



MANUAL SOBRE PAUTAS DE ACTUACIÓN PARA TRABAJADORES

CONSORCIO EXTREMEÑO DE
INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR



Consortio Extremeño de
Información al Consumidor





Consorcio 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 HABITAN TES	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 Guadiana	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”.