1. Principios rectores del acceso. Este procedimiento se ha elaborado de conformidad con lo previsto en los artículos 88 a 90 y 96 de la Ley de función pública de Extremadura, en coherencia con el artículo 61 del EBEP.

Así, los principios rectores del acceso en los procesos de selección deberán desarrollarse de forma que garanticen los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad, y en todo caso:

- a) Publicidad de las convocatorias y de sus bases.
- b) Transparencia.
- c) Libre concurrencia.
- d) Imparcialidad, profesionalidad y especialización de los miembros de los órganos de selección.
- e) Independencia, confidencialidad y discrecionalidad técnica en la actuación de los órganos de selección.
- f) Adecuación entre el contenido de las pruebas que formen parte de los procesos selectivos y las funciones o tareas a desarrollar.
- g) Agilidad, sin perjuicio de la objetividad, en los procesos de selección.
- h) Igualdad de oportunidades entre ambos sexos.

4.8.2. Fases del procedimiento de selección. De Conformidad con el artículo 95 de la Ley de función pública de Extremadura el sistema selectivo será el de concurso-oposición, que consiste en la práctica de la fase de oposición seguida por la valoración de méritos de los aspirantes conforme a los baremos que vengán establecidos en las bases de la convocatoria.

A esta valoración de méritos deberá otorgarse una puntuación proporcionada de forma que no determine por sí misma el resultado del proceso selectivo. La valoración de dichos méritos o niveles de experiencia no supondrá más de un 40 % de la puntuación máxima alcanzable en el proceso selectivo. Con el fin de asegurar la debida idoneidad de las personas aspirantes, estas deberán superar en la fase de oposición la puntuación mínima establecida para las respectivas pruebas selectivas.

Opcionalmente se podrá realizar una tercera fase para completar el proceso selectivo, que consista en una entrevista personal cuando por las características del puesto a cubrir sea necesario valorar a los aspirantes en aspectos no académicos imprescindibles para el desarrollo de las funciones del puesto de trabajo ofertado. En estos casos se fijará previamente el contenido sobre el que versará la entrevista en la convocatoria junto con los criterios de valoración. Posteriormente se levantará acta de las entrevistas realizadas.

1ª. Valoración de conocimientos. (Mínimo 60 puntos sobre 100)

En esta fase se atenderá a la conexión entre el tipo de prueba a superar y la adecuación al desempeño de las tareas de los puestos de trabajo convocados.

El contenido de las pruebas se determinará en función de las características del puesto a cubrir con la finalidad de comprobar los conocimientos y la capacidad analítica de los aspirantes, expresados de forma oral o escrita.

La Comisión de selección precisará y publicará en la oferta de empleo y en las bases de la convocatoria de los puestos ofertados el procedimiento que se seguirá para la valoración de conocimientos, pudiendo optar entre uno de los siguientes métodos, o bien realizar una combinación de ambos:

- Prueba de conocimiento (Tipo Test). Consiste en la resolución de un cuestionario con respuestas alternativas de las que sólo una será correcta, sobre materias relacionadas con las funciones del puesto de trabajo ofertado. Cada tres preguntas contestadas erróneamente se restará una pregunta contestada correctamente. Las preguntas en blanco no restarán. Esta prueba valora con una puntuación equivalente al resultado neto de la misma una vez aplicadas las reglas de descuento anteriores. En las bases de la convocatoria se establecerá el número de preguntas del cuestionario.
- Presentación de proyectos. En el caso de que el puesto a cubrir por sus características requiera una exposición de los conocimientos específicos sobre la materia. La defensa del proyecto podrá realizarse en el mismo día que la entrevista personal. Los criterios de puntuación se indicarán en la convocatoria del puesto a cubrir en función de sus características.

Esta fase tiene carácter eliminatorio. La oferta de empleo concretará la puntuación mínima que es preciso obtener por los aspirantes para poder continuar en el proceso de selección, o bien determinar un número máximo de aspirantes que pasarán a la siguiente fase por orden de puntuación.

La fecha y lugar de realización de la prueba de conocimientos se comunicará junto con la publicación del listado definitivo de las personas admitidas al proceso selectivo con una antelación mínima de 72 horas a la realización de la prueba.

2º. Valoración de méritos. (Máximo 40 puntos sobre 100)

La Comisión de selección valorará los méritos tanto de experiencia como de formación debidamente acreditados por los aspirantes en la forma que se determine en la convocatoria. Los méritos puntuables deberán estar directamente relacionados con las características del puesto de trabajo. La puntuación que se asigne a los méritos se determinará con carácter previo en la oferta de empleo.

3ª. Entrevista personal. (Máximo 20 puntos sobre 100)

Se citará a los aspirantes con una antelación mínima de 72 horas a la realización de la prueba. Durante la realización de la entrevista personal se formularán una serie de preguntas sobre

capacidades o habilidades relacionadas con el perfil del puesto ofertado y con los fines y objetivos del Consorcio, valorando los aspectos humanos y actitudes personales de la persona aspirante. Los criterios de puntuación para la valoración de estos aspectos se indicarán en la convocatoria del puesto a cubrir en función de sus características. Tanto las preguntas como el resultado de la valoración serán publicadas junto con el acta de la sesión.

Acumulación de las distintas fases del procedimiento selectivo.

Cuando el procedimiento de valoración de conocimientos elegido sea la presentación de un proyecto, y en aquellos procedimientos selectivos en que el volumen de participantes y los medios personales y técnicos lo permitan, las distintas fases de selección podrán realizarse en el mismo día, respetando en todo caso el carácter eliminatorio de la valoración de conocimientos y realizando posteriormente el resto de pruebas. Dado el carácter automático de la valoración de méritos podrá realizarse con carácter previo o posterior a la entrevista personal.

4.9. ADJUDICACIÓN DEL PUESTO

4.9.1. Selección y adjudicación de plazas. Se adjudicará el puesto de trabajo a la persona que, cumpliendo los requisitos de participación establecidos, haya obtenido mejor puntuación tras la suma de las valoraciones obtenidas en las distintas fases del proceso de selección.

Si se ofertan varios puestos de trabajo la adjudicación de los mismos se realizará de acuerdo con las preferencias de las personas que han superado el proceso selectivo siguiendo el orden de puntuación final. En el caso de que alguien renuncie a la plaza ofertada se pasará al siguiente aspirante por orden de puntuación, con independencia de la integración de aquél en la bolsa de trabajo.

4.9.2. Desempate. En el caso de que se produzca un empate en la puntuación final se atenderá para su desempate al orden alfabético, aplicando en primer lugar la letra resultante del sorteo público que determina el orden de actuación y prelación de aspirantes en las pruebas selectivas de la Junta de Extremadura que en ese momento esté vigente.

4.9.3. Comunicaciones y publicidad. El resultado de la valoración será objeto de publicación. También se comunicará individualmente a la persona o personas seleccionadas indicándoles el plazo y los documentos que deben presentar para la formalización del contrato.

La Comisión de selección publicará las Actas de las sesiones celebradas, que serán firmadas por la persona que ejerza las funciones de Secretaría con el visto bueno de la que ejerza las de Presidencia. En las Actas se detallará el procedimiento seguido para la valoración de los aspirantes y el listado de personas aspirantes que han superado el proceso selectivo por orden de puntuación. La publicación se realizará en las páginas web y tablones de anuncios afectados.

5. BOLSA DE TRABAJO. ZONIFICACIÓN

5.1. Formación de la bolsa de trabajo. Las personas que hayan superado un proceso selectivo pero que no hubieran sido seleccionadas para la cobertura del puesto de trabajo podrán optar a su integración en una bolsa de trabajo con la finalidad de cubrir las plazas que por sustitución fueran necesarias.

Para ello, en la solicitud de admisión del proceso selectivo deberán indicar las zonas en las que desean ser integrados, de tal manera que sólo serán llamados para cubrir temporalmente las vacantes que surjan dentro del ámbito territorial de la zona que expresamente se haya elegido. De no señalar ninguna zona se entenderá que desean figurar en todas ellas

Formarán parte de esta bolsa de trabajo aquellas personas que hayan superado la fase de conocimientos, con independencia de su continuación en las sucesivas fases del proceso selectivo. El orden de prelación en la bolsa de trabajo vendrá determinado por la puntuación obtenida tras la suma de las valoraciones de las tres fases del proceso de selección.

5.2. Vigencia. Una vez terminado el proceso selectivo de que se trate, se constituirá una bolsa por zonas que será objeto de publicidad a través de la página web del Consorcio. Esta bolsa de trabajo estará vigente hasta su sustitución por otra bolsa obtenida de un proceso selectivo para cubrir plazas de la misma especialidad con una duración máxima de tres años desde su constitución.

5.3. Renuncia. Los integrantes de la bolsa de trabajo podrán renunciar voluntariamente a estar integrados en la misma en cualquier momento.

El rechazo a un puesto de trabajo ofertado supondrá su exclusión de la bolsa de trabajo salvo que concurra alguno de los siguientes supuestos:

- a) Parto, Baja por Maternidad o situaciones asimiladas.
- b) Enfermedad.
- c) Ejercicio de cargo público representativo que imposibilite la asistencia al trabajo.
- d) Por estar prestando servicios como interino o laboral temporal para alguna de las entidades consorciadas.

5.4. Reincorporación a la bolsa. Al finalizar el contrato por sustitución la persona contratada temporalmente se reincorporará a la bolsa de trabajo en el puesto que le corresponda conforme a la puntuación obtenida en el proceso selectivo.

En la misma situación se encontrarán las personas que hayan rechazado un puesto de trabajo por concurrir alguna de los supuestos excepcionales, siempre que soliciten la reincorporación a la bolsa una vez que cese dicha situación. En caso contrario pasarán al final de la misma.

6. TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, las personas participantes autorizan el tratamiento de sus datos de carácter personal por parte del CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR con objeto del proceso selectivo de personal. De acuerdo con lo previsto en la citada Ley Orgánica y conforme al procedimiento establecido, las personas participantes pueden ejercitar los derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación de datos mediante correo electrónico dirigido a consultasmasamano@salud-juntaex.es, o bien carta dirigida al Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, C/ San Salvador nº 9 de Mérida.

| ANEXO I | | | | | | | |
|--|---|--|--|--|---|---|---|
| SOLICITUD DE ADMISIÓN PROCESO SELECTIVO DEL CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR. | | | | | | | |
| DATOS PERSONALES | | | | | | | |
| Nombre y apellidos | | | | | | | |
| DNI: | | | | Teléfono.: | | | |
| Domicilio a efecto de notificaciones: | | | | | | | |
| Dirección correo electrónico (Medio a través del que se realizarán las comunicaciones) | | | | | | | |
| DATOS EN RELACIÓN CON LA OFERTA DE TRABAJO | | | | | | | |
| Puesto al que opta | | | | | | | |
| Titulación requerida | | | | | | | |
| DOCUMENTACIÓN QUE APORTA: | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> <i>Curriculum Vitae</i> <input type="checkbox"/> Otros (especificar): | | | | | | | |
| BOLSA DE TRABAJO Señale la zona o zonas a la que opta. En el caso de que quiera optar a todas las zonas deberá señalarlas expresamente. | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> MERIDA Y ZONA CENTRO | <input type="checkbox"/> BADAJOZ Y ZONA OESTE | <input type="checkbox"/> LLERENA/ ZAFRA Y ZONA SUR | <input type="checkbox"/> DON BENITO/ VILLANUEV Y ZONA ESTE | <input type="checkbox"/> CACERES Y ZONA CENTRO | <input type="checkbox"/> PLASENCIA Y ZONA NORTE | <input type="checkbox"/> NAVALMORAL Y ZONA ESTE | <input type="checkbox"/> CORIA Y ZONA OESTE |
| <p>DECLARO bajo mi responsabilidad que son ciertos y comprobables los datos consignados en la solicitud y en los documentos presentados, que dispongo de la documentación que así lo acredita y que reúno los requisitos generales y específicos necesarios para la participación en la convocatoria.</p> <p>En _____ a _____ de _____ de 20 _____</p> <p style="text-align: center;">(Firmado)</p> | | | | | | | |
| <p>PROTECCIÓN DE DATOS: En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, le informo que los datos personales obtenidos mediante la cumplimentación de este documento o cualquier otro que se requiera en la tramitación de esta solicitud van a ser utilizados para la tramitación del proceso selectivo. De acuerdo con lo previsto en la citada Ley Orgánica y conforme al procedimiento establecido, puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación de datos ante el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, C/ San Salvador nº 9, 06800 Mérida.</p> | | | | | | | |

CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR
C/ San Salvador nº 9. 06800. MÉRIDA



MANUAL DEL PROCESO DE COMPRA

CONSORCIO EXTREMEÑO DE
INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR



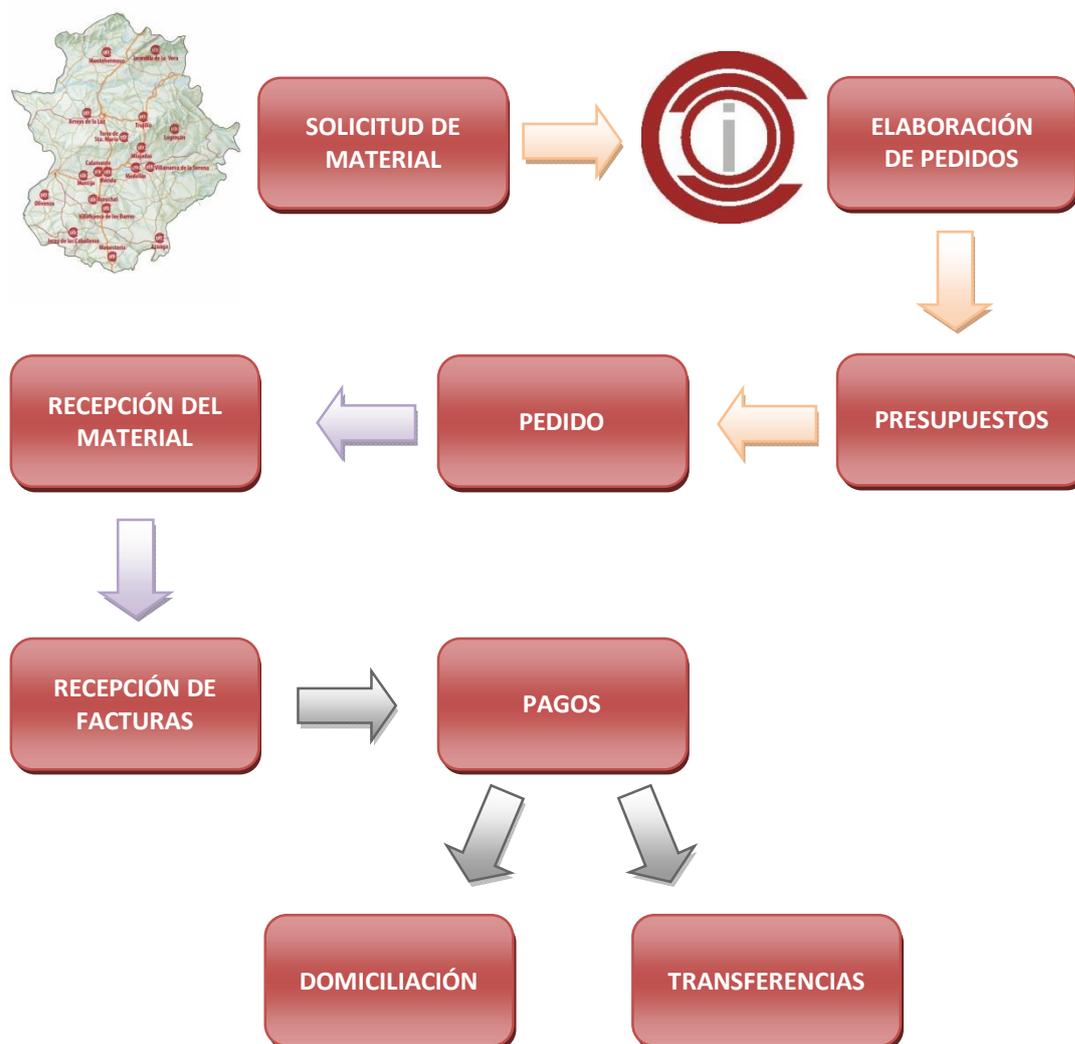
Consortio Extremeño de
Información al Consumidor



El Procedimiento de Compras, es una de las gestiones más importantes dentro de la organización de una empresa, ya que su falta, repercute en otros departamentos inmediatamente, siendo uno de los elementos de la estructura orgánica de la misma. Se puede afirmar que es una pauta esencial para la organización y funcionamiento del área de compras, definiendo las operaciones de la misma.

En este procedimiento se describe la sistemática a seguir para llevar a cabo la formalización de las solicitudes de necesidades de material, equipos o servicios, así como de la posterior tramitación de los pedidos, teniendo como resultado final la entrada de productos que cumplen todo lo requerido por la organización. También se establecerán las pautas a seguir para la selección y evaluación de proveedores de productos y servicios.

ESQUEMA DEL PROCEDIMIENTO DE COMPRAS



Descripción del desarrollo de las actividades debidamente encuadradas, que cubren los aspectos de organización y operación de compras.

SOLICITUD DE MATERIAL

- **EXISTENCIAS EN EL ALMACÉN.** Detección de necesidades .
- Tras la detección de necesidades de material, desde cada Centro Mancomunado de Consumo y desde la Gerencia, se realiza una petición de material.
- Además, dos veces al año se les insta a que realicen peticiones de material necesario para cada centro, principalmente material de oficina, informático, imprenta y para la realización de las actividades formativas.

ELABORACIÓN DE PEDIDOS

- Según el material que se ha solicitado previamente, se elaboran los distintos pedidos en base a las necesidades y teniendo en cuenta a cada proveedor.
- Desde Gerencia se llevará a cabo:
 - Aprobación de pedidos.
 - Aprobar, evaluar y aceptar a los proveedores .
 - Rechazar, en su caso, a los proveedores .

PRESUPUESTOS

- A partir del listado de proveedores, se solicitan los correspondientes presupuestos (mínimo 3).
- Una vez recibidos los presupuestos, se procede al estudio de cada uno de ellos, comprobando precios principalmente y se elabora un baremo, determinando así cual de ellos es el más idóneo con el fin de aceptarlo.

PEDIDO

- Una vez elegido el presupuesto, se realiza el pedido del material. En ocasiones, hay material que se va pidiendo conforme se va utilizando (ejemplo: el tóner de las impresoras) principalmente para evitar el deterioro del mismo. Para ello se lleva a cabo un control exhaustivo de los almacenes de material.

RECEPCIÓN DEL MATERIAL

- Cuando se recibe el pedido, el material se comprueba y se determina si se ajusta a lo solicitado observando las posibles incidencias, devolviendo lo que no se corresponde al pedido o, en caso contrario, dando el visto bueno para que envíen la factura pertinente.

RECEPCIÓN DE FACTURAS

- En la mayoría de los casos, la factura suele llegar junto con el pedido del material.
- Las facturas deben pasar por registro para dejar constancia de la fecha de entrada.
- Se comprueba que esta es correcta y se ajusta a lo establecido en el presupuesto. Además se corroboran los datos y se autoriza, si procede, para su pago

PAGOS

- **DOMICILIACIÓN.** Para servicios o pagos regulares se autoriza la domiciliación bancaria. Un ejemplo de estos casos es el pago de teléfono, prevención de riesgos laborales, alquiler plazas garaje, asesoría, etc...
- **TRANSFERENCIAS.** Para el resto de compras y/o servicios, si no se ha pactado nada en contra. Se pagan a final de mes junto con las nóminas del personal.

La funcionalidad del manual de Compras se manifiesta por los aspectos que comprende, cuya finalidad consiste en elevar la eficiencia de la operación, al definir responsabilidades y facultades de cada puesto, enmarcar acciones generales por medio de las políticas y al instruir respecto a las operaciones a desarrollar, sirve además de medio coordinador entre las diversas áreas de consulta para resolver conflictos de operaciones de carácter rutinario.