2021

INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA

INFORME DE EVALUACIÓN II PMCE

En diciembre de 2021 se aprobó el II Plan Marco de Consumo de Extremadura (II PMCE), continuación y mejora del compromiso formal de organización, ordenación, desarrollo y monitorización de la actividad de consumo en Extremadura, optimizando los recursos disponibles y siendo instrumento eficaz para guiar las acciones en defensa de los derechos de las personas consumidoras a partir del año 2021 y hasta 2028. En definitiva, mantenerse como instrumento vertebrador y de cohesión social que coadyuve de manera eficaz a la protección y desarrollo personal, social y comunitario de las personas consumidoras de Extremadura.

El II PMCE contempla cuatro ejes estratégicos que tienen como objetivo fundamental preparar mejor a Extremadura para:

- afrontar los nuevos retos en materia de derechos y oportunidades de capacitación de las personas consumidoras, planteados por las transiciones ecológica y digital, la pandemia de COVID-19 y los planes para la recuperación posterior a la COVID-19;
- proteger más eficazmente a los colectivos vulnerables o en situación de inferioridad o subordinación ante las nuevas realidades económicas impuestas por la crisis de la COVID-19 y sus probables consecuencias y
- abordar la importancia de la colaboración y cooperación con el resto de autoridades, Administraciones públicas y agentes sociales, así como su aplicación efectiva para garantizar los derechos de las personas consumidoras en la era de la globalización.

En su apunto 2 se establece que la Dirección General competente en materia de Consumo es la encargada de realizar informes de evaluación anuales del II PCME, que recojan la información sobre el grado de ejecución alcanzado periódicamente con base en los criterios de evaluación definidos.

En cumplimiento de este mandato se elabora y publica el presente Informe de seguimiento y evaluación anual del II PMCE, permitiendo así la verificación y actualización de sus contenidos. Incluye información relacionada con la efectiva ejecución de las líneas estratégicas que conforman, a su vez, sus respectivos ejes y objetivos estratégicos, permitiendo de esta forma una efectiva comprobación del grado de consecución de cada uno de los criterios de evaluación considerados.

Finalmente, puede comprobarse como junto a los indicadores de cumplimiento que así lo permiten, se indican sus correspondientes evidencias mediante enlaces directos a web, referencia al apartado concreto de la Memoria de actividades de INCOEX,...

EJE ESTRATÉGICO I: MEJORA DE LA CALIDAD, ESTRUCTURA Y GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA

OBJETIVO 1.- Evaluar periódicamente y planificar acciones bajo criterios de eficacia y homogeneidad.

Línea de actuación I.1.A	**AUTOEVALUACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS**
Objetivos específicos	Disponer de instrumentos que permitan analizar periódicamente la calidad, eficacia y eficiencia de las políticas de consumo desarrolladas, obteniendo información esencial sobre el grado de consecución de los objetivos estratégicos definidos en relación con los medios disponibles.
Criterios de Evaluación	**Indicador cumplimiento**
I.1.A.1 Existencia y disponibilidad de un informe anual de seguimiento y evaluación del II PMCE 2022-2028.	• 1 Informe de seguimiento y evaluación del II PMCE, 2021. https://saludextremadura.ses.es/incoex/inicio
	Grado cumplimiento: 100 %
I.1.A.2 Existencia y disponibilidad de una Memoria anual de actividades de INCOEX.	• 1 Memoria de actividades de INCOEX, 2021. https://saludextremadura.ses.es/incoex/memorias-de-actividades-del-instituto-de-consumo-de-extremadura
	Grado cumplimiento: 100 %
I.1.A.3 Existencia y disponibilidad de informes de resultados por la participación en otros planes estratégicos, campañas, actuaciones coordinadas,...	• Revisión anual por la Dirección del Laboratorio de Control de Calidad de INCOEX, 2021. • Informe Red de alertas nacional 2021. https://www.consumo.gob.es/es/consumo/informacion-de-seguridad-y-estadisticas • Informe actividad analítica del Centro de Investigación y Control de la Calidad (CICC): 2021 https://www.consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo_masinfo/220215_ATIVIDAD_ANALITICA_CICC_2021.pdf • Informe resumen estadístico actividad inspectora Extremadura 2021. https://www.consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo_masinfo/ai_EXTREMADURA_2021.pdf • Informe resumen estadístico expedientes sancionadores incoados Extremadura 2021. https://www.consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo_masinfo/ei_EXTREMADURA_2021.pdf • Informe sobre resultados de campañas nacionales y autonómicas 2021. https://www.consumo.gob.es/es/consumo/campannas_control_resultados • Evaluación 2021 del Plan de Salud de Extremadura 2021-2028. http://www.juntaex.es/filescms/con05/uploaded_files/plan_salud/PLAN_SALUD_EXTREMADURA_2021-2028.pdf • Informe anual del Plan Nacional de Control de la Cadena Alimentaria 2021-2025 https://www.sanidad.gob.es/profesionales/saludPublica/sanidadExterior/pncoca.htm • Informe justificativo 2021 Patrocinio programa radio “Sin letra pequeña”
	Grado cumplimiento: 100 %
I.1.A.4 Realización de Encuestas de satisfacción	Se trata de un nuevo proyecto a desarrollar en próximas anualidades, si bien en el periodo comprometido 2021-28.
	Grado cumplimiento: 0 %

Línea de actuación I.1.B	ELABORACIÓN, MANTENIMIENTO Y DESARROLLO DE PLANES ESTRATÉGICOS, SISTEMAS DE CALIDAD, PROCEDIMIENTOS NORMALIZADOS Y DIRECTRICES DE TRABAJO
Objetivos específicos	Disponer de planes anuales que serán utilizados sistemáticamente como programas periódicos de actuación, permitiendo de esta forma el cumplimiento eficaz de los objetivos estructurales marcados. Disponer y mantener actualizados los procedimientos normalizados e instrucciones de trabajo que contengan especificaciones técnicas u otros criterios precisos para la ejecución homogénea de acciones, asegurando así que los procesos, recursos y servicios afectados son aptos y ajustados a la normativa.

Criterios de Evaluación	Indicador cumplimiento
I.1.B.1 Elaboración, mantenimiento y desarrollo de planes estratégicos periódicos.	• II Plan Marco de Consumo de Extremadura https://saludextremadura.ses.es/incoex/detalle-contenido-estructurado?content=1686326&refMenu= • Plan anual Inspección de INCOEX 2021 https://saludextremadura.ses.es/incoex/listado-noticias ***(Memoria 2021. Apartado II.1.A)***
	Grado cumplimiento: 100 %
I.1.B.2 Existencia y desarrollo de actuaciones propias de Sistemas de Gestión de la Calidad.	El Laboratorio de Control de Calidad de INCOEX, acreditación nº: 1333/LE2478 otorgada por la Entidad nacional de Acreditación (ENAC), mantiene en esta anualidad 2021 el desarrollo de su actividad en cumplimiento de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma UNE-EN ISO/IEC 17025:2017 "Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración". Anexo técnico alcance acreditado https://www.enac.es/documents/7020/f0883127-9f5e-4a0f-ace9-d2b0d26e1300 ***(Memoria 2021. Apartado II.1.B)***
	Grado cumplimiento: 100 %
I.1.B.3 Elaboración y ejecución de procedimientos normalizados de trabajo y directrices técnicas.	**SÍ** ***(Memoria 2021. Apartado II.1.C)***
	Grado cumplimiento: 100 %
I.1.B.4 Aprobación y ejecución de Instrucciones, Circulares y órdenes de servicio para la organización del trabajo.	**6** ***(Memoria 2021. Apartado II.1.C)***
	Grado cumplimiento: 100 %

OBJETIVO 2.-. Consolidación de la estructura de INCOEX mediante la disponibilidad de medios adecuados y suficientes, optimizando los recursos existentes e impulsando la digitalización de los procesos. Potenciar la coordinación y colaboración con otros organismos e instituciones públicas.

Líneas de actuación I.2.A	DISPONIBILIDAD DE MEDIOS E INVERSIONES QUE PERMITAN LA CONSOLIDACIÓN Y MEJORA EFECTIVA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR PARTE DE INCOEX
Objetivos específicos	Impulsar cuantas acciones y medidas sean necesarias para garantizar la disponibilidad de suficientes recursos humanos debidamente capacitados así como medios materiales, asegurando el correcto desempeño de las funciones legalmente atribuidas a INCOEX. Realizar acciones formativas dirigidas a potenciar la asimilación y actualización de conocimientos en temas emergentes y de importancia en el ámbito del consumo.

Criterios de Evaluación	Indicador cumplimiento
I.2.A.1 Existencia y disponibilidad de relación de puestos de trabajo (RPT) que evidencie la capacitación y cualificación del personal de INCOEX y organigrama de los recursos humanos disponibles.	**SÍ** • Relación de puestos de trabajo de INCOEX. https://portalempleado.gobex.es/empleado/contenido/detalle.jsp?idLegislacion=4427&idSeccion=69&back=index.jsp • Organigrama INCOEX (***Memoria 2021. Apartado II.2.B***)
	Grado cumplimiento: 100 %
I.2.A.2 Existencia y disponibilidad de informe sobre ejecución anual de gastos que permiten el cumplimiento de los objetivos y fines inherentes a INCOEX.	**SÍ** • 1 informe sobre ejecución anual de gastos en la Memoria de INCOEX (***Memoria 2021. Apartado II.2.A***)
	Grado cumplimiento: 100 %
I.2.A.3 Nº cursos/actividades formativas desarrolladas para el personal de INCOEX.	**21** • 20 cursos en el marco del Plan de Formación Continua Interadministrativo - (PFCI). Ministerio y CCAA https://www.consumo.gob.es/es/consumo/plan-de-formaci-n-continua-interadministrativo-pfci • 1 curso INCOEX sobre Marcado CE. (***Memoria 2021. Apartado II.2.C***)
	Grado cumplimiento: 100 %

Líneas de actuación I.2.B	**INCREMENTO DE LA COHESIÓN SOCIAL Y TERRITORIAL EN EXTREMADURA MEDIANTE EL AFIANZAMIENTO DE LA COLABORACIÓN CON LAS ENTIDADES LOCALES EN EL ÁMBITO DE LA INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS. UN MEDIO RURAL CON IGUALES DERECHOS Y OPORTUNIDADES EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS.**
Objetivos específicos	Consolidar y reforzar la estructura y organización de INCOEX en colaboración con las entidades locales, a través del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, para la realización de su actividad administrativa y prestación de servicios públicos de forma cohesionada y gratuita en todo el territorio regional, garantizando la igualdad de acceso a toda la población extremeña y optimizando los recursos públicos y sinergias ya existentes entre ambas Administraciones.
Criterios de Evaluación	**Indicador cumplimiento**
I.2.B.1 Existencia de convenios de colaboración y acuerdos con las Mancomunidades de municipios y resto de entidades locales para garantizar una atención y protección homogénea de las personas consumidoras en Extremadura.	**SÍ** • Convenio de colaboración entre la Consejería de Sanidad y Consumo de la Junta de Extremadura y la Mancomunidad de municipios Tajo-Salor, para la creación del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor para la prestación del servicio de atención y defensa de la persona consumidora en Extremadura. https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/04/ConvenioConsorcioExtremenioInformaConsumidor.pdf • Convenio por el que se aprueba la transferencia específica plurianual a favor del consorcio extremeño de información al consumidor para financiar la prestación de servicios en materia de seguridad de los juguetes y otros artículos infantiles, en el ámbito del instituto de consumo de Extremadura, para los ejercicios 2020 a 2023 (***Memoria 2021. Apartado II.3.A***)
	Grado cumplimiento: 100 %
I.2.B.2 Número de entidades locales partícipes en la colaboración.	334 municipios, 9 pedanías y 2 entidades locales menores

	Grado cumplimiento: 100 %
I.2.B.3 % de población en Extremadura con una homogénea protección de sus derechos como personas consumidoras.	De una población total de la CA de Extremadura en 2021 de 1.059.501, el servicio público que presta el Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX) a través de sus órganos periféricos en las 2 capitales de provincia, Badajoz y Cáceres, su sede central en Mérida y las oficinas de servicio mancomunado en la región (27), alcanza una población total de 995.914, lo que supone que un **94% de la población** en Extremadura tenga una homogénea protección de sus derechos como personas consumidoras
	Grado cumplimiento: 100 %
I.2.B.4 Existencia y disponibilidad de una Memoria anual de actividades y resultados en el ámbito rural.	**SÍ** Memoria anual de actividades del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor https://saludextremadura.ses.es/masamano/masamano/
	Grado cumplimiento: 100 %

Líneas de actuación I.2.C	**INCREMENTO Y MEJORA DE LA COORDINACIÓN, COLABORACIÓN Y COOPERACIÓN CON OTROS ORGANISMOS Y ADMINISTRACIONES.**
Objetivos específicos	Impulsar y participar en acuerdos y acciones de coordinación y colaboración administrativa con otros organismos e instituciones públicas, en el marco de sus respectivas competencias, con la finalidad de asegurar una homogénea protección de los derechos de las personas consumidoras en Extremadura, continua y eficaz.
Criterios de Evaluación	**Indicador cumplimiento**
I.2.C.1 Realización de acciones de colaboración, coordinación y cooperación con organismos y AAPP para la ejecución de campañas de control e investigación.	**42** • 10 Acciones en el marco de la Actuación coordinada de las autoridades competentes en el control de la cadena alimentaria en Extremadura. Productos ibéricos: jamones y paletas. (***Memoria 2021. Apartado II.3.B y Plan anual inspección 2021***) • 20 Acciones en el marco del Plan Nacional de Control de la Cadena Alimentaria 2021-2025. (***Memoria 2021. Apartado II.3.B y Plan anual inspección 2021***) • Participación en reuniones de la Conferencia Sectorial de Consumo (0); Comisión Sectorial de Consumo (4); Secciones de Control de Mercado (7) y Normativa (1). https://www.consumo.gob.es/es/consumo/relaciones-con-las-comunidades-aut-nomas
	Grado cumplimiento: 100 %
I.2.C.2 Realización de acciones de colaboración, coordinación y cooperación con organismos y AAPP para la resolución extrajudicial de conflictos.	**6** • Acuerdo de 17 de abril de 2019 para coordinación en el ejercicio de competencias Instituto de Consumo de Extremadura-Dirección General de Turismo. • Participación en reuniones de la Comisión Sectorial de Consumo (4); Sección de Arbitraje de Consumo y Reclamaciones (1). • 1 Convenio con la Junta de Extremadura, para la constitución de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Extremadura. https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2021-7043 https://www.consumo.gob.es/es/consumo/relaciones-con-las-comunidades-aut-nomas
	Grado cumplimiento: 100 %
I.2.C.3 Realización de acciones de colaboración, coordinación y cooperación con organismos y AAPP para la información, formación y educación.	**9** • Participación en reuniones de la Comisión Sectorial de Consumo (4); Sección de Información, Formación y Educación (4). • CONSUMÓPOLIS16: Cuida tu planeta con un consumo + responsable ¿te atreves? https://www.consumo.gob.es/es/consumo/concurso-escolar
	Grado cumplimiento: 100 %

Líneas de actuación I.2.D	**IMPULSO EN LA DIGITALIZACIÓN DE SISTEMAS, PROCEDIMIENTOS E INFORMACIÓN**
Objetivos específicos	Avanzar en el desarrollo de los sistemas de información y digitalización electrónica, fomentando la implementación de nuevas tecnologías, teletrabajo e intercambio rápido de información, para lo cual será necesaria la incorporación de nuevas aplicaciones y programas informáticos, así como el correcto mantenimiento de los existentes.

Criterios de Evaluación	**Indicador cumplimiento**
I.2.D.1 Existencia y disponibilidad de procedimientos electrónicos que impliquen relación con la ciudadanía.	**8** ***(Memoria 2021. Apartado II.4.A)***
	Grado cumplimiento: 100 %
I.2.D.2 Disponibilidad, implementación y uso de las nuevas tecnologías en la actividad del personal de la inspección de consumo.	**SÍ** ***(Memoria 2021. Apartado II.4.B)***
	Grado cumplimiento: 100 %
I.2.D.3 Número de plataformas de gestión electrónicas y servicios web en el marco de las relaciones con otros organismos y AAPP, que cumplen las exigencias de interoperabilidad de las aplicaciones informáticas.	**17** ***(Memoria 2021. Apartado II.4.C)***
	Grado cumplimiento: 100 %
I.2.D.4 Existencia y disponibilidad de un sistema integral de gestión de la información generada en la actividad de INCOEX.	**SÍ** Sistema de información global en materia de consumo "SIGLO", programa informático estandarizado de gestión de expedientes con módulos interrelacionados que permiten a INCOEX el ejercicio de todas sus funciones.
	Grado cumplimiento: 100 %
I.2.D.5 Existencia y disponibilidad de repositorios digitales para el almacenamiento de la información, con acceso compartido al personal de INCOEX según áreas de trabajo.	**SÍ** Utilización por el personal de INCOEX de repositorios digitales para el almacenamiento de la información, de acceso compartido según la localización de la unidades (Mérida, Badajoz y Cáceres) y principales áreas de trabajo: Control de Mercado; Información, formación y educación; Jurídica, Asuntos generales; Personal; Laboratorio y Comunicación. Estos repositorios se encuentran almacenados en los servidores de la junta de Extremadura y están protegidos contra acceso no autorizado y salvaguardados contra manipulación indebida y pérdida; aseguran la integridad de los datos y la información; así como disponen de un registro de los fallos del sistema y registro de las acciones inmediatas y correctivas apropiadas.
	Grado cumplimiento: 100 %
I.2.D.6 Existencia y disponibilidad de tecnología que permita el teletrabajo del personal de INCOEX.	**SÍ** Utilización por el personal de INCOEX autorizado de conexión VPN y control remoto que permite desarrollar adecuadamente el teletrabajo, en las mismas condiciones que desde el propio puesto de trabajo.
	Grado cumplimiento: 100 %
I.2.D.7 Implementación de las nuevas tecnologías en el ámbito de difusión, divulgación y transparencia de la actividad de INCOEX.	**SÍ** • Portal web INCOEX https://saludextremadura.ses.es/incoex/inicio • Portal web Consorcio Extremeño de Información al Consumidor https://saludextremadura.ses.es/masamano/ • Perfil de INCOEX en Facebook https://www.facebook.com/institutoconsumoextremadura • Perfil de INCOEX en Twiter https://twitter.com/incoex/status/1057600450307022848
	Grado cumplimiento: 100 %

EJE ESTRATÉGICO II: ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS. PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y NORMATIVA

OBJETIVO 1.- Desarrollar y mejorar la atención e información de las personas consumidoras extremeñas, así como la efectiva ejecución de los sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos en materia de consumo.

Líneas de actuación II.1.A	**OPTIMIZACIÓN DE LA CONCILIACIÓN/NEGOCIACIÓN ASISTIDA EN CONSUMO. ESPECIAL ATENCIÓN EN EL ÁMBITO RURAL.**
Objetivos específicos	Optimizar el funcionamiento de la conciliación/negociación asistida ante las reclamaciones/denuncias presentadas, promocionando su acceso y potenciando la publicidad de la actividad para lograr una transferencia efectiva de resultados en beneficio de las personas consumidoras. Potenciar una atención especial y prioritaria a la población del ámbito rural, en atención a sus singulares circunstancias, acercando esta atención a su domicilio para evitar las dificultades de desplazamiento consecuencia de la dispersión y resolver la necesidad de una atención más personalizada al colectivo de la tercera edad.

Criterios de Evaluación	**Indicador cumplimiento**
II.1.A.1. Nº consultas tramitadas en materia de consumo.	**4981**
II.1.A.2. Nº reclamaciones/denuncias tramitadas en materia de consumo.	**7751**
II.1.A.3. Existencia y disponibilidad de informe/memoria sobre los principales motivos alegados, resultados obtenidos y sectores afectados en las reclamaciones/denuncias/consultas tramitadas.	**1** (***Memoria 2021. Apartado III.1 y Anexo I***)
	Grado cumplimiento: 100 %

Líneas de actuación II.1.B	**MEJORA DEL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO**
Objetivos específicos	Perfeccionar el funcionamiento del sistema de arbitraje como procedimiento de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo, manteniendo el reconocimiento de su calidad y potenciando la publicidad de su actividad para lograr una transferencia efectiva de resultados en beneficio de las personas consumidoras.

Criterios de Evaluación	**Indicador cumplimiento**
II.1.B.1. Nº expedientes presentados.	**451**
II.1.B.2. Existencia y disponibilidad de informe/memoria sobre principales motivos alegados, resultados obtenidos y sectores afectados.	**SÍ** (***Memoria 2021. Apartado III.1 y Anexo II***)
II.1.B.3. Nº empresas adheridas.	**3053**
II.1.B.4. Mantenimiento de acreditación como entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo.	**SÍ** https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2
	Grado cumplimiento: 100 %

OBJETIVO 2.- Mejorar y optimizar las actuaciones de prevención, control y vigilancia de los bienes y servicios ofertados o puestos a disposición de las personas consumidoras, así como del ejercicio de la potestad sancionadora como mecanismo de corrección del mercado.

Líneas de actuación II.2.A.	**OPTIMIZAR LA INSPECCIÓN Y CONTROL DE BIENES Y SERVICIOS. ESPECIAL ATENCIÓN AL COMERCIO ELECTRÓNICO.**
Objetivos específicos	Consolidar y mantener en continua mejora la actividad inspectora para una protección eficaz de los derechos e intereses económicos legítimos de las personas consumidoras, adaptando sus actuaciones de investigación, vigilancia y control a las circunstancias e incidencias existentes en el mercado en cada momento. Ejercer un control eficaz en el comercio electrónico mediante recursos humanos y tecnológicos especializados.

Criterios de Evaluación	**Indicador cumplimiento**
II.2.A.1 Nº de campañas de inspección/actuaciones específicas realizadas, según su carácter comunitario, nacional o autonómico.	**46** Comunitaria (UE): 2 Nacional: 24 Autonómica: 20
II.2.A.2 Nº de actuaciones de inspección realizadas.	**3544**
II.2.A.3 Existencia y disponibilidad de informe/memoria sobre los resultados obtenidos en las campañas y actuaciones, sectores afectados.	**SÍ** (***Memoria 2021. Apartado IV.1 y Anexos III y IV***)
II.2.A.4 Existencia y disponibilidad de informe/memoria sobre campañas y actuaciones de inspección realizadas en el ámbito del comercio electrónico, identificando los sectores afectados y resultados obtenidos.	**SÍ** (***Memoria 2021. Apartado IV.1 y Anexos III y IV***)
	Grado cumplimiento: 100 %

Líneas de actuación II.2.B.	**CONSOLIDACIÓN DEL LABORATORIO DE CONTROL DE CALIDAD DE INCOEX. ESPECIAL PROTECCIÓN DE LA POBLACIÓN INFANTIL.**
Objetivos específicos	Consolidar el funcionamiento del Laboratorio INCOEX y su reconocimiento a nivel internacional, mejorando su actividad analítica mediante la revisión y actualización constante con base en un sistema de calidad implantado. Ampliar el alcance de su actividad, incrementando el número de servicios analíticos prestados y sus posibles destinatarios. Mejorar la transferencia de su actividad, priorizando aquella actividad analítica que permita un incremento de alertas por INCOEX sobre juguetes y otros artículos infantiles.

Criterios de Evaluación	**Indicador cumplimiento**
II.2.B.1 Mantenimiento de la acreditación ante la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC).	**SÍ** https://www.enac.es/documents/7020/f0883127-9f5e-4a0f-ace9-d2b0d26e1300
II.2.B.2 Existencia y disponibilidad de catálogo de servicios prestados.	**SÍ** (***Memoria 2021. Anexo VIII***)
II.2.B.3 Existencia y disponibilidad de informe/memoria de actividades con información sobre los ensayos analíticos realizados y sus resultados.	**SÍ** (***Memoria 2021. Apartado IV.2)***
II.2.B.4 Nº de informes de ensayo que dan lugar a alertas emitidas por Extremadura.	**3**
	Grado cumplimiento: 100 %

Líneas de actuación II.2.C.	**IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS EN EL PROCEDIMIENTO DE RED DE ALERTAS**
Objetivos específicos	Incrementar la participación de INCOEX en los distintos sistemas de Red de Alertas. Actualizar y mejorar los procedimientos y actuaciones de identificación, localización y publicidad de productos alertados, permitiendo así adoptar medidas preventivas y de reacción que garanticen la salud y seguridad de la ciudadanía extremeña, además de facilitarles una conocimiento rápido de las medidas y otras acciones emprendidas en relación con productos de consumo inseguros.

Criterios de Evaluación	**Indicador cumplimiento**
II.2.C.1 Nº alertas nacionales emitidas por INCOEX sobre productos inseguros.	**4**
II.2.C.2 Nº actuaciones desarrolladas por INCOEX en el marco de la Red de Alertas nacional (SIRI).	**819** (12628 productos retirados mercado) ***(Memoria 2021. Apartado IV.3)***
II.2.C.3 Existencia y disponibilidad de informe/memoria sobre productos alertados.	**SÍ** ***(Memoria 2021. Apartado IV.3 y Anexo V)*** https://www.consumo.gob.es/es/consumo/informacion-de-seguridad-y-estadisticas
II.2.C.4 Implementación y ejecución del nuevo procedimiento coordinado de la Red nacional de alertas de productos de consumo no alimenticios.	Pendiente finalización de tramitación en la Sección de Control de Mercado entre Ministerio de Consumo y CCAA.
	Grado cumplimiento: 75 %

Líneas de actuación II.2.D.	**MEJORA DE LA EFICACIA DEL EJERCICIO POTESTAD SANCIONADORA PARA LA CORRECCIÓN DEL MERCADO**
Objetivos específicos	Incrementar la eficacia en el ejercicio de la potestad sancionadora para garantizar la corrección de conductas y prácticas irregulares en el mercado, mediante la imposición de multas que tengan carácter disuasorio y la aplicación efectiva, en su caso, tanto de las prohibiciones para contratar con el sector público y percepción de ayudas públicas como de las sanciones accesorias y multas coercitivas necesarias para su obligado cumplimiento.

Criterios de Evaluación	**Indicador cumplimiento**
II.2.D.1 Nº expedientes tramitados.	**429**
II.2.D.2 Existencia de informe/memoria en el que se describan las principales infracciones detectadas, resoluciones adoptadas y sectores afectados.	**SÍ** ***(Memoria 2021. Apartado IV.4 y Anexo VI)***
	Grado cumplimiento: 100 %

OBJETIVO 3.- Elaborar y desarrollar normas en materia de consumo. Participación en la actividad normativa mediante coordinación con otros organismos y adopción de medidas que permitan la aplicación efectiva de novedades y cambios normativos o criterios jurisprudenciales.

Líneas de actuación II.3.A.	**IMPULSO DE ACCIONES PARA LA ELABORACIÓN, DESARROLLO Y PARTICIPACIÓN EN LA ACTIVIDAD NORMATIVA.**
Objetivos específicos	Culminar los trabajos iniciados para el desarrollo reglamentario de la Ley 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura, así como la revisión y actualización de normas autonómicas. Impulsar y mantener la participación y colaboración con otros organismos y AAPP en los procedimientos de elaboración de normas que afecten a los derechos y deberes de las personas consumidoras, así como la adopción de medidas que permitan la aplicación efectiva de novedades y cambios normativos o criterios jurisprudenciales.

Criterios de Evaluación	Indicador cumplimiento
II.3.A.1 Desarrollo reglamentario de la Ley 6/2019.	Se trata de un objetivo estratégico a desarrollar durante el periodo 2021-28, habiéndose trabajado durante el 2021 en la elaboración de borradores iniciales relacionados con: a) La Red de Alertas de bienes y servicios de Consumo de Extremadura b) Las quejas, reclamaciones y denuncias c) La Inspección de bienes y servicios y control de mercados d) El Consejo de Consumo de Extremadura e) El Registro de las Asociaciones de Personas Consumidoras y Personas Usuarias.
II.3.A.2 Nº de colaboraciones en procedimientos de elaboración de normas que afecten a los derechos y deberes de las personas consumidoras.	**12** ***(Memoria 2021. Apartado IV.5)***
II.3.A.3 Seguimiento de la actividad normativa mediante participación en Grupos de Trabajo creados a efectos de su elaboración.	**6** • 1 Participación en reuniones para seguimiento del Anteproyecto de ley de medidas de mejora de los procesos de respuesta administrativa a la ciudadanía y para la prestación útil de los servicios públicos en un contexto de crisis sanitaria • 5 Participación en reuniones de la Sección de Normativa entre el Ministerio de Consumo y CCAA para el seguimiento de la siguiente normativa: - Real Decreto-ley 7/2021, de 27 de abril, de transposición de directivas de la Unión Europea en las materias de…defensa de los consumidores. - Real Decreto-ley 24/2021, de 2 de noviembre, de transposición de directivas de la Unión Europea en las materias de… personas consumidoras. - Anteproyecto de ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela Estas normas modifican el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
II.3.A.4 Actuaciones que permiten la aplicación efectiva de novedades y cambios normativos o criterios jurisprudenciales en el ámbito del consumo.	• Campaña prospectiva de marcado de precios en escaparates. Diciembre.
	Grado cumplimiento: 75 %

EJE ESTRATÉGICO III: INFORMACIÓN, FORMACIÓN Y EDUCACIÓN EN MATERIA DE CONSUMO. PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA

OBJETIVO 1.- Fomentar y desarrollar actividades dirigidas a la información, formación y educación de las personas consumidoras en materia de consumo como pilar básico para su protección.

Líneas de actuación III.1.A	**PROMOCIÓN DE CAMPAÑAS DIVULGATIVAS Y FORMATIVAS, PRIORIZANDO EL CONTENIDO SOBRE PAUTAS DE CONSUMO SEGURO, RESPONSABLE Y SOSTENIBLE Y LAS DIRIGIDAS A COLECTIVOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN.**
Objetivos específicos	Planificar y ejecutar actuaciones divulgativas y formativas sobre los temas de mayor relevancia, priorizando su contenido sobre pautas de consumo seguro, responsable y sostenible, comercio electrónico y prevención en el consumo de determinados tipos de productos susceptibles de generar más riesgos graves para su salud como son los juguetes y artículos infantiles. Garantizar que las personas consumidoras acceden a información adecuada que les permita incorporar la dimensión medioambiental en sus procesos de toma de decisiones de compra. Impulsar que dichas actuaciones alcancen, preferentemente, a los colectivos de protección especial como son la infancia, la adolescencia o la tercera edad, las personas con discapacidad física, psíquica o sensorial y cualquier otro colectivo que se encuentren en situación de inferioridad, subordinación, vulnerabilidad y un mayor grado de desprotección.

Criterios de Evaluación	**Indicador cumplimiento**
III.1.A.1 Nº de campañas divulgativas e informativas realizadas.	**16** ***(Memoria 2021. Apartado V.1)*** https://saludextremadura.ses.es/incoex/listado-noticias https://saludextremadura.ses.es/masamano/masinformacionnoticiasconsorcio/
III.1.A.2 Nº de actuaciones formativas desarrolladas.	**44** ***(Memoria 2021. Apartado V.1)*** https://saludextremadura.ses.es/masamano/masformacion/
III.1.A.3 Nº de acciones destinadas a la formación en el ámbito de la comunidad educativa, especialmente en educación primaria.	**21** ***(Memoria 2021. Apartado V.1)*** https://saludextremadura.ses.es/masamano/masformacion/
III.1.A.4 Nº de boletines de información digital divulgados.	**481** • Boletín de noticias del Centro Europeo del Consumidor en España (6) https://cec.consumo.gob.es/CEC/web/secciones/Boletin.htm • Boletín de información semanal del Ministerio de Consumo (48) http://www.e-observatorio.es/boletin.aspx • Boletín de Información al Consumidor del Consorcio (10) https://saludextremadura.ses.es/masamano/masinformacionboletines/ • Noticiario diario de consumo del Consorcio (365) https://saludextremadura.ses.es/masamano/masinformacionotrasnoticias/ • Revista CONSUMIDOREX (4) https://ucex.org/category/revista/ • Boletín de información semanal UCEX (48)https://ucex.org/3879/
III.1.A.5 Convocatoria del concurso escolar	**SÍ** RESOLUCIÓN de 30 de abril de 2021, de la Secretaría General, por la que se aprueba la

"CONSUMÓPOLIS".	convocatoria de los premios, por la participación en la fase autonómica, del concurso escolar sobre consumo responsable "Consumópolis16: cuida tu planeta con un consumo + responsable ¿te atreves?", para el curso escolar 2020-2021. https://saludextremadura.ses.es/filescms/incoex/uploaded_files/CustomContentResources/RESOLUCION%2021061425.pdf
III.1.A.6 Nº de actuaciones de divulgación o formación desarrolladas por el Laboratorio de Control de Calidad de INCOEX en el ámbito de la prevención del colectivo infantil.	**7** • (2) Participación en programa de radio Sin letra pequeña de Canal Extremadura Radio. Junio y Diciembre de 2021. Bañadores y Seguridad juguetes. http://www.canalextremadura.es/index.php/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-141221 • (3) Boletín de Información al consumidor del Consorcio. Julio-Noviembre y Diciembre 2021. Seguridad productos acuáticos/ Compra segura juguetes/¿Jugamos? Seguridad de juegos y juguetes https://saludextremadura.ses.es/masamano/masinformacionboletines/ • Reportaje para RTVE, Aquí hay trabajo. Diciembre 2021. • Taller de compra de juguetes para la Mancomunidad de Tentudía. Noviembre 2021.
III.1.A.7 Elaboración y difusión de una guía de lectura fácil sobre los derechos y deberes de las personas consumidoras dirigida, preferentemente, a personas con discapacidad física o psíquica o que en general tengas dificultades para la comprensión lectora.	**SÍ** • Guía para aprender a reclamar https://plenainclusionextremadura.org/plenainclusion/sites/default/files/publicaciones/Guia%20Aprende%20Reclamar.pdf Asimismo, en 2021 se han elaborado guías destinadas al colectivo de personas mayores que podrán ser adaptadas a lectura fácil en próximas anualidades.
	Grado cumplimiento: 100 %

Líneas de actuación III.1.B	**ACTUACIONES PARA LA MEJORA DE LA INFORMACIÓN, FORMACIÓN Y EDUCACIÓN EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO**
Objetivos específicos	Garantizar mediante campañas divulgativas y educativas que las personas consumidoras disponen de la información adecuada para desenvolverse en el comercio electrónico de forma segura y responsable. Facilitar que las empresas ejerzan su actividad con plenas garantías de cumplir la normativa que regula el comercio electrónico, informándole sobre sus derechos y obligaciones, logrando así de manera eficaz que existan relaciones de consumo satisfactorias para ambas partes.

Criterios de Evaluación	**Indicador cumplimiento**
III.1.B.1 Nº de campañas divulgativas y educativas que fomenten el comercio electrónico seguro.	**7** ***(Memoria 2021. Apartado V.1)*** https://saludextremadura.ses.es/incoex/listado-noticias https://saludextremadura.ses.es/masamano/masinformacionnoticiasconsorcio/ https://saludextremadura.ses.es/masamano/masformacion/
III.1.B.2 Nº de actuaciones informativas y formativas dirigidas al sector empresarial que promocionen el cumplimiento de la normativa en materia comercio electrónico.	**6** ***(Memoria 2021. Apartado V.1)*** https://saludextremadura.ses.es/incoex/listado-noticias https://saludextremadura.ses.es/masamano/masinformacionnoticiasconsorcio/ https://saludextremadura.ses.es/masamano/masformacion/
	Grado cumplimiento: 100 %

OBJETIVO 2.- Impulsar canales de comunicación eficaces, ejecución de actuaciones coordinadas y promoción de la colaboración con las Asociaciones de personas consumidoras y resto de agentes sociales.

Líneas de actuación III.2.A.	**IMPULSO Y OPTIMIZACIÓN DE LAS ACTUACIONES DE COORDINACIÓN Y COLABORACIÓN CON LAS ASOCIACIONES DE PERSONAS CONSUMIDORAS Y EL CONSEJO DE CONSUMO DE EXTREMADURA.**
Objetivos específicos	Mantener una adecuada cooperación y colaboración con las asociaciones de personas consumidoras a los efectos de desarrollar programas conjuntos para su protección, desarrollando para ello actuaciones formativas dirigidas al personal de las propias asociaciones, campañas de divulgación, intercambio de información relevante,... Potenciar el funcionamiento del Consejo de Consumo de Extremadura mediante la convocatoria periódica de reuniones y ejecución de acciones colaborativas y/o coordinadas, contribuyendo así a su identificación como principal foro de discusión y debate entre los distintos agentes intervinientes en el ámbito del consumo y entre estos y las distintas Administraciones públicas.

Criterios de Evaluación	**Indicador cumplimiento**
III.2.A.1 Nº de acciones formativas destinadas a los profesionales de las Asociaciones.	**1** • Marcado CE
III.2.A.2 Ejecución de acciones colaborativas y/o coordinadas con las Asociaciones de Consumidores y el Consejo de Consumo de Extremadura que permitan mejorar la información y protección de las personas consumidoras.	**15** • Subvenciones nominativas Asociaciones de Consumidores (4) http://doe.juntaex.es/pdfs/doe/2021/240o/21010001.pdf • Elaboración II Plan Marco de Consumo de Extremadura • Coordinación sobre medidas de actuación y respuesta afectados de la página web www.costomovil.es • Difusión notas informativas (9) sobre: - Consejos de seguridad en los juguetes. - Día Internacional personas discapacidad: DISCAPACIDAD Y DERECHOS. - BLACK FRIDAY - Nueva etiqueta energética para fuentes de iluminación que mejora la información al consumidor y fomenta un consumo más eficiente. - Reclamaciones - Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones. - Campaña de Verano: ¿TUS GAFASDE SOLSON SEGURAS? - Cierre judicial de una página web por presunta estafa a nivel nacional. - Comercialización de mascarillas de tipo: equipos de protección individual (epi) y mascarillas higiénicas. - Lucha contra la contaminación por plástico. - Derechos que asisten a las personas consumidoras en relación con gastos derivados de las hipotecas y otras cuestiones de ámbito financiero. https://saludextremadura.ses.es/incoex/listado-noticias
III.2.A.3 Práctica de actuaciones de difusión de la actividad de INCOEX a las Asociaciones y el Consejo de Consumo de Extremadura.	**4** • Aprobación II Plan Marco de Consumo de Extremadura • Plan Inspección 2021 https://saludextremadura.ses.es/incoex/detalle-contenido-estructurado/1119086 • Memoria de actividades INCOEX y Consorcio Extremeño de Información al Consumidor (2) https://saludextremadura.ses.es/incoex/memorias-de-actividades-del-instituto-de-consumo-de-extremadura
	Grado cumplimiento: 100 %

Líneas de actuación III.2.B	**FOMENTO DE LAS ACCIONES DE COLABORACIÓN E INFORMACIÓN CON EL SECTOR EMPRESARIAL COMO PARTE INTEGRANTE DE LAS RELACIONES DE CONSUMO.**
Objetivos específicos	Cumplir el mandato legal de aplicación a las relaciones entre personas consumidoras y empresas y de fomento de la adopción de códigos de conducta. Mejorar la autocorrección del mercado y las relaciones de consumo de manera satisfactoria para ambas partes implicadas, empresas y personas consumidoras, a través de la colaboración e información con el sector empresarial y profesional. Optimizar la comunicación entre la estructura del INCOEX y las empresas, mediante la elaboración y mantenimiento de un directorio de contacto con personas responsables.

Criterios de Evaluación	**Indicador cumplimiento**
III.2.B.1 Nº de actuaciones de colaboración con el sector empresarial con la finalidad de informar sobre los derechos y obligaciones que ostentan en el ejercicio de su actividad con las personas consumidoras. Fomento de la adopción de códigos de conducta.	**9** ***(Memoria 2021. Apartado V.2)***
III.2.B.2 Nº de actuaciones para la divulgación del Plan anual de Inspección.	**8** • En la web oficial y RRSS de INCOEX (3); • Nota prensa en la página oficial de la Junta de Extremadura; • Programa radio "Sin letra pequeña"; • Correo electrónico organismos e instituciones, asociaciones de personas consumidoras y sector empresarial (3)
III.2.B.3 Nº de actuaciones para la divulgación de campañas y protocolos de control de bienes y servicios de carácter relevante.	**17** • Campañas de control de bienes y servicios: ○ En la web oficial y RRSS de INCOEX (3); ○ Programa radio "Sin letra pequeña" (13); • Protocolo comercio electrónico en la web de INCOEX (1) https://saludextremadura.ses.es/incoex/comercio-electronico ***(Memoria 2021. Apartado V.2 y Anexo VII)***
III.2.B.4 Elaboración y mantenimiento de relación de contactos que permita una comunicación directa, ágil y eficaz para la resolución extrajudicial de conflictos, así como la protección efectiva de las personas consumidoras.	**SÍ** Elaboración de lista según tipo de organización empresarial: • Cámaras de comercio Badajoz y Cáceres • Dirección General de Empresa • Puntos de Acompañamiento Empresarial • Organizaciones representativas generales y sectoriales (CREEX, Acoelex,…) • Grandes superficies • Principales empresas telefonía, energía,…
	Grado cumplimiento: 100 %

OBJETIVO 3.- Favorecer la participación de la ciudadanía.

Líneas de actuación III.3.A	**IDENTIFICACIÓN DE POSIBLES CAMBIOS Y/O TENDENCIAS EN LAS NECESIDADES Y HÁBITOS DE CONSUMO DE LOS CIUDADANOS**
Objetivos específicos	Contar con estudios técnicos y encuestas sobre las dinámicas y los hábitos de consumo de la ciudadanía, pudiendo así planificar de manera eficiente las políticas de consumo más adecuadas y fijar los instrumentos que permitan a las personas consumidoras escoger mejor los bienes y servicios más adaptados a sus necesidades y exigencias.

Criterios de Evaluación	**Indicador cumplimiento**
III.3.A.1 Nº de estudios/encuestas de cambios y tendencias en las necesidades y hábitos de consumo de las personas...	**1** Encuesta sobre compras online tras la 3ª ola COVID. https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2021/05/Estudio-Comportamiento-compras-online.pdf
III.3.A.2 Nº de actuaciones para la divulgación de estudios/encuestas de cambios y tendencias en las necesidades y hábitos de consumo de los ciudadanos.	**2** • Programa radio "Sin letra pequeña" (***Memoria 2021. Anexo VII)*** • Noticia web Consorcio de la Encuesta sobre compras online tras la 3ª ola COVID. https://saludextremadura.ses.es/masamano/2021/05/28/mas-del-70-de-los-consumidores-confian-en-los-sitios-webs-donde-adquieren-sus-productos-online-segun-una-encuesta-del-consorcio-extremeno-de-informacion-al-consumidor/
	Grado cumplimiento: 100 %

Líneas de actuación III.3.B	**ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS DE INCOEX**
Objetivos específicos	Disponer de un catálogo/carta de servicios que determine y facilite información a la población extremeña sobre los servicios prestados por INCOEX, facilitando así un uso más racional y eficiente de los recursos públicos disponibles, al mismo tiempo que un acceso más ágil de la ciudadanía a los servicios de consumo que interese.

Criterios de Evaluación	**Indicador cumplimiento**
III.3.B.1 Elaboración y mantenimiento de un catálogo/carta de servicios que determine y facilite información a la ciudadanía extremeña sobre los servicios prestados por INCOEX.	Se trata de un objetivo estratégico a desarrollar durante el periodo 2021-28. No obstante, puede considerarse cumplido parcialmente en cuanto que sí se ha elaborado el catálogo de servicios analíticos del Laboratorio INCOEX.
III.3.B.2. Nº de actuaciones de difusión del catálogo/carta de servicios de INCOEX.	Consecuencia de lo anterior, confirmar que se desarrollará durante el periodo 2021-28. No obstante, sí se ha publicado el catálogo de servicios analíticos del Laboratorio INCOEX a través del Plan anual de Inspección 2021. https://saludextremadura.ses.es/incoex/detalle-contenido-estructurado/1119086
	Grado cumplimiento: 35 %

EJE ESTRATÉGICO IV: DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN

OBJETIVO 1.- Potenciar y mejorar la difusión y comunicación con la ciudadanía.

Líneas de actuación IV.1.A.	**POTENCIACIÓN DE LOS SITIOS WEB DE CONSUMO**
Objetivos específicos	Mejorar la estructura de los sitios web oficiales de INCOEX e incrementar el número y calidad de su contenido. Avanzar en la publicación de los planes y programas periódicos en los que se fijan objetivos concretos, actividades y medios previstos para su consecución, además de su grado de cumplimiento y resultados. Incrementar el número de publicaciones sobre campañas informativas y formativas, así como material educativo, de interés en materia de consumo. Garantizar el cumplimiento de los requisitos de privacidad y accesibilidad exigidos.
Criterios de Evaluación	**Indicador cumplimiento**
IV.1.A.1. Publicación de Memorias de actividades y otros resultados/estadísticas.	**2** • Memoria de actividades de INCOEX, 2020. https://saludextremadura.ses.es/incoex/memorias-de-actividades-del-instituto-de-consumo-de-extremadura#type66-question122730 • Memoria de actividades del Consorcio Extremeño Información Consumidor, 2020 https://saludextremadura.ses.es/masamano/ceic-informe-anual-2020/
IV.1.A.2. Nº de publicaciones relacionadas con la actividad inspectora y Red de alertas en la web de INCOEX.	**8** • Plan anual de inspección. • Protocolo de inspección de comercio electrónico. • Noticias relacionadas con la actividad inspectora (6). https://saludextremadura.ses.es/incoex/listado-noticias
IV.1.A.3. Nº de publicaciones relacionadas con campañas informativas relevantes.	**16** ***(Memoria 2021. Apartado VI.1)*** https://saludextremadura.ses.es/incoex/listado-noticias https://saludextremadura.ses.es/masamano/masinformacionnoticiasconsorcio/
IV.1.A.4. Nº de publicaciones relacionadas con campañas formativas de interés.	**44** ***(Memoria 2021. Apartado VI.1)*** https://saludextremadura.ses.es/masamano/masformacion/ https://saludextremadura.ses.es/masamano/2021/09/17/3a-edicion-del-concurso-de-dibujo-infantil-y-juvenil-y-para-ti-que-es-el-consumo-responsable/ https://saludextremadura.ses.es/masamano/2021/09/20/pildoras-de-fin-de-semana/
IV.1.A.5. Nº de publicaciones relacionadas con documentación y material didáctico de interés.	**20** • Protocolo de inspección sobre comercio electrónico https://saludextremadura.ses.es/incoex/comercio-electronico#type43-question20730 • Guías prácticas y folletos del Centro Europeo del Consumidor y del Ministerio de Consumo (12) https://cec.consumo.gob.es/CEC/web/secciones/Campanas_folletos.htm https://www.consumo.gob.es/es/consumo/materiales-divulgacion • Material didáctico para los peques (7) https://saludextremadura.ses.es/masamano/masformacionmdidactico/
IV.1.A.6. Nº de publicaciones relacionadas con participaciones en los medios de comunicación	**24** ***(Memoria 2021. Apartado VI.3 y Anexo VII)*** Participación en programa de radio "Sin letra pequeña" de Canal Extremadura Radio. https://saludextremadura.ses.es/masamano/masinformacionmedioscomunicacion/
IV.1.A.7. Existencia en la web de INCOEX de un apartado específico de transparencia junto con el	Se trata de un objetivo estratégico a desarrollar durante el periodo 2021-28. En 2021 se han obtenido las autorizaciones y designado el personal responsable de su implementación, también el desarrollo y mapa de contenidos conforme a las exigencias de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre.

contenido previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.	Se llevará a cabo durante el primer semestre de 2022.
IV.1.A.8. Mantenimiento de seguridad/protección de datos y cumplimiento políticas de privacidad y accesibilidad.	**SÍ**, en webs de INCOEX y del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor. • Aviso legal https://saludextremadura.ses.es/incoex/informacion-legal https://saludextremadura.ses.es/masamano/informacionlegal/ • Política de cookies https://saludextremadura.ses.es/incoex/politica-de-cookies • Tratamiento de datos personales https://saludextremadura.ses.es/web/tratamiento-de-datos-personales • Accesibilidad https://saludextremadura.ses.es/web/accesibilidad
IV.1.A.9. Nº de noticias publicadas.	**18** https://saludextremadura.ses.es/incoex/listado-noticias https://saludextremadura.ses.es/masamano/masinformacionnoticiasconsorcio/
	Grado cumplimiento: 100 %

Líneas de actuación IV.1.B.	**INCREMENTO DE LA VISIBILIDAD DE CONSUMO EN LAS REDES SOCIALES**
Objetivos específicos	Convertir la participación de INCOEX en las redes sociales en su principal medio de difusión e intercambio de información y comunicación, logrando de esta forma ser más cercana y consciente sobre los problemas y necesidades que tiene la ciudadanía en cada momento. Optimizar los recursos personales y logísticos aprovechando los beneficios que reporta este sistema, agilizando e incrementando el alcance de la información, además de utilizar múltiples formatos y diseños para una transmisión más eficaz. Mejorar el reconocimiento y visibilidad de INCOEX como institución pública que presta servicios públicos esenciales.

Criterios de Evaluación	**Indicador cumplimiento**
IV.1.B.1. Nº de actuaciones de difusión de especial relevancia y relacionadas con la actividad de INCOEX.	**10** ***(Memoria 2021. Apartado VI.2)*** https://www.facebook.com/institutoconsumoextremadura https://twitter.com/incoex
IV.1.B.2. Nº de actuaciones de difusión de noticias/campañas/... que gozan de interés para las personas consumidoras y los operadores económicos, especialmente en el ámbito del consumo seguro, saludable y sostenible.	**14** ***(Memoria 2021. Apartado VI.2)*** https://www.facebook.com/institutoconsumoextremadura https://twitter.com/incoex
	Grado cumplimiento: 100 %

Líneas de actuación IV.1.C.	**AFIANZAMIENTO DE LA PRESENCIA DE CONSUMO EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN TRADICIONALES**
Objetivos específicos	Incrementar la participación de INCOEX en los medios de comunicación tradicionales, principalmente en prensa y radio, teniendo en cuenta el gran impacto que pueden tener en la ciudadanía. Mejorar su visibilidad como institución pública en la actividad que desarrolla y los fines

	que persigue. Alcanzar a colectivos de especial protección que utilizan los medios de comunicación tradicionales de forma preferente al no estar acostumbrados al uso de las nuevas tecnologías.
Criterios de Evaluación	**Indicador cumplimiento**
IV.1.C.1 Nº de intervenciones en la radio.	**27** • Participación en programa de radio "Sin letra pequeña" de Canal Extremadura Radio. (24)http://www.canalextremadura.es/index.php/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-141221 • Participación en entrevistas por notas de prensa (3) ***(Memoria 2021. Apartado VI.3 y Anexo VII)***
IV.1.C.2 Nº de apariciones en la prensa.	**21** ***(Memoria 2021. Apartado VI.3)***
	Grado cumplimiento: 100 %