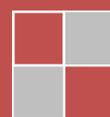




REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DEL CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR





Consorcio 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: .

- 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.
- 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.