ENCARGO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE SANIDAD Y CONSUMO A «TECNOLOGÍAS Y SERVICIOS AGRARIOS, S. A., S. M. E., M. P.» (TRAGSATEC), PARA EL DESARROLLO Y GESTIÓN DE ASISTENCIA EXPERTA DE APOYO PARA ATENDER A LOS CONSUMIDORES EUROPEOS Y DESARROLLAR LAS ACTIVIDADES DEL PROYECTO "CENTRO EUROPEO DEL CONSUMIDOR"

En Madrid, a 28 de febrero de 2019

REUNIDOS

De una parte, **D. Faustino Blanco González, Secretario General de Sanidad y Consumo**, nombrado por Real Decreto 1204/2018, de 21 de septiembre (BOE núm. 230, de 22 de septiembre de 2018), actuando en nombre y representación del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, con CIF S2827001E y con domicilio en Paseo del Prado, 18. Madrid 28071.

De otra parte **D. Juan Pablo González Mata** con DNI 5268393J, actuando en nombre y representación de la empresa Tecnologías y Servicios Agrarios, S.A. S.M.E. M.P. (**TRAGSATEC**, S.A. S.M.E. M.P.) con CIF A79365821, con domicilio en Madrid, en C/Julián Camarillo, 6, como apoderado, según poderes otorgados ante Notario D. Francisco- Javier Monedero San Martín el 19 de diciembre de 2016, bajo el número 3.144 de su protocolo.

Ambas partes se reconocen competencia y capacidad, respectivamente, para formalizar el presente encargo y

EXPONEN

1. Que, de conformidad con el Real Decreto 1047/2018, de 24 de agosto, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social (en adelante, MSCBS) y se modifica el Real Decreto 595/2018, de 22 de junio, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales, la Secretaría General de Sanidad y Consumo es el órgano directivo del Departamento al que corresponde desempeñar entre otras las funciones de promoción de la política de consumo mediante la propuesta de regulación, en el ámbito de las competencias estatales, que incida en la protección y la promoción de los derechos de los consumidores y usuarios, el establecimiento e impulso de procedimientos eficaces para la protección de los mismos, la cooperación institucional interterritorial en la materia, así como el fomento de las asociaciones de consumidores y usuarios y el apoyo al Consejo de Consumidores y Usuarios.
2. De la Secretaría General de Sanidad y Consumo, depende la Dirección General de Consumo, que asume la gestión y sostenibilidad del Centro Europeo del Consumidor en España, integrado en la ECC-Net de la Unión Europea.

3. La «Empresa de Transformación Agraria, S. A., S. M. E., M. P.» (TRAGSA), y su filial «Tecnologías y Servicios Agrarios, S. A., S. M. E., M. P.» (TRAGSATEC), tienen por función entre otras, la prestación de servicios esenciales en materia de desarrollo rural, conservación del medioambiente, adaptación y mantenimiento de aplicaciones informáticas, control sanitario animal, atención a emergencias, y otros ámbitos conexos.

4. TRAGSA y su filial TRAGSATEC, de conformidad con la Ley 9/2019, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, tendrán la consideración de medios propios personificados y servicios técnicos de la Administración General del Estado. Las relaciones de TRAGSA y su filial TRAGSATEC con los poderes adjudicadores de los que son medios propios instrumentales y servicios técnicos tienen naturaleza instrumental y no contractual, articulándose a través de encargos de los previstos en el artículo 32 de la citada Ley, por lo que, a todos los efectos, son de carácter interno, dependiente y subordinado.

5. Que TRAGSATEC se rige por sus Estatutos, por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, que aprueba el Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital (en lo sucesivo, LSC), y por cuantas disposiciones le sean de aplicación en su condición de Sociedad Estatal.

6. Que, según el artículo 2 de sus Estatutos, TRAGSATEC tendrá por objeto: h)"la elaboración o realización de todo tipo de estudios, planes, proyectos, direcciones de obra, memorias, informes, dictámenes y, en general, todas las actividades de ingeniería y asesoramiento técnico, informático, económico o social, y cualquier tipo de consultoría y de asistencia técnica y formativa en materia de gestión, organización, recopilación, tratamiento y digitalización documental, de gestión y de conformación de bibliotecas, registros y archivos, ya sean de texto, de imágenes o sonido, en cualquier soporte, incluidos los multimedia, y de gestión de protocolos en general también en cualquier soporte, para las diferentes Administraciones Públicas, así como sus organismos dependientes y las entidades de cualquier naturaleza vinculadas a aquéllas".

7. Que en virtud de todo ello, TRAGSATEC puede asumir el presente encargo de los poderes adjudicadores a medios propios personalizados para la realización de los trabajos descritos en el pliego de prescripciones técnicas que la rige y que incluirá la presentación integral de un servicio, incluyendo medios personales y materiales y la adopción de funciones de organización e iniciativa para garantizar el cumplimiento del mismo.

8. Que TRAGSATEC cuenta con los recursos humanos necesarios para la ejecución de las actividades indicadas, bajo la supervisión y tutela de la Dirección General de Consumo.

9. Que de acuerdo con su consideración de medio propio personificado y servicio técnico, se encarga a TRAGSATEC la gestión de los recursos necesarios para hacer frente a las actividades que pretende desarrollar la Secretaría General de Sanidad y Consumo. Por su parte, TRAGSATEC acepta dicha propuesta, en los términos fijados en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

10. Que por cuanto antecede y de conformidad con Ley 9/2017, de 8 de noviembre, las partes suscriben el presente

ACUERDO DE ENCARGO

Primero. Objeto del Encargo. Tareas a desarrollar:

La Secretaría General de Sanidad y Consumo, que tiene asignadas entre sus funciones las de promoción y fomento de los derechos de los consumidores y usuarios, conforme a lo estipulado en el citado Real Decreto 1047/2018, de 24 de agosto, es la Entidad que encarga, y TRAGSATEC, la Entidad encargada de prestar apoyo técnico a las actividades del Proyecto Centro Europeo del Consumidor en España.

El objeto del presente encargo de los poderes adjudicadores a medios propios personalizados consiste en la provisión de los recursos necesarios para apoyar a la Dirección General de Consumo en la gestión del Proyecto Centro Europeo del Consumidor en España, según se detalla en la parte Expositiva, por carecer dicha Dirección General de los medios humanos pertinentes para ejecutar las actividades de referencia.

Esta provisión se materializará en el desarrollo de la gestión de las siguientes tareas:

1. Información y asesoramiento a los consumidores.

Responder a requerimientos de información de los consumidores, en materia de consumo, que se prestará indistintamente en español y en inglés, a petición del consumidor. Si fuera posible y el consumidor lo solicitase, este servicio se prestará en otra lengua de la Unión Europea. La atención a los consumidores se desarrollará a través de distintos canales (telefónico, correo electrónico, visitas presenciales y mediante la plataforma de la Comisión europea ITTool), de conformidad con el Protocolo Común de Tramitación de Casos aprobado por la Red Europea de Centros del Consumidor, ECC-Net.

Consistirá de manera específica en las siguientes acciones:

1.1. Informar a los ciudadanos de sus derechos como consumidores y usuarios europeos, de las medidas de protección puestas a su disposición y de los sistemas de garantía de cumplimiento, vigilancia y control recogidos en las disposiciones de la Unión Europea.

1.2. Dar respuesta a consultas específicas de los consumidores y usuarios, fundadas en la normativa europea vigente en un caso concreto. Adicionalmente, se informará sobre la legislación nacional aplicable.

1.3. Informar a los consumidores sobre otras posibilidades para la resolución de sus reclamaciones (ADR, autoridades competentes en determinados sectores, y otras redes como SOLVIT y FIN-Net).

1.4. Proporcionar información a los consumidores, que la requieran, sobre las entidades acreditadas de resolución alternativa de litigios o el Procedimiento Europeo de escasa cuantía.

2. Asistencia a los consumidores con sus reclamaciones.

Prestar la ayuda requerida por los consumidores para la gestión de sus reclamaciones transfronterizas.

2.1. Promover el contacto con el comerciante, siempre que se estime oportuno y tramitar las reclamaciones según el procedimiento establecido por la red de centros europeos ECC Net.

2.2. Informar a los consumidores de sus derechos, obligaciones y plazos para la gestión de sus reclamaciones.

2.3. Informar a los consumidores sobre las opciones disponibles. En concreto se informará al consumidor de las diferentes opciones de Órganos Extrajudiciales Alternativos de Resolución de Conflictos existentes en r elación a su reclamación y se le recomendará, con criterio experto, acerca de la mejor opción y de las posibilidades de su reclamación concreta. Si el consumidor no desea utilizar la mediación y el arbitraje o el proveedor no se aviene al mismo, se informará al consumidor y se le asesorará acerca de la vía judicial en relación con su caso concreto.

2.4. Informar a los consumidores sobre los servicios de traducción externos disponibles, cuando sean requeridos.

3. Punto de contacto ODR (Plataforma de Resolución de litigios en línea).

Asistir a consumidores y empresas en controversias de comercio electrónico a través de la Plataforma ODR, dado que el CEC en España está nominado como el punto de contacto de la según lo previsto en el artículo 7 del Reglamento 524/2013/UE.

4. Actividades de Difusión

Promover la imagen corporativa de la ECC – Net, y difundir las funciones y servicios de la red para asegurar la visibilidad a nivel nacional, utilizando distintos medios (Boletín de noticias y organización de eventos, así como la elaboración de folletos, dípticos y material

de promoción de la imagen del Proyecto CEC).Participación en proyectos plurinacionales de protección del consumidor europeo.

5. Actividades Informativas

Crear, publicar y distribuir materiales de información en cualquier formato en relación con la protección de los consumidores (Notas informativas, campañas y Notas de prensa, etc.).

6. Actualización y mantenimiento de la página web del CEC ES y publicación de tweets.

Actualizar, mantener, ampliar y mejorar los contenidos de la página Web del Centro Europeo del Consumidor, así como publicar los tweets informativos y responder a las preguntas planteadas en la WIKI de la Red de Centros Europeos.

Todas estas actividades están contempladas dentro del Programa de trabajo establecido entre el MSCBS y la CHAFEA (Consumers, Health and Food Executive Agency) recogido en el **Anexo I** del presente encargo, si bien este programa de trabajo abarca otra serie de objetivos que no son objeto del presente encargo.

Segundo. Alcance del Acuerdo de Encargo:

El Encargo no supone cesión de titularidad de la competencia ni de los elementos constitutivos de su ejercicio, siendo responsabilidad de la Secretaría General de Sanidad y Consumo dictar cuantos actos o resoluciones de carácter jurídico den soporte o en los que se integre la concreta actividad material objeto del encargo, que tiene su alcance única y exclusivamente en la gestión de las actividades y servicios descritos en el Apartado Primero del presente Acuerdo, para lo que TRAGSATEC dispone de medios personales, materiales y técnicos necesarios para llevar a cabo la gestión del encargo.

Tercero. Plazo de ejecución:

El presente acuerdo de encargo producirá efectos desde su fecha de firma, por un período de ejecución de dieciocho meses, pudiendo prorrogarse por un plazo de igual duración mediante una declaración de voluntad por parte de la Secretaría General de Sanidad y Consumo, con antelación a la fecha de vencimiento, quedando condicionada dicha prórroga a la existencia de crédito necesario y suficiente así como a la aprobación y compromiso del gasto correspondiente.

Cuarto. Tareas y contraprestación que corresponde a TRAGSATEC:

Corresponderá a TRAGSATEC el desarrollo de la gestión de las actividades detalladas en Anexo I del presente Acuerdo, para lo cual llevará a cabo las funciones ya reseñadas así como las restantes tareas que conlleve la realización de dichas actividades.

Como contraprestación del presente Acuerdo, TRAGSATEC recibirá el importe correspondiente a la cobertura de estos servicios, según el presupuesto presentado y conformado por la Dirección General de Consumo, en aplicación de las tarifas vigentes.

Quinto. Importe total y calendario de pagos:

El importe total del encargo se realizará basándose en el Presupuesto de ejecución del Proyecto presentado por TRAGSATEC y conformado por la Dirección General de Consumo (Anexo II del Encargo), realizándose los pagos con periodicidad trimestral. El abono de los trabajos se realizará de forma fraccionada, mediante pagos a cuenta de la liquidación final con base en las relaciones valoradas aplicando los precios unitarios establecidos, elaborados con las tarifas actualmente aprobadas del Grupo TRAGSA, para las distintas unidades que figuran en el mismo.

El Presupuesto de ejecución del Proyecto se determinará por las tarifas aprobadas y vigentes en el momento de la relación del presente Encargo.

Presupuestariamente el importe de los servicios prestados será abonado con cargo a la aplicación 2608 492O 227.06 del presupuesto del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social.

El importe será, en cada plazo, el que resulte de calcular los gastos efectuados por TRAGSATEC, que puedan ser justificados en el momento de formalizar el pago correspondiente y previa conformidad por la Dirección General de Consumo.

En todo caso, el último periodo de facturación de cada año natural finalizará el 30 de noviembre, pudiendo con tal motivo fraccionarse el pago ajustándose a un periodo de tiempo inferior.

El presupuesto del presente encargo asciende a SEISCIENTOS CATORCE MIL CUATROCIENTOS CUATRO CON OCHENTA Y SIETE CENTIMOS (614.404,87 €), con cargo a la aplicación presupuestaria 2608 492O 227.06 del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social en los ejercicios 2019 y 2020, con la siguiente distribución:

EJERCICIO	IMPORTE
2019 (1/03/2019 a 30/11/2019)	307.202,44 €
2020 (1/12/2019 a 30/08/2020)	307.202,43 €

La Subdirección General de Coordinación, Calidad y Cooperación en Consumo, previa presentación de un informe de seguimiento de los trabajos ejecutados en dicho periodo, dará la conformidad a los informes presentados y certificará las facturas correspondientes, de acuerdo con el siguiente cronograma:
Los plazos para la facturación se adecuarán al plazo del Encargo. A continuación se indican los periodos de facturación, con fecha de inicio el 01 de marzo de 2019 y fecha de finalización el 31 de agosto de 2020.

- Primer pago tras la entrega del primer informe reflejando los cometidos operativos descritos en el punto Primero del Acuerdo de Encargo, realizados hasta mayo de 2019.
- Segundo pago tras la entrega del segundo informe reflejando los cometidos operativos descritos en el punto Primero del Acuerdo de Encargo, realizados hasta agosto de 2019.
- Tercer pago tras la entrega del tercer informe reflejando los cometidos operativos descritos en el punto Primero del Acuerdo de Encargo, realizados hasta noviembre de 2019.
- Cuarto pago tras la entrega del cuatro informe reflejando los cometidos operativos descritos en el punto Primero del Acuerdo de Encargo, realizados hasta febrero de 2020.
- Quinto pago tras la entrega del quinto informe reflejando los cometidos operativos descritos en el punto Primero del Acuerdo de Encargo, realizados hasta mayo de 2020.
- Sexto pago tras la entrega del sexto informe reflejando los cometidos operativos descritos en el punto Primero del Acuerdo de Encargo, realizados hasta agosto de 2020.

Sexto. Subcontratación

Al amparo de lo dispuesto en el Real Decreto 1072/2010, de 20 de agosto, por el que se desarrolla el régimen jurídico de Tragsa y sus filiales, y la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP), Tragsatec podría requerir la colaboración de empresas particulares siempre que el importe de dicha colaboración fuese inferior al 50% del total del encargo. En tal caso, dicha colaboración se regulará mediante los contratos que adjudique conforme al régimen que resulte aplicable cuando se ejecuten encargos en su condición de medio propio personificado y servicio técnico de la Administración.

Tragsatec deberá comunicar a la Secretaría General de Sanidad y Consumo su intención de subcontratar con una antelación mínima de 7 días, no pudiendo realizarse la misma sin la autorización expresa previa de dicha Secretaría General.

En este sentido para dar cumplimiento a lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, en la que se establece la necesidad de hacer públicos los encargos que se firmen, Tragsatec, durante la ejecución del encargo, informará documentalmente de:

- Partes del objeto del encargo que sean objeto de subcontratación.
- Denominación social, objeto, domicilio social y NIF de las empresas adjudicatarias de la subcontratación.
- Procedimiento de licitación utilizado para la adjudicación y,
- Precio de adjudicación de cada una de las actividades subcontratadas y del total de las mismas.

Séptimo. Dirección, control y seguimiento de los trabajos

La ejecución del encargo se realizará bajo la dirección, control y seguimiento del responsable de la **Subdirección General de Coordinación, Calidad y Cooperación en Consumo**, quien dará las instrucciones necesarias para su desarrollo.

Octavo. Comisión de Seguimiento:

Se constituirá una Comisión de Seguimiento del Acuerdo de Encargo, que se reunirá una vez al año.

La Comisión estará formada por dos representantes de la Dirección General de Consumo y por dos representantes de TRAGSATEC, designados, en el caso de la Dirección General de Consumo por su Director.

A la Comisión de Seguimiento le corresponderá velar por el correcto desarrollo y ejecución de lo dispuesto en el presente Encargo.

En el caso de que, por causas no previstas, fuera necesario modificar las condiciones esenciales contempladas en este Encargo, para la realización del trabajo, le correspondería a la Secretaría General de Sanidad y Consumo adoptar en exclusiva las decisiones oportunas y dictar las instrucciones necesarias para la correcta ejecución del Encargo, pudiendo proponer esta Comisión de Seguimiento las decisiones que se hayan de adoptar.

Asimismo, y en el caso de que concurran circunstancias extraordinarias no previsibles en el momento de la firma del encargo, podrá firmarse una adenda al mismo ampliando, de forma motivada, las cuantías anteriormente expuestas, y mediante la fijación de un presupuesto ajustado a las tarifas de TRAGSATEC aprobadas oficialmente y que, en ese momento se encuentren vigentes, y por ende, las variaciones presupuestarias han de traer su motivación en la reforma oficial de éstas.

Noveno. Reglas especiales respecto del personal laboral de TRAGSATEC

Corresponderá a la TRAGSATEC el cumplimiento de las reglas recogidas en el **Anexo III** del presente Encargo.

Décimo. Resolución de conflictos:

Este Acuerdo de Encargo de los poderes adjudicadores a medios propios personificados, conforme a lo dispuesto en el Artículo 32 de la Ley 9/2019, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, no tendrá la consideración de contrato, sin perjuicio de la aplicación de

los principios de la citada legislación para resolver las dudas y lagunas que pudieran presentarse, de acuerdo con el artículo 4 del mencionado texto legal.

Las partes se comprometen a resolver pacíficamente cualquier conflicto que pudiera surgir en la interpretación y ejecución del presente Acuerdo.

En caso de que no fuera posible, se estará a lo dispuesto en la Ley 52/1997, de 27 de noviembre, de Asistencia Jurídica al Estado e Instituciones Públicas y al Real Decreto 997/2003, de 25 de julio, que aprobó el Reglamento del Servicio Jurídico del Estado, en especial el artículo 10 de este último. En estos casos, el Abogado General del Estado (Director del Servicio Jurídico del Estado), previa audiencia de los dos interesados, emitirá el informe que proceda en Derecho.

Decimoprimero. Causas de extinción anticipada:

Se extinguirá, además de por el cumplimiento de su periodo de vigencia, por las siguientes causas:

a) Por acuerdo mutuo de los firmantes del presente acuerdo.
b) Si se produjesen circunstancias que hicieran imposible o innecesaria la realización de las actuaciones encargadas.
c) Por incumplimiento de las condiciones establecidas en el presente acuerdo.
d) Por manifestación de la voluntad del órgano que realiza el encargo de no continuar con las actividades que constituyen el objeto del mismo.

En prueba de conformidad, con cuanto antecede, se firma el presente Encargo por duplicado ejemplar en el lugar y fecha antes indicados.

POR EL MINISTERIO DE SANIDAD, CONSUMO Y BIENESTAR SOCIAL, EL SECRETARIO GENERAL DE SANIDAD Y CONSUMO

D. Faustino Blanco González

EL DIRECTOR DE TRAGSATEC,

D. Juan Pablo Gómez González Mata

ANEXO I

Programa de trabajo (PT) 2019-2020

Objetivo 1	Atención directa a los consumidores
	Acciones previstas: – Informar a los consumidores sobre la legislación europea en materia de derechos de los consumidores y sobre la transposición nacional de la legislación de la UE. – Informar a los consumidores sobre las posibilidades y esquemas para la resolución de litigios. – Proporcionar información a los destinatarios de servicios para aquellos ECC notificados como puntos de contacto de conformidad con el Artículo 21 (2) de la Directiva de Servicios. – Actualización de la página web en inglés y en español con normativa y noticias de interés con el fin de promover la búsqueda activa de los consumidores de la información que requieren. – Difundir información de interés sobre consumo a través de las redes sociales (cuenta twitter), el boletín de noticias bimensual, noticias de prensa o notas informativas.
Indicadores y objetivos de 2019-2020	2019-2020 Objetivos: Número de solicitudes de información gestionadas previstas: ± 7000 anual Número de documentos de información descargados de la página web: ± 1000 anual Mejorar la cooperación con los principales socios nacionales del CEC, las oficinas municipales del consumidor (OMIC). Dichas oficinas municipales también son de gran ayuda para la distribución de folletos, la difusión de información y la asistencia de casos. Aumentar la visibilidad de la red mediante folletos virtuales principalmente, sin descartar la posibilidad de editar folletos en papel. La promoción y desarrollo de la web para que los consumidores puedan obtener la información necesaria a través de ella, con el objetivo de reducir el tiempo en las llamadas telefónicas.
Objetivo 2	Asistencia a los consumidores en sus reclamaciones
	Acciones previstas en 2019-2020: Alentar y ayudar a los consumidores a ponerse en contacto con el comerciante y asistir en el manejo de sus reclamaciones. Informar a los consumidores sobre sus derechos y deberes en términos de procedimientos y plazos. Informar a los consumidores sobre las opciones disponibles en caso de reclamaciones. Informar a los consumidores sobre los servicios de traducción disponibles, cuando sea necesario. Objetivo: mejorar la eficacia con el fin de obtener mejores resultados en un plazo más corto de tiempo mediante la especialización del personal en áreas determinadas, la promoción de las nuevas herramientas y procesos de trabajo que hagan la tramitación de casos más eficaz y simplificación de los procedimientos, por ejemplo, mediante el uso de plantillas Mejora de los contenidos web para ofrecer mejor información y reducir el contacto directo.

Indicadores y objetivos para 2019-2020: **1- Nº de reclamaciones cerradas como CEC Consumidor: 4000** **2- Nº de reclamaciones con solución propuesta como CEC Empresa: 5000** **3- % de soluciones amigables logradas en comparación con todos las registrados y cerrados. 20%**	2019-2020 Objetivos: Número de reclamaciones tratadas como CEC del consumidor: **4000 anual** Tiempo medio entre la fecha de codificación (de herramienta informática) y la transferencia a (CEC del comerciante debe calcularse únicamente sobre el reparto de casos): **15 días** Número de reclamaciones tratadas como CEC del comerciante: **5000 anual** Tiempo medio entre la aceptación del caso y la respuesta proporcionada al consumidor CEC : 15 días de media, pero depende de la cantidad de casos por los analistas/temporada. % de soluciones amigables logradas en comparación con todos los registrados y cerrados: **20%** .
Objetivo 3	Asistencia a los consumidores en relación con un litigio
	Acciones previstas en 2019-2020: Informar al consumidor sobre los procedimientos de resolución extrajudicial de litigios existentes para que identifique la entidad extrajudicial apropiada (ADR) o el procedimiento europeo de escasa cuantía cuando el caso haya sido cerrado sin una solución directa para el consumidor Transferir las reclamaciones que van vía ADR a los organismos competentes Informar a los consumidores sobre los servicios de traducción disponibles cuando sea necesario. Promover los sistemas de resolución alternativa de litigios (RAL). Mantener un registro, para controlar el número de casos remitidos a ADR, al proceso europeo de escasa cuantía, los NEB y el CPC.
Indicadores y objetivos para 2019-2020:	**%** del total de reclamaciones no resueltas mediante la red ECC Net, que se remiten a otras vías: **1 %**
Objetivo 4	Organización de actividades de promoción y difusión del CEC y de la red ECC Net

Acciones previstas en 2019-2020:

- El CEC publicará un boletín de noticias bimestral, con información general y las principales actividades del Centro. El boletín se distribuye a una lista de suscripciones, a las Oficinas municipales de consumo, a las autoridades de consumo en España y al resto de centros europeos del consumidor.

- Folletos de información
  Elaboración y distribución de los folletos en la web u otros medios, con información específica relevante sobre distintos aspectos del consumo.

- Participación en las campañas de información sobre los derechos de los consumidores en la UE.

- Contactos con la prensa, comunicados de prensa, artículos escritos por los CEC y publicados en los medios de comunicación
  El CEC remitirá al MSCBS las solicitudes de colaboración de los medios de comunicación y fomentará las actividades de la red de centros europeos de consumo.

- Desarrollo y mantenimiento del sitio web nacional
  La página web del CEC se actualizará con noticias, videos, legislación, notas de prensa y noticias sobre consumo entre otros. Se trabajará en la mejora de la visibilidad de la página web, tanto en español como en inglés.

- Actualización de las redes sociales en español e inglés. El CEC mantendrá periódicamente el perfil de twitter con el fin de informar sobre asuntos de la red CEC, la legislación, las alertas y cualquier otro acto relativo a las actividades de la Red. De este modo se pretende ofrecer a los consumidores una nueva posibilidad de ser informado acerca de lo que está ocurriendo en el ámbito del consumo nacional y europeo. El CEC establecerá conexión con otras organizaciones con representación en twitter más populares y que lleguen a más consumidores, con objeto de permutar seguidores mediante el intercambio de información.

- Organización de acontecimientos sobre cuestiones relativas a la protección de los derechos de los consumidores tales como conferencias, seminarios, talleres, etc.

- Fomento y mejora dela colaboración con las OMICs participando en las actividades que estas puedan eventualmente organizar.

- Cooperación con otras partes interesadas en el ámbito de la protección de los consumidores (incluida la representación de la Comisión Europea), la cooperación con otras redes de la UE (por ejemplo, RJE, red Enterprise Europe, Europe Direct, SOLVIT, FIN-Net, etc.)

  A través de la Representación de la Comisión en España, el CEC mantiene contactos con otras Redes Europeas y trabaja en común estrategias de visibilidad.

- El CEC dentro del ámbito de actuación de la Directiva de Servicios, seguirá ofreciendo información a los consumidores en referencia al Art.21 como Punto de Contacto Único Nacional designado.

- Cooperación con terceros países, en el envío periódico de noticias de interés

Indicadores 2019-2020	2019-2020 Objetivos: Número de visitantes y usuarios al sitio web: ±50.000 anuales Número de visitas a la web:± 12.500 anuales
Objetivo 5	Contribuir al desarrollo «ADR/ODR»
	Acciones previstas en 2019-2020: El CEC es Punto de Contacto Nacional de la Plataforma ODR, descrito en el Reglamento 524/2013, con el objetivo de ofrecer información a consumidores y proveedores de bienes/servicios on line. La Directiva ADR ha sido transpuesta pero la implementación efectiva no es todavía completa y hay varios ADR en proceso de certificación. El CEC en el marco de la Directiva ADR 2013/11/UE y del Reglamento 524/2013 colaborará estrechamente con los organismos competentes proporcionando información a los ciudadanos y empresarios. Así mismo colaborará en la actualización sobre los avances relativos a los sistemas de ADR/ODR en su propio país, colaborando con el organismo encargado: S.G de Normativa y Arbitraje del Ministerio de Sanidad y Servicios Sociales e Igualdad a través de reuniones periódicas.
Objetivos para 2019-2020:	2019-2020 Objetivo Número de casos transferidos a una ADR u otros organismos (especificar): 1%
Objetivo 6	Fomento del establecimiento de la Red de centros europeos
	Acciones previstas en 2019-2020: El personal del centro fomentará el establecimiento de la red y participará en los eventos y reuniones en los que sea requerido. Participará además en los Proyectos Comunes de la Red-CEC: El CEC mantendrá una participación activa en los grupos de coordinación de Visibilidad de la red de centros.
Objetivo 7	Cooperación con las autoridades de control en materia de Consumo.
	• Reuniones periódicas con la oficina CPC nacional donde el CPC será informado de los casos problemáticos y la oficina CPC informara sobre la evolución de las actividades en materia de protección al consumidor. • Mejora de los procesos de transferencia de reclamaciones a las autoridades competentes, en especial a la AESA. para la ejecución del Reglamento 261/2004.

Objetivos para 2019-2020:	2019-2020 Objetivo: Número de reuniones con un orden del día acordado con las autoridades competentes: 4
Objetivo 8	Colaboración con comerciantes (asociaciones / organismos profesionales)
	Acciones previstas en 2019-2020: Fomentar la cooperación, la formación y las acciones de sensibilización con los operadores y las asociaciones profesionales (incluido el tipo de cooperación, sector de actividad, objetivo de la cooperación, etc.) Organizar reuniones e intercambio de información con las asociaciones empresariales. Fomentar la mejora del sector de alquiler de vehículos y el desarrollo de campañas en colaboración con todas las partes interesadas.
Indicadores: **Objetivos 2019-2020**	2019-2020 Objetivo: Número de actividades de sensibilización/productos a comerciantes especializados: 4 anuales Se han previsto un total de 4 reuniones anuales, especialmente con las empresas de alquiler de coches y las empresas del sector de transporte aéreo.
Objetivo 9	Garantizar un servicio de gestión estándar de alta calidad.
	Mejora de la calidad del Centro para incrementar la satisfacción de los consumidores: • Encuestas de consumo habitual y seguimiento: Mantenimiento de la encuesta de satisfacción del consumidor en la página web. • El CEC actualizará las plantillas para la mayor parte de las respuestas y cuestiones propias de la actividad del centro, con el fin de reducir el tiempo de gestión de los casos. • Protocolo de tramitación de casos. Los asesores siguen el procedimiento establecido en el Case handling protocol, firmado por la Red, referente a plazos y formalidades. El principal problema en la gestión de casos viene causado por situaciones inesperadas (largas bajas por enfermedad, casos especiales de reclamaciones, etc.). Dichas circunstancias se intentan minimizar involucrando y adaptando el trabajo del personal del CEC, a través de la promoción de reuniones periódicas con el objetivo de aunar criterios, • Utilización de herramientas informáticas Se seguirá profundizando en el manejo de la IT Tool 2 para la gestión de solicitudes de información y gestión de reclamaciones. • Gestión de recursos humanos & otras actividades de gestión: El personal será evaluado con arreglo al cumplimiento de las normas, plazos y el

	procedimiento de tramitación establecido en el Case Handling Protocol. Se organizarán reuniones con todo el personal. Antes de dicha reunión, el coordinador deberá revisará los temas de interés y a carga de trabajo de cada miembro del personal. Durante la reunión, los miembros del personal explicarán el trabajo desarrollado durante ese período, haciendo referencia a los supuestos especialmente significativos. De este modo, cada miembro de la CEC tendrá conocimiento de la evolución del trabajo del resto de los compañeros. El coordinador fijará procedimientos para tramitar las quejas o reclamaciones con el fin de controlar mejor el flujo de trabajo. Los casos de los consumidores españoles serán tratados en un riguroso orden de llegada. El personal comprueba diariamente los distintos medios de recepción de consultas, quejas o reclamaciones (web, correo, cartas, contestador, etc.) con el fin de evaluar los casos recibidos y proporcionar el primer control para determinar si somos o no competentes, y en caso de que no lo seamos, informando al consumidor y remitiéndolo al organismo competente. Tras la primera fase del procedimiento de selección, el personal determinará si cumple las condiciones establecidas para gestionar el caso a través del CEC y distribuirlos.

ANEXO II

PRESUPUESTO ENCARGO
PROYECTO CENTRO EUROPEO DEL CONSUMIDOR

PRESUPUESTO CONSUMO ACTIVIDADES 2019-2020

1.- PRECIOS UNITARIOS

Código	Ud.	Descripción	Precio euros
MANO DE OBRA			
003002	h	Titulado superior o master de 5 a 10 años de experiencia	28,57
003003	h	Titulado superior o master de 3 a 5 años de experiencia	26,10
003004	h	Titulado superior o master de 1 a 3 años de experiencia	24,22
	h	Titulado medio o grado de 1 a 3 años de experiencia	18,98
003012	h	Técnico de grado superior (FPII)	15,23
EQUIPOS			
M08004	h	Ordenador estándar monitor 19"	0,10
PORCENTAJES			
% 5.0CI	%	Costes Indirectos 5 %	
% 7.0GG	%	Gastos generales 7 %	

2.- PRECIOS AUXILIARES

Código	Ud.	Descripción	Precio euros	nº	Subtotal euros	Importe euros
TITSUP510	**h**	**Titulado superior o master de 5 a 10 años de experiencia**				
003002	h	Titulado superior o master de 5 a 10 años de experiencia	28,57	1,00	28,57	
M08004	h	Ordenador estándar monitor 19"	0,10	1,00	0,10	
						28,67
TITSUP35	**h**	**Titulado superior o master de 3 a 5 años de experiencia**				
003003	h	Titulado superior o master de 3 a 5 años de experiencia	26,10	1,00	26,10	
M08004	h	Ordenador estándar monitor 19"	0,10	1,00	0,10	
						26,20
TITSUP13	**h**	**Titulado superior o master de 1 a 3 años de experiencia**				
003004	h	Titulado superior o master de 1 a 3 años de experiencia	24,22	1,00	24,22	
M08004	h	Ordenador estándar monitor 19"	0,10	1,00	0,10	
						24,32
TITMED13	**h**	**Titulado medio o grado de 1 a 3 años de experiencia**				
003009	h	Titulado medio o grado de 1 a 3 años de experiencia	18,98	1,00	18,98	
M08004	h	Ordenador estándar monitor 19"	0,10	1,00	0,10	
						19,08
TEGRASUP	**h**	**Técnico de grado superior (FPII)**				
003012	h	Técnico de grado superior (FPII)	15,23	1,00	15,23	
M08004	h	Ordenador estándar monitor 19"	0,10	1,00	0,10	
						15,33

3.- PRECIOS DE LAS UNIDADES DE OBRA

Código	Ud.	Descripción	Precio euros	nº	Subtotal euros	Importe euros
T01		**Información y asesoramiento a los consumidores**				
Responder a requerimientos de información de los consumidores, en materia de consumo, que se prestará indistintamente en español y en inglés, a petición del consumidor. Si fuera posible y el consumidor lo solicitase, este servicio se prestará en otra lengua de la Unión Europea. La atención a los consumidores se desarrollará a través de distintos canales (telefónico, correo electrónico, visitas presenciales y mediante la plataforma de la Comisión europea ITTool), de conformidad con el Protocolo Común de Tramitación de Casos aprobado por la Red Europea de Centros del Consumidor, ECC-Net.						
TITSUP510	h	Titulado superior o master de 5 a 10 años de experiencia	28,67	0,02461666666666670	0,71	
TITSUP35	h	Titulado superior o master de 3 a 5 años de experiencia	26,20	0,04080000000000000	1,07	
TITSUP13	h	Titulado superior o master de 1 a 3 años de experiencia	24,32	0,00000000000000000	0,00	
TITMED13	h	Titulado medio o grado de 1 a 3 años de experiencia	19,08	0,27540000000000000	5,25	
TEGRASUP	ud	Técnico de grado superior (FPII)	15,33	0,00504000000000000	0,08	
						7,11
T02		**Asistencia a los consumidores con sus reclamaciones**				
Prestar la ayuda requerida por los consumidores para la gestión de sus reclamaciones transfronterizas.						
TITSUP510	h	Titulado superior o master de 5 a 10 años de experiencia	28,67	0,02930555555555560	0,84	
TITSUP35	h	Titulado superior o master de 3 a 5 años de experiencia	26,20	1,04040000000000000	27,26	
TITSUP13	h	Titulado superior o master de 1 a 3 años de experiencia	24,32	0,00000000000000000	0,00	
TITMED13	h	Titulado medio o grado de 1 a 3 años de experiencia	19,08	0,09180000000000000	1,75	
TEGRASUP	ud	Técnico de grado superior (FPII)	15,33	0,00600000000000000	0,09	
						29,94
T03		**Punto de contacto ODR (Resolución de litigios en línea)**				
Asistir a consumidores y empresas en controversias de comercio electrónico a través de la Plataforma ODR, dado que el CEC en España está nominado como el punto de contacto de ODR según lo previsto en el artículo 7 del Reglamento 524/2013/UE.						
TITSUP510	h	Titulado superior o master de 5 a 10 años de experiencia	28,67	0,14652777777777800	4,20	
TITSUP35	h	Titulado superior o master de 3 a 5 años de experiencia	26,20	1,53000000000000000	40,09	
TITSUP13	h	Titulado superior o master de 1 a 3 años de experiencia	24,32	0,00000000000000000	0,00	
TITMED13	h	Titulado medio o grado de 1 a 3 años de experiencia	19,08	0,00000000000000000	0,00	
TEGRASUP	ud	Técnico de grado superior (FPII)	15,33	0,03000000000000000	0,46	
						44,75
T04		**Actividades de Difusión**				
Difundir las funciones y servicios del centro Europeo y de la red de centros mediante la publicación de Boletín de noticias y la organización de eventos.						
TITSUP510	h	Titulado superior o master de 5 a 10 años de experiencia	28,67	4,45444444444444000	127,71	
TITSUP35	h	Titulado superior o master de 3 a 5 años de experiencia	26,20	0,00000000000000000	0,00	
TITSUP13	h	Titulado superior o master de 1 a 3 años de experiencia	24,32	55,87555555555560000	1.358,89	
TITMED13	h	Titulado medio o grado de 1 a 3 años de experiencia	19,08	0,00000000000000000	0,00	
TEGRASUP	ud	Técnico de grado superior (FPII)	15,33	0,91222222222222200	13,98	
						1.500,58
T05		**Actividades Informativas**				
Crear, publicar y distribuir materiales de información en cualquier formato relacionados con la protección de los consumidores: campañas informativas, vídeos.						
TITSUP510	h	Titulado superior o master de 5 a 10 años de experiencia	28,67	0,18900000000000000	5,42	
TITSUP35	h	Titulado superior o master de 3 a 5 años de experiencia	26,20	0,00000000000000000	0,00	
TITSUP13	h	Titulado superior o master de 1 a 3 años de experiencia	24,32	15,14008333333330000	368,21	
TITMED13	h	Titulado medio o grado de 1 a 3 años de experiencia	19,08	0,00000000000000000	0,00	
TEGRASUP	ud	Técnico de grado superior (FPII)	15,33	0,03891666666666670	0,60	
						374,23
T06		**Actualización y mantenimiento de la página web del CEC ES y publicación de tweets**				
Actualización y mantenimiento de la página web del CEC ES y publicación de tweets						
TITSUP510	h	Titulado superior o master de 5 a 10 años de experiencia	28,67	0,01629411764705880	0,47	
TITSUP35	h	Titulado superior o master de 3 a 5 años de experiencia	26,20	0,00000000000000000	0,00	
TITSUP13	h	Titulado superior o master de 1 a 3 años de experiencia	24,32	0,63869117647058800	15,53	
TITMED13	h	Titulado medio o grado de 1 a 3 años de experiencia	19,08	0,00000000000000000	0,00	
TEGRASUP	ud	Técnico de grado superior (FPII)	15,33	0,00330882352941176	0,05	
						16,05

4.- PRESUPUESTO

Código	Ud.	Descripción	Precio	nº	Importe
T01	Ud	Información y asesoramiento a los consumidores	7,11 €	27.000,00	191.970,00 €
T02	Ud	Asistencia a los consumidores con sus reclamaciones	29,94 €	9.000,00	269.460,00 €
T03	Ud	Punto de contacto ODR (Resolución de litigios en línea)	44,75 €	360,00	16.110,00 €
T04	Ud	Actividades de Difusión	1.500,58€	9,00	13.505,22 €
T05	Ud	Actividades Informativas	374,23 €	120,00	44.907,60 €
T06	Ud	Actualización y mantenimiento de la página web del CEC ES y publicación de tweets	16,05 €	680,000	10.914,00 €

ACTIVIDAD	€ / unidad	2019 (1/03/2019 a 30/11/2019)		2020 (01/12/2019 a 31/08/2020)		TOTAL	
		ud	TOTAL	ud	TOTAL	ud	TOTAL
T01	7,11 €	13.500,00	95.985,00 €	13.500,00	95.985,00 €	27.000,00	191.970,00 €
T02	29,94 €	4.500,00	134.730,00 €	4.500,00	134.730,00 €	9.000,00	269.460,00 €
T03	44,75 €	180,00	8.055,00 €	180,00	8.055,00 €	360,000	16.110,00 €
T04	1.500,58 €	4,50	6.752,61 €	4,50	6.752,61 €	9,00	13.505,22 €
T05	374,23 €	60,00	22.453,80 €	60,00	22.453,80 €	120,000	44.907,60 €
T06	16,05 €	340,00	5.457,00 €	340,00	5.457,00 €	680,000	10.914,00 €
A- Costes Directos Totales (Directos y de control de calidad)			273.433,41 €		273.433,41 €		546.866,82 €
B- 5% Costes indirectos (s/A)			13.671,67 €		13.671,67 €		27.343,34 €
C- 7% Gastos Generales (s/A+B)			20.097,36 €		20.097,35 €		40.194,71 €
Total presupuesto de Ejecución Material (A+B+C)			307.202,44 €		307.202,43 €		614.404,87 €
Total presupuesto de Ejecución por Administración (A+B+C)			307.202,44 €		307.202,43 €		614.404,87 €

EJERCICIO 2019 (1/03/2019 a 30/11/2019)	**307.202,44 €**
EJERCICIO 2020 (1/12/2019 a 31/08/2020)	**307.202,43 €**
TOTAL	**614.404,87 €**

DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES

Puesto/Función	**Asesor de Consumo** (Licenciatura en Derecho. Preferiblemente especialidad en Derecho de Consumo y Derecho Internacional Privado- 4 personas)
Descripción de las principales obligaciones	Tramitación de reclamaciones y atención de consultas y solicitudes de información a los consumidores y usuarios en materia de consumo en inglés y castellano. Para la tramitación se usará la herramienta informática adecuada (IT TOOL, ODR, WIKI) y cumplirá con los requisitos del Protocolo de Tramitación de casos de la red de Centros europeos ECC Net. Informar a los consumidores sobre las opciones disponibles. En concreto se informará al consumidor de las diferentes opciones de Órganos Extrajudiciales Alternativos de Resolución de Conflictos existentes en elación a su reclamación y se le recomendará, con criterio experto, acerca de la mejor opción y de las posibilidades de su reclamación concreta. Si el consumidor no desea utilizar la mediación y el arbitraje o el proveedor no se aviene al mismo, se informará al consumidor y se le asesorará acerca de la vía judicial en relación con su caso concreto. Asistir a consumidores y empresas en controversias de comercio electrónico a través de la Plataforma ODR, dado que el CEC en España está nominado como el punto de contacto de la según lo previsto en el artículo 7 del Reglamento 524/2013/UE.
	Colaboración en el ámbito de consumo con otras autoridades competentes, otros centros y organizaciones de consumo, cuando sea requerido.
	Presentación en seminarios, talleres y distintos eventos programados de acuerdo con las instrucciones de la DGC.
	Colaboración en la actualización y mantenimiento de la página del CEC-ES.
	Dar cumplimiento a los indicadores de gestión o actividad del CEC-ES

Puesto/Función	**Responsable de Comunicación** (Licenciado en Ciencias Información y con conocimientos en consumo- 1 persona)
Descripción de las principales obligaciones	Promover la imagen corporativa de la ECC – Net, y difundir las funciones y servicios de la red para asegurar la visibilidad a nivel nacional, utilizando distintos medios (folletos, dípticos y material de promoción de la imagen del Proyecto CEC)
	Contacto con la prensa bajo las estrictas instrucciones del responsable de comunicación del MSCBS
	Crear, publicar y distribuir materiales de información en cualquier formato en relación con la protección de los consumidores (Notas informativas, Boletín de noticias, campañas, Notas de prensa, etc.).
	Actualización y mantenimiento de la página web del CEC-ES.
	Colaboración con las autoridades de consumo y con los grupos de interés involucrados en el ámbito de la protección a los consumidores
	Redacción y traducción de textos, relacionados con la promoción y difusión del CEC – ES y de la ECC- NET.
	Organizar, coordinación v administración de eventos y actividades promocionales (conferencias, seminarios y diferentes actos del CEC-ES).
	Proponer la realización de estudios y proyectos sobre temas de actualidad y debate en consumo.

Puesto/Función	**Personal de apoyo (3 personas)**
Descripción de las principales obligaciones	Atención de consultas y solicitudes de información de los consumidores y usuarios en materia de consumo, tanto en inglés como en castellano, con el fin de informar a los ciudadanos de sus derechos como consumidores y usuarios europeos, de las medidas de protección puestas a su disposición y de los sistemas de garantía de cumplimiento, vigilancia y control recogidos en las disposiciones de la Unión Europea. Tramitación de reclamaciones de los consumidores mediante el uso de la herramienta informática adecuada cumpliendo con los requisitos del Protocolo de Tramitación de casos de la red de Centros europeos ECC Net.
	Colaboración en el ámbito de consumo con otras autoridades competentes, otros centros y organizaciones de consumo.
	Apoyo en gestión documental.
	Gestión del correo de entrada y salida, Codificación y tratamiento de la documentación que se reciba, vía papel o electrónicamente y su remisión procedente.
	Atención a los consumidores en sus reclamaciones y solicitudes de información.
	Creación y mantenimiento de bases de datos.
	Apoyo debido a los asesores de consumo.

ANEXO III

REGLAS ESPECIALES RESPECTO DEL PERSONAL LABORAL DE LA EMPRESA CONTRATISTA:

1.- Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de que la Dirección General confirmará la adecuación del personal seleccionado pudiendo para ello, realizar entrevistas a los mismos con carácter previo a la asignación de dicho personal al CEC español.

La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio informando en todo momento a la" entidad contratante".

2.- La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, la sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia (en un plazo máximo de 15 días naturales desde la baja), las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

3.- La empresa contratista velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

4.- La empresa contratista estará obligada a ejecutar el contrato en sus propias dependencias o instalaciones salvo que, excepcionalmente, sea autorizada a prestar sus servicios en las dependencias de los entes, organismos y entidades que forman parte del sector público. En este caso, el personal de la empresa contratista ocupará espacios de trabajo diferenciados del que ocupan los empleados públicos. Corresponde también a la empresa contratista velar por el cumplimiento de esta obligación. En el pliego deberá hacerse constar motivadamente la necesidad de que, para la ejecución del contrato, los servicios se presten en las dependencias de los Departamentos, agencias, entes, organismos y entidades que forman parte del sector público.

5.- La empresa contratista deberá designar al menos un coordinador técnico o responsable, integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente a la "entidad contratante", canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la "entidad contratante", de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

- Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

- Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encargadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

- Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa contratista con la "entidad contratante", a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.

- Informar a la "entidad contratante" acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.