

Consortio Extremeño de Información al Consumidor.
C/ Adriano, nº 4- 1ºp.
Tel. 924004709
Fax 924004717
www.masamano.com



Consortio Extremeño de
Información al Consumidor

INFORME ANUAL

EJERCICIO 2016



Consorcio Extremeño de
Información al Consumidor

*Defensa, protección, representación, información,
educación... derechos irrenunciables que desde este organismo
intentamos hacer más presentes en nuestros días.
Cada derecho tiene su relevancia, cada deber tiene
importancia, y como consumidores responsables tenemos que
conocerlos y hacerlos valer.*

*En Extremadura tenemos la suerte de contar con el
Consorcio Extremeño de Información al Consumidor que,
con sus tres áreas de trabajo: atención, información y
formación, vela por los derechos de las personas
consumidoras, acercando su servicio a toda la población de
las zonas rurales.*

¿Aún no nos conoces? Entra en nuestra web e infórmate:

www.masamano.com

Contenido:

Antecedentes.

Fines y Objetivos.

Personal Técnico.

Ámbito Geográfico.

Imagen Corporativa.

Entorno Web.

Boletín de Información al Consumidor.

Observatorio de Consumo.

VI Jornadas de Mayores.

V Concurso de belenes “Monta tu belén”.

II Concurso de cortos con el móvil.

Guía de consumo para personas mayores.

Proyectos educativos.

Día Mundial del Consumidor.

Colaboración Administrativa.

Otras colaboraciones.

Formación en materia de consumo.

Resumen Planificación 2016.

Ejemplo de protocolo mensual 2016.

Datos generales 2016.

Datos Gerencia, CMC Integral Municipios Centro y CMC Tierra de Barros-Río Matachel.

Datos CMC Sierra Suroeste y CMC Comarca de Olivenza.

INDICE

Datos CMC Vegas Bajas y CMC Tierra de Barros.

Datos CMC La Serena-Vegas Altas y CMC Municipios Zona Centro.

Datos CMC Tentudía y CMC Campiña Sur.

Datos CMC Villuercas-Ibores-Jara y CMC Comarca de Trujillo.

Datos CMC Tajo Salor y CMC Sierra de Montánchez.

Datos CMC Valle del Alagón.

Datos CMC La Vera.

Datos CMC Municipios Gadiana.

Liquidación Presupuesto de gastos. Ejercicio 2016.

Propuesta Planificación 2017.

Conclusiones 2016.

Antecedentes

ANTECEDENTES

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

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

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

En junio de 2010, se aprueba en Consejo de Administración la adhesión de nuevas Mancomunidades, firmándose en Noviembre de 2010 la adenda de adhesión de las Mancomunidades de: Sierra de Montánchez, Municipios Comarca de Trujillo, Municipios Tierra de Barros- Río Matachel; Comarca de Olivenza, Tierra de Barros y Municipios Centro.

En base a lo anteriormente indicado trabajamos activamente con las Mancomunidades, adaptando los recursos existentes en cada zona e intentado potenciar el servicio de atención, defensa, formación e información de los consumidores extremeños.

ANTECEDENTES

Cada Mancomunidad adherida a este Consorcio tiene establecido un calendario de rutas y horarios de atención al público en todos los municipios que conforman las mismas y fijados de antemano con la colaboración de sus respectivos alcaldes y según las necesidades de cada localidad.

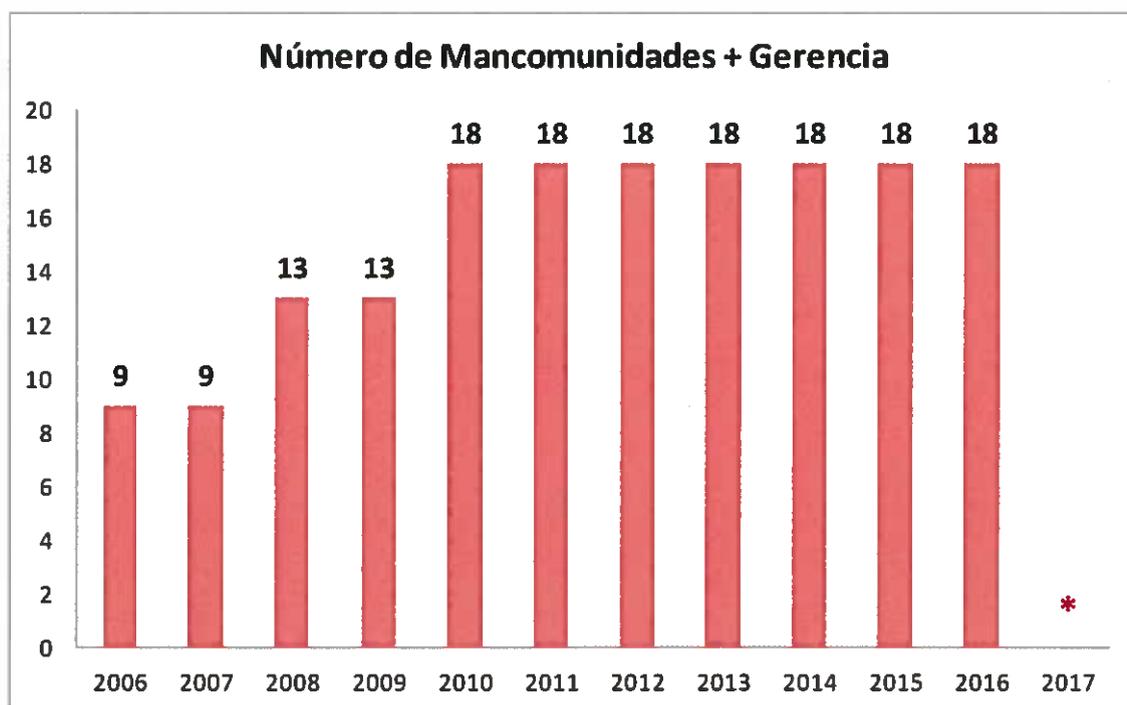


GRÁFICO EVOLUTIVO

* En la actualidad hay una Mancomunidad pendiente de iniciar el servicio, la Mancomunidad de Municipios "LA SERENA"; hay varias solicitudes de adhesión: Mancomunidad de "MUNICIPIOS SIBERIA", Mancomunidad "SIERRA DE GATA", Mancomunidad de Municipios "Río Bodión", así como varias solicitudes de ampliación del servicio: Mancomunidad "TIERRA DE BARROS-RÍO MATAHEL", Mancomunidad "COMARCA DE OLIVENZA", Mancomunidad "INTEGRAL SIERRA DE MONTÁNCHEZ" y Mancomunidad "INTEGRAL DE SERVICIOS VEGAS BAJAS".

Fines y Objetivos

FINES Y OBJETIVOS

Entre las principales funciones del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor destacan la de informar a la población en general sobre sus derechos y deberes como consumidores, atendiendo y tramitando sus consultas, quejas y reclamaciones en materia de consumo; así como sensibilizar y potenciar la participación ciudadana hacia un cambio de actitudes en pro de un consumo responsable, a través de talleres educativos, charlas informativas, difusión de campañas, etc.

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

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

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

FINES Y OBJETIVOS

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



CADA VEZ MÁS ATENCIÓN:

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



CADA VEZ MÁS FORMACIÓN:

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



CADA VEZ MÁS INFORMACIÓN:

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

Personal Técnico

PERSONAL TÉCNICO

Actualmente el Consorcio dispone de un total de 23 trabajadores.

El personal está integrado por técnicos de consumo, especializados en las ramas jurídica y formativa, coordinando entre sí la gestión integral de la defensa de los consumidores extremeños, en beneficio de una mayor y mejor optimización de los recursos del Consorcio.

La gerencia se encontraba vacante desde el 1 de diciembre de 2010, asumiéndose, con carácter provisional por la Presidenta de la Comisión de Ejecutiva.

Con fecha 3 de Octubre de 2012 se celebró Consejo de Administración del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, en el que se modificó el artículo 23.3 de los Estatutos de este Consorcio en lo relativo al carácter laboral de la figura de la gerencia, eliminándola como personal de alta dirección.

De igual forma, se acordó crear la figura de **Coordinador**, que asumiría las mismas funciones y competencias que en los Estatutos correspondientes Gerente y recayendo este cargo en la persona de D. Serafín Santás Seara.

A continuación, se detalla la relación de trabajadores del Consorcio, el cargo que ocupan y las mancomunidades en las que prestan servicio.

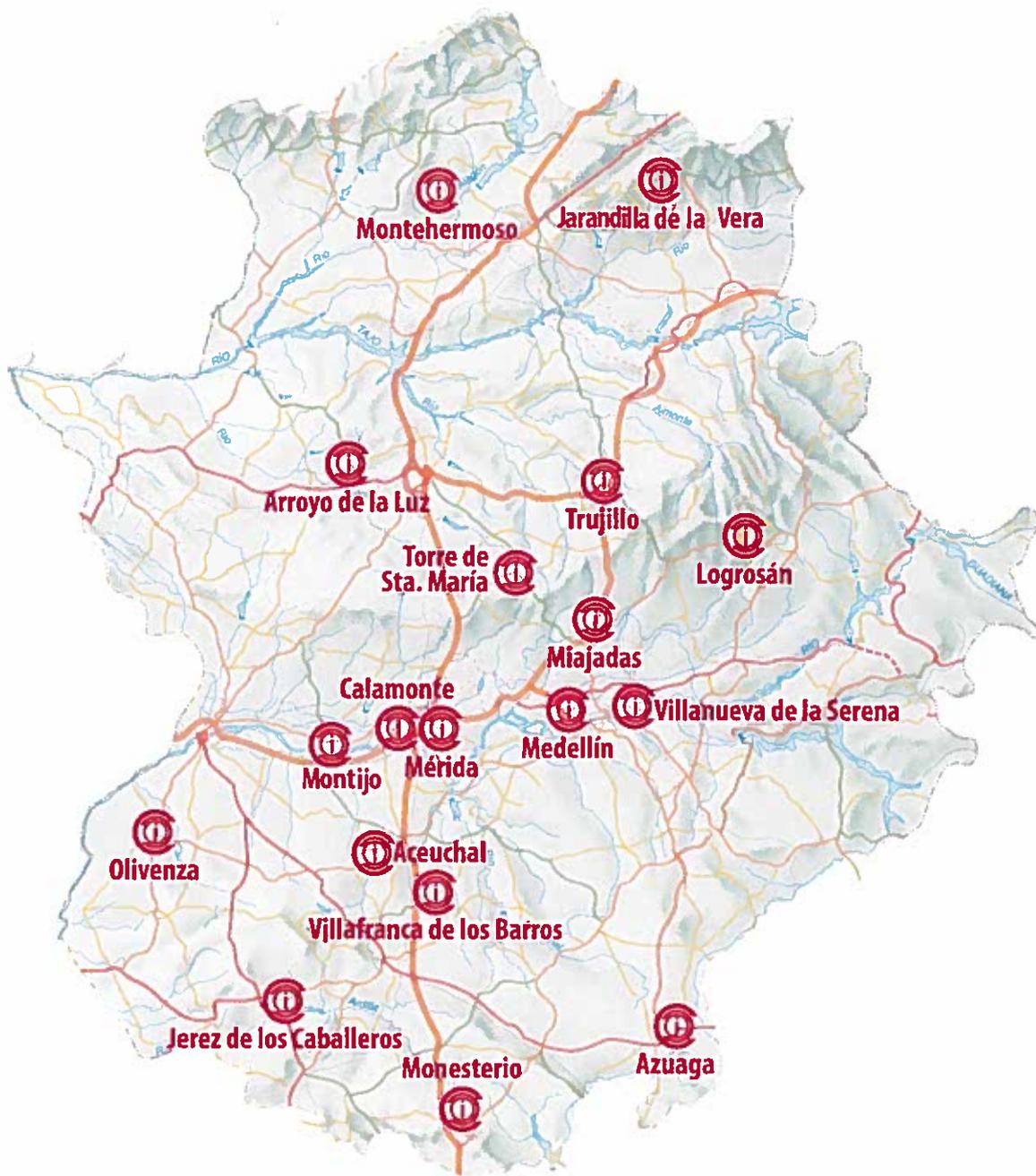
PERSONAL TÉCNICO

OFICINAS DE ATENCIÓN -MANCOMUNIDADES-	PERSONAL	CARGO	Nº TRABAJADORES
GERENCIA	Serafín Santás Seara Pedro Mera León	Asesor Jurídico Asesor Jurídico	
TIERRA DE BARROS-RIO MATACHEL	Catalina Flores Cano Paula Díaz Rosas	Asesora Jurídica Técnico en Formación	6
MUNICIPIOS CENTRO	Emilia Barrantes Mattes Juan José González Calderón	D.U.E. Administrativo	
	SUPLENCIA BAJA M ^a José Gordillo Gordillo	Técnico en Formación	Del 01/01/2016 al 11/02/2016
SIERRA SUROESTE COMARCA DE OLIVENZA	Oscar Alía Domínguez Rocío Moreno Méndez	Asesor Jurídico Técnico en Formación	2
	SUPLENCIA BAJA M ^a José Gordillo Gordillo	Técnico en Formación	Del 11/02/2016 al 28/10/2016
VALLE DEL ALAGÓN	Gloria Granado Agudo Rosa Ana Calvo Ramos	Asesora Jurídica Técnico en Formación	2
	SUPLENCIA BAJA Y EXCEDENCIA Josefa Blázquez Rodríguez	Asesora Jurídica	Del 01/01/2016 al 31/12/2016
	SUPLENCIA BAJA M ^a Faustina Barrena Alvarez	Técnico en Formación	Del 21/11/2016 al 31/12/2016
LA SERENA VEGAS ALTAS MUNICIPIOS ZONA CENTRO I	M ^a Isabel Mateos Pizarro Ricardo Santisteban Moreno	Asesora Jurídica Técnico en Formación	2
TAJO SALOR SIERRA DE MONTANCHEZ	Alvaro Rico Escudero Sonia Sánchez Moreno	Asesor Jurídico Técnico en Formación	2
VEGAS BAJAS TIERRA DE BARROS	Belén Román Lara Francisco Javier González Gracia	Asesora Jurídica Técnico en Formación	2
	SUPLENCIA BAJA M ^a Antonia Viniestra Cancho	Asesora Jurídica	Del 02/02/2016 al 21/09/2016
CAMPIÑA SUR TENTUDIA	Oscar Antonio Jiménez Escaso Rocío Gallego Gata	Asesor Jurídico Técnico en Formación	2
VILLUERCAS-IBORES-JARA COMARCA DE TRUJILLO	Raquel del Castillo Martín Julia Ramírez Jiménez	Asesora Jurídica Técnico en Formación	2
LA VERA	Lorena Plata Sánchez Almudena García Tiemblo	Asesora Jurídica Técnico en Formación	2
	SUPLENCIA BAJA Y EXCEDENCIA Antonio J. Muñoz García	Asesor Jurídico	Del 22/06/2016 al 31/12/2016
MUNICIPIOS GUADIANA	Soledad Perez Sanchez-Moreno	Asesora Jurídica	1
TOTAL: 18 OFICINAS		TOTAL: 12 ASESORES JURÍDICOS 9 TÉCNICOS EN FORMACIÓN 1 ADMINISTRATIVO 1 D.U.E.	TOTAL: 23 TRABAJADORES

Ámbito geográfico

ÁMBITO GEOGRÁFICO

Tras la puesta en funcionamiento del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en el año 2006 las Mancomunidades firmantes del Convenio de Colaboración han sufrido algunas modificaciones, quedando en la actualidad de la siguiente manera:



ÁMBITO GEOGRÁFICO

De igual forma, estamos pendiente de iniciar el servicio en la **Mancomunidad de Municipios "LA SERENA"** (Aprobada adhesión en Consejo en 2010) con 13 municipios y una población aproximada de 31.536 habitantes (Benquerecia de la Serena, Cabeza del Buey, Capilla, Castuera, Esparragosa de la Serena, Higuera de la Serena, Malpartida de la Serena, Monterrubio de la Serena, Peñalsordo, Quintana de la Serena, Valle de la Serena, Zalamea de la Serena y Zarza Capilla), estando aprobada a día de hoy su solicitud de adhesión.

Así mismo, se encuentran pendientes de estudio una serie de solicitudes de adhesión, al Convenio para la prestación del servicio de Consumo por parte del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor y que detallamos a continuación:

1.- **Mancomunidad de "MUNICIPIOS SIBERIA"**, con 17 municipios y una población aproximada de 21.320 habitantes (Baterno, Casas de Don Pedro, Castilblanco, Esparragosa de Lares, Fuenlabrada de los Montes, Garbayuela, Garlitos, Helechosa de los Montes, Herrera del Duque, Puebla de Alcocer, Risco, Sancti-Spiritus, Siruela, Talarrubias, Tamurejo, Valdecaballeros, Villarta de los Montes).

2.- **Mancomunidad "SIERRA DE GATA"**, con 19 municipios y una población aproximada de 22.298 habitantes (Vegaviana, Acebo, Cadalso, Cilleros, Descargamaría, Eljas, Gata, Hernán Pérez, Hoyos, Perales del Puerto, Robledillo de Gata, San Martín de Trevejo, Santibáñez el Alto, Torrecilla de los Ángeles, Torre de don Miguel, Valverde del Fresno, Villamiel, Villanueva de la Sierra, Villasbuenas de Gata).

3.- **Mancomunidad de Municipios "Río Bodión"**, con un total de 15 localidades y una población aproximada de 47.108 habitantes (Alconera, Atalaya, Burguillos del Cerro, Calzadilla de los Barros, Feria, Fuente del Maestro, La Lapa, La Morera, La Parra, Los Santos de Maimona, Medina de las Torres, Puebla de Sancho Pérez, Valencia del Ventoso, Valverde de Burguillos, Zafra).

También se han estado recibiendo, solicitudes de ampliación del servicio presencial que se presta (de forma compartida- dos Mancomunidades) por parte de las siguientes Mancomunidades:

ÁMBITO GEOGRÁFICO

- 1.- **Mancomunidad “Tierra de Barros-Río Matachel”**, agradecen el servicio y solicitan potenciar el mismo.
- 2.- **Mancomunidad “Comarca de Olivenza”**, felicitan al Consorcio por su labor y solicitan refuerzo del servicio al haberse quedado corto por la demanda existente.
- 3.- **Mancomunidad integral “Sierra de Montánchez”**, consideran un día a la semana insuficiente para atender 21 pueblos al existir mayor demanda del servicio.
- 4.- **Mancomunidad integral de servicios “Vegas Bajas”**, servicio cada vez más requerido al haberse convertido en una referencia por lo que solicitan, refuerzo del mismo al ser un servicio compartido con la Mancomunidad Tierra de Barros, dado el alto volumen de trabajo que existe.

Consideramos que es necesario dar una respuesta a dichas solicitudes para así poder atender de la mejor forma posible la demanda existente por parte de los ciudadanos (consumidores/usuarios), tratando así de mitigar las consecuencias del nuevo marco competencial, que aún supuesto un cierre significativo de OMICS y un cambio radical en el mapa de oficinas de protección y defensa de la persona consumidora en la región.

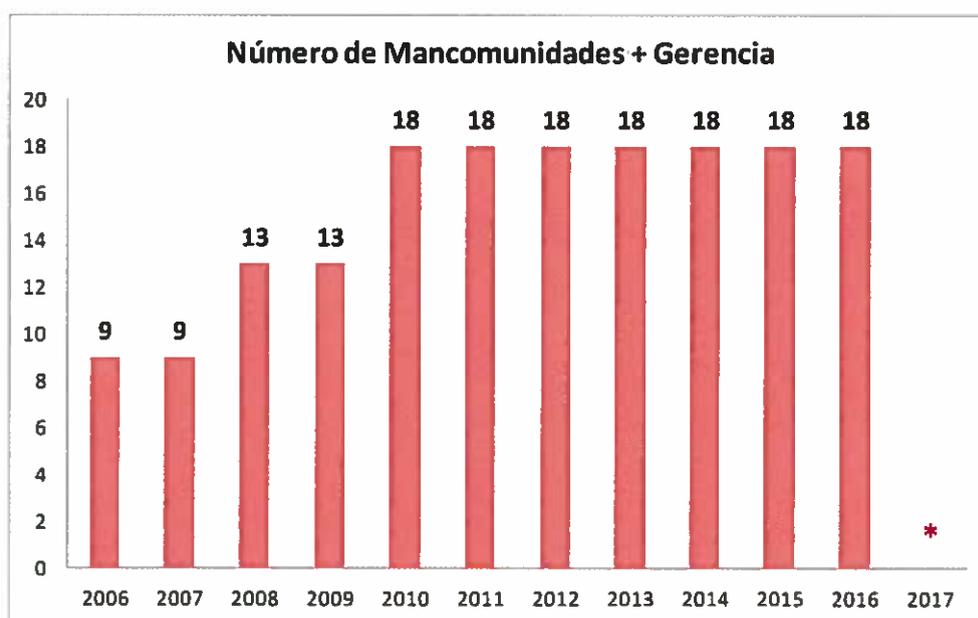
ÁMBITO GEOGRÁFICO

MANCOMUNIDADES ADHERIDAS	CENTRO MANCOMUNADO DE CONSUELO (SEDE)	Nº HABITANTES	Nº MUNICIPIOS	Nº PEDANÍAS	Nº ENTIDADES MENORES
Mancomunidad Tajo Salor	Arroyo de la Luz	29277	15		
Mancomunidad Valle del Alagón	Montehermoso	14670	14	2	
Mancomunidad Intermunicipal de La Vera	Jarandilla de la Vera	27505	19		1
Mancomunidad Integral Villuercas Ibores Jara	Logrosán	15300	19	5	1
Mancomunidad Vegas Bajas	Montijo	42390	12		
Mancomunidad La Serena-Vegas Altas	Vva. De la Serena	46167	16		
Mancomunidad Sierra Suroeste	Jerez de los Caballeros	27290	9		
Mancomunidad de Municipios Campiña Sur	Azuaga	14002	2		
Mancomunidad Integral de Municipios Guadiana	Medellín	56614	15		
Mancomunidad de Tentudía	Monesterio	21864	10		
Mancomunidad de Municipios Zona Centro I	Miajadas	16993	8		
Mancomunidad Sierra de Montánchez	Torre de Sta. M ^a	19669	21		
Mancomunidad de Municipios Comarca de Trujillo	Trujillo	19146	14		
Mancomunidad de Municipios Tierra de Barros - Río Matachel	Villafranca de los Barros	24300	8		
Mancomunidad Integral del Comarca de Olivenza	Olivenza	28466	9		
Mancomunidad Integral Tierra de Barros	Aceuchal	52500	10		
Mancomunidad Integral de Municipios Centro	Calamonte	24729	13		
Gerencia	Mérida	54894			
TOTAL		535776	216	7	2

ÁMBITO GEOGRÁFICO

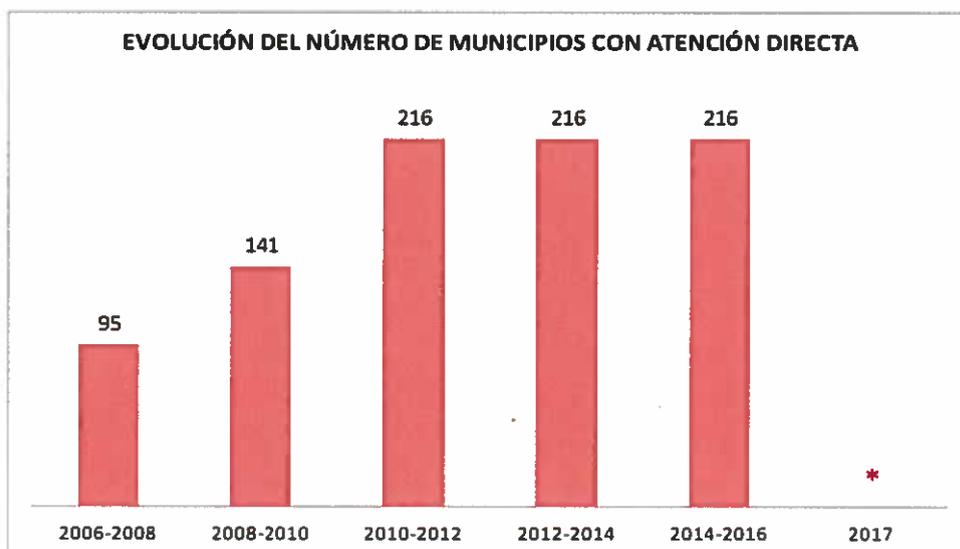
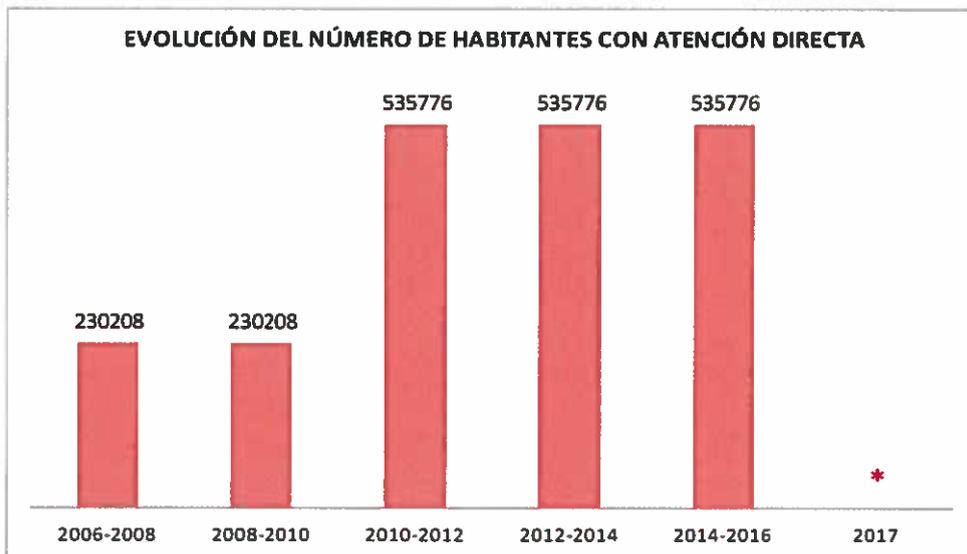
EVOLUCIÓN DE MANCOMUNIDADES ADHERIDAS AL CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

NÚMERO DE MANCOMUNIDADES + GERENCIA												
AÑO	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nº Mancomunidades + Gerencia	9	9	13	13	18	18	18	18	18	18	18	*



* En la actualidad hay una Mancomunidad pendiente de iniciar el servicio, la Mancomunidad de Municipios "LA SERENA"; hay varias solicitudes de adhesión: Mancomunidad de "MUNICIPIOS SIBERIA", Mancomunidad "SIERRA DE GATA", Mancomunidad de Municipios "Río Bodión", así como varias solicitudes de ampliación del servicio: Mancomunidad "TIERRA DE BARROS-RÍO MATAHEL", Mancomunidad "COMARCA DE OLIVENZA", Mancomunidad "INTEGRAL SIERRA DE MONTÁNCHÉZ" y Mancomunidad "INTEGRAL DE SERVICIOS VEGAS BAJAS".

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE HABITANTES DE MUNICIPIOS ATENDIDOS POR EL CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR



Además hay que tener en cuenta 7 pedanías y 2 Entidades locales menores.

** En la actualidad hay una Mancomunidad pendiente de iniciar el servicio, la Mancomunidad de Municipios "LA SERENA"; hay varias solicitudes de adhesión: Mancomunidad de "MUNICIPIOS SIBERIA", Mancomunidad "SIERRA DE GATA", Mancomunidad de Municipios "Río Bodión", así como varias solicitudes de ampliación del servicio: Mancomunidad "TIERRA DE BARROS-RÍO MATACHEL", Mancomunidad "COMARCA DE OLIVENZA", Mancomunidad "INTEGRAL SIERRA DE MONTÁNCHÉZ" y Mancomunidad "INTEGRAL DE SERVICIOS VEGAS BAJAS".*

ÁMBITO GEOGRÁFICO

Estamos trabajando con otras administraciones para intentar acercar este servicio de consumo al 100% de la población extremeña mediante la firma de convenios de colaboración.

En un **contexto de racionalización y eficiencia**, y teniendo en cuenta los fines y objetivos del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en los que se apuesta de forma clara por una intervención dirigida a facilitar el acceso a todos los sectores de la población extremeña a los recursos que las administraciones desarrollan en materia de consumo.

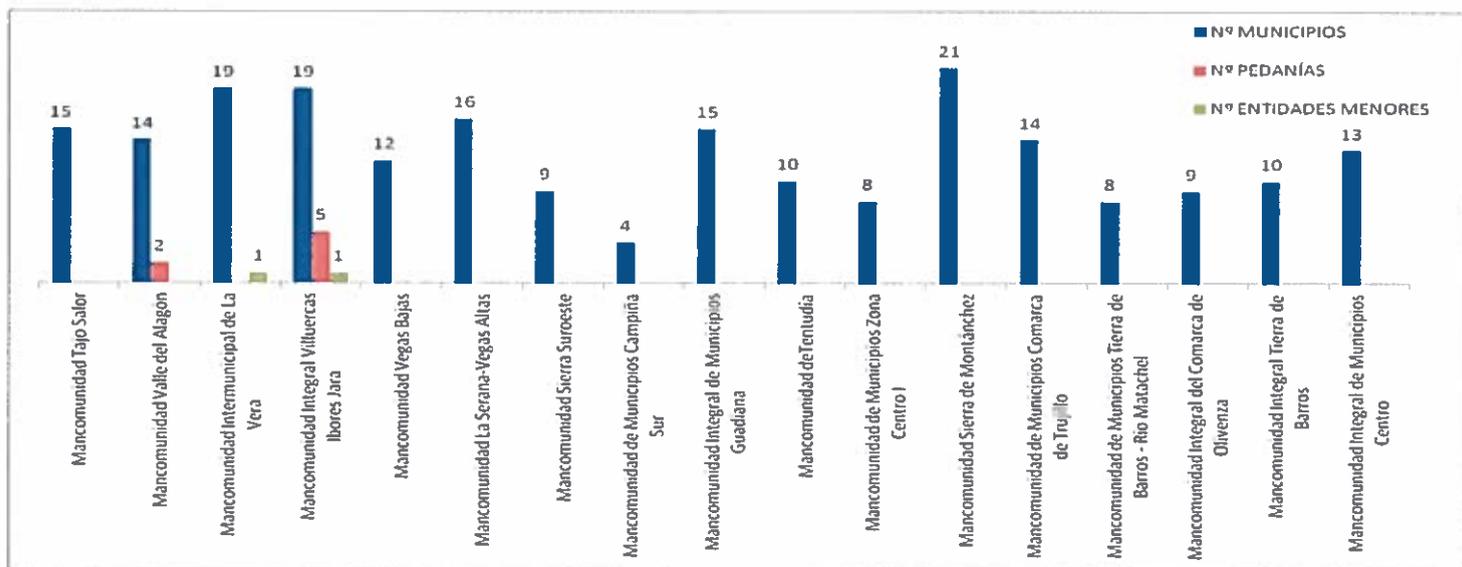
Dichos objetivos solo serán posibles mediante un **modelo de gestión coherente y racionalizada**, que nos permitirá acercar los recursos públicos existentes en materia de consumo a prácticamente todo el ámbito territorial de Extremadura, incluyendo aquellos pequeños municipios (el 60% de los municipios de Extremadura tienen una población inferior a 2000 habitantes) y todo ello, a pesar de la extensión territorial y dispersión geográfica existente.

Por todo esto y para la ejecución de este modelo de gestión descrito **sería racional aprovechar las infraestructuras y servicios ya existentes tratando así de racionalizar y reducir en la mayor parte posible el coste del mismo.**

ÁMBITO GEOGRÁFICO

MUNICIPIOS Y POBLACIÓN ATENDIDA POR EL CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor atiende a un total de 216 municipios, 7 pedanías y 2 entidades locales menores, según se muestra en el siguiente gráfico:



Así mismo, atiende a una población total de 535.776 habitantes.

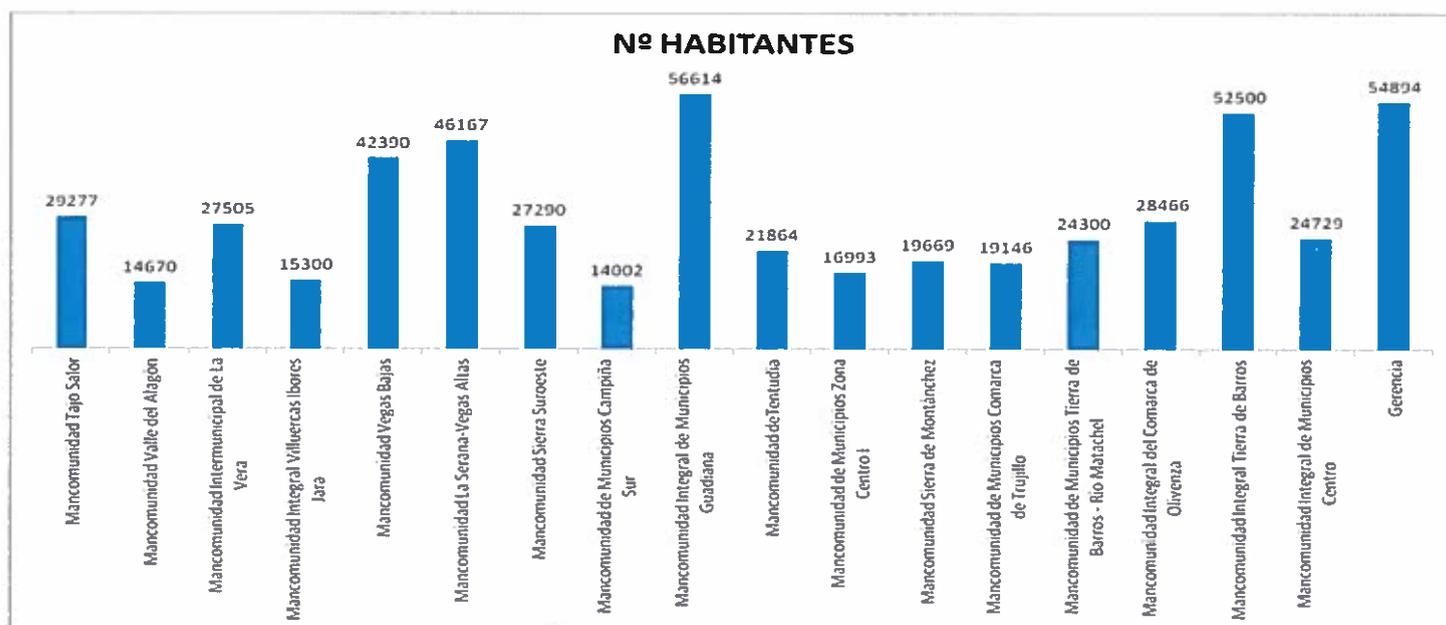


Imagen Corporativa

Tríptico de los servicios que presta el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.

Con la puesta en funcionamiento del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en el año 2006, arranca una nueva apuesta por parte del Instituto de Consumo de Extremadura y las Mancomunidades de Municipios por acercar a la población extremeña los servicios y recursos que la administración presta en materia de consumo. Hemos crecido paulatinamente con la incorporación de nuevas mancomunidades y la puesta en marcha de nuevas oficinas de consumo denominadas "Centros Mancomunados de Consumo".

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

www.masamano.com

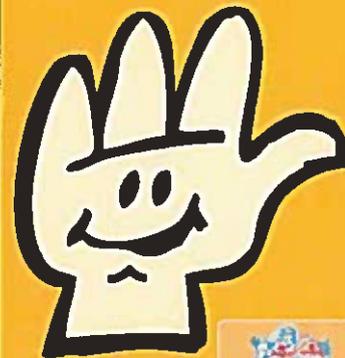
Consorcio Extremeño de Información al Consumidor

Consejería de Salud y Política Social

GOBIERNO DE EXTREMADURA

TUS DERECHOS
cada vez más a mano
GOBIERNO DE EXTREMADURA

Centros C/ Alameda 4 06001 MÉRIDA Tfno. 924 60 47 69 Fax 924 60 47 17	C.M.C. Badajoz Paseo de Extremadura, 195 - 1 06002 MÉRIDA Tfno. 924 61 61 61 Fax 924 61 61 61
C.M.C. Beja R. de los Arroyos, C/ de la Paz 8 06300 JEREZ DE LOS CABALLEROS Tfno. 924 73 01 40 Fax 924 73 06 99	C.M.C. Huelva C/ de la Libertad, 10 10001 HUELVA Tfno. 922 34 51 17 Fax 922 34 62 15
C.M.C. Talavera Plaza de España, nº 1 10010 HUELVA Tfno. 922 42 41 30 Fax 922 41 00 24	C.M.C. Huelva Plaza de España, nº 1 10010 HUELVA Tfno. 922 42 41 30 Fax 922 41 00 24
C.M.C. La Serena C. Cervantes, nº 11 13001 LA SERENA Tfno. 914 84 92 36 Fax 914 84 79 13	C.M.C. Sevilla C. de San Francisco, nº 1 41001 SEVILLA Tfno. 954 81 72 15
C.M.C. Tago E. de la Paz, nº 10 10001 HUELVA Tfno. 922 34 51 17 Fax 922 34 62 15	C.M.C. Sevilla C. de San Francisco, nº 1 41001 SEVILLA Tfno. 954 81 72 15
C.M.C. Trujillo Pl. España, 8 (1ª planta) 13001 TRUJILLO Tfno. 924 43 53 52	C.M.C. Sevilla C. de San Francisco, nº 1 41001 SEVILLA Tfno. 954 81 72 15
C.M.C. Campa C. Cervantes, nº 17 04100 CAMPA Tfno. 924 81 00 30 Fax 924 81 00 30	C.M.C. Sevilla C. de San Francisco, nº 1 41001 SEVILLA Tfno. 954 81 72 15
C.M.C. Plasencia C. de España, nº 14 10001 PLASENCIA Tfno. 922 34 51 17 Fax 922 34 62 15	C.M.C. Sevilla C. de San Francisco, nº 1 41001 SEVILLA Tfno. 954 81 72 15
C.M.C. La Serena Plaza de España, nº 1 13001 LA SERENA Tfno. 914 84 92 36 Fax 914 84 79 13	C.M.C. Sevilla C. de San Francisco, nº 1 41001 SEVILLA Tfno. 954 81 72 15



Consorcio Extremeño de Información al Consumidor



Cada vez más atención

Los Centros Mancomunados de Consumo, están ubicados de manera estratégica por la geografía extremeña, siendo para los consumidores, un mecanismo de mediación ágil, eficaz y cercano en la resolución de conflictos propios de la sociedad de consumo en la que vivimos. Entre las principales funciones del Consorcio destacan la de informar a la población en general sobre sus derechos y deberes como consumidores, atendiendo y tramitando sus consultas, quejas o reclamaciones en materia de consumo.

Cada vez más formación

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



Cada vez más información

Otra vertiente del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, es orientar e informar a los consumidores y usuarios en materia de consumo desde los distintos medios de comunicación, diseñando campañas informativas sobre productos y servicios para un ejercicio óptimo de sus derechos, deberes..., reforzando así su atención al consumidor en periodos con mayor incidencia consumista, como pueden ser las rebajas, inicio del curso escolar, compras navideñas, regalos de Reyes..., evitando de esta manera un consumo impulsivo e irracional durante estas fechas.

Además se edita material divulgativo sobre temas de interés y actualidad en materia de consumo.



Cartel corporativo del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.

Consorcio Extremeño de Información al Consumidor
www.masamano.com

TUS DERECHOS, cada vez más a mano

GOBIERNO DE EXTREMADURA

Instituto de Consumo de Extremadura
Consejería de Salud y Política Social

Página web del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor:

www.masamano.com:

VISTA NORMAL:



VISTA VERSIÓN ACCESIBLE:



El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en las redes sociales.

CMC VILLUERCAS-IBORES-JARA Y CMC COMARCA DE TRUJILLO:

Cuenta de Facebook y Twitter: @consumoex.



CMC TENTUDIA Y CMC CAMPIÑA SUR:

Cuenta de Facebook.



CMC SIERRA SUROESTE Y CMC COMARCA DE OLIVENZA:

Cuenta de Facebook.



CMC VALLE DEL ALAGÓN

Cuenta de Facebook.



CMC MUNICIPIOS GUADIANA:

Cuenta de Facebook.



Entorno Web

www.masamano.com

La web del Consorcio tiene como objetivos informar de la situación del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, la localización de sus oficinas en las diferentes Mancomunidades en las que está integrado, las rutas de atención preestablecidas, así como, los talleres/charlas formativas/informativas que se desarrollan.

Se pretende en todo momento que cada usuario de la misma, pueda acceder de una forma sencilla, clara y transparente al trabajo que desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor se realiza a lo largo y ancho de toda Extremadura.

Desde aquí también se brinda la ayuda que necesitan los consumidores/usuarios, proporcionando la documentación que necesitan para hacer una reclamación y facilitando un formulario personalizado para realizar consultas.

También existe una sección dedicada a la formación de los usuarios en materia de consumo, así como un listado de oferta educativa tanto a centros escolares como asociaciones en general. Además, aparecen periódicamente publicadas una serie de noticias relacionadas, así como un cuestionario estándar de preguntas y respuestas frecuentes que pueden ayudar a los consumidores a resolver sus dudas.

En años anteriores, se estableció una nueva herramienta denominada agenda de actividades, la cual incluye diariamente todas las actividades que se llevan a cabo por los trabajadores del Consorcio en las Mancomunidades presentes, con el fin de mantener informados a tiempo real tanto a las diferentes administraciones, mancomunidades y municipios en los que trabajamos, como a cualquier usuario que acceda a la página web y consulte en cada momento lo que se está haciendo.

Durante este año 2016 se sigue incidiendo en la potenciación de la web a través de la remisión del Boletín Digital de Consumo mediante un link en la dirección de la web, incrementando de manera notable las visitas y uso de nuestra web con carácter mensual.

De igual forma, en toda la documentación pública corporativa del Consorcio (formularios, sobres, publicaciones, protocolos, boletines...) se hace mención a nuestra web www.masamano.com para potenciar la visita de la misma.

Justificación

Periodo mostrado:

Primera visita	01 Ene 2016 - 03:07		
Última visita	31 Dic 2016 - 00:42		
	Visitantes distintos	Número de visitas	Páginas
Tráfico visto	<= 13980	22236	67462
	Valor exacto no disponible en la vista anual	(1.59 visitas/visitante)	(3.03 Páginas/Visita)

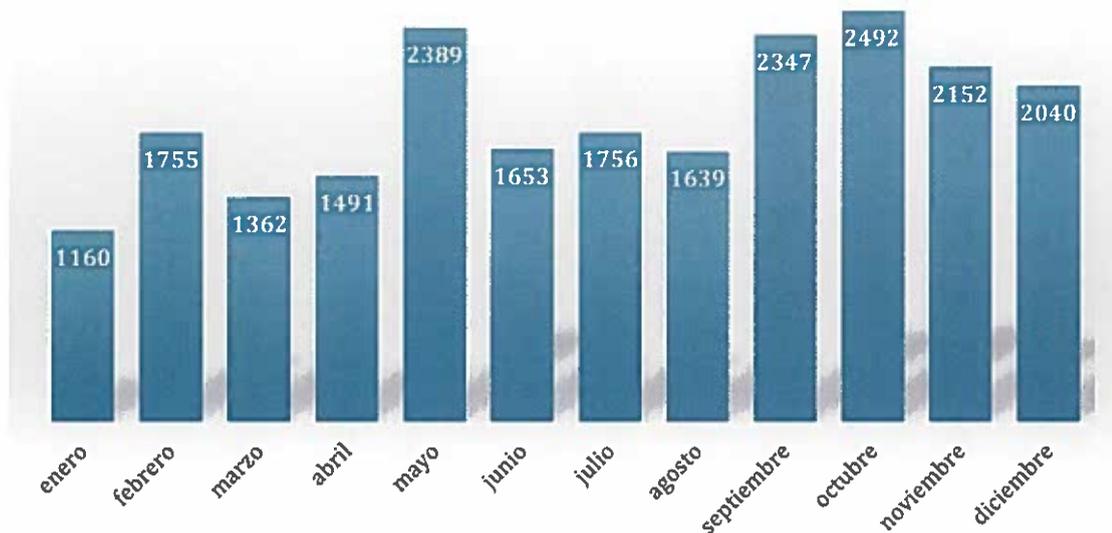
* El tráfico "no visto" es tráfico generado por robots, gusanos o respuestas de código especial de estado HTTP.

Histórico Mensual

Mes	Visitantes distintos	Número de visitas	Páginas
Ene 2016	660	1160	4708
Feb 2016	1104	1755	5701
Mar 2016	858	1362	5373
Abr 2016	902	1491	5453
May 2016	1612	2389	6314
Jun 2016	1030	1653	5438
Jul 2016	983	1756	5261
Ago 2016	983	1639	4329
Sep 2016	1329	2347	6081
Oct 2016	1616	2492	6568
Nov 2016	1460	2152	6780
Dic 2016	1443	2040	5456
Total	13980	22236	67462

Se produce un **incremento en el número de visitas en relación con el año anterior de más de 6.000**, lo que supone un incremento significativo en el uso de la web del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.

Número de visitas



En el gráfico de visitas realizadas a la web del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor durante el año 2016, se muestra una tendencia de uso uniforme, lo que significa que esta página ya no sólo se visita en mayor medida cuando se lleva a cabo algún tipo de evento en materia de consumo, sino que se ha convertido en un referente habitual de visita de los consumidores extremeños. No obstante, hay una serie de meses que despuntan en el número de visitas (mayo y de septiembre a diciembre ambos inclusive) que relacionamos con las temáticas, eventos y jornadas de consumo que se realizan durante esos meses que entendemos han resultado de mayor interés para los consumidores y usuarios extremeños.

De igual forma destacar, que se ha producido también un incremento significativo del número total de visitas que se han realizado a nuestra página web en el año 2016 con un total de 22.236, lo que supone un incremento de 5.455 visitantes más es decir, un incremento de usuarios de más del 32%.

Así mismo, también se produce un incremento significativo en el número de visitas que se producen en los distintos apartados que componen nuestra web, pasando de 56.494 en el año 2015 a 67.452 en 2016, es decir, se han visitado 10.958 páginas más en nuestra web lo que supone un incremento de casi un 20%.

Páginas-URLs visitadas

203 páginas diferentes	Accesos
/	10588
/panel/php/listacentros.php	3167
/panel/php/actividades.php	3030
/panel/php/modactividades.php	2861
/php/cargarvideo.php	2405
/php/textoinicio.php	2397
/php/ultimas_noticias.php	2358
/php/agenda.php	2358
/php/direccion.php	2352
/doc/video_consortio.flv	1790
Otros	28973

Además de la página principal, la más visitada por parte de los usuarios de esta web, es el apartado de la **agenda de actividades** (agenda+actividades), indicativo de que esta herramienta sigue teniendo un año más una vital importancia en el uso de www.masamano.com.

Este año como novedad, la información de contacto con los centros y la información acerca de las actividades realizadas por el Consorcio son el segundo y tercer grupo más consultado en la web respectivamente.

El apartado de **noticias**, sigue siendo uno de los apartados más visitado; estas noticias versan sobre actuaciones del propio Consorcio, aquellas que atañen al INCOEX, o a otros temas en materia de consumo.

ENTORNO WEB

Conectado al sitio desde:

La tabla siguiente, refleja el modo de acceso de los usuarios a la web www.masamano.com

Origen de la conexión	Páginas	Porcentaje	Solicitudes	Porcentaje
Entrada directa o desde Favoritos	38520	74.9 %	38520	74.9 %
Enlaces desde grupos de noticias				
Enlaces desde páginas externas (otros sitios web, excepto buscadores) - Lista completa	3078	7.4 %	6360	13.6 %
http://m.facebook.com	236		238	
http://semalt.semalt.com/crawler.php	129		129	
http://buttons-for-website.com	110		110	
http://success-seo.com/try.php	101		101	
http://www.incoex.org/incoex/index.php/enlaces-de-interes	87		87	
http://best-seo-offer.com/try.php	58		58	
http://rankings-analytics.com/try.php	46		46	
http://segurosysegueros.es	45		45	
http://www.gobex.es/cons007/	37		37	
http://buttons-for-your-website.com	36		36	
Otros	2193		5473	
Origen desconocido	78	0.1 %	105	0.2 %

Los mecanismos que los consumidores tienen para acceder a la web del Consorcio, son diferentes. Estos cuentan con enlaces en otras webs que están relacionadas con ésta, como puede ser la del Instituto de Consumo de Extremadura (<https://ses.saludextremadura.org/incoex>) u aquellas que versen sobre temas de consumo. Sin embargo, para el Consorcio este año cabe destacar el origen de conexión de los usuarios a la web a través de las redes sociales, como indica el dato de acceso a través de Facebook.

Búsquedas por frases clave

137 frases clave diferentes	Búsquedas	Porcentaje
consorcio extremeño de información al consumidor	11	5 %
www.masamano.com	10	4.6 %
http //www.masamano.com/doc/material_didactico/ramon_compras.pdf	6	2.7 %
iso 12312-1 español	5	2.3 %
cuento de compras con mama	4	1.8 %
masamano	4	1.8 %
preguntas para una encuesta para un aceite	4	1.8 %
ficha de resumen sobre el medio ambiente	4	1.8 %
cuestionario del aceite de oliva	3	1.3 %
pregunta de encuesta de un proyecto sobre el aceite de oliva	3	1.3 %

El análisis de palabras clave es un paso previo esencial al posicionamiento en buscadores de una página web. De poco sirve todo el trabajo técnico de optimización si no se enfoca a palabras adecuadas y relevantes a la página web, puesto que las palabras individuales son en general muy buscadas, y por lo tanto, suelen atraer muchísima competencia; el camino correcto es elegir “frases clave” que consistan en frases de dos a cinco palabras que posteriormente se emplean para la optimización de cada sitio web.

El conjunto de palabras clave es uno de los propósitos a tener en cuenta con el nuevo diseño y reestructuración de la web.

Misceláneos

Misceláneos	Búsquedas	Porcentaje
Añadido a favoritos (estimado)	1550 / 13980 Visitantes	11 %

Otro dato importante, es el **11% de los usuarios de la web del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor ha establecido esta página como favorita en 2016**, es decir, la ha colocado como acceso directo en el navegador desde el cual le va a ser más fácil acceder, siguiendo así el dato positivo de años anteriores. Hay que añadir que esta cifra sigue aumentando cada año.

Plataforma de resolución de conflictos en línea (políticas europeas de consumo).

Teniendo en cuenta la regulación actual en la UE relativa a Mediación, conforme a lo establecido en la **Directiva 2013/11/UE, de 21 de mayo de 2013 del Parlamento Europeo y del Consejo** (Fecha límite de incorporación al Derecho Nacional era el 9 de Julio de 2015), relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y que se complementa con el **Reglamento 524/2013 sobre resolución de litigios en línea** en materia de consumo y que crea la plataforma de resolución de litigios en línea en el ámbito de la UE tanto para compras nacionales como transfronterizas (Plataforma ODR: Plataform, Online Dispute Resolution) y que en España Comienza a funcionar el 15/02/2016 (<https://webgate.ec.europa.eu/odr>), **consideramos es de máxima urgencia adaptarnos a las políticas de la unión europea en materia de mediación** para así estar preparados y poder dar respuesta a las mismas. Para ello **proponemos:**

1.- Adaptación de nuestra página Web (www.masamano.com) a los fines y objetivos establecidos por el Reglamento 524/2013, de 21 de mayo, para que se puedan desarrollar a

través de la misma a la normativa europea de mecanismos de resolución de conflictos/litigios de consumo en línea de forma independiente, imparcial, transparente, eficaz y equitativa.

Cada día que pasa, no hay nada más que ver las estadísticas, es mayor el número de consumidores y usuarios que o bien se inician o ya utilizan de forma habitual internet, para la realización de contratos de compraventa o de prestación de servicios on-line.

Es por ello que consideramos de vital importancia adaptarse y dar así una respuesta a esta "YA REALIDAD" que estamos viviendo.

Además de esta adaptación, proponemos también que se permita el alojamiento de nuestra página web (www.masamano.com) en un servidor propio de la Junta de Extremadura y que su desarrollo, mantenimiento y gestión, pueda ser desarrollado por personal propio, del que habría que dotarnos, para evitar así que dependamos para estas gestiones de empresas externas que condicionan, como es lógico, cualquier cambio, adaptación o gestión, a un coste económico. Además, la importancia que conforme a las políticas de la UE van a adquirir estos mecanismos de resolución extrajudicial de Litigios en Línea en materia de consumo, así como, la sensibilidad, privacidad y datos estadísticos que de los mismos se puedan extraer, hacen recomendable que dicha gestión se realice de forma interna.

2.- Iniciar los trámites necesarios para que el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor pueda pasar a formar parte de los Organismos de resolución de litigios en línea en España, y que habrán de ser verificados y registrados por las autoridades nacionales.

Para ello tendremos que plasmar de forma escrita, un manual que refleje los mecanismos y procedimientos de mediación que venimos aplicando y desarrollando desde hace más de nueve y que, se caracterizan por su agilidad, sencillez y reducido coste económico.

Boletín Digital de Consumo

BOLETIN DE INFORMACION AL CONSUMIDOR



Tras la puesta en marcha por parte del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor de un boletín digital de información al consumidor denominado *"Cada vez más a mano"*, se afianza la consolidación del mismo con su remisión a través de un enlace a la página web www.masamano.com.

Dicho boletín, de carácter mensual cuenta con recomendaciones, noticias de interés y/o actualidad en materia de consumo, entrevistas, e información útil para los consumidores acorde a las campañas temáticas que realiza esta entidad, así como información de las actividades y campañas que se realizan desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en cada una de las oficinas que lo conforman y que prestan su servicio en 18 Mancomunidades de Municipios de nuestra región.

El boletín digital se envía exclusivamente por correo electrónico a todas las personas de contacto de los municipios y mancomunidades adheridas al Consorcio, técnicos, alcaldes, gerentes, presidentes, etc., así como al personal del gobierno de Extremadura para su conocimiento y difusión.

Así mismo, se puede consultar en la página web del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, www.masamano.com y del Instituto de Consumo de Extremadura, <https://ses.saludextremadura.org/incoex>, así como en las webs de los ayuntamientos y mancomunidades que lo consideren oportuno.

Desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor consideramos tal iniciativa de vital importancia en cuanto a la repercusión y alcance de la información que se facilita sin coste alguno, teniendo gran acogida y reconocimiento tanto a nivel institucional como de consumidores de a pie, convirtiéndose en una herramienta eficaz de formación e información que permite a todos los consumidores extremeños estar al día de las noticias que se van produciendo en materia de consumo.

BOLETÍN DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

BOLETIN DE INFORMACION AL CONSUMIDOR

Boletín Nº 66, Enero de 2016

Información al consumidor

"En los momentos de crisis sólo la transparencia es más importante que el lucro." (Albert Einstein)



IV CONCURSO DE BELENES DE MATERIAL DE DESECHO "MONTA TU BELÉN"

En este número:

- Descripción del concurso: Tema: Belén de Material de Desecho. Organizadores: Concejalía de Populación, Vivienda y Patrimonio del Ayuntamiento.
- El Concurso de Belenes de Material de Desecho.
- Objetivos de competitividad.



BOLETIN DE INFORMACION AL CONSUMIDOR

Boletín Nº 65, Febrero de 2016

Información al consumidor

"Dinos y lo sabrás, escóndenos y lo sabrás, enseñámonos y lo sabrás." (Benjamin Franklin)



SERVICIOS DE TARIFICACION ADICIONAL

¿Qué debo saber?

En este número:

- Descripción del tema.
- Información sobre los servicios de Tarificación Adicional.
- Objetivos de competitividad.
- Cómo son estos servicios, cómo usarlos e informarse.



BOLETIN DE INFORMACION AL CONSUMIDOR

Boletín Nº 64, Marzo de 2016

Información al consumidor

"En el reino del castigo el castigo es el rey." (Aristóteles)



LA VIDEOVIGILANCIA Y EL DERECHO FUNDAMENTAL A LA PROTECCIÓN DE DATOS

¿Qué debo saber?

En este número:

- Descripción del tema: Videovigilancia, Responsabilidad de Seguridad, Responsabilidad de Seguridad, Responsabilidad de Seguridad y el Derecho Fundamental a la Protección de Datos.
- Objetivos de competitividad.
- Cómo son estos servicios, cómo usarlos e informarse.



BOLETIN DE INFORMACION AL CONSUMIDOR

Boletín Nº 63, Agosto de 2015

Información al consumidor

"Nunca se puede exagerar la importancia de la que se es consumidor para cualquier cosa." (Eric S. Galt)



Derecho de desistimiento en el comercio electrónico de productos.

En este número:

- Descripción del tema: Regalé y el Derecho de Desistimiento.
- Información sobre el derecho de desistimiento en el comercio electrónico de productos.
- Objetivos de competitividad.
- Cómo son estos servicios, cómo usarlos e informarse.



BOLETIN DE INFORMACION AL CONSUMIDOR

Boletín Nº 62, Junio de 2015

Información al consumidor

"Lo que es bueno en el presente será igualmente en el futuro." (Cervantes)



Compraventa de vehículos de segunda mano

En este número:

- Descripción del tema: Compra y Venta de Vehículos de Segunda Mano.
- Información sobre el proceso de compra y venta de vehículos de segunda mano.
- Objetivos de competitividad.
- Cómo son estos servicios, cómo usarlos e informarse.



BOLETIN DE INFORMACION AL CONSUMIDOR

Boletín Nº 61, Julio de 2015

Información al consumidor

"Luz y sombra están unidos." (Benjamin Franklin)



Seguridad y protección de gafas de sol.

En este número:

- Descripción del tema: Gafas de Sol y Protección de la Salud.
- Información sobre la seguridad y protección de las gafas de sol.
- Objetivos de competitividad.
- Cómo son estos servicios, cómo usarlos e informarse.



BOLETIN DE INFORMACION AL CONSUMIDOR

Boletín Nº 60, Noviembre de 2015

Información al consumidor

"En un mundo de cultura y poder sólo el poder es que se garantiza sólo en que se gana el que se da." (Aristóteles)



Información obligatoria en los productos alimenticios.

En este número:

- Descripción del tema: Información Obligatoria en los Productos Alimenticios.
- Información sobre el etiquetado de los productos alimenticios.
- Objetivos de competitividad.
- Cómo son estos servicios, cómo usarlos e informarse.



BOLETIN DE INFORMACION AL CONSUMIDOR

Boletín Nº 59, Septiembre de 2015

Información al consumidor

"El mundo entero, sólo por el mundo." (Aristóteles)



Instituto de Consumo de Extremadura. Control de Mercado.

En este número:

- Descripción del tema: Información Obligatoria en los Productos Alimenticios.
- Información sobre el etiquetado de los productos alimenticios.
- Objetivos de competitividad.
- Cómo son estos servicios, cómo usarlos e informarse.



BOLETIN DE INFORMACION AL CONSUMIDOR

Boletín Nº 58, Mayo de 2015

Información al consumidor

"Lo que es bueno en el presente será igualmente en el futuro." (Cervantes)



18 de Mayo. Conmemoración de la defensa de los derechos de los consumidores.

En este número:

- Descripción del tema: 18 de Mayo, Día del Consumidor.
- Información sobre la conmemoración de la defensa de los derechos de los consumidores.
- Objetivos de competitividad.
- Cómo son estos servicios, cómo usarlos e informarse.



Observatorio de Consumo

VI Jornadas de Mayores

VI JORNADAS DE MAYORES



V Concurso de belenes

V CONCURSO DE BELENES “MONTATUBELÉN”

V CONCURSO DE BELENES DE MATERIAL DE DESECHO

NOVIEMBRE 2024

Diciembre 2024



Como en años anteriores, el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor convocó el pasado mes de noviembre la quinta edición del *Concurso de belenes realizados con material de desecho* a través de las mancomunidades adheridas a este órgano, dependiente del Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX).

Partiendo de los hábitos de consumo, propios de nuestra sociedad, intentamos crear un cambio de actitudes en pro de un consumo más justo, solidario, responsable y ético. Los participantes expresan así sus sentimientos y actitudes ante este hecho.

Se propone este concurso con el fin de disminuir el impacto negativo que genera nuestra basura en el **medio ambiente** y así promover el reciclado de determinados materiales.

El pasado 5 de diciembre finalizaba el plazo de inscripción con la participación de **50 belenes**, procedentes de **trece de las diecisiete mancomunidades que conforman el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor**, además de la ciudad de Mérida, donde se ubica su gerencia.

1º Premio: Bajo el pseudónimo “El parchís que lleva a Belén”, el trabajo ha sido realizado por la Residencia de mayores de Garrovillas de Alconetar, de la Mancomunidad Tajo Salor.



2º Premio: Bajo el pseudónimo “Mago de Oz”, el trabajo ha sido realizado por el Centro Residencial de Jaraíz de la Vera, de la Mancomunidad de La Vera.

V CONCURSO DE BELENES “MONTATUBELÉN”

3º Premio: Bajo el pseudónimo “Lince”, el trabajo ha sido realizado por Jose Ramón Barroso Franco, de la Mancomunidad Sierra Suroeste.



El pasado 20 de diciembre, finalizaba esta quinta edición del concurso con la entrega de los premios a los belenes ganadores y un obsequio a todos los finalistas, cortesía de las empresas **INQUIBA, LA DAMA DE LA VERA, APIS, EL REY DE LA VERA, EL HORNO DE TENTUDÍA, NICO JIMÉNEZ, JACOLIVA, E.LECLERC- TRUJILLO E IBERITOS.**

Los autores de las 3 obras seleccionadas como ganadoras obtuvieron un premio que consistirán cada uno en un lote navideño.

A los participantes en esta segunda fase se les obsequió con un lote de productos a cargo de las mencionadas empresas, por su condición de finalistas.

Todos los belenes finalistas permanecieron expuestos hasta el 7 de enero de 2017 en las instalaciones del Centro E.Leclerc.

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor agradece el esfuerzo y alto grado de participación, que queda reflejado en un aumento de las mancomunidades participantes respecto a la primera edición, así como el compromiso, concienciación e imaginación que denotan los belenes elaborados.

De igual forma expresa su agradecimiento a las entidades colaboradoras su aportación, esfuerzo y compromiso.

II Concurso de cortos con el móvil

II CONCURSO DE CORTOS CON EL MÓVIL

“NO ES UN CORTO...NO ME CORTO”



El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor y el Instituto de la Juventud de Extremadura, con la colaboración este año del Plan Integral de Drogodependencia y Prevención de Conductas Adictivas de Extremadura, han convocado el *II Concurso de Cortos con el Móvil* bajo el nombre de *“jóvenes y Consumo”* *“No es un corto, no me corto”*, dirigido a jóvenes que residan en Extremadura o que sean extremeños, con edades comprendidas entre los 14 y los 30 años.

Las categorías eran: De 14 a 18 años y de 19 a 30 años. Se podía participar de forma individual o grupal en ambos casos, estando los grupos compuestos por un mínimo de 3 y un máximo de 5 personas. El formato de los cortometrajes únicamente podían estar grabados con terminales de comunicación móvil y la obra a concurso debería ser original, inédita y en castellano.

Se podían presentar un máximo de dos cortometrajes por concurso tanto en la categoría individual como por grupos y la duración máxima de los mismos debería ser de dos minutos. Los temas de los trabajos eran sobre el **botellón sin alcohol**: ¿Por qué bebo alcohol los fines de semana? Inicio de alcohol y presión grupal. Falsos mitos sobre el alcohol. Problemas relacionados con el consumo excesivo del alcohol como conducción, violencia, abuso, etc. Consumo moderado VS consumo excesivo.

El plazo de presentación de trabajos finalizaba el pasado día 15 de noviembre de 2016, teniendo programado el acto de entrega de premios para el día 27 de marzo de 2017 en las instalaciones de la Factoría Joven de Mérida con una participación de 28 jóvenes en 9 grupos.

Todos los trabajos de las personas o grupos participantes se pueden ver en:

<https://www.youtube.com/user/jovenesyconsumo>

Guía de consumo para personas mayores

CÓMO ESTAR INFORMADOS Y EVITAR ENGAÑOS



Desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor hemos elaborado la *Guía sobre consumo para personas mayores* cuya finalidad es prevenir situaciones que puedan ser complicadas en materia de consumo para las personas mayores.

Pretendemos facilitar información básica y sencilla sobre diferentes temas en materia de consumo para prevenir posibles fraudes, engaños y abusos que actualmente suceden y que afectan

mayoritariamente al sector de la tercera edad que vive en las zonas rurales, por este motivo la principal idea que transmitimos es dar a conocer cómo funcionan y cómo se regulan los servicios que se ofrecen a los ciudadanos, facilitando ciertas pautas de actuación y estrategias para conocer de antemano posibles abusos, que aprendan a defenderse y sobre todo a ejercitar sus derechos y obligaciones como consumidores.

Hemos desarrollado este proyecto como medida, al comprobar a lo largo de los años que hay tantas personas afectadas por prácticas empresariales abusivas, sin posibilidad de defenderse, obligados a pagar por servicios que no han contratado, siendo víctimas de abusos por parte de comerciales despiadados, demostrando sobre el terreno que las personas mayores son el sector de la población más afectada por estas prácticas y con menores recursos para defenderse.

Además de la información básica, también ofrece recomendaciones para que las personas mayores puedan entender mejor muchas de las situaciones cotidianas que puedan surgirles, que les preocupan y cómo resolverlas fácilmente, y sobre todo poder conocer bien cuáles son los derechos y obligaciones que les amparan y en qué momento pueden ejercerlos.



En la guía podemos encontrar:

- *Definiciones.*
- *Nuestros Consejos.*
- *Recomendaciones básicas.*
- *Temas de utilidad.*
- *Consortio Extremeño de Información al Consumidor.*
- *Datos de interés.*

A mí no me
engañan!!



1. Guarde siempre el **TIQUE** de compra, facturas, albaranes de entrega, etc. imprescindibles para poder reclamar.
2. Lea bien la **LETRA PEQUEÑA**.
3. **NO FIRME** nada de lo que no esté seguro.
4. Aprenda a decir **NO ME INTERESA**.
5. **INFÓRMESE DE SUS DERECHOS** antes de comprar un bien o de contratar un servicio.
6. **SOLICITE ANTES UN PRESUPUESTO PREVIO** para una reforma, reparar un coche o un aparato, etc.
7. **PEDIR SIEMPRE COPIA** de todo lo que firme y compruebe de que su contenido es idéntico al original que deja a la empresa.
8. **EXIJA FACTURA** o comprobante y guárdelo durante el periodo completo de garantía (dos años).

9. La gran mayoría de los establecimientos deben disponer de **HOJAS DE RECLAMACIONES**, que constan de tres copias: **verde** para el establecimiento, **rosa** para la persona consumidora y una tercera **blanca** que debe remitirse a la Administración competente.
10. En ventas a distancia o fuera del establecimiento mercantil el periodo de **DESISTIMIENTO** será de **14 días naturales**.
11. Nunca se deben facilitar datos personales, ni número de cuenta bancaria, ni tarjeta de crédito por teléfono, puede ser un timo.
12. Es importante **COMPROBAR BIEN LA FACTURA** para saber qué servicios hemos contratado con la compañía y qué nos están facturando.

Proyectos Educativos

TALLER SOBRE TICS

Se está desarrollando un taller de tecnologías de la información y la comunicación con el fin de incidir en la seguridad y protección de nuestros menores en el uso de la red y las nuevas tecnologías entre otros. La metodología será eminentemente práctica mediante paneles informativos, juegos didácticos, etc., propiciando la participación activa de los destinatarios en todo momento.

Estará destinado tanto a niños, jóvenes y adultos como iniciativa de acercamiento e información de las tecnologías de la información y la comunicación, además de afianzar el vínculo entre menores y padres y madres a la hora de la utilización de las nuevas tecnologías.

Weber y Tica
nos explican
los riesgos de
internet...

Weber



Tica



CONVENIO DE COLABORACIÓN EN EL PROGRAMA DE FORMACION PROFESIONAL DUAL @PRENDIZEXT CON UN MODULO DE FORMACION EN MATERIA DE CONSUMO

Desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor estimamos la propuesta de colaboración con el Servicio Extremeño Público de Empleo en la firma de un convenio de formación profesional dual @prendizext con la impartición de un módulo de formación en materia de consumo.

Hoy en día, la eliminación de fronteras y la globalización del mercado, justifican la necesidad de crear instrumentos eficaces que ofrezcan una respuesta ágil a las demandas sociales, que favorezcan y garanticen el cumplimiento de los objetivos marcados por las Instituciones Comunitarias en la política de consumo, dirigidos fundamentalmente a mejorar el bienestar de los consumidores y usuarios, y protegerlos de una manera eficaz. Es por esto, que el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, órgano dependiente del Instituto de Consumo de Extremadura, se crea como un mecanismo de mediación ágil, eficaz y cercano para la prestación del servicio de formación, información y atención de la persona consumidora en Extremadura, concretamente acercando a las zonas rurales de nuestra región los recursos que la Administración presta en materia de consumo.

En este sentido, la defensa de los derechos de consumidores y usuarios se establece como un factor fundamental que contribuye a incrementar la calidad de vida de los ciudadanos y a favorecer el desarrollo económico y social, no sólo en nuestra región sino también a nivel estatal y europeo, desarrollando políticas activas de implantación en el ámbito de la protección de los consumidores de los estados miembros.

Por todo ello, con este Módulo pretendemos capacitar al alumnado con una serie de habilidades, actitudes y conocimientos que trate de las controversias con las que se puedan encontrar, cada día, en materia de consumo; así como de la concienciación de la población en general en un cambio de actitudes en pro de un consumo responsable.

El papel del técnico de formación no será tanto “enseñar” unos conocimientos, como ayudar al alumnado a “aprender a aprender” de manera autónoma en esta cultura de consumo y promover su desarrollo personal mediante actividades críticas y explicativas que nos permitan alcanzar

los objetivos marcados, colaborando en esta importante tarea por el bien de la sociedad y el bienestar de los consumidores.

El Módulo de formación en materia de consumo está formado por los siguientes instrumentos:

- Guía Docente.
- Manual del Módulo de formación en materia de consumo.

La *Guía Docente* es un instrumento que sirve al técnico de formación para organizar e impartir la programación del Módulo, constituyendo una herramienta básica para alcanzar los objetivos mediante el desarrollo de metodologías y criterios para la integración que guíe y facilite el aprendizaje.

El *Manual del Módulo* se presenta como base para el técnico de formación en su tarea educativa, estableciendo un soporte de consulta para el desarrollo de los contenidos a abordar durante este periodo de enseñanza- aprendizaje.

Día Mundial del Consumidor

DÍA MUNDIAL DEL CONSUMIDOR

El 15 de marzo se conmemora el Día Mundial para la Defensa de los Derechos del Consumidor, para aumentar la conciencia mundial sobre estos derechos.

El Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX) celebró como cada año, un acto donde se llevaron a cabo varias intervenciones a cerca de la protección de los consumidores.

Así mismo, el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, a través de sus CMC, conmemora la celebración de este día con actividades en los pueblos de las Mancomunidades adheridas al mismo.

De una parte el pasado día 14 de marzo, se celebró un acto de conmemoración del Día Mundial de la defensa de los derechos de los consumidores por parte del Instituto de Consumo de Extremadura y el Consejo Extremeño de los Consumidores en La Facultad de Veterinaria de Cáceres, donde se llevaron a cabo intervenciones acerca de los alérgenos y su etiquetado bajo el título "Gestión y Etiquetado de Alérgenos. La protección del consumidor".



DÍA MUNDIAL DEL CONSUMIDOR

Por otra parte, desde este organismo se procedió a la difusión de la Guía sobre consumo para personas mayores que hemos elaborado desde este organismo y cuya finalidad es prevenir situaciones que puedan ser complicadas en materia de consumo para las personas mayores.

Es por esto, se sucedieron durante el mes de marzo de 2016 charlas informativas por toda la región a través de las oficinas del Consorcio presentes en las Mancomunidades adheridas al mismo, presentando dicha guía no sólo a personas mayores, sino a consumidores y usuarios de a pie y profesionales tanto en materia de consumo como los que trabajan directamente con el colectivo de tercera edad, bien sean, Hogares de Mayores, Asociaciones de Pensionistas, Centros de Día, etc.



Colaboración Administrativa

CONCURSO ESCOLAR SOBRE CONSUMO RESPONSABLE



TÚ CONSUMES: ¿LO HACEN IGUAL EN TODAS PARTES?

Como cada año, se convocó la edición 2015-2016 “Consumópolis 11” y en la que el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor colaboró formando parte del Tribunal de Selección a los finalistas de la fase autonómica de Extremadura.

CONSEJERIA DE SALUD Y POLITICA SOCIAL

Esperamos seguir contando con el apoyo de personal técnico de la Consejería de Salud y Política Social para la formación de los trabajadores de este Consorcio. Actualmente, se imparte desde este organismo el taller de “Decoración Corporal. Tatuajes, piercings y otras técnicas”.

CONSEJERIA DE PRESIDENCIA.

INSTITUTO DE LA JUVENTUD DE EXTREMADURA



Colaboración del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en la elaboración y ejecución de las medidas que adopta este organismo en el VI Plan de Juventud 2017-2020, concretamente:

Eje II. Estilos de vida: salud y sexualidad.

Impartición de talleres lúdico-didácticos sobre telecomunicaciones, comercio electrónico y publicidad, encuadrados dentro de la medida “Consumo Responsable”.

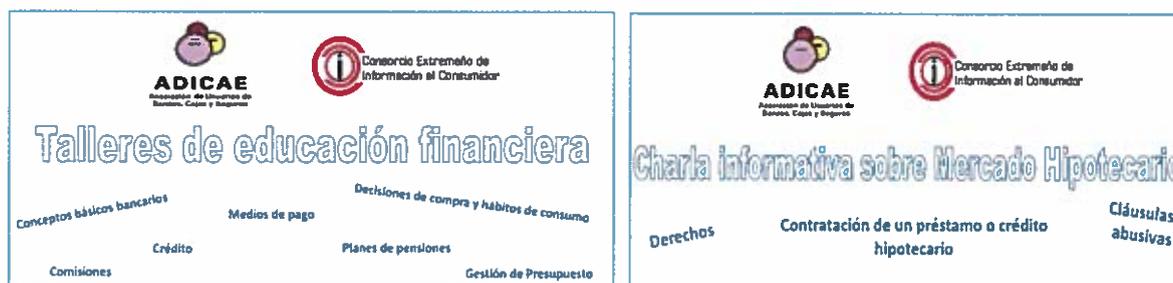
Eje III. Ocio, tiempo libre, creatividad e infotecnología.

Diseño y gestión de la siguiente medida: II Concurso de cortos con el móvil “No es un corto, no me corto”.

Otras colaboraciones

ADICAE

Estimamos seguir colaborando con la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de Extremadura, ADICAE en la difusión de charlas informativas sobre los denominados “*productos tóxicos*”, *ahorro familiar y cláusulas suelo* a través de nuestros Centros Mancomunados de Consumo.



Concretamente, se desarrollaron dos proyectos:

Proyecto 1: La educación financiera como herramientas clave para la protección de colectivos de consumidores vulnerables. Con el fin de formar e informar al colectivo de adolescentes, jóvenes y personas mayores en materia de educación financiera y respecto a los grandes temas del consumo.

Proyecto 2: “Mercado hipotecario: Claves para evitar una burbuja 2.0”. Con el fin de informar y formar al consumidor, que en la actualidad decida contratar un préstamo o crédito hipotecario, sobre todos derechos que tiene y sobre las cláusulas que debe tener en cuenta a la hora de contratar así como otras alternativas que existen a la hora de acceder a una vivienda.



CONVENIO DE COLABORACIÓN DE PERSONAL EN PRÁCTICAS CON LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA.



En 2016 se realizó oferta de prácticas a la Universidad de Extremadura en base al *Convenio suscrito de Cooperación Educativa de Prácticas Académicas externas entre la Universidad de Extremadura y el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en Julio de 2013* en relación con el servicio de atención y defensa de la persona consumidora en Extremadura.

La oferta realizada desde el Consorcio a la Universidad, fue dirigida a la **Facultad de Derecho y a la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales** (*Doble grado en Administración y Dirección de empresas y Derecho*), y se ofertaron un total de **10 plazas** de asesores jurídicos para así poder hacer frente a las vacaciones del personal durante el periodo estival (de Junio a Septiembre).

El perfil del candidato que se buscaba era una persona con buen talante mediador para tramitación de reclamaciones en materia de consumo y atención al consumidor; por tanto, las actividades a realizar serían la atención directa al consumidor (presencial y telefónica), tramitación de reclamaciones en fase previa de mediación, revisión y estudio de documentación para la tramitación de los expedientes, altas y tramitación en programa de gestión informática "Siglo", seguimiento de los expedientes, redacción y gestión de escritos e informes jurídicos, digitalización de expedientes, planificación de rutas, actividades formativas e informativas, etc.

Finalmente, no hubo alumnos interesados en dicha oferta propuesta por este organismo. Esperamos mayor interés en próximas convocatorias.

Formación en materia de consumo

FORMACIÓN EN MATERIA DE CONSUMO

1. CURSOS IMPARTIDOS EN LA ESCUELA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, ENCUADRADO EN EL "PLAN DE FORMACIÓN 2016":

- 1.1.- "NORMATIVA EN MATERIA DE CONSUMO", (20 de marzo).
- 1.2.- "CONSUMO RESPONSABLE", (27 de mayo).
- 1.3.- "CONSUMO RESPONSABLE", (30 de septiembre).

2. ADICAE: "FORO DE EDUCACIÓN FINANCIERA", (19 de octubre).

II FORO EUROPEO PLATAFORMA ADR. (Madrid, 3 de noviembre).



3. UNIVERSIDAD DE EXTREMA DURA: "La mediación como herramienta de resolución de conflictos en materia de consumo, (23 de abril).

Planificación 2016



Planificación Anual 2016

enero		febrero		marzo		abril		mayo		junio	
Línea de actuación		Línea de actuación		Línea de actuación		Línea de actuación		Línea de actuación		Línea de actuación	
TARIFICACIÓN ADICIONAL (SMS PREMIUM, PAGOS VODAFONE...) Finalización II Concurso de cortos "Jóvenes y Consumo"		CAMARAS DE GRABACIÓN EN ESTABLECIMIENTOS (PROTECCIÓN DE DATOS)		CONMEMORACIÓN DEL DM DCHOS CONSUMIDORES		TARJETAS DE CRÉDITO/DÉBITO (DECOLUCIÓN COMPRAS, SEGUROS...) 3ª Edición Concursos de Cortos Jóvenes & Consumo.		COMPRAVENTA DE VEHÍCULOS DE SEGUNDA MANO: PUBLICIDAD, INFORMACIÓN, CONTRATACIÓN Y GARANTÍA		ÓPTICAS : ETIQUETADO DE GAFAS DE SOL Y DE CRISTALES GRADUADOS CON PROTECCIÓN SOLAR. NO ÓPTICAS	
GERENCIA	V.ALAGON	V.IJ	GERENCIA	TAJO SALOR	LA VERA						
julio		agosto		septiembre		octubre		noviembre		diciembre	
Línea de actuación		Línea de actuación		Línea de actuación		Línea de actuación		Línea de actuación		Línea de actuación	
DERECHO DE DESISTIMIENTO EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO DE PRODUCTOS		PRODUCTOS ALIMENTICIOS ENVASADOS: INFORMACIÓN ALIMENTARIA OBLIGATORIA		CONMEMORACIÓN DEL DM DE LAS PERSONAS MAYORES. 6ª Edición de Jornadas de Mayores		CONMEMORACIÓN DEL DM DE LAS PERSONAS MAYORES. 6ª Edición de Jornadas de Mayores		PUBLICIDAD		5ª EDICIÓN CONCURSO DE MOTIVO NAVIDEÑO DE MATERIAL DE DESECHO	
TENTUDIA	GUADIANA	SERENA VEGAS ALTAS	S. SUROESTE	V. BAJAS							

* CMC encargado de la realización del Boletín Digital de Consumo.

Ejemplo de protocolo mensual 2016

Protocolo de Actuación
Julio

Derecho de desistimiento en el comercio electrónico de productos.



TUS DERECHOS,
cada vez más a mano



Justificación

Esta forma de adquisición de productos o servicios a través de internet, de manera no presencial, presenta ventajas pero a la vez inconvenientes o ciertos riesgos por no poder examinar precisamente el producto en el momento de la adquisición, por posibles incumplimientos contractuales, etc.; por este motivo, cobra especial importancia el derecho de desistimiento, que es la facultad que tiene el consumidor para devolver el bien dentro de un plazo legal, que son 14 días naturales, sin tener que alegar ni dar ninguna explicación al respecto y sin penalización.

El conocimiento de este derecho por parte de los consumidores es básico puesto que, el consumidor que ha comprado o contratado algo que no ha podido ver o probar directamente, le permite "ver o probar" lo adquirido durante un plazo prudencial (14 días), durante el cual pueda proceder a su devolución si el producto o servicio no responde a sus expectativas. Desde este organismo consideramos de vital importancia que los consumidores y usuarios extremos dispongan de una información clara y concisa, para cuando realicen un acto de consumo de esta índole conozcan todos sus derechos y obligaciones y puedan ejercerlo con la mayor seguridad posible.

Objetivos

- Informar de las actuaciones que desarrollará a corto, medio y largo plazo el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor durante el año 2016.
- Ofrecer a los consumidores información sobre el derecho de desistimiento en particular y el comercio electrónico en general.

Destinatarios

La línea de actuación definida para este mes se destinará a la población en general de nuestra Comunidad Autónoma.

Temporalización

La línea de actuación definida para este mes se temporaliza durante el mes de Julio.

Material de trabajo

Modelo de Presentación Power Point y documento de contenidos mínimos para completar.

Así mismo, se facilitará información complementaria para profundizar en el tema.



CONTENIDOS MÍNIMOS

Resumen de actuaciones por el consumo electrónico de productos.

Modelo de presentación para el consumo electrónico de productos.

Modelo de presentación para el consumo electrónico de productos.

Modelo de presentación para el consumo electrónico de productos.

Modelo de presentación para el consumo electrónico de productos.

Modelo de presentación para el consumo electrónico de productos.

Modelo de presentación para el consumo electrónico de productos.

Modelo de presentación para el consumo electrónico de productos.

Modelo de presentación para el consumo electrónico de productos.

Modelo de presentación para el consumo electrónico de productos.

Modelo de presentación para el consumo electrónico de productos.

Modelo de presentación para el consumo electrónico de productos.

Derecho de desistimiento en el comercio electrónico de productos.

Desarrollo

Para el desarrollo de la línea de actuación definida, se programan las siguientes acciones:

- Difusión de la información a través de medios de comunicación local y regional: notas de prensa, programas de radio, aparición en web o TV, otras publicaciones...
- Charlas informativas según colectivo destinatario.
- Acciones propias de cada CMC en base a los recursos y servicios que pueda tener a su alcance en la Mancomunidad de actuación que le compete.

Evaluación

Para evaluar la línea de actuación de este mes nos regiremos por el modelo adjunto que nos permitirá evaluar tanto al ponente como los contenidos según los ítems predeterminados.

Se deberá recoger una muestra de 1 formulario por cada acción distinta que se realice, para su posterior revisión y puesta en común de los resultados.

Anexo

- Modelo de Presentación Power Point y documento de contenidos mínimos para completar.
- Formulario de evaluación.

ANEXO

Formulario de Evaluación



FORMULARIO DE EVALUACIÓN

Denominación de la Acción:

Lugar y fecha:

Por favor, puntúe los diferentes apartados del 1 al 10, siendo 1 la valoración mínima (deficiente) y 10 la máxima (excelente)

Ítems:

01. Conocimientos demostrados sobre el tema.
02. Claridad en la exposición del tema.
03. Adecuación de la exposición a los objetivos y a los destinatarios.
04. Relación teórico-práctica en el desarrollo de la explicación.

Aspectos Generales:

05. Impresión general de la información facilitada.
06. Cumplimiento de los objetivos.
07. Actualidad del tema tratado.
08. Relación teórico-práctica.

Contenidos:

09. Planificación de los ejercicios prácticos.
10. Utilidad y claridad de la documentación entregada.
11. Distribución del tiempo en función de los contenidos.
12. El lenguaje utilizado es claro, sencillo y preciso.

Observaciones o sugerencias:

Borrador
Nota de prensa

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor inicia una campaña informativa sobre el comercio electrónico de productos.

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, órgano dependiente del Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX), inicia este mes una campaña informativa sobre el comercio electrónico de productos, haciendo especial hincapié en el derecho de desistimiento que tiene el consumidor en esta modalidad de compra.

Esta forma de adquisición de productos o servicios a través de Internet, de manera no presencial, presenta ventajas pero a la vez inconvenientes o ciertos riesgos por no poder examinar precisamente el producto en el momento de la adquisición, por posibles incumplimientos contractuales, etc.; por este motivo, cobra especial importancia el derecho de desistimiento, que es la facultad que tiene el consumidor para devolver el bien dentro de un plazo legal, que son 14 días naturales, sin tener que alegar ni dar ninguna explicación al respecto y sin penalización.

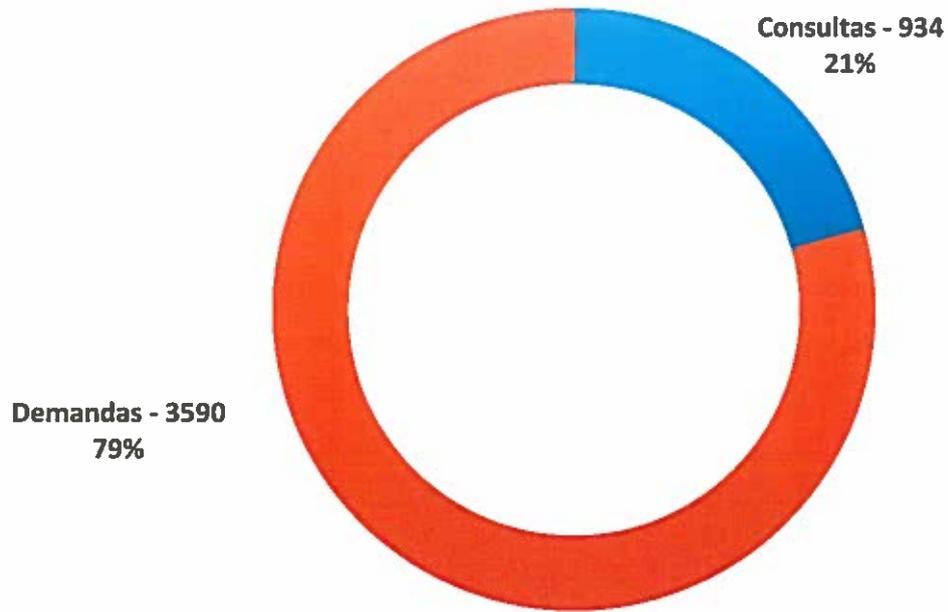
El conocimiento de este derecho por parte de los consumidores es básico puesto que, el consumidor que ha comprado o contratado algo que no ha podido ver o probar directamente, le permite "ver o probar" lo adquirido durante un plazo prudencial (14 días), durante el cual pueda proceder a su devolución si el producto o servicio no responde a sus expectativas. Desde este organismo consideramos de vital importancia que los consumidores y usuarios extremeños dispongan de una información clara y concisa, para cuando realicen un acto de consumo de esta índole conozcan todos sus derechos y obligaciones y puedan ejercerlo con la mayor seguridad posible.

Para más información, visite nuestra web:

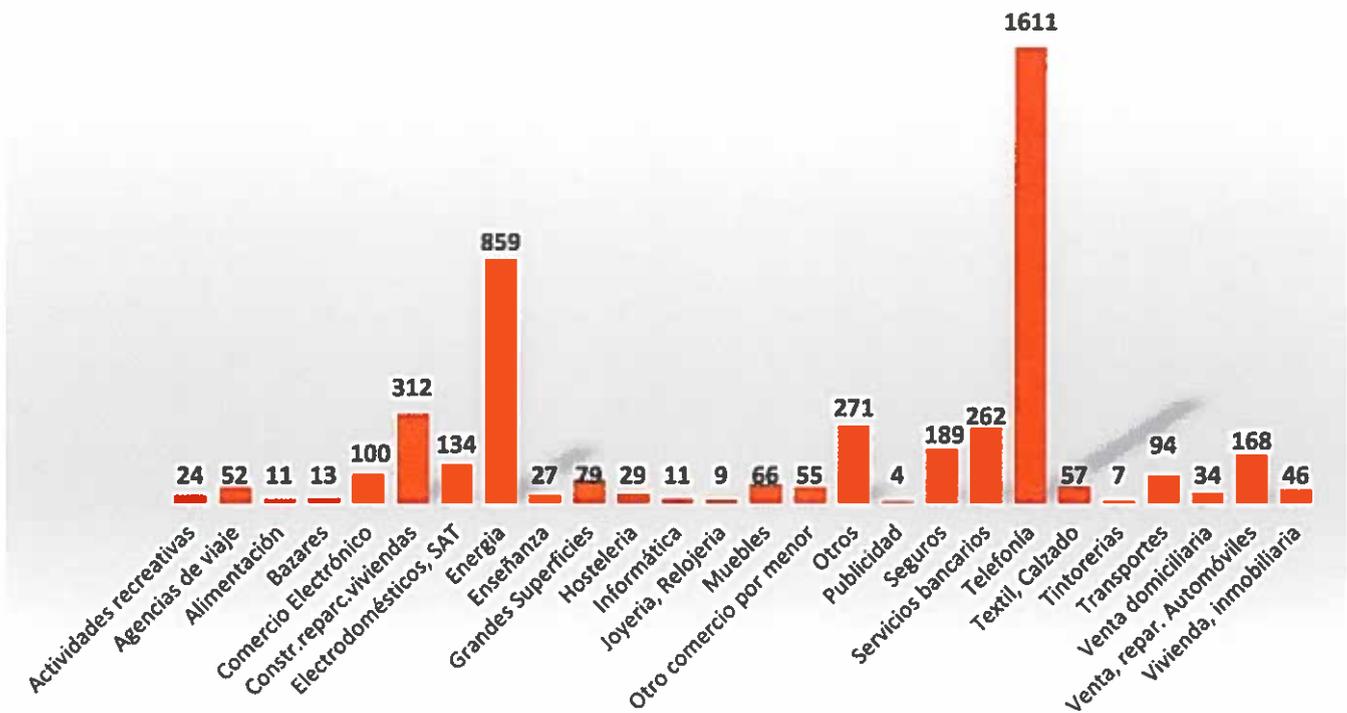
www.masamano.com

Datos generales 2016

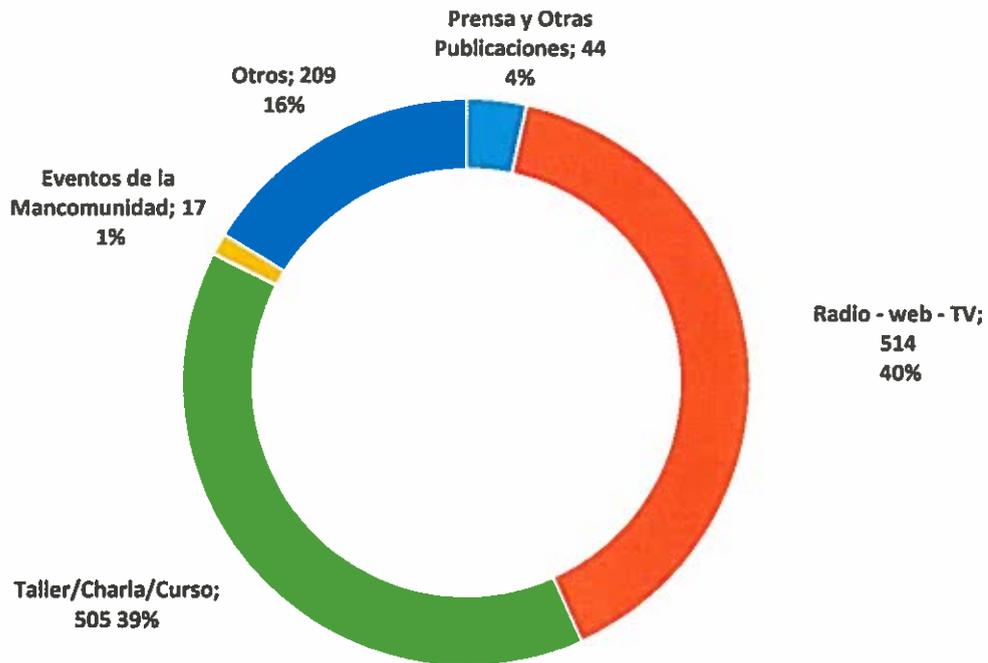
EXPEDIENTES GENERALES



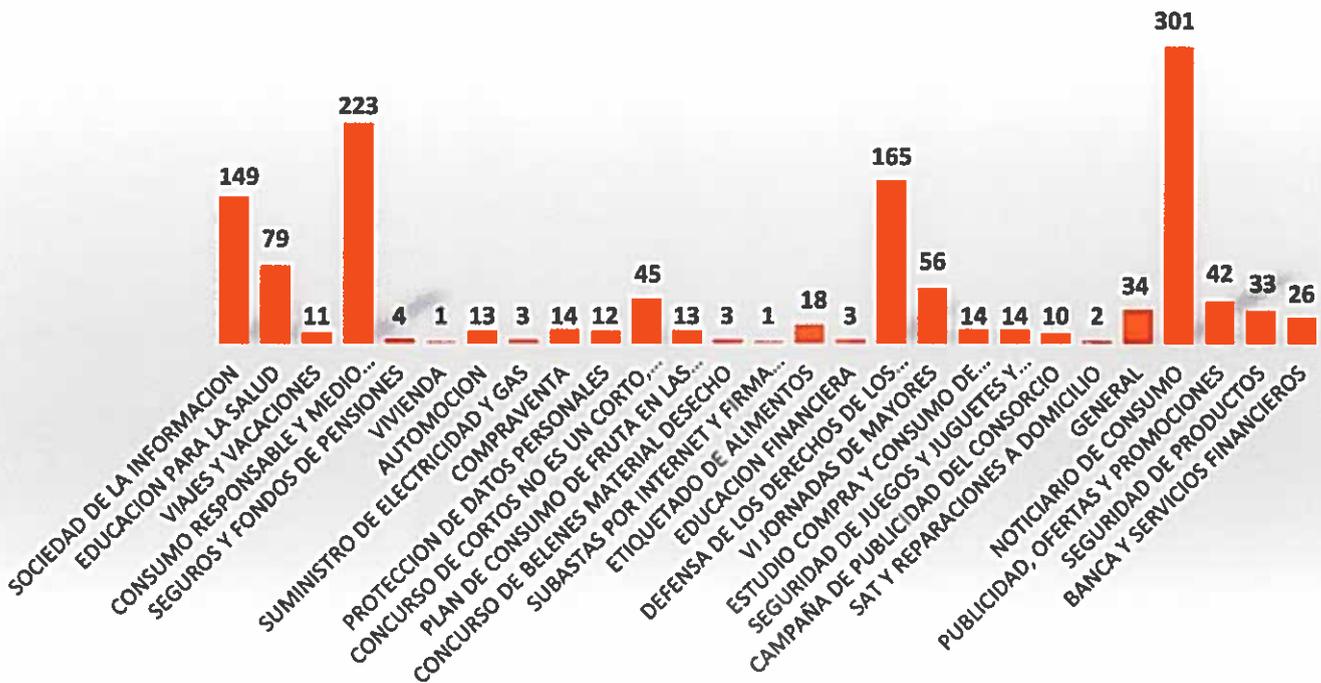
MATERIAS EXPEDIENTES GENERALES



ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN GENERALES

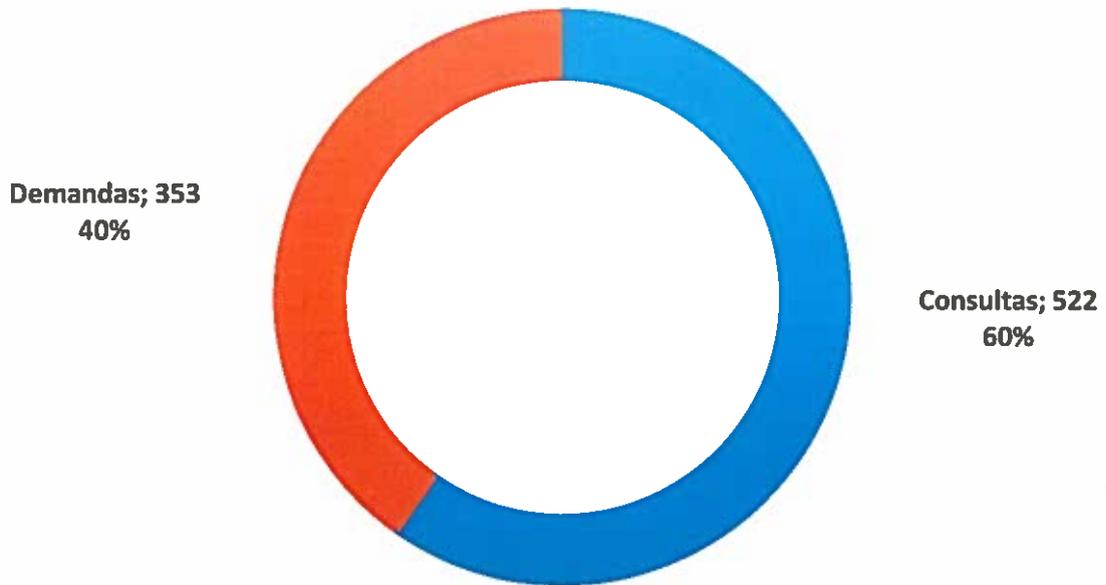


MATERIAS ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN GENERALES

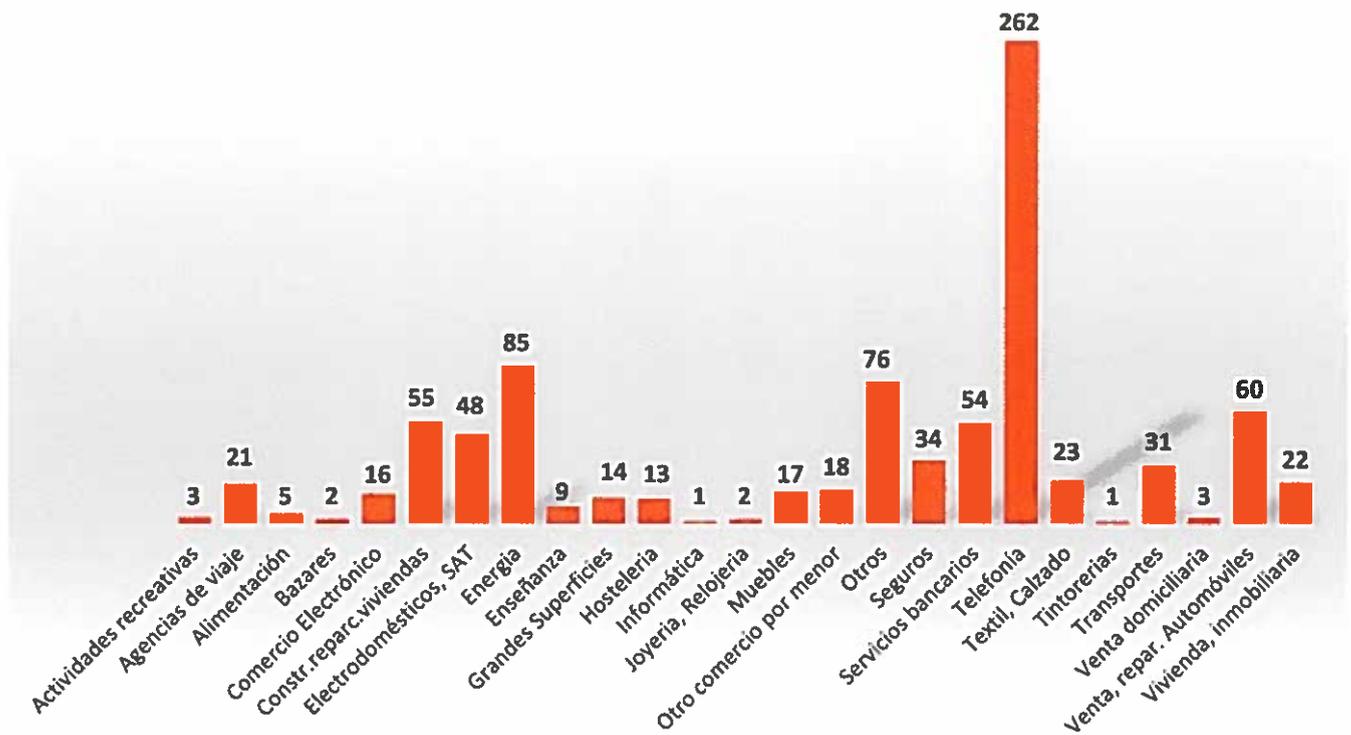


Datos Gerencia, CMC
Integral Municipios Centro
y CMC Tierra de
Barros-Río Matachel

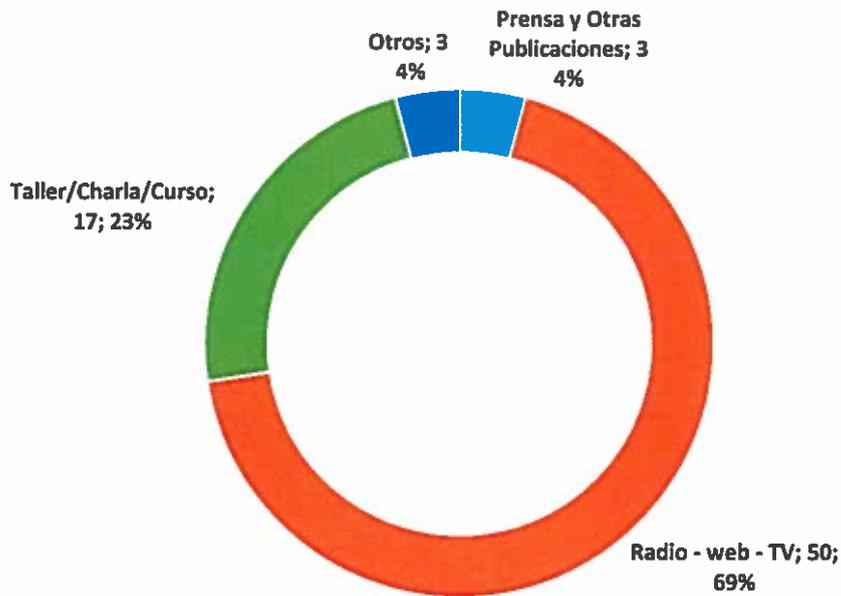
EXPEDIENTES MERIDA



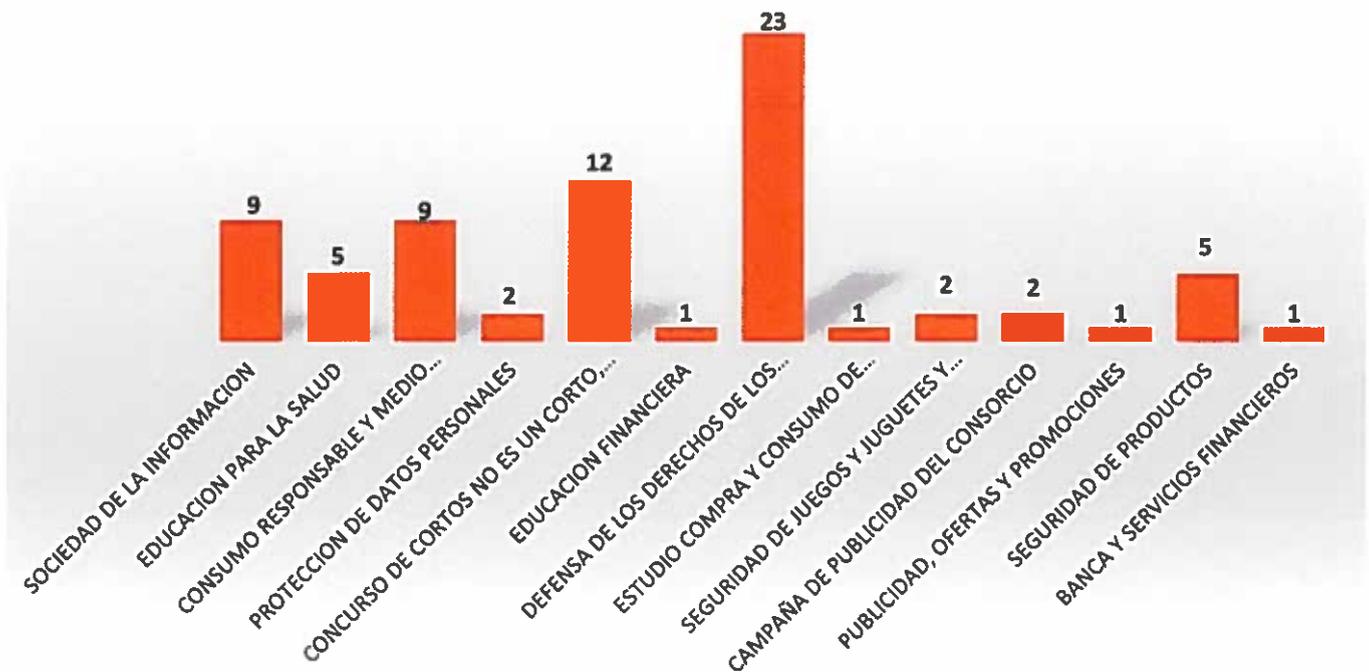
MATERIAS EXPEDIENTES MERIDA



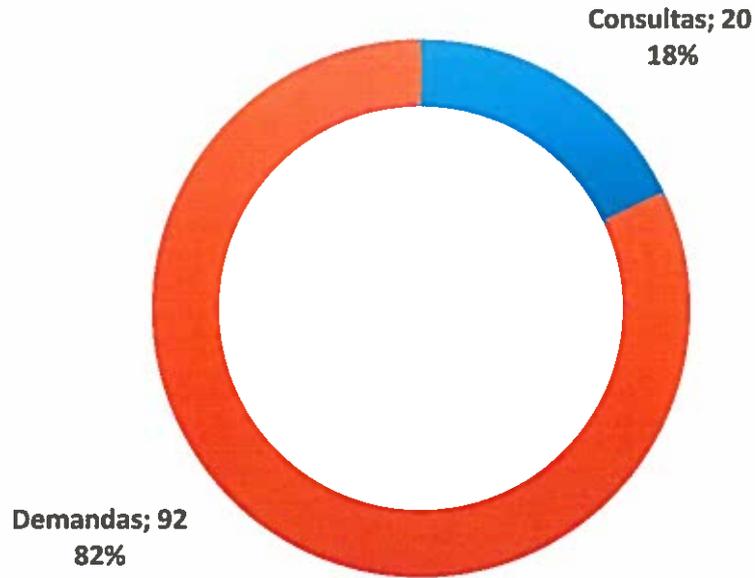
ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION MERIDA



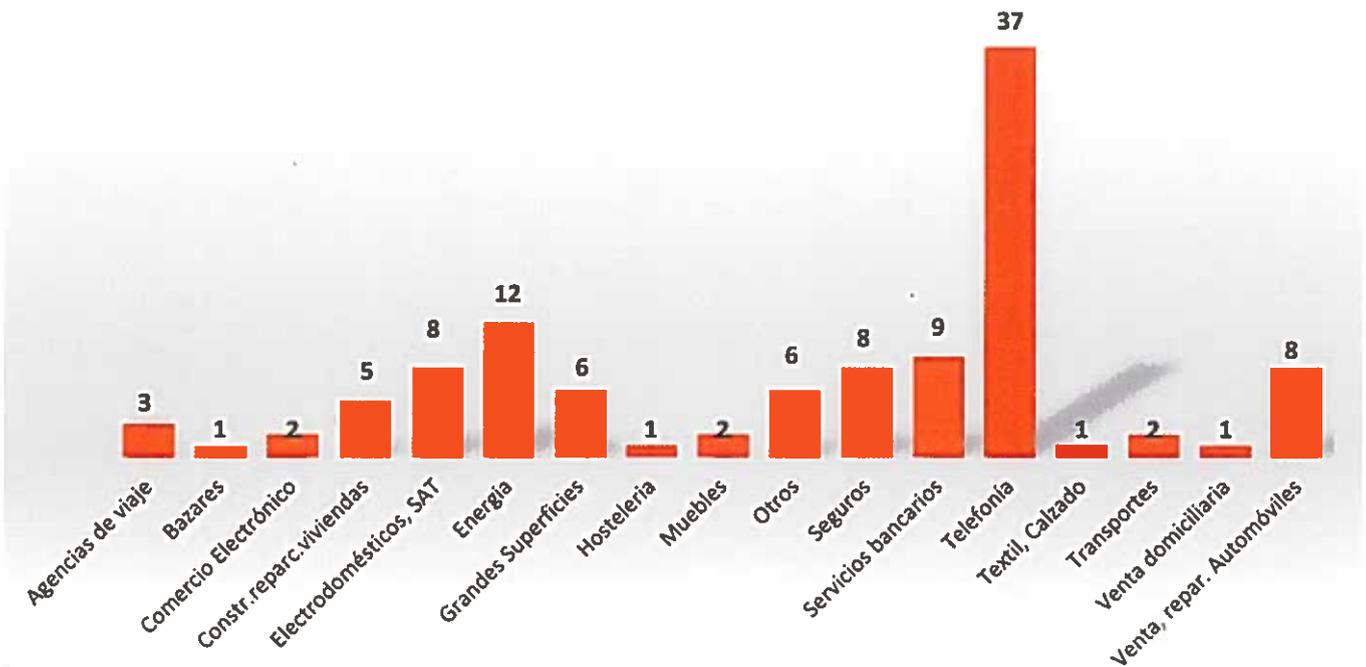
MATERIAS FORMACION-INFORMACION MERIDA



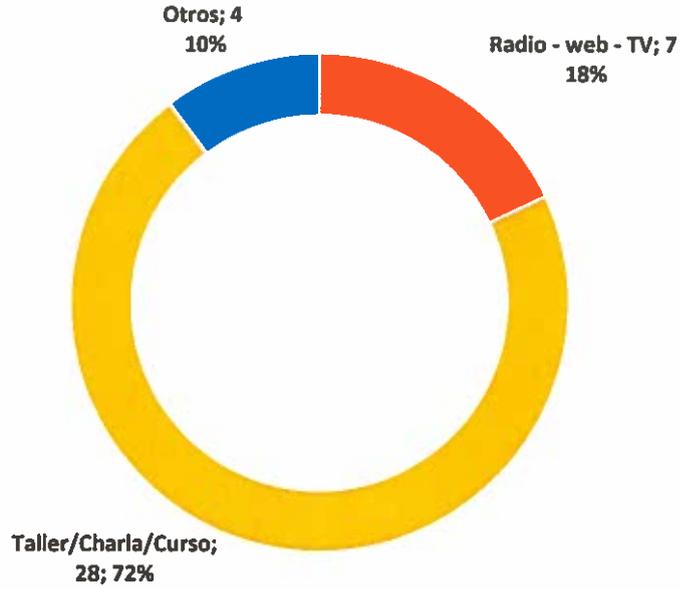
EXPEDIENTES CMC MUNICIPIOS CENTRO



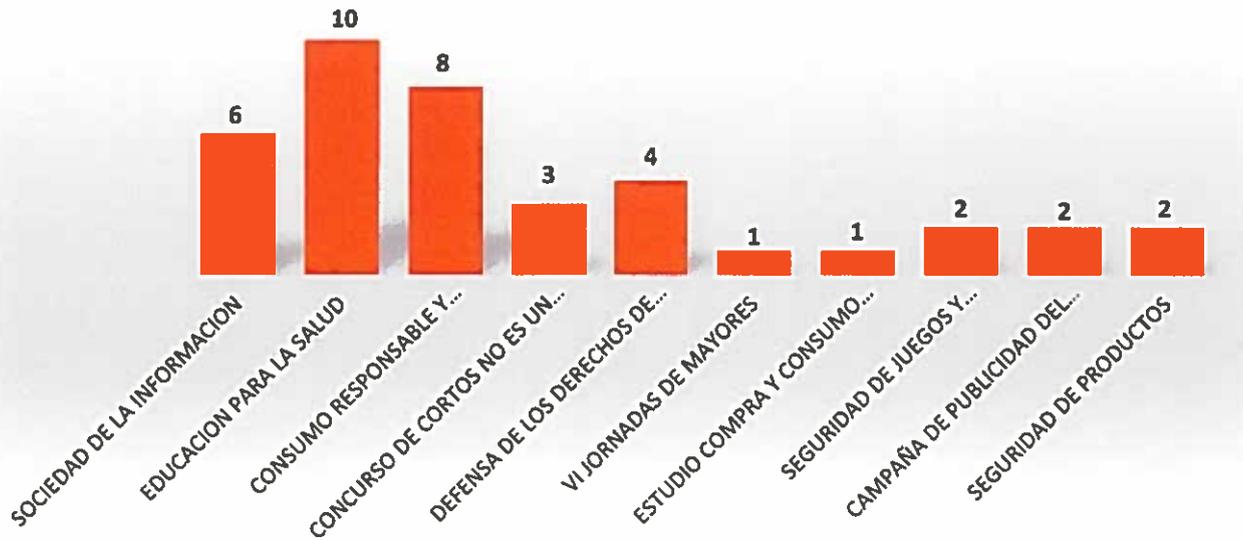
MATERIAS EXPEDIENTES CMC MUNICIPIOS CENTRO



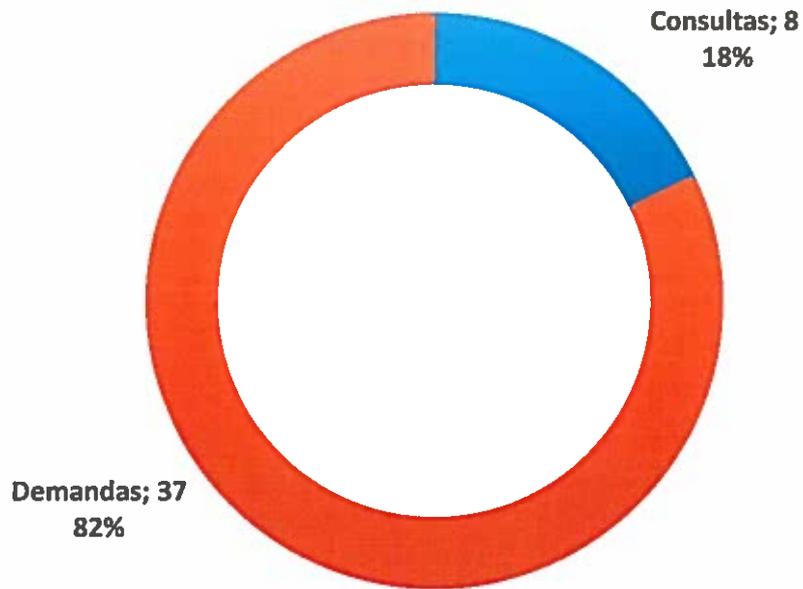
ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION CMC MUNICIPIOS CENTRO



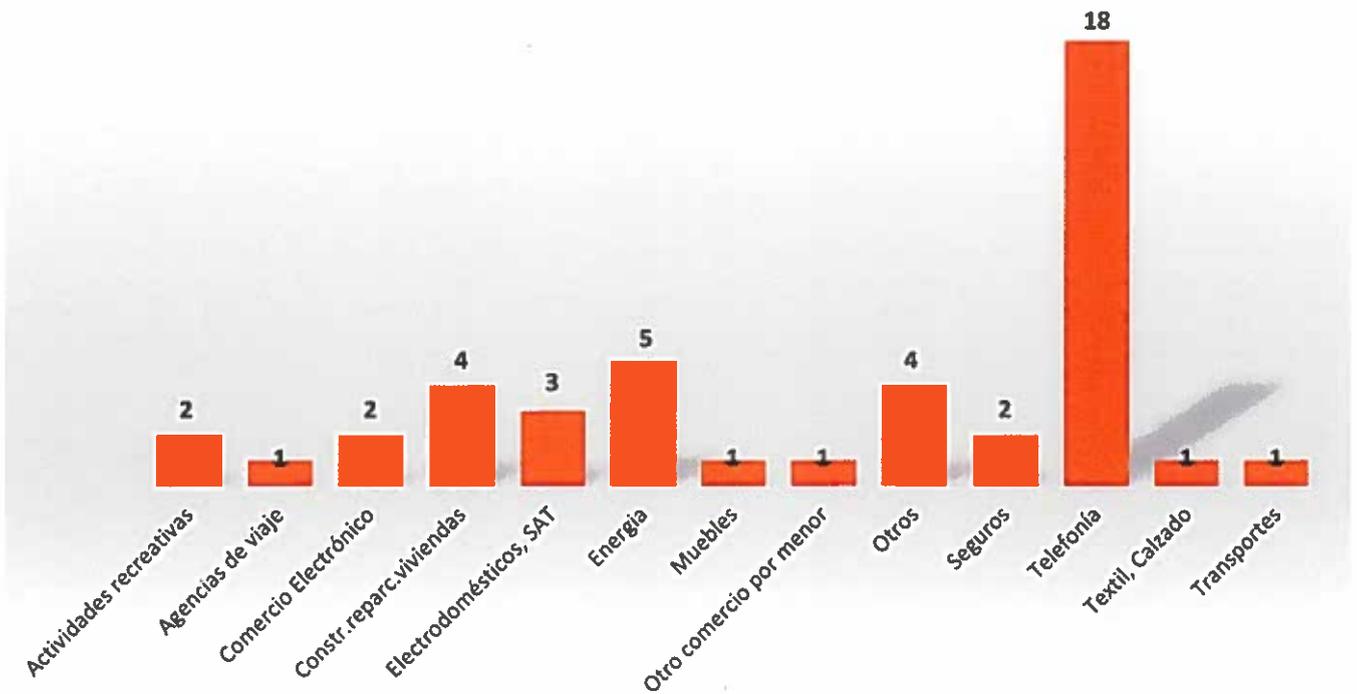
MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION CMC MUNICIPIOS CENTRO



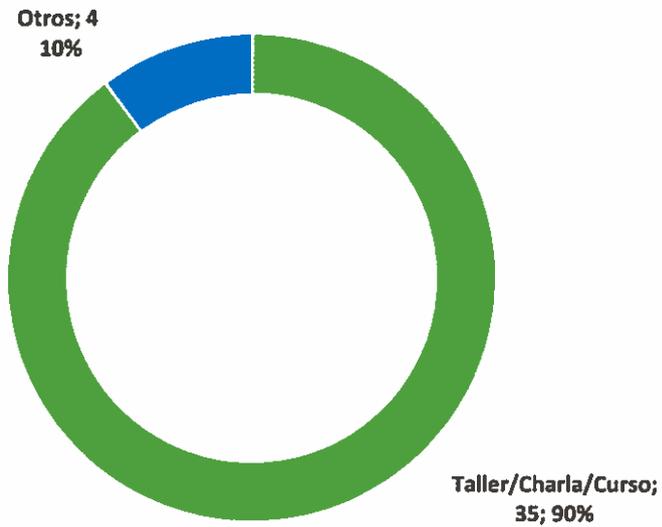
EXPEDIENTES CMC TIERRA DE BARROS-RIO MATACHEL



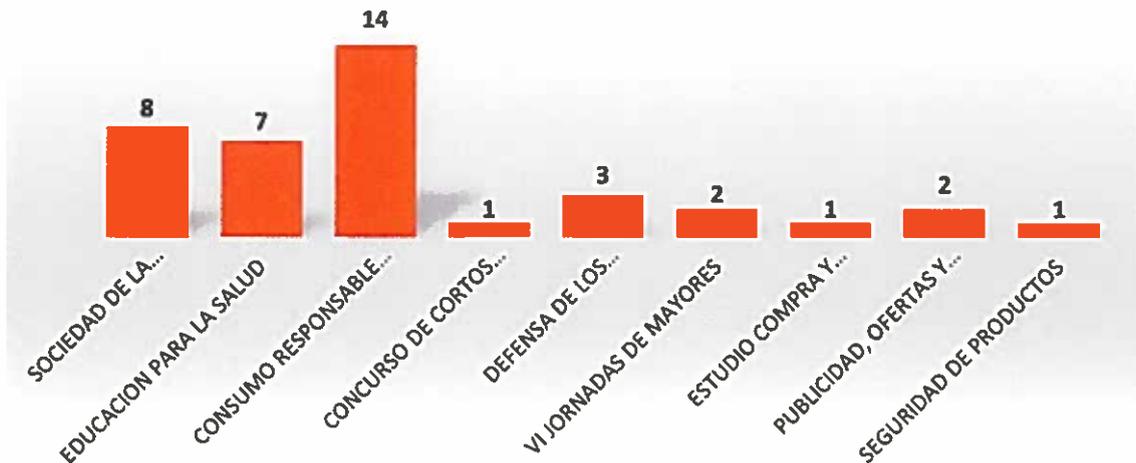
MATERIAS EXPEDIENTES CMC TIERRA DE BARROS-RIO MATACHEL



ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION CMC TIERRA DE BARROS-RIO MATACHEL

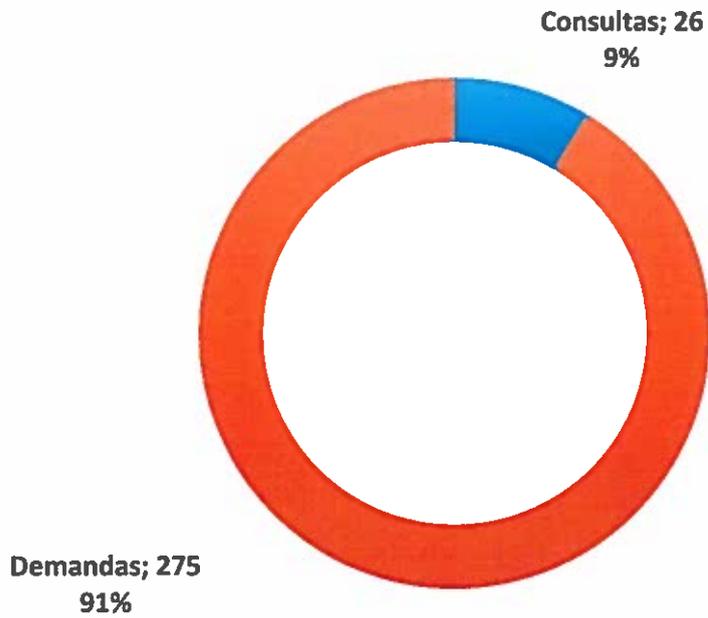


MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION CMC TIERRA DE BARROS-RIO MATACHEL

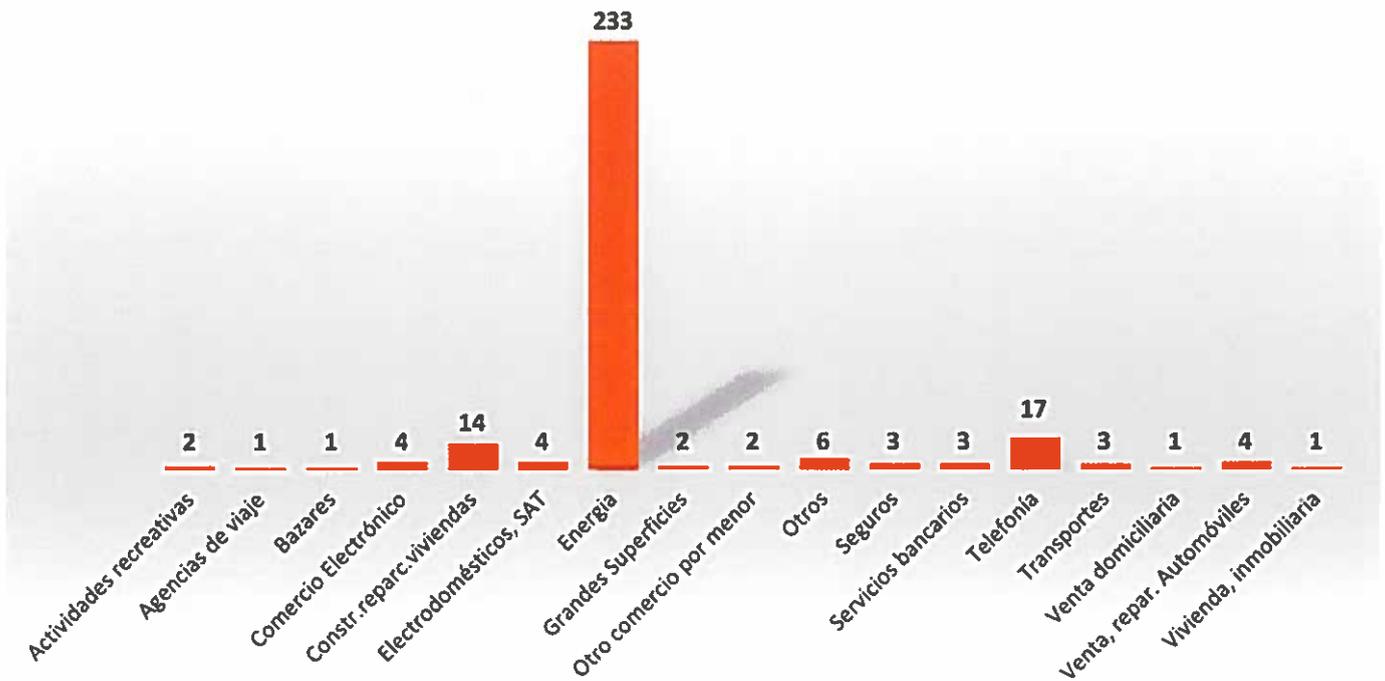


Datos CMC Sierra Suroeste y CMC Comarca de Olivenza

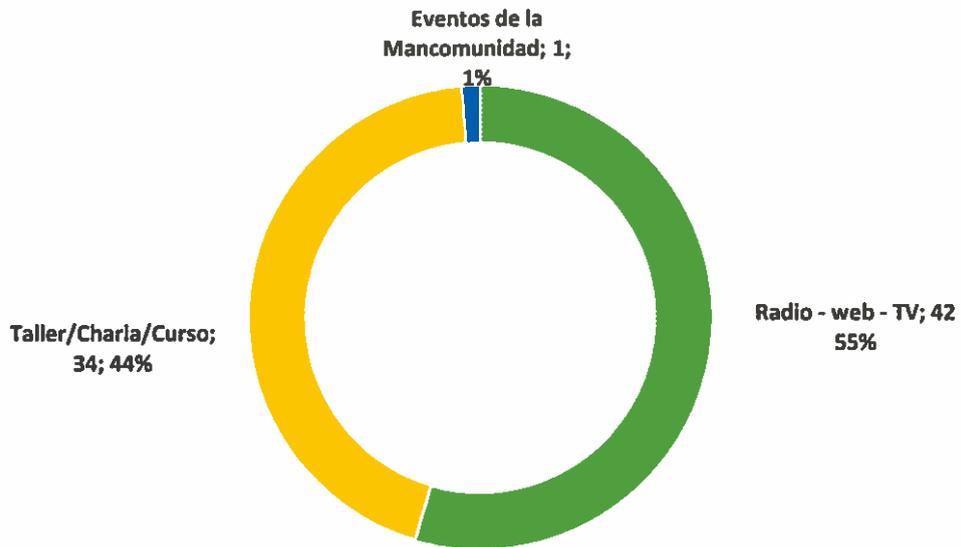
EXPEDIENTES CMC SIERRA SUROESTE



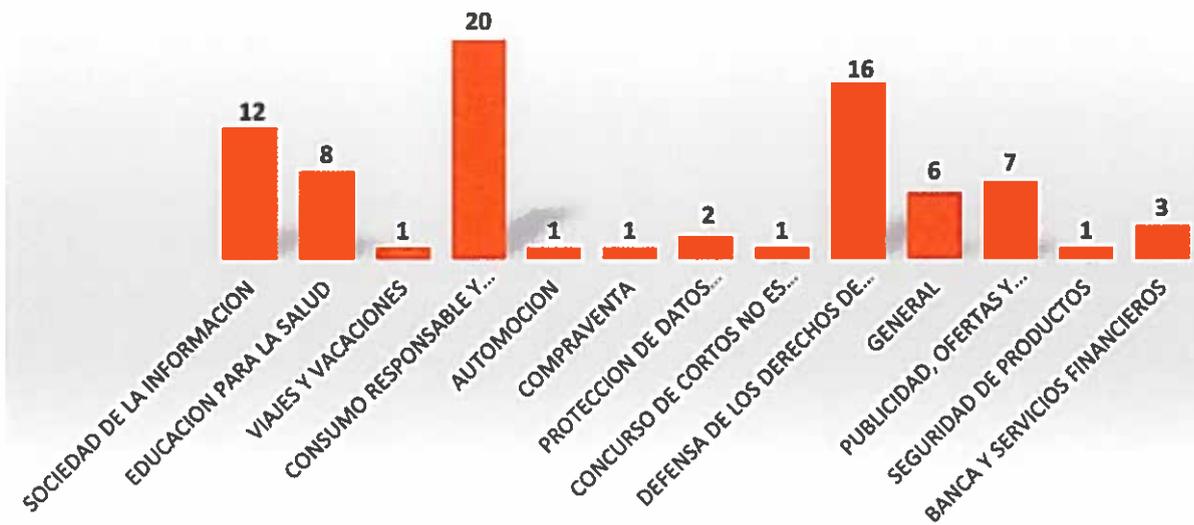
MATERIAS EXPEDIENTES CMC SIERRA SUROESTE



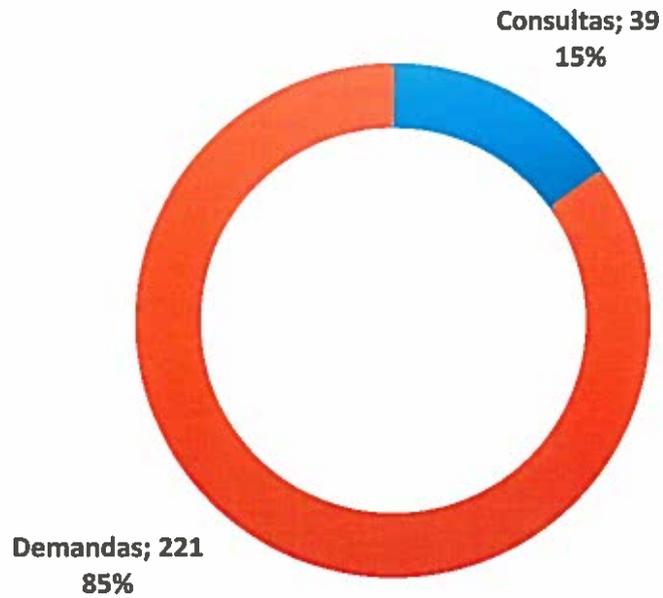
ACTUACIONES FORMACION-INORMACION CMC SIERRA SUROESTE



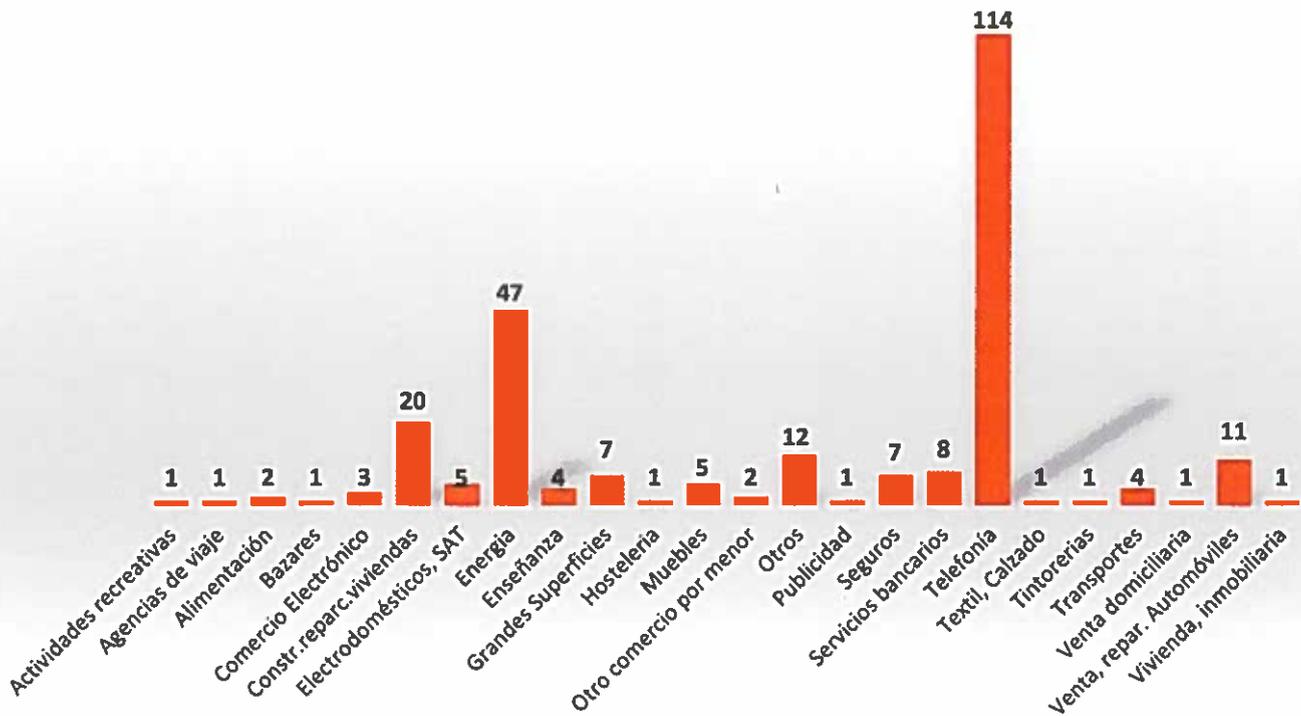
MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION CMC SIERRA SUROESTE



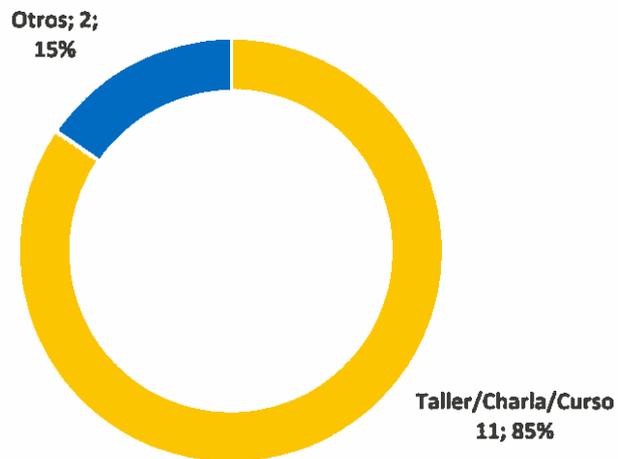
EXPEDIENTES CMC COMARCA DE OLIVENZA



MATERIAS EXPEDIENTES CMC COMARCA DE OLIVENZA



ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION CMC COMARCA DE OLIVENZA

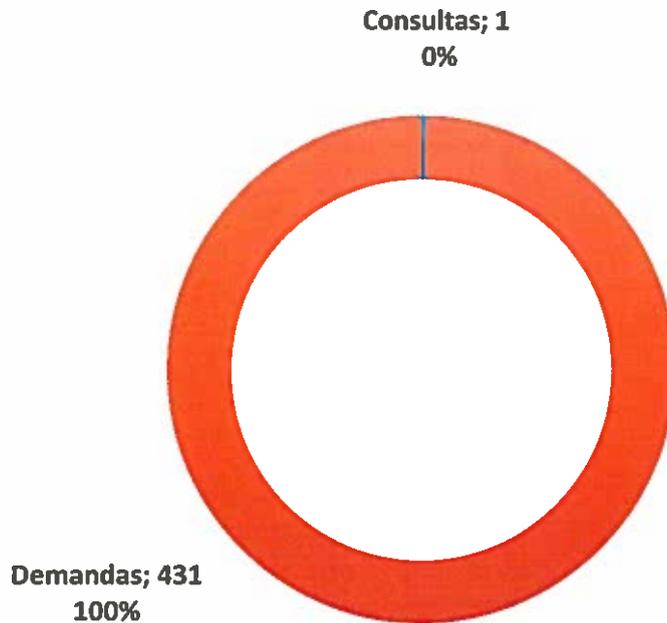


MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION CMC COMARCA DE OLIVENZA

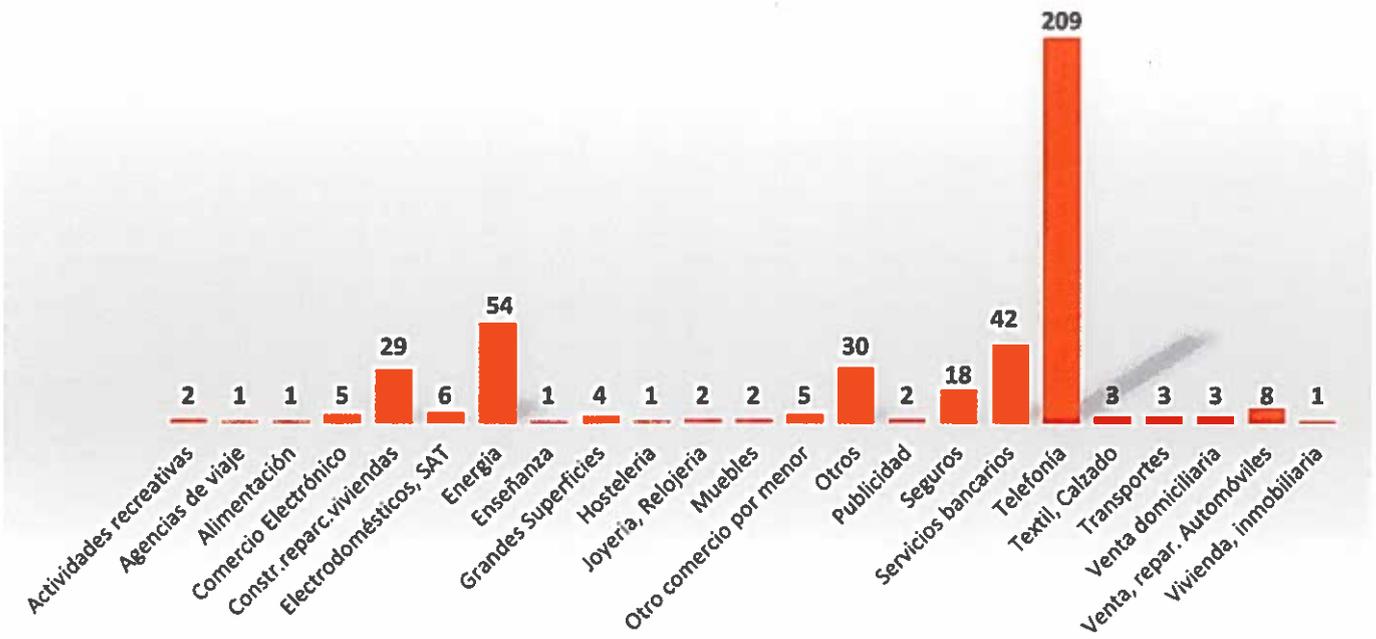


Datos CMC Vegas Bajas y CMC Tierra de Barros

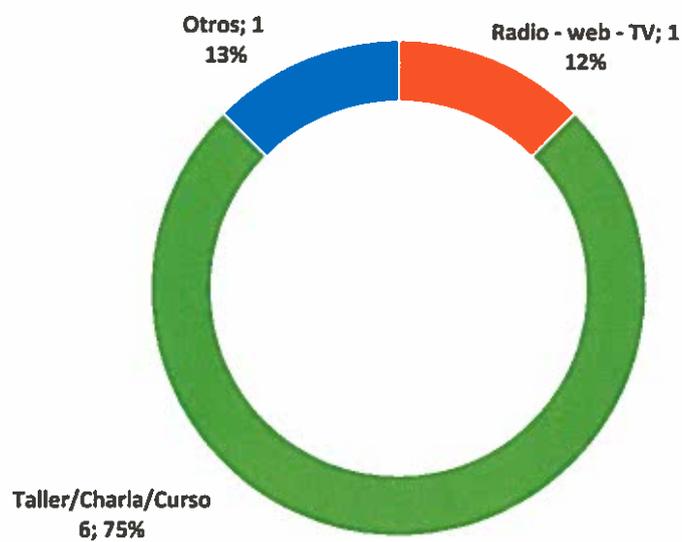
EXPEDIENTES CMC VEGAS BAJAS



MATERIAS EXPEDIENTES CMC VEGAS BAJAS



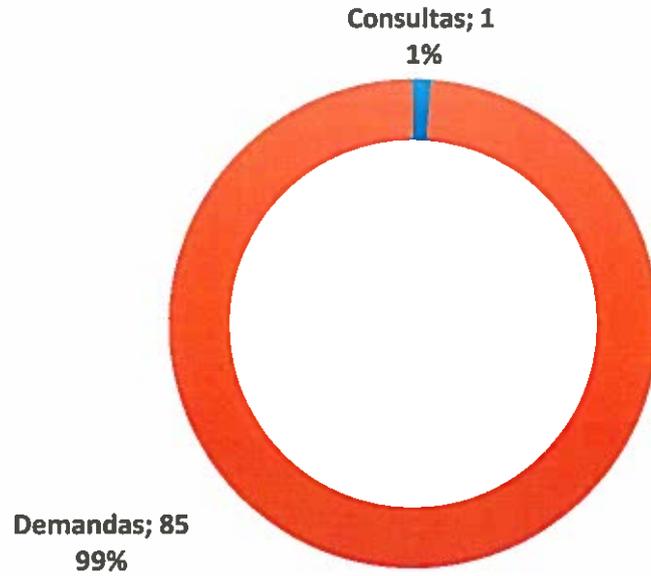
ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION CMC VEGAS BAJAS



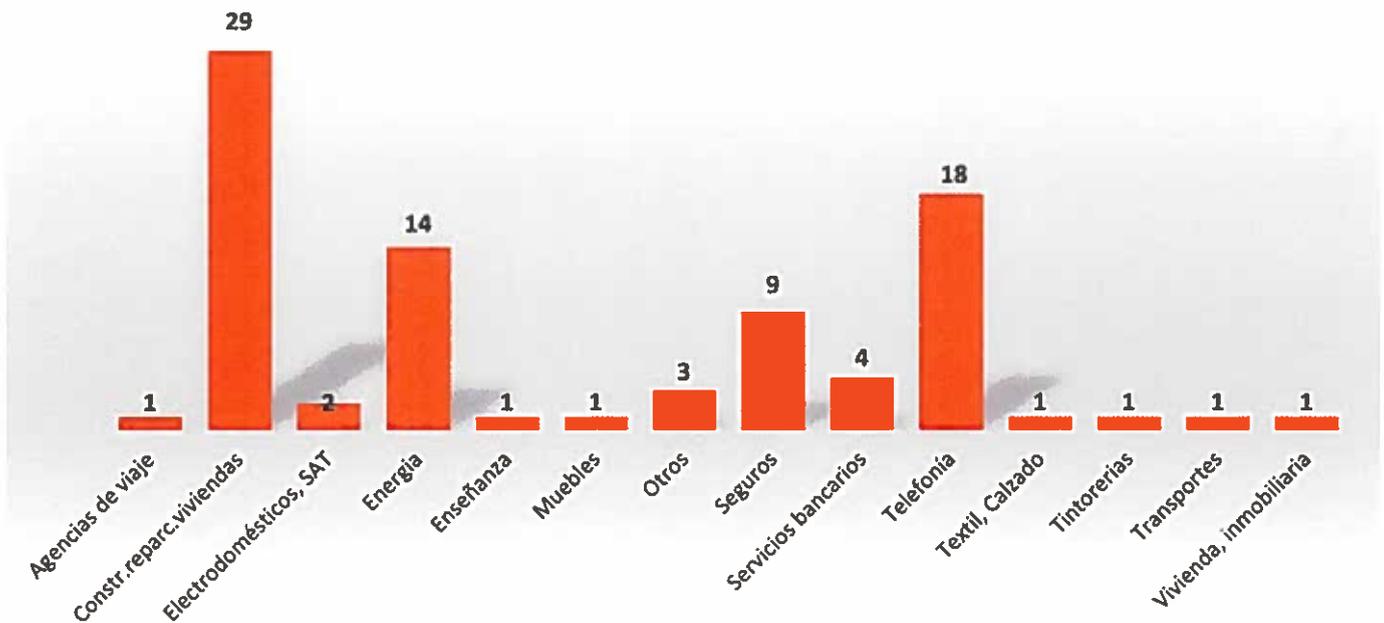
MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION CMC VEGAS BAJAS



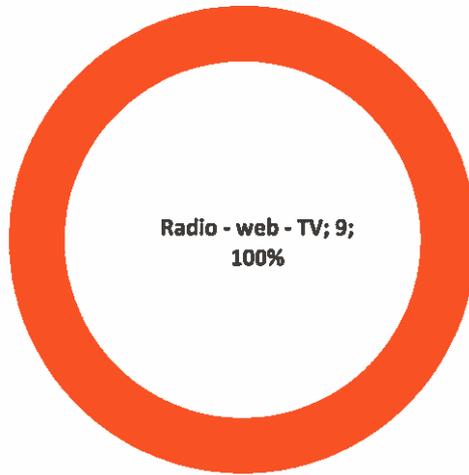
EXPEDIENTES CMC TIERRA DE BARROS



MATERIAS EXPEDIENTES CMC TIERRA DE BARROS



ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION CMC TIERRA DE BARROS

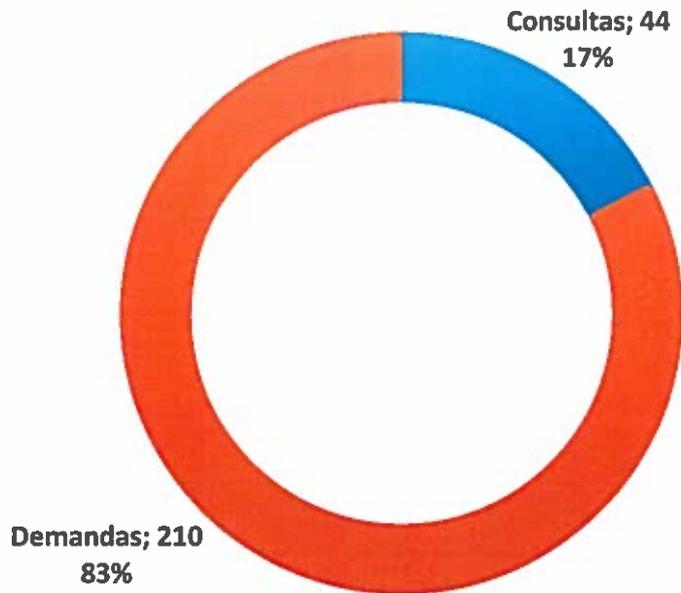


MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION CMC TIERRA DE BARROS

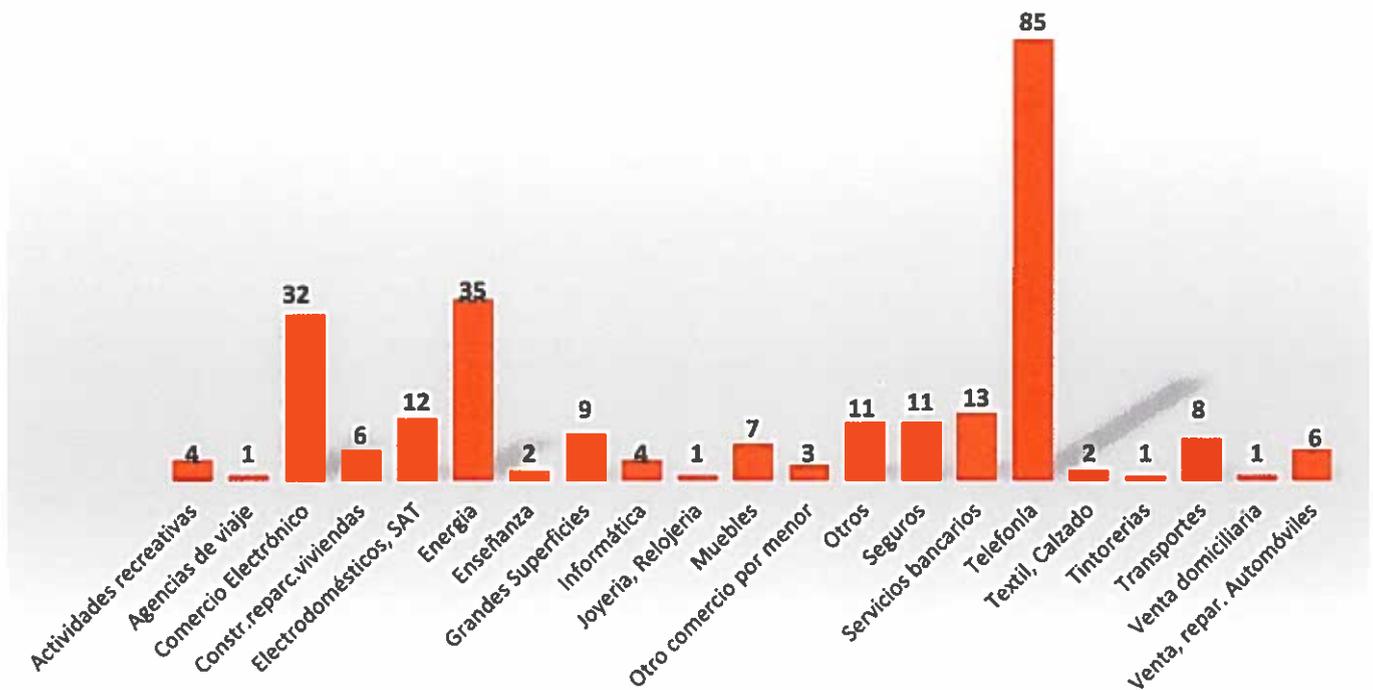


Datos CMC La Serena-
Vegas Altas y CMC
Municipios Zona Centro

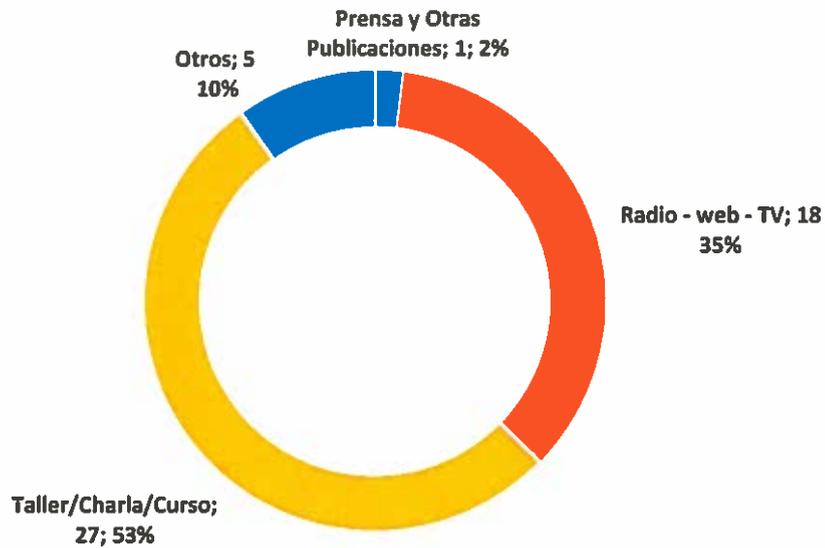
EXPEDIENTES CMC LA SERENA-VEGAS ALTAS



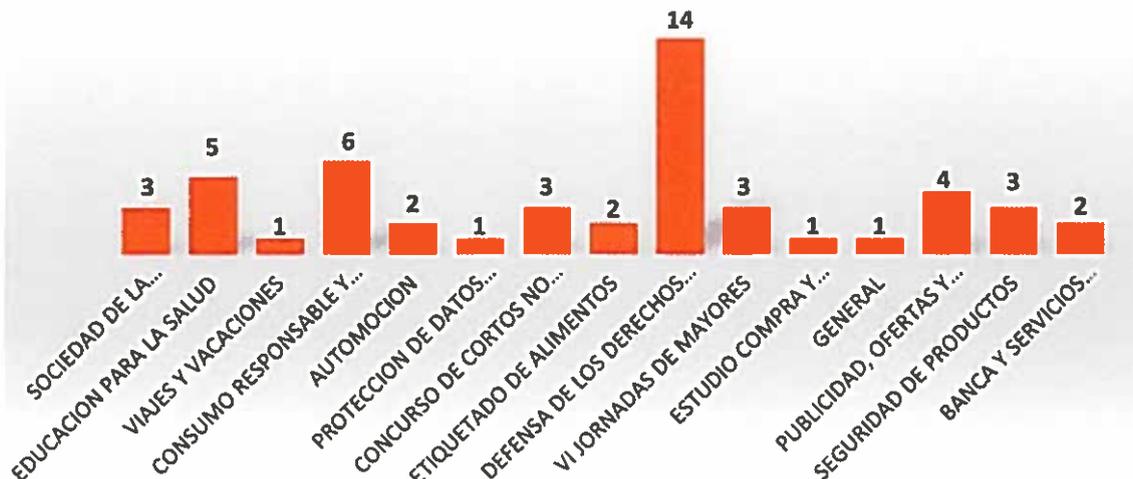
MATERIAS EXPEDIENTES CMC LA SERENA-VEGAS ALTAS



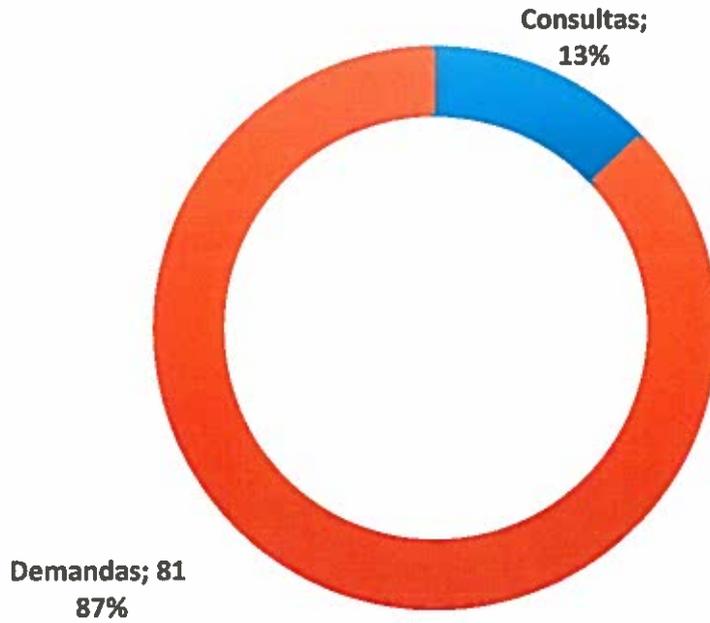
ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION CMC LA SERENA-VEGAS ALTAS



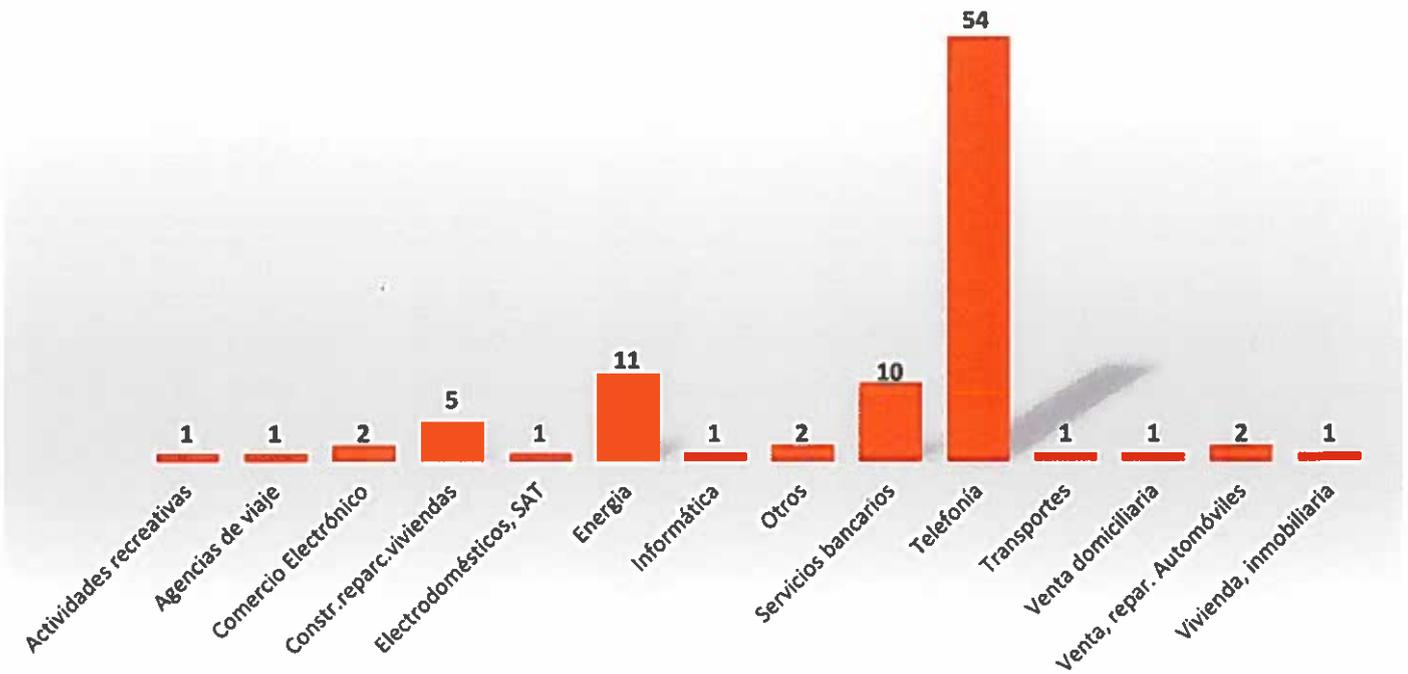
MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION CMC LA SERENA-VEGAS ALTAS



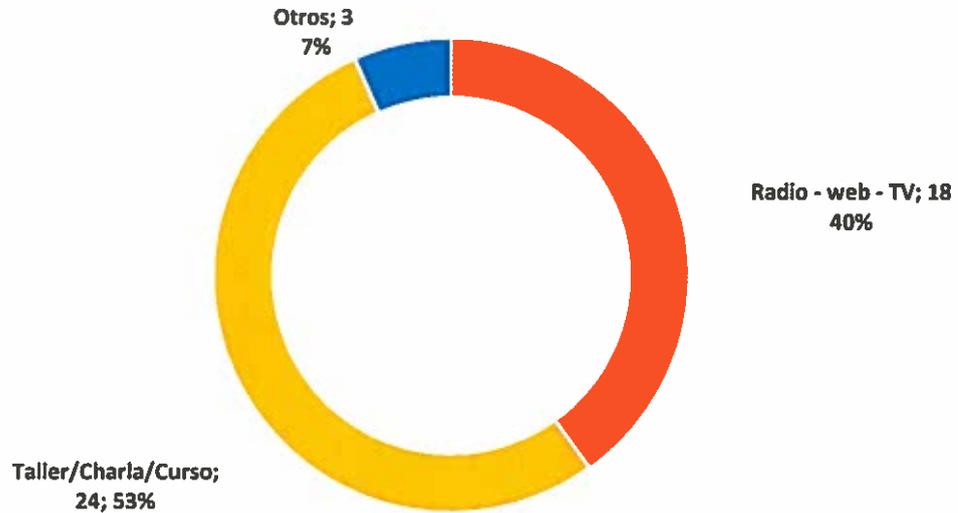
EXPEDIENTES CMC MUNICIPIOS ZONA CENTRO



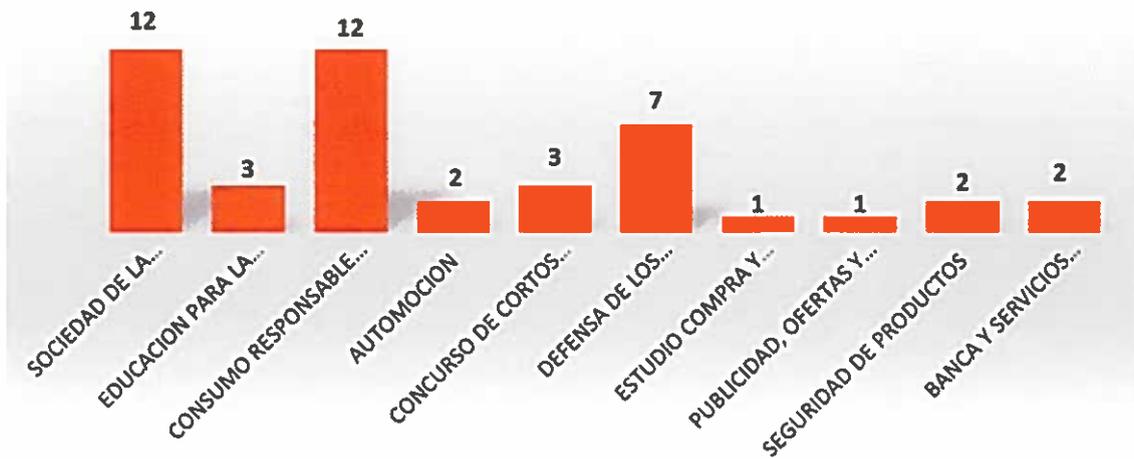
MATERIAS EXPEDIENTES CMC MUNICIPIOS ZONA CENTRO



ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACION CMC MUNICIPIOS ZONA CENTRO

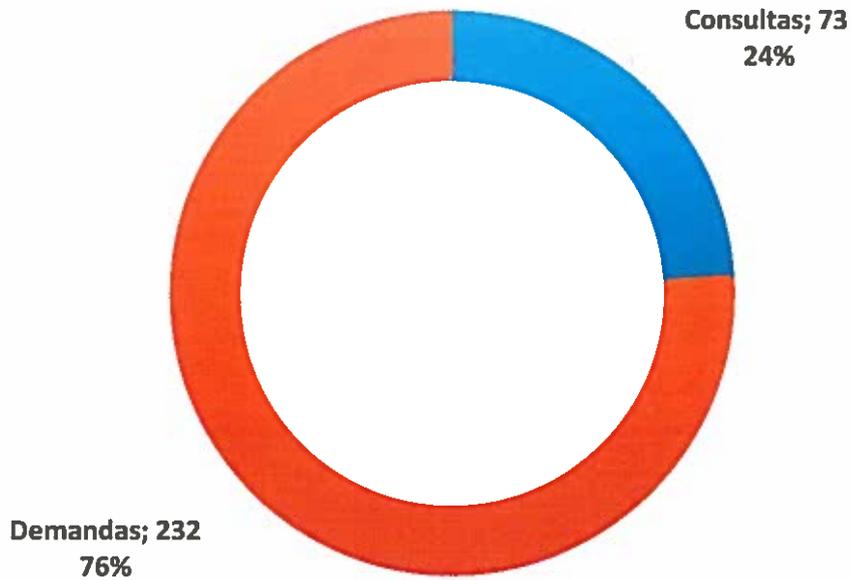


MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION CMC MUNICIPIOS ZONA CENTRO

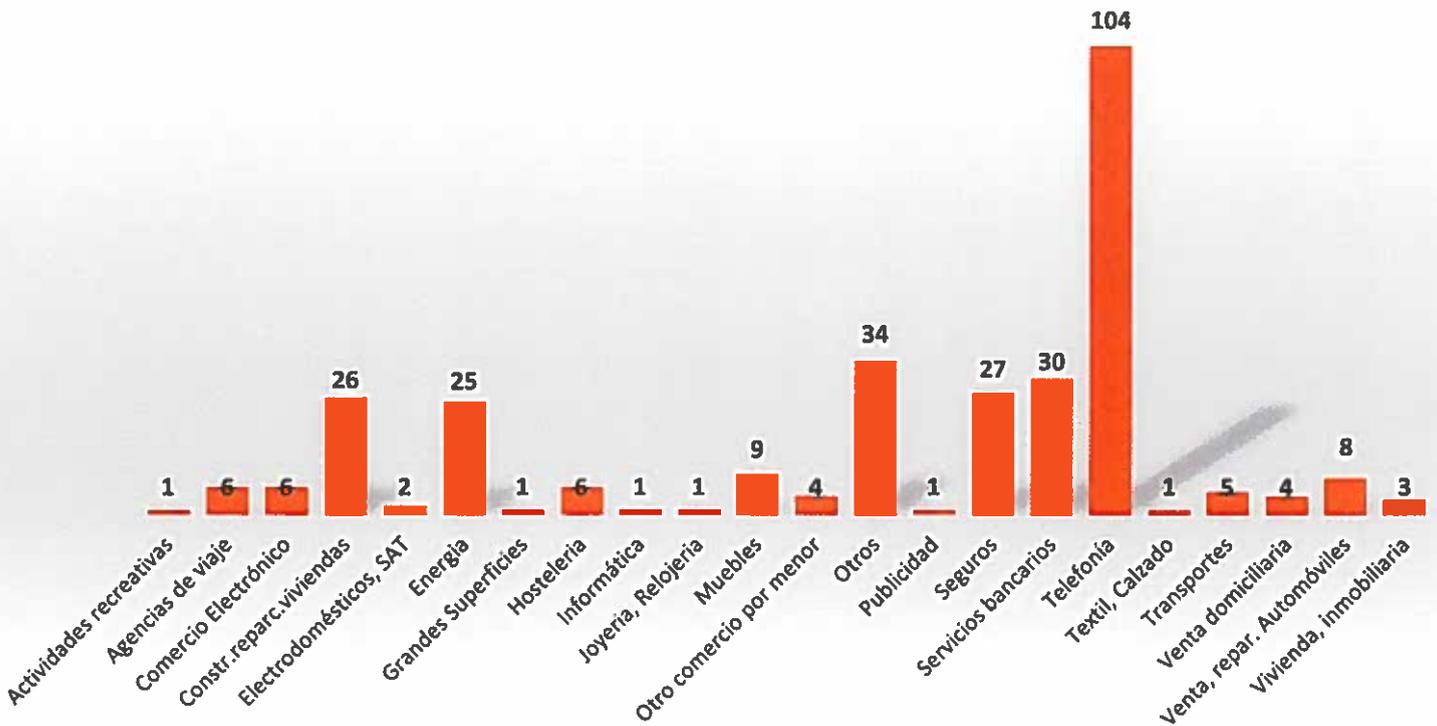


Datos CMC Tentudía y CMC Campiña Sur

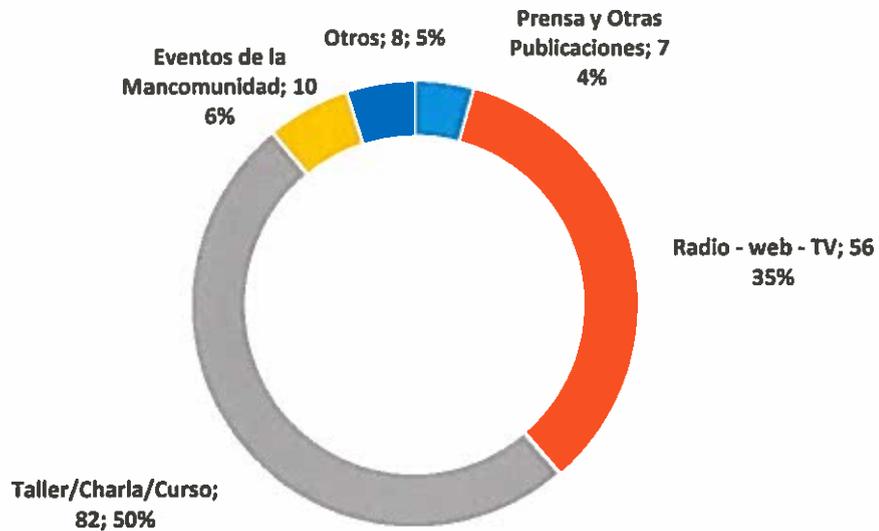
EXPEDIENTES CMC TENTUDIA



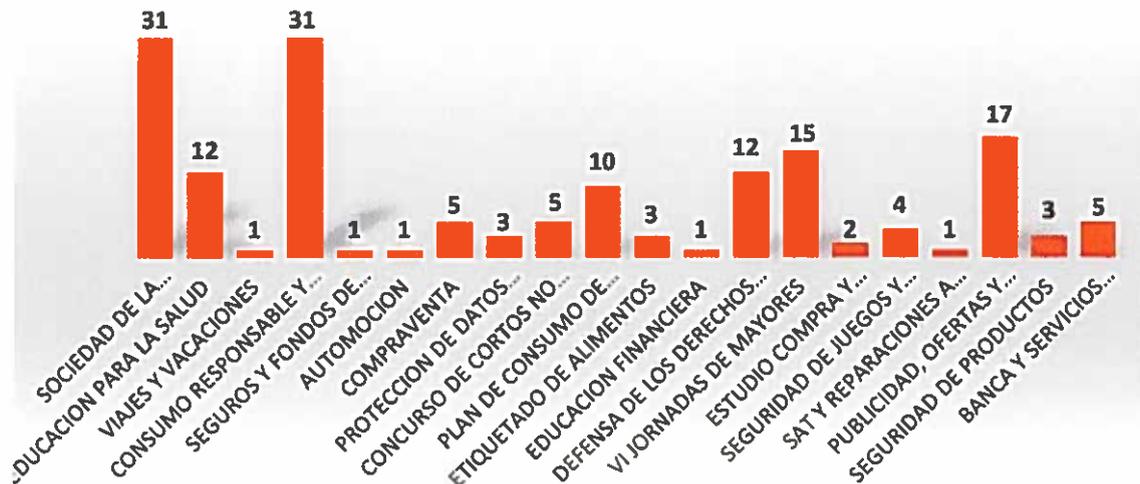
MATERIAS EXPEDIENTES CMC TENTUDIA



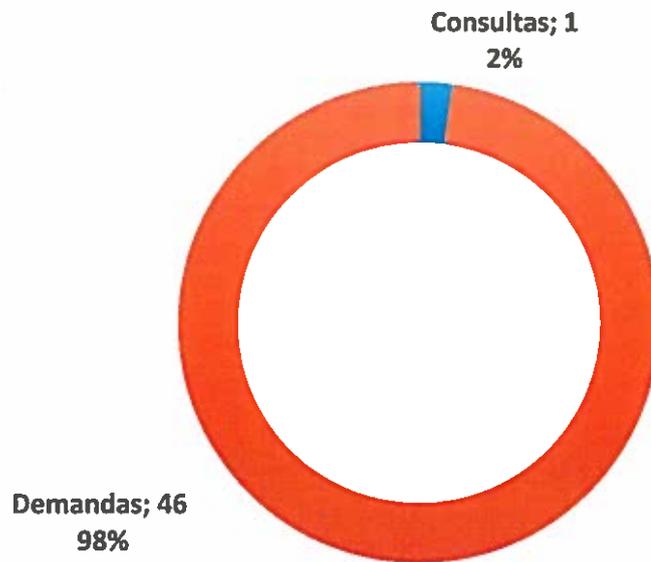
ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION CMC TENTUDIA



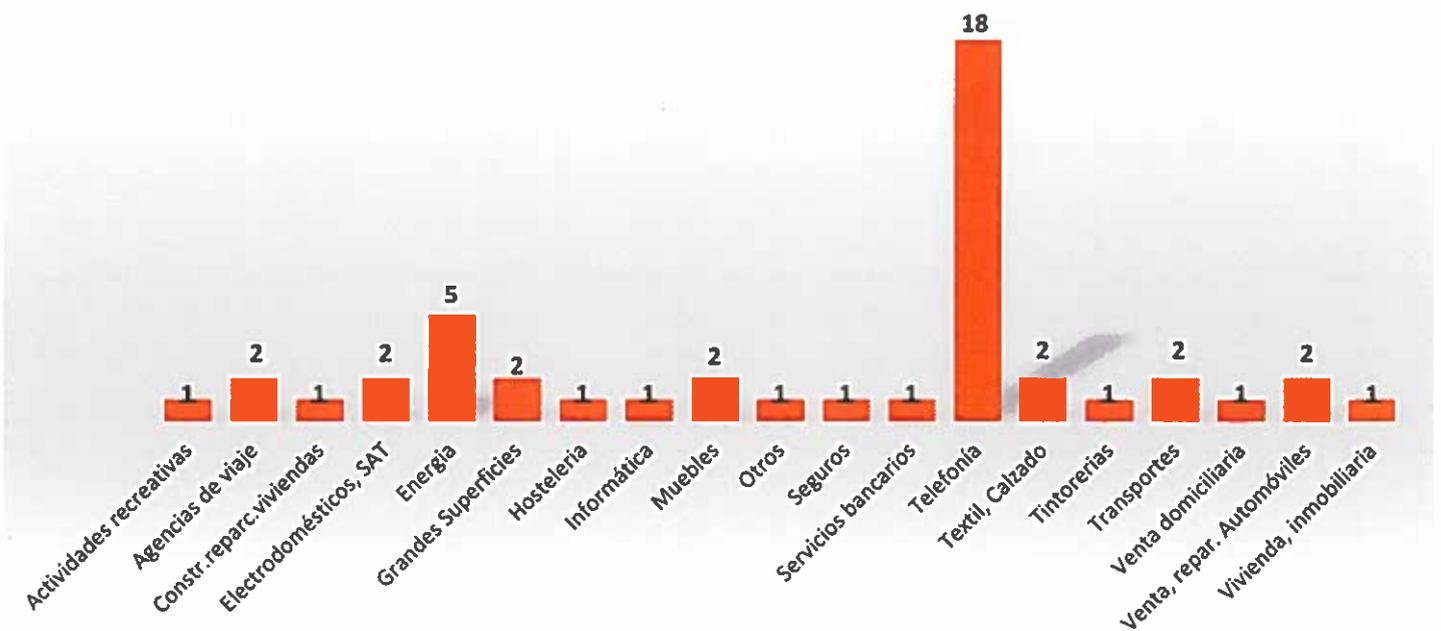
MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION CMC TENTUDIA



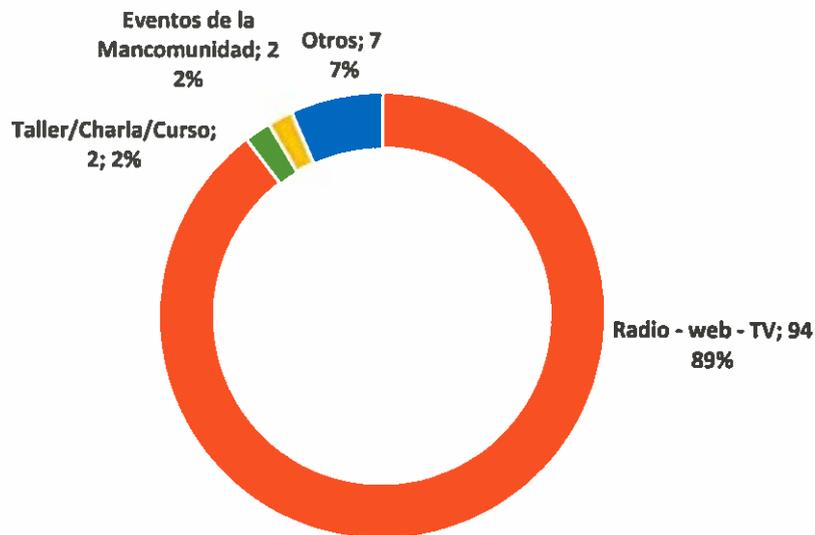
EXPEDIENTES CAMPIÑA SUR



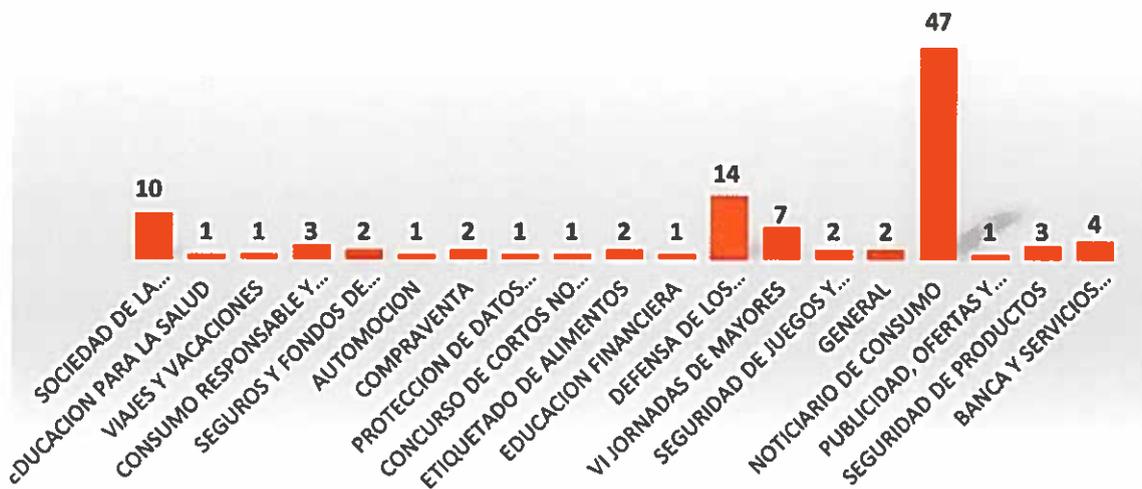
MATERIAS EXPEDIENTES CMC CAMPIÑA SUR



ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION CMC CAMPIÑA SUR



MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION CMC CAMPIÑA SUR

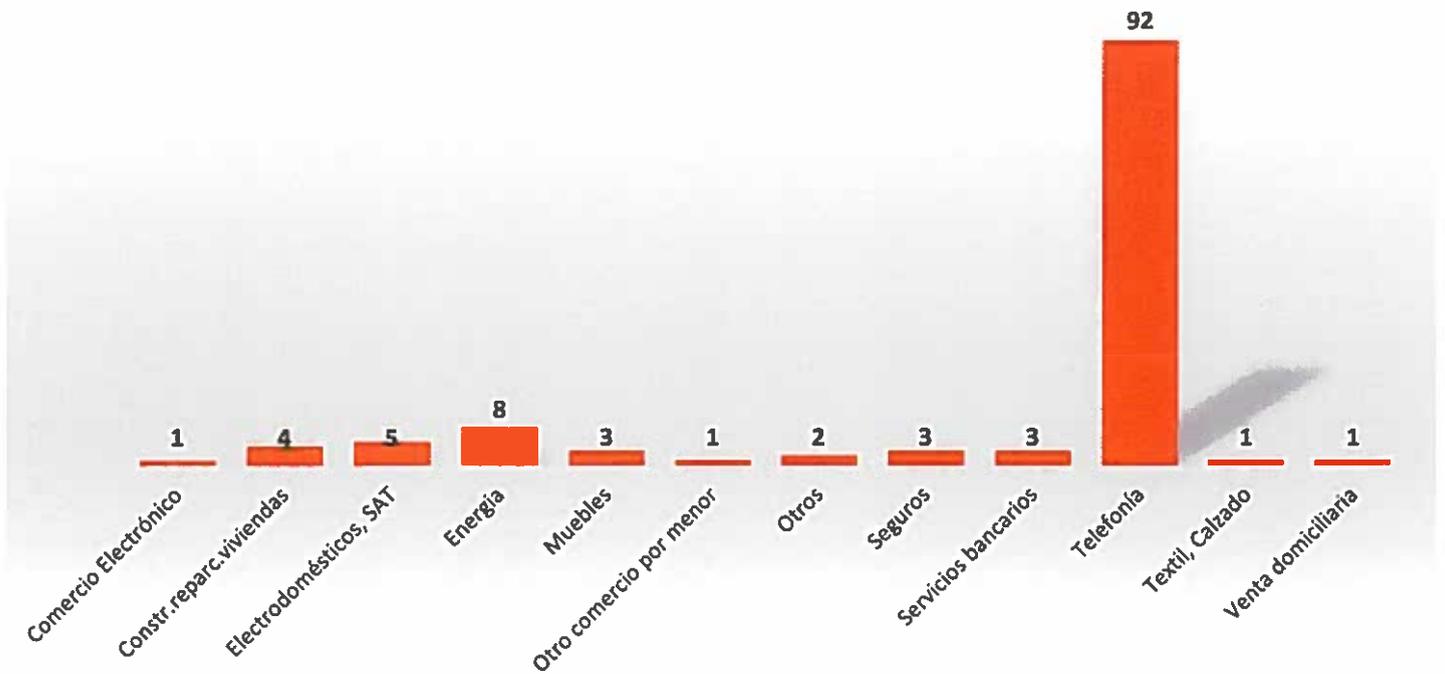


Datos CMC Villuercas- Ibores-Jara y CMC Comarca de Trujillo

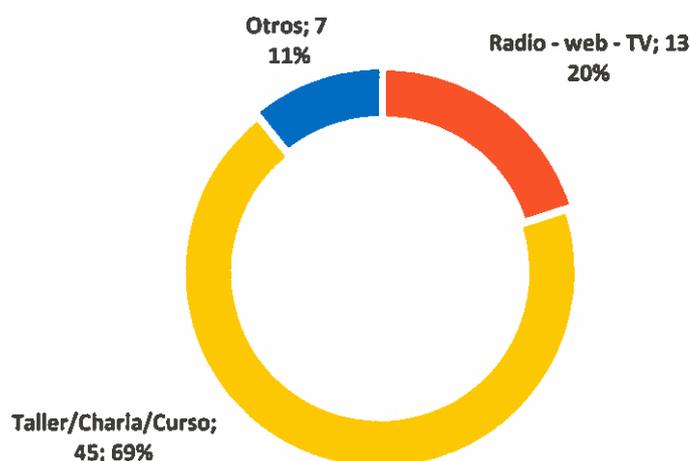
EXPEDIENTES CMC VILLUERCAS-IBORES-JARA



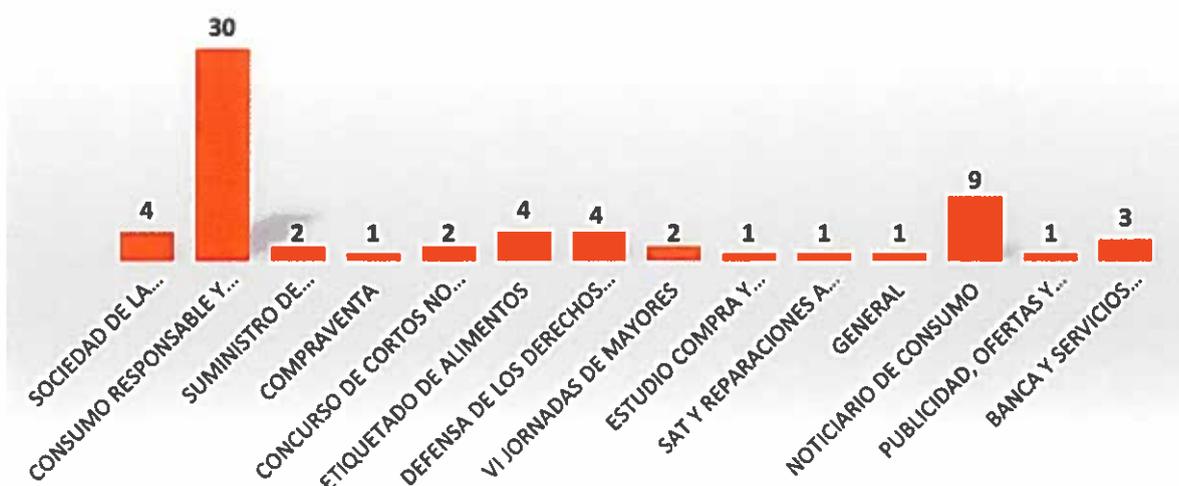
MATERIAS EXPEDIENTES CMC VILLUERCAS-IBORES-JARA



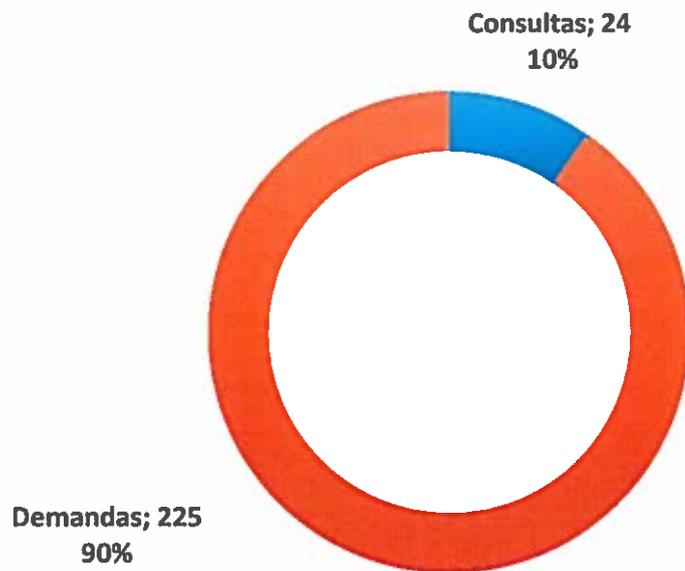
ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION CMC VILLUERCAS-IBORES-JARA



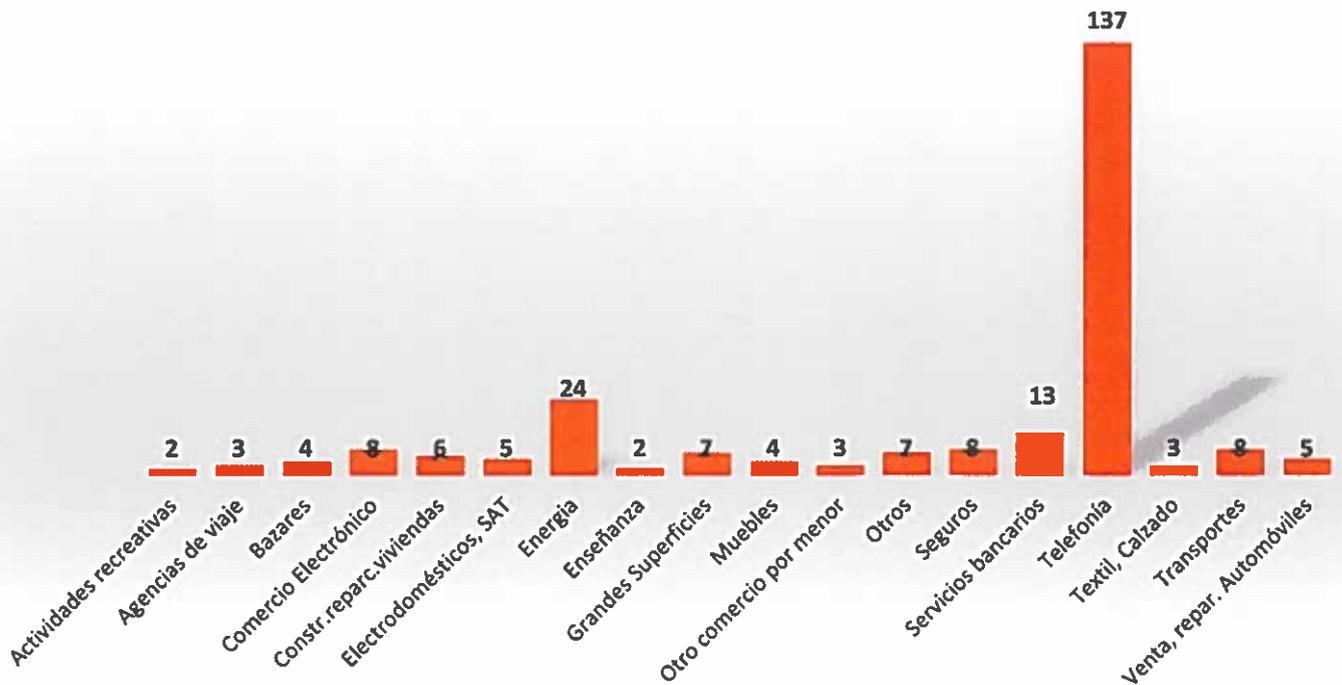
MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION CMC VILLUERCAS-IBORES-JARA



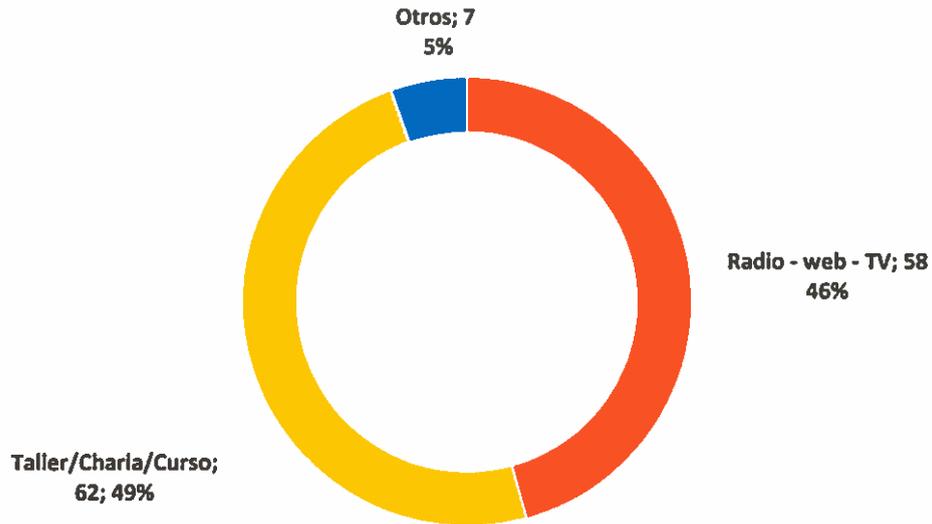
EXPEDIENTES COMARCA DE TRUJILLO



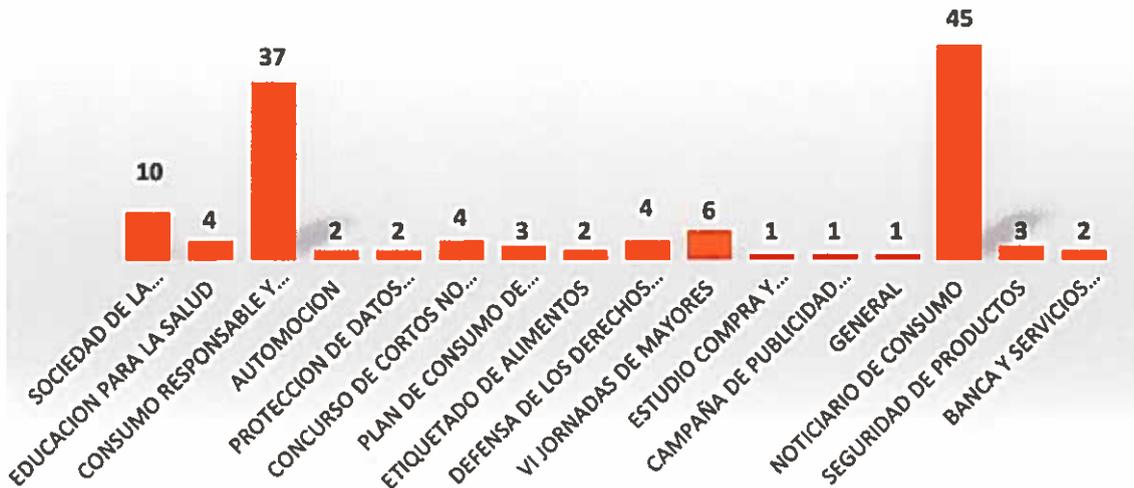
MATERIAS EXPEDIENTES CMC COMARCA DE TRUJILLO



ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION CMC COMARCA DE TRUJILLO

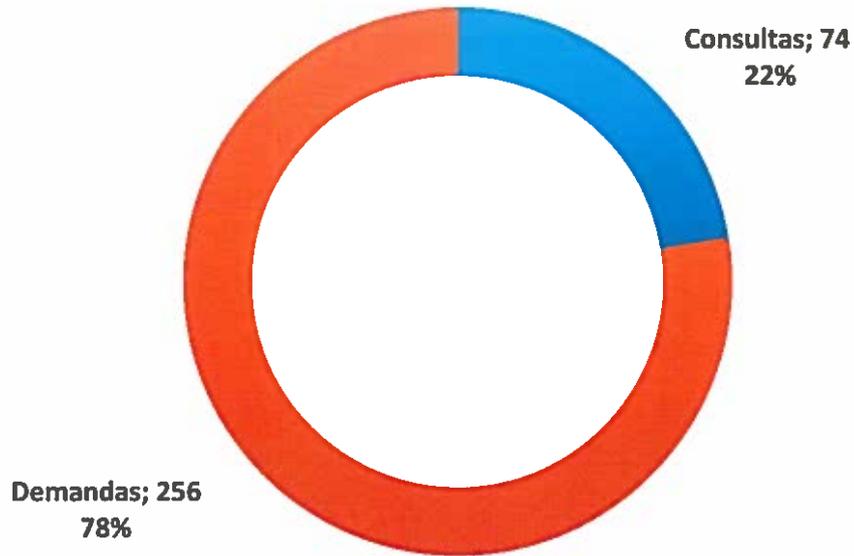


MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION CMC COMARCA DE TRUJILLO

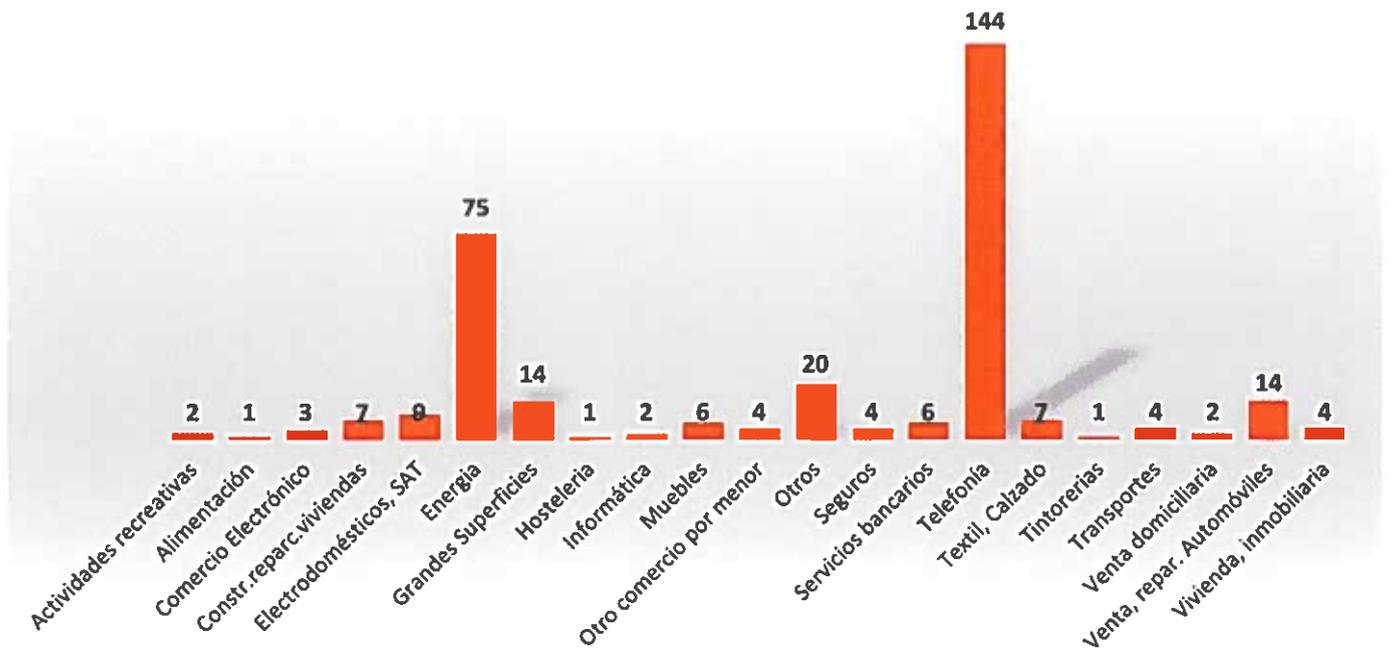


Datos CMC Tajo Salor y CMC Sierra de Montánchez

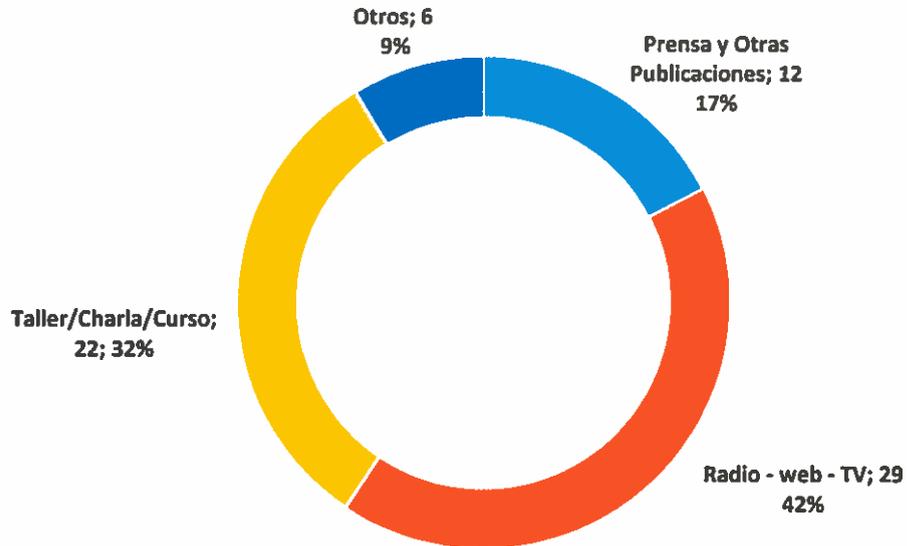
EXPEDIENTES CMC TAJO SALOR



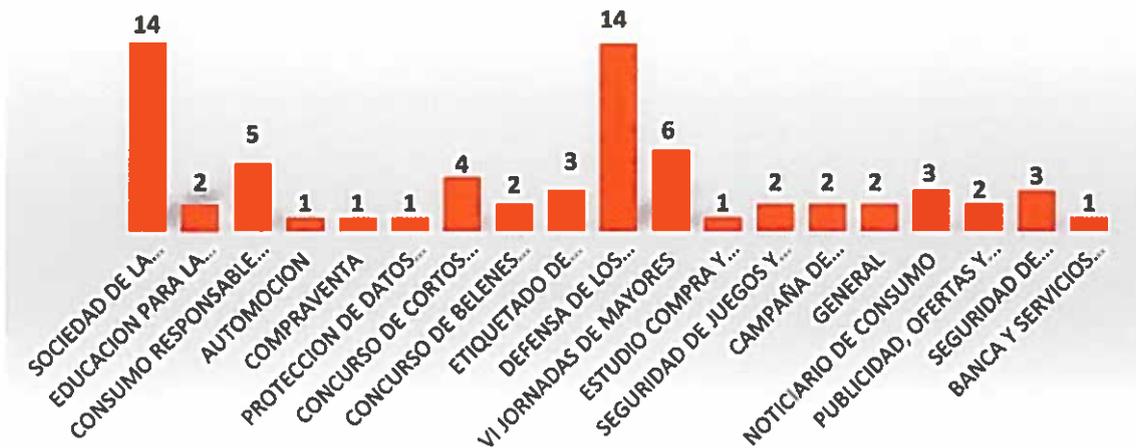
MATERIAS EXPEDIENTES CMC TAJO SALOR



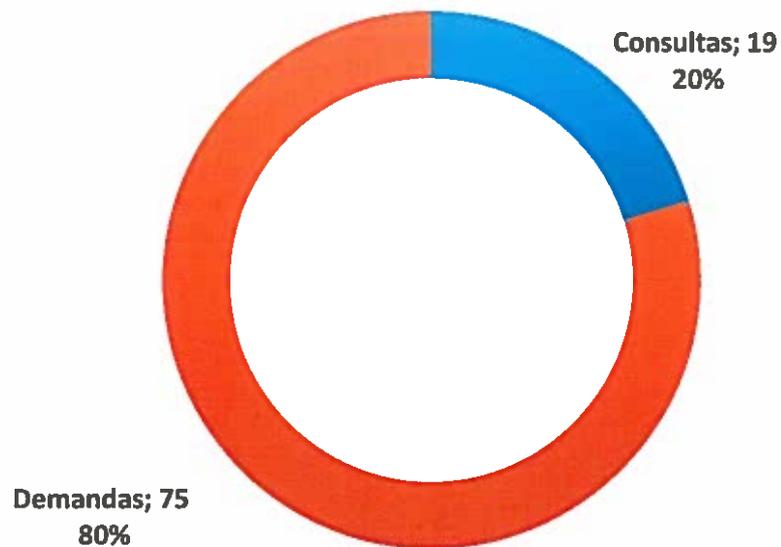
ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION CMC TAJO SALOR



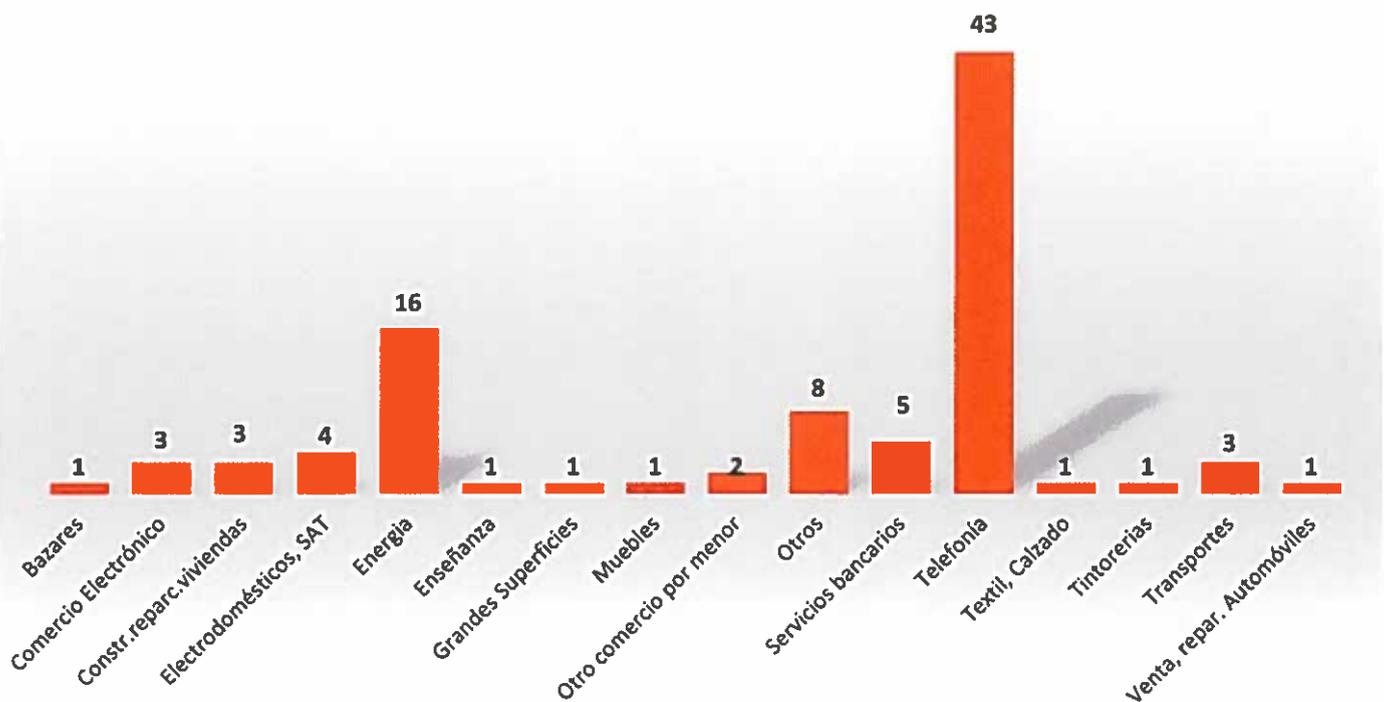
MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION CMC TAJO SALOR



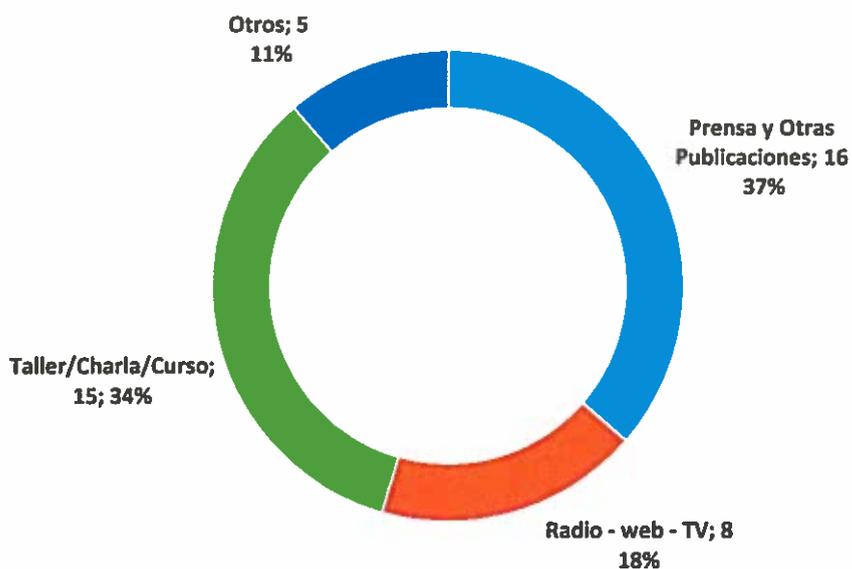
EXPEDIENTES CMC SIERRA DE MONTÁNCHEZ



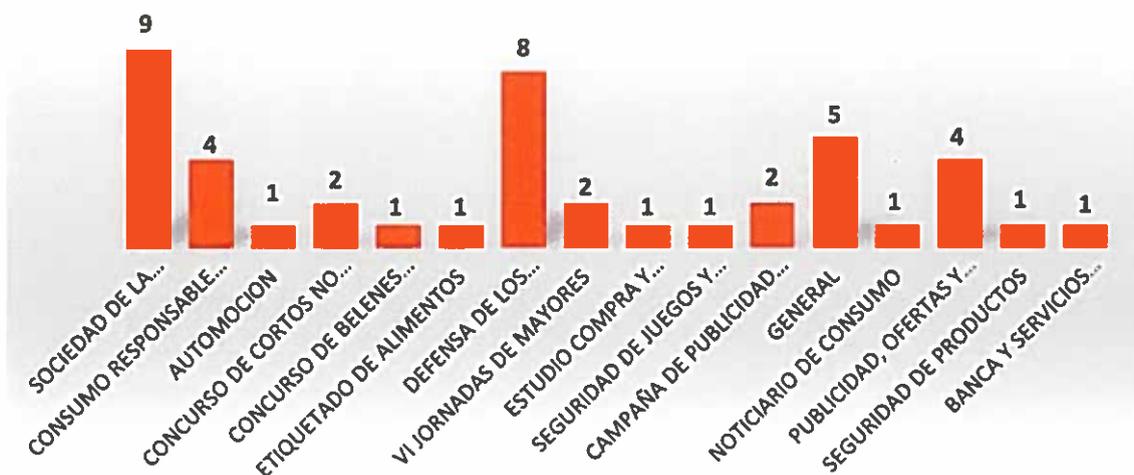
MATERIAS EXPEDIENTES CMC SIERRA DE MONTANCHEZ



ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION CMC SIERRA DE MONTANCHEZ

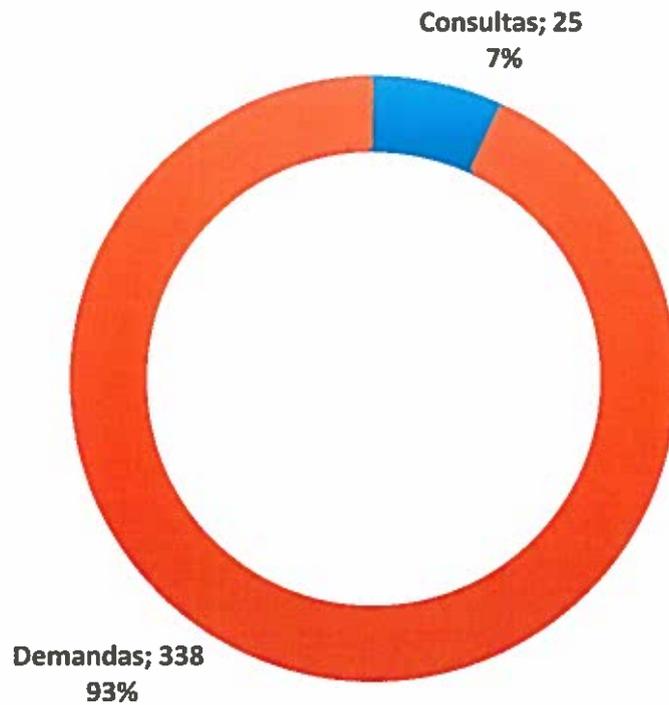


MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION CMC SIERRA DE MONTANCHEZ

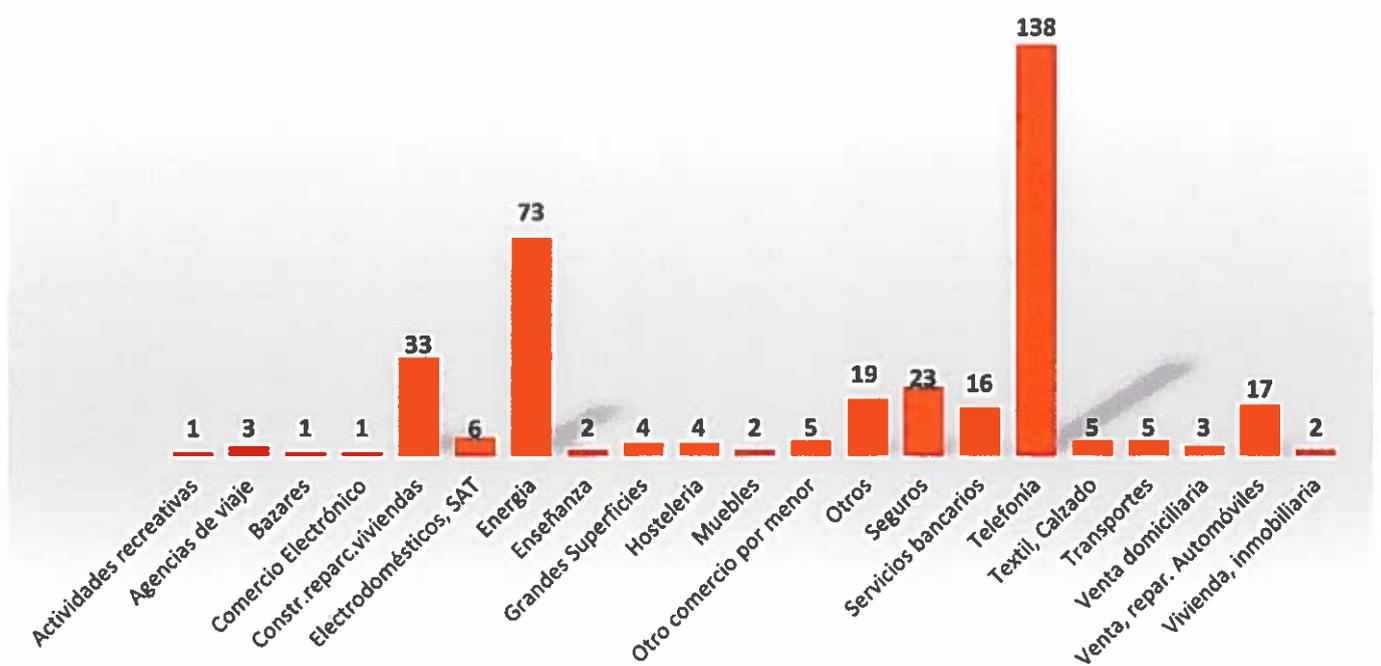


Datos CMC Valle del Alagón

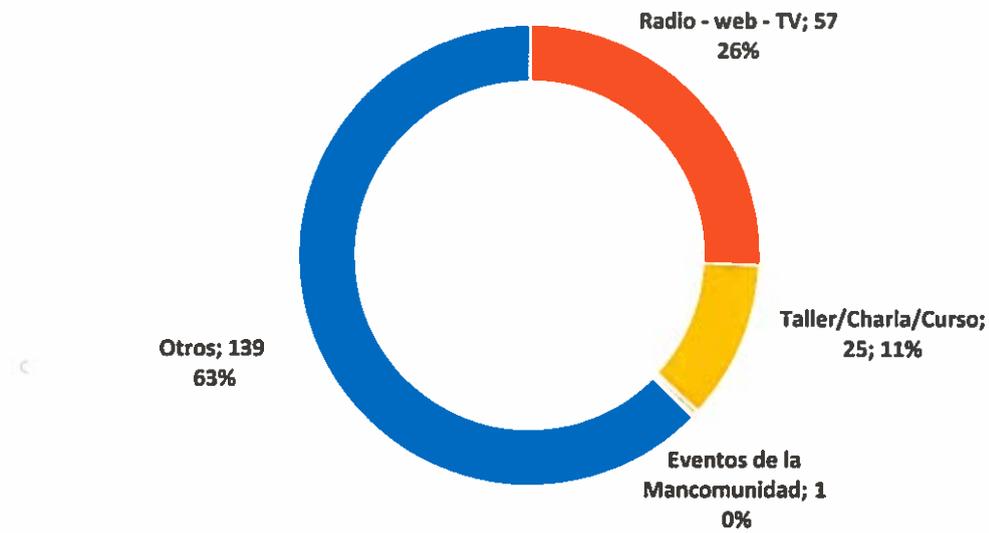
EXPEDIENTES CMC VALLE DEL ALAGON



MATERIAS EXPEDIENTES CMC VALLE DEL ALAGON



ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION CMC VALLE DEL ALAGON

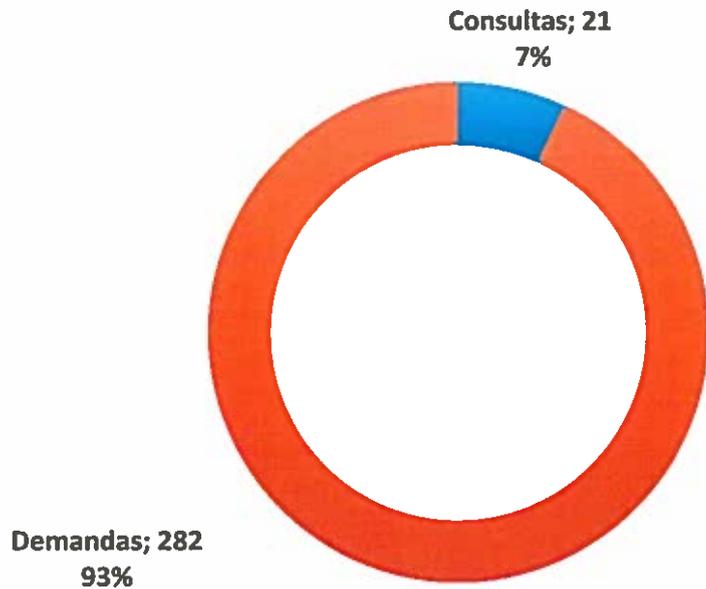


MATERIAS EXPEDIENTES CMC VALLE DEL ALAGON

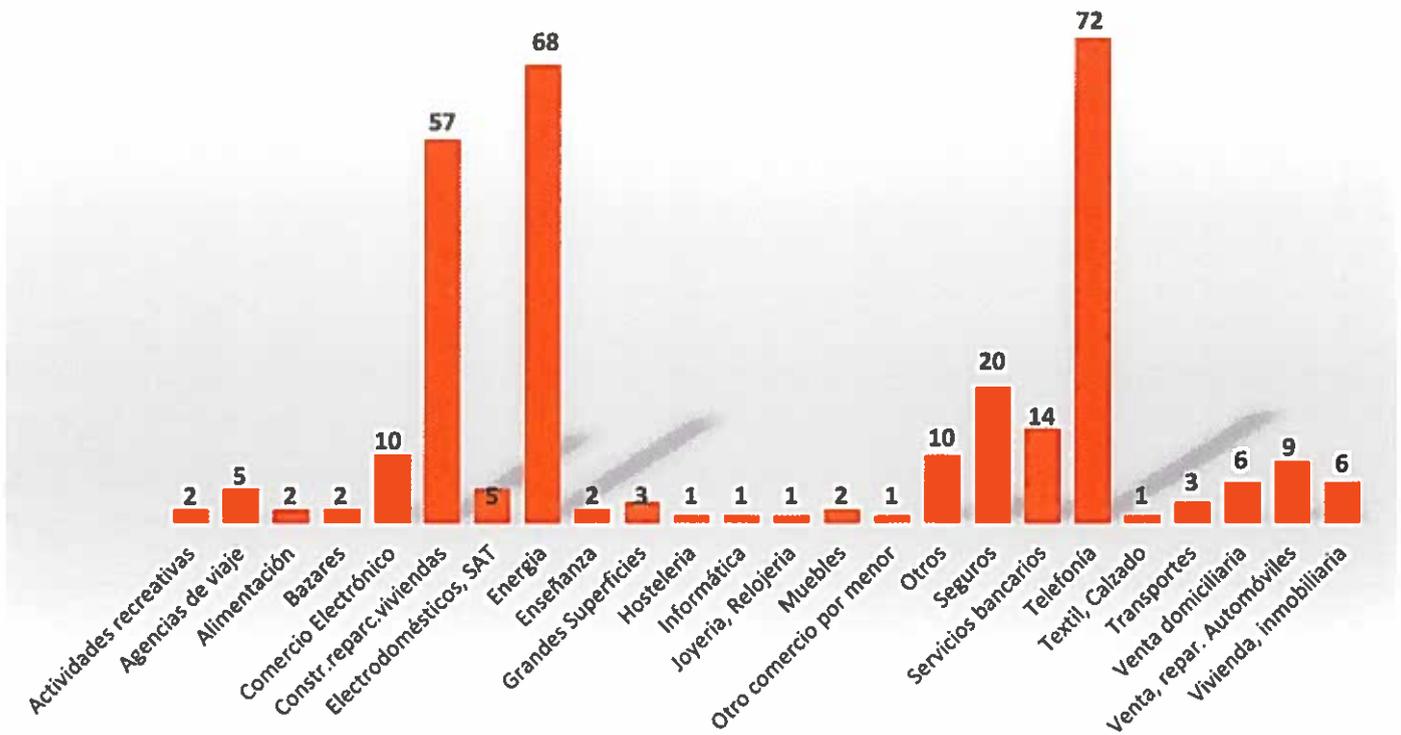


Datos CMC La Vera

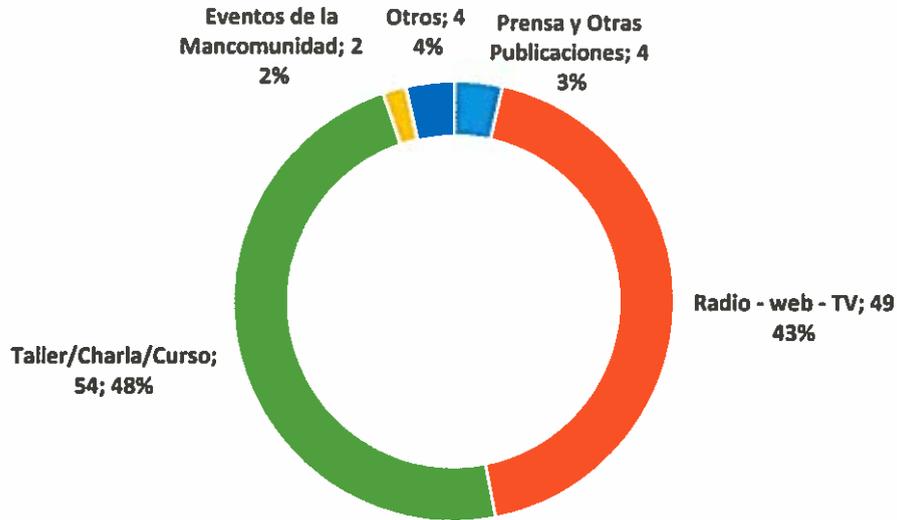
EXPEDIENTES CMC LA VERA



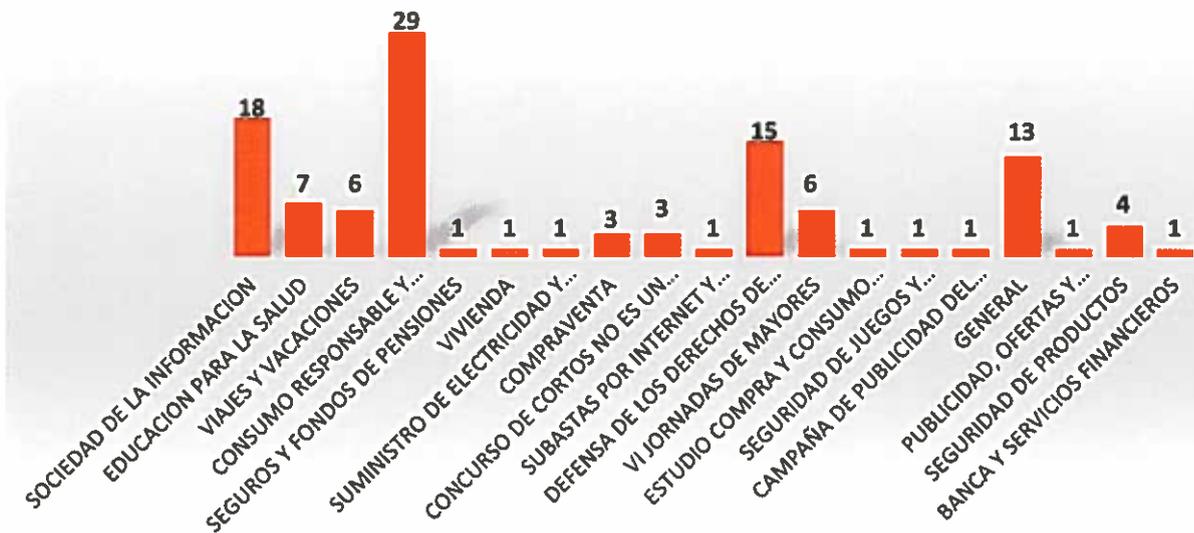
MATERIAS EXPEDIENTES CMC LA VERA



ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION CMC LA VERA

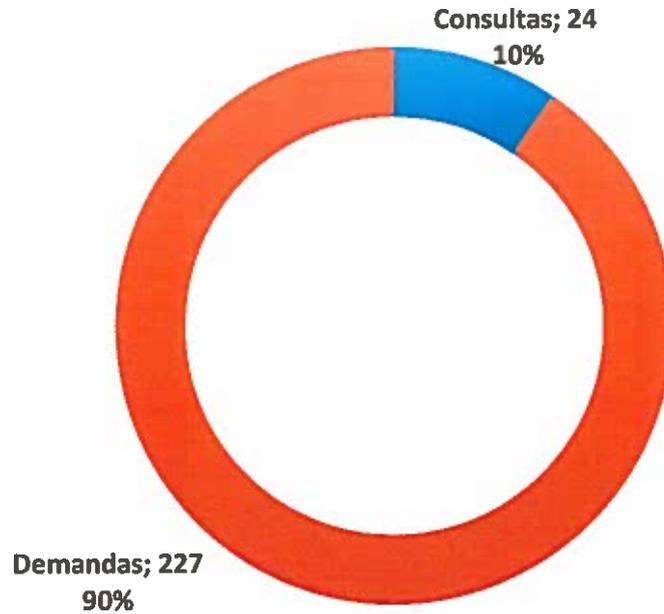


MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION CMC LA VERA

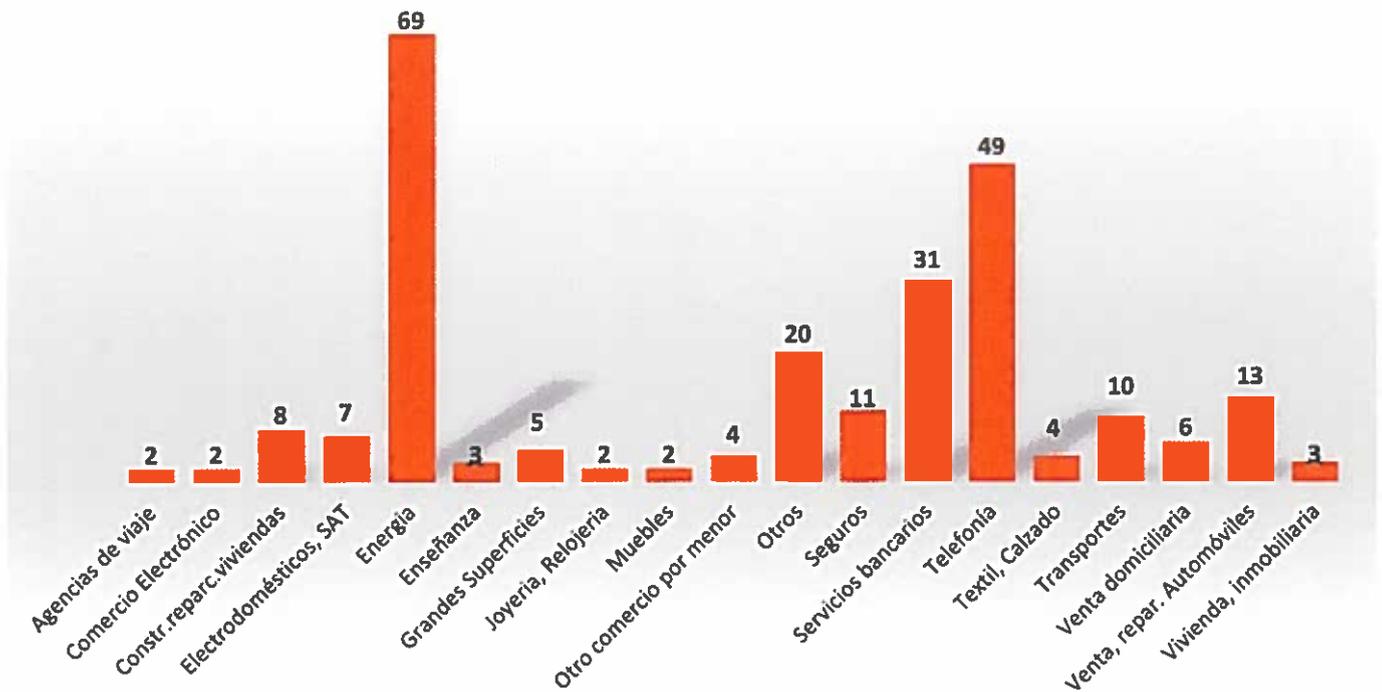


Datos CMC Municipios Guadiana

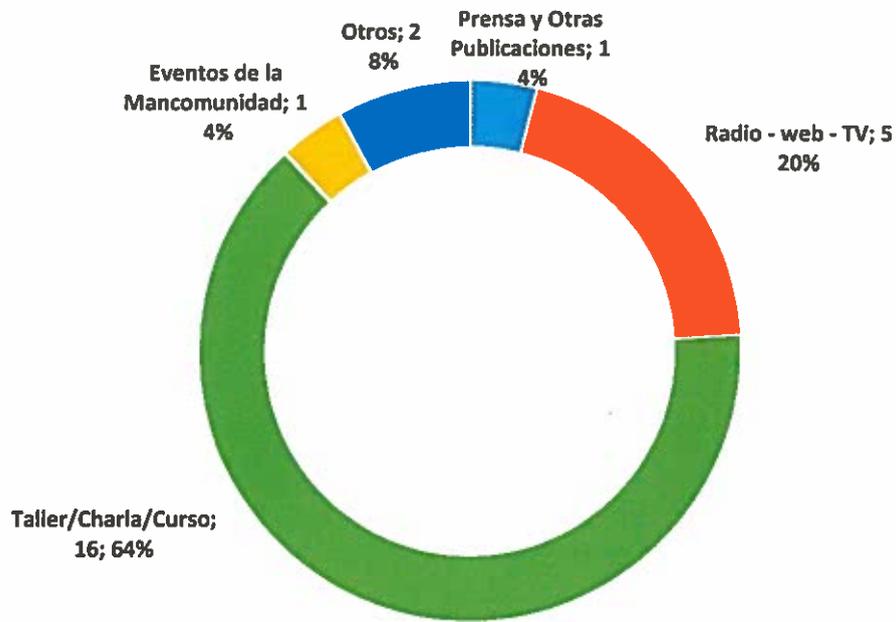
EXPEDIENTES CMC MUNICIPIOS GUADIANA



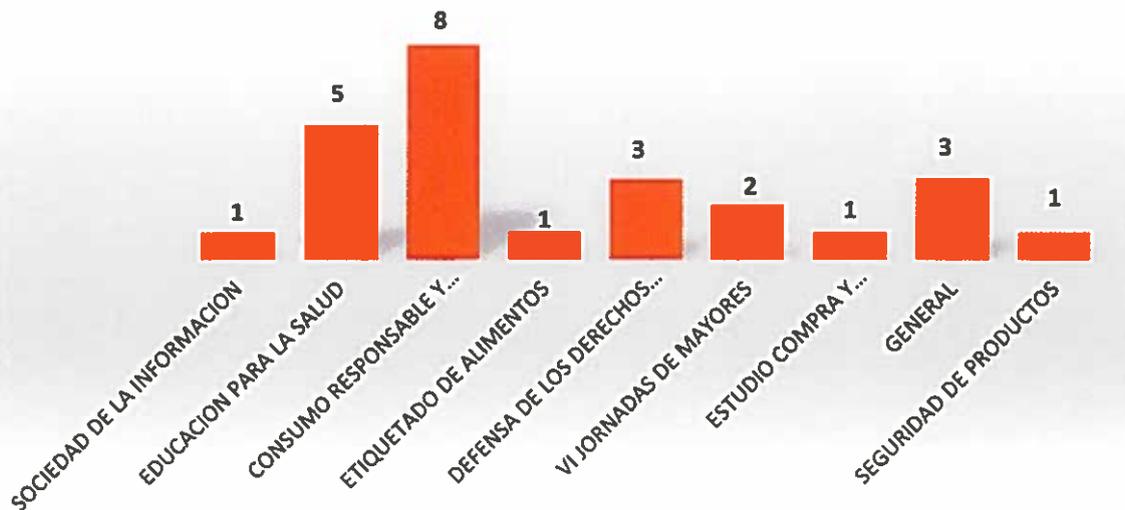
MATERIAS EXPEDIENTES CMC MUNICIPIOS GUADIANA



ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION CMC MUNICIPIOS GUADIANA



MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION CMC MUNICIPIOS GUADIANA



Liquidación Presupuesto de gastos. Ejercicio 2016



LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO DE GASTOS EJERCICIO 2016

CONCEPTO	1º TRIM.	2º TRIM.	3º TRIM.	4º TRIM.	TOTAL	PRESUP.
CAP. I.- GASTOS DE PERSONAL	161.691,95 €	216.344,53 €	181.608,13 €	255.980,79 €	815.625,40 €	855.482,00 €
CAP. II.- INVERSIONES	0,00 €	244,30 €	0,00 €	12.787,61 €	13.031,91 €	5.000,00 €
CAP. III.- REPARACIONES Y MANTENIMIENTO	5.114,70 €	2.794,70 €	4.611,43 €	2.374,86 €	14.895,69 €	7.000,00 €
CAP. IV.- APROVISIONAMIENTOS	52,23 €	79,20 €	55,52 €	773,45 €	960,40 €	1.000,00 €
CAP. V.- PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	0,00 €	0,00 €	0,00 €	2.055,79 €	2.055,79 €	0,00 €
CAP. VI.- FORMACIÓN	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	1.500,00 €
CAP. VII.- OTROS GASTOS DE GESTIÓN	313,95 €	438,95 €	3.541,32 €	5.291,72 €	9.585,94 €	4.500,00 €
TOTALES	167.172,83 €	219.901,68 €	189.816,40 €	279.264,22 €	856.155,13 €	874.482,00 €

DIFERENCIA 18.326,87 €

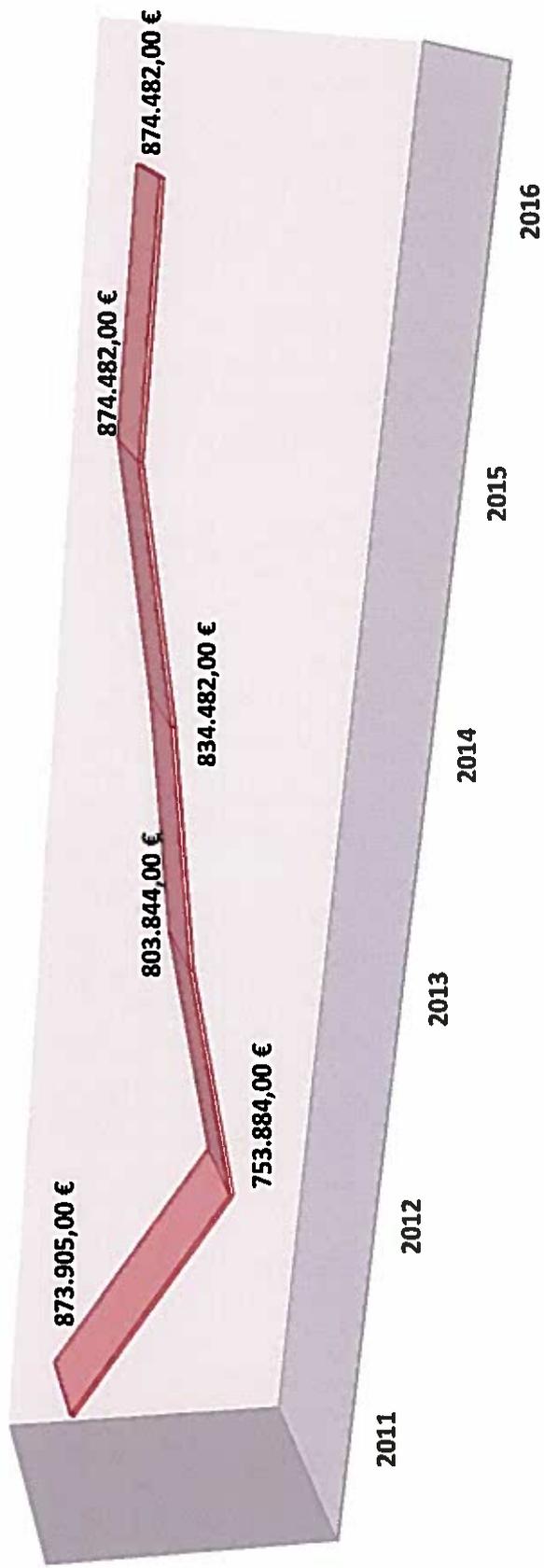
INGRESOS DEL EJERCICIO 2016

CONCEPTO	1º TRIM.	2º TRIM.	3º TRIM.	4º TRIM.	TOTAL
CONSEJERIA DE SALUD Y POLITICA SOCIAL	218.620,50 €	218.620,50 €	218.620,50 €	218.620,50 €	874.482,00 €
INGRESOS FINANCIEROS CAJA BADAJOZ	54,60 €	45,85 €	14,33 €	26,92 €	141,70 €
GASTOS FINANCIEROS NO JUSTIFICABLES	10,78 €				10,78 €
OTROS INGRESOS O GASTOS	607,65 €				607,65 €
TOTALES	219.271,97 €	218.666,35 €	218.634,83 €	218.647,42 €	875.220,57 €

RESULTADO LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO 2016

INGRESOS DEL EJERCICIO 2016	219.282,75 €	218.634,83 €	875.231,35 €
GASTOS DEL EJERCICIO 2016	167.183,61 €	189.816,40 €	856.165,91 €
RESULTADO	52.099,14 €	28.818,43 €	19.065,44 €
	-1.235,33 €	-60.616,80 €	

Evolución subvención recibida



Propuesta Planificación 2017

PROPUESTA LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO DE GASTOS EJERCICIO 2017

CONCEPTO	PRIM. 25%	SEG. 25%	TERC. 25%	CUARTO 25%	TOTAL	PRESUP.
CAP. I.- GASTOS DE PERSONAL	210.000,00 €	215.000,00 €	215.000,00 €	215.482,00 €	855.482,00 €	855.482,00 €
CAP. II.- INVERSIONES	0,00 €	0,00 €	0,00 €	5.000,00 €	5.000,00 €	5.000,00 €
CAP. III.- REPARACIONES Y MANTENIMIENTO	1.500,00 €	2.000,00 €	1.500,00 €	2.000,00 €	7.000,00 €	7.000,00 €
CAP. IV.- APROVISIONAMIENTOS	500,00 €	0,00 €	500,00 €	0,00 €	1.000,00 €	1.000,00 €
CAP. V.- PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
CAP. VI.- FORMACION	1.500,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	1.500,00 €	1.500,00 €
CAP. VII.- OTROS GASTOS DE GESTION	1.000,00 €	1.000,00 €	1.000,00 €	1.500,00 €	4.500,00 €	4.500,00 €
TOTALES	214.500,00 €	218.000,00 €	218.000,00 €	223.982,00 €	874.482,00 €	874.482,00 €

DIFERENCIA 0,00 €

INGRESOS DEL EJERCICIO 2017

CONCEPTO	PRIM. 25%	SEG. 25%	TERC. 25%	CUAR. 25%	TOTAL
CONSEJERIA DE SALUD Y POLITICA SOCIAL	218.620,50 €	218.620,50 €	218.620,50 €	218.620,50 €	874.482,00 €
INGRESOS FINANCIEROS CAJA BADAJOZ	25,00 €	25,00 €	25,00 €	25,00 €	100,00 €
GASTOS FINANCIEROS NO JUSTIFICABLES	0,00 €	10,00 €	0,00 €	10,00 €	20,00 €
TOTALES	218.645,50 €	218.635,50 €	218.645,50 €	218.635,50 €	874.562,00 €

RESULTADO LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO 2017

INGRESOS DEL EJERCICIO 2017	218.645,50 €	218.645,50 €	218.645,50 €	218.645,50 €	874.582,00 €
GASTOS DEL EJERCICIO 2017	214.500,00 €	218.010,00 €	218.000,00 €	223.992,00 €	874.502,00 €
RESULTADO	4.145,50 €	635,50 €	645,50 €	-5.346,50 €	80,00 €



Propuesta de Planificación Anual 2017

enero		febrero		marzo		abril		mayo		junio			
Línea de actuación		Línea de actuación		Línea de actuación		Línea de actuación		Línea de actuación		Línea de actuación			
AECOSAN. CENTRO EUROPEO DEL CONSUMIDOR. Finalización II Concurso de cortos "Jóvenes y Consumo"	←	S. SUROESTE	←	GERENCIA	←	ADHESIÓN ARBITRAJE DE CONSUMO Y SOLICITUD DE HOJAS DE RECLAMACIONES.	←	VEGAS BAJAS	←	V. ALAGON	←	V-I-J	
* GERENCIA		* GERENCIA		* GERENCIA		* GERENCIA		* GERENCIA		* GERENCIA		* GERENCIA	
julio		agosto		septiembre		octubre		noviembre		diciembre			
Línea de actuación		Línea de actuación		Línea de actuación		Línea de actuación		Línea de actuación		Línea de actuación			
EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL PARA EL BAÑO.	←	TAJO SALOR	←	LA VERA	←	CONMEMORACIÓN DEL DM DE LAS PERSONAS MAYORES. <i>7ª Edición de Jornadas de Mayores</i>	←	CONMEMORACIÓN DEL DM DE LAS PERSONAS MAYORES. <i>7ª Edición de Jornadas de Mayores</i>	←	ETIQUETADO DE JUEGOS Y JUGUETES	←	6º EDICIÓN CONCURSO DE MOTIVO NAVIDEÑO DE MATERIAL DE DESECHO	
* GERENCIA		* GERENCIA		* GERENCIA		* GERENCIA		* GERENCIA		* GERENCIA		* GERENCIA	

* CMC encargado de la realización del Boletín Digital de Consumo.

Conclusiones 2016

Durante el año 2016 el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor tramitó un total de **4.524** expedientes de los consumidores, con una estimación económica que sobrepasa los **4 millones de euros** y habiendo obtenido un ahorro real para los consumidores extremeños de **más de 2 millones de euros**, al haberse alcanzado un porcentaje amistoso en la mediación del **75%**.



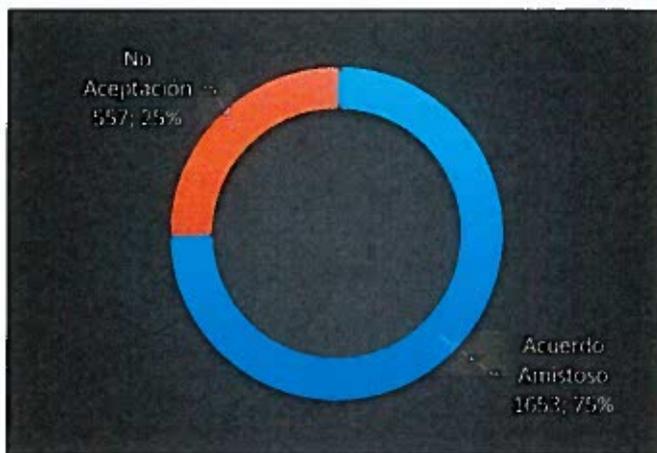
Del total de expedientes tramitados, **3.590** corresponden a **reclamaciones** y **931** a **consultas**, manteniéndose como materias más reclamadas, en relación al año anterior: telecomunicaciones con **1.611**, seguida de energía con **859**, seguros y banca con **451** (con reducción en relación al año

anterior por las reclamaciones masivas en materia de cláusulas suelo) y vivienda con **312** entre otras.

Ha habido un incremento de consultas respecto al año anterior y un ligero descenso de reclamaciones, lo que demuestra que en muchas ocasiones una formación/información a tiempo, previene futuras reclamaciones.



La valoración económica retoma valores más lógicos al haberse reducido, tal y como hemos dicho anteriormente, las reclamaciones en materia de banca y más concretamente de cláusulas suelo, que por lógica conllevan valores muy elevados al tratarse de créditos hipotecarios.

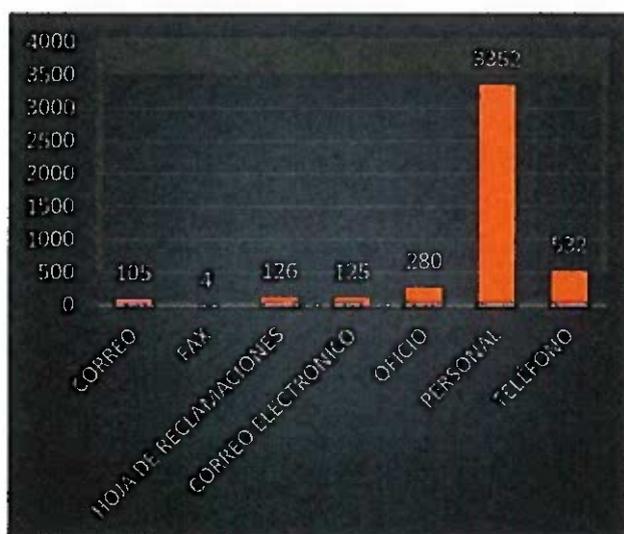


El porcentaje de **acuerdo amistoso** alcanzado en las mediaciones realizadas por el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en 2016 ha alcanzado el **75%**, lo que denota el buen hacer de los trabajadores del Consorcio

consiguiendo, en la mayoría de los casos, la resolución de conflictos en mediación de manera amistosa.

Todo ello ha supuesto un beneficio directo para los consumidores extremeños que asciende a una cuantía **superior a 2.290.000 euros**.

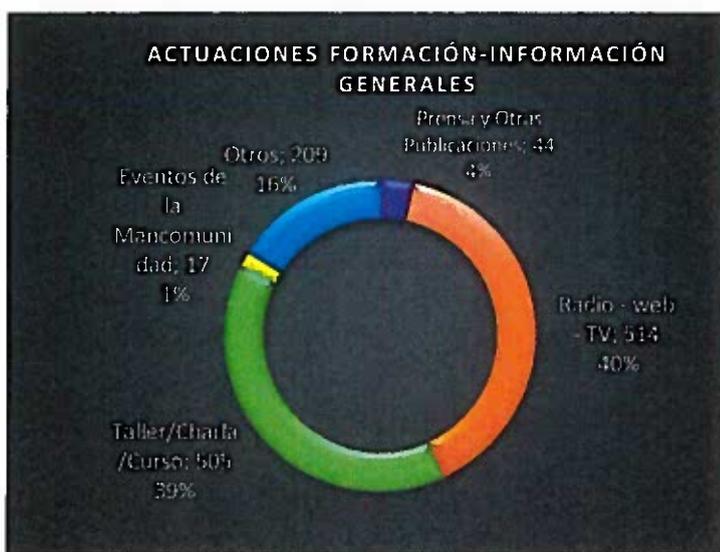
Por todo ello, consideramos de vital importancia la regulación de la mediación en materia de consumo, en la que se está trabajando por parte del INCOEX, y que dotará de una mayor seguridad jurídica y respaldo legal al trabajo que desde el Consorcio se viene realizando.



De igual forma, debemos hacer especial hincapié que del total de reclamaciones tramitadas durante el pasado año, el **84%** de las mismas han sido **presentadas** por los consumidores y usuarios extremeños **de forma presencial en nuestras oficinas**, lo que demuestra la consolidación del

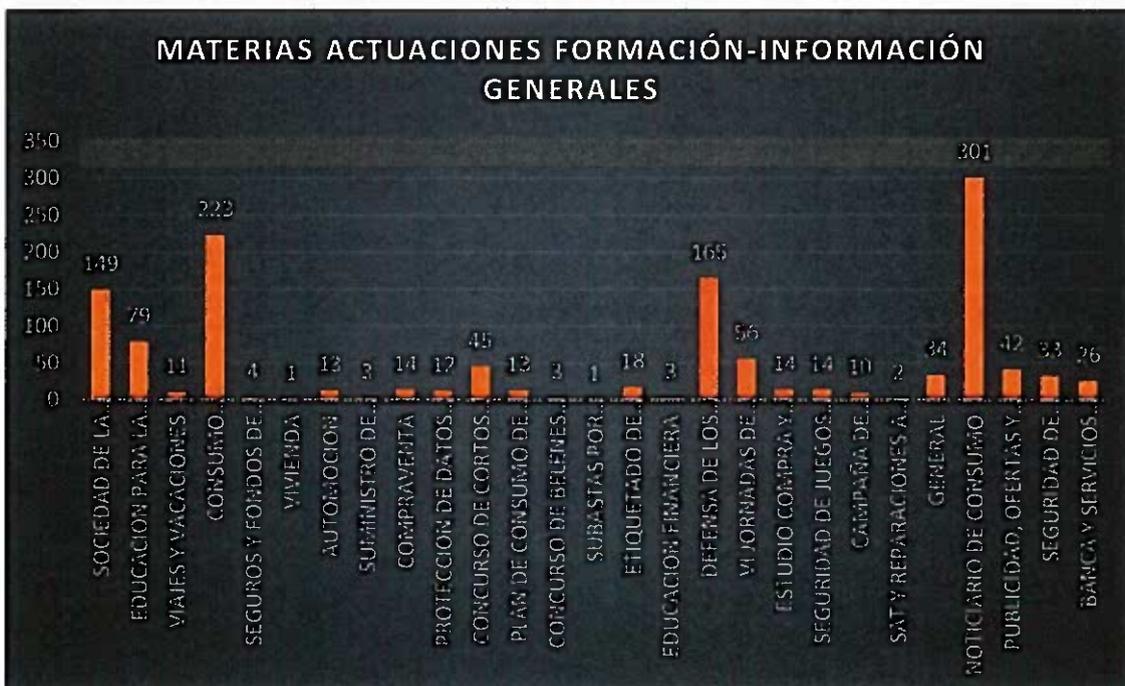
servicio, cercanía y accesibilidad del mismo por parte de los consumidores en la región.

También resulta significativo, el incremento que se produce en **consultas telefónicas** en más del 23%, lo que denota que cada día más los consumidores/usuarios extremeño demandan estar más formados/informados.



Junto al servicio de atención directa al consumidor, el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor ha venido realizando a lo largo del 2016 unas **1.289 actuaciones encaminadas a la educación, formación e información**, siendo las materias más demandadas:

Consumo Responsable, seguido de la **Defensa de los derechos de los consumidores (Guía de consumo para personas mayores)** y **Sociedad de la información**, lo que denota el compromiso y filosofía que tenemos con nuestros fines y objetivos en general y con los consumidores y usuarios extremeños en particular.



Desde este organismo, consideramos estas actuaciones son de vital trascendencia ya que nos permitirán tener cada día a consumidores más formados e informados, libres y objetivos, siendo ésta la mejor inversión de futuro posible.

Cabe destacar también la **difusión de noticias de consumo** en los medios de comunicación que cada Centro Mancomunado de Consumo tiene a su disposición en su zona de actuación, ya sea prensa-radio-tv o entornos digitales (webs- redes sociales, etc.), así como, a través de nuestra **página web** con un **incremento significativo de visitas** y como no a través del Boletín Digital de Consumo que se edita mensualmente.

Por otro lado, consideramos de máxima urgencia buscar soluciones jurídicas al nuevo marco competencial en materia de defensa de protección y defensa de los consumidores, para así poder atender de la mejor forma posible la demanda existente por parte de los ciudadanos (consumidores/usuarios) extremeños puesto que, en estos momentos, dicha situación ha generado un exceso de demanda del servicio que con gran dificultad se está intentando hacer frente de la mejor forma posible por parte de los trabajadores del Consorcio.

En una situación como la de nuestra región, con casi un 60% de los municipios con menos de 2.000 habitantes, el servicio que presta el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor no sería posible en muchos de estos municipios ya que por sí mismos, no podrían disponer del mismo. Es por esto, que el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor apuesta por una intervención global dirigida a facilitar el acceso a todos los sectores de la población extremeña a los recursos que las administraciones desarrollan en materia de consumo, intentando reunificar con la máxima eficiencia los recursos existentes en esta materia, fomentando un consumo responsable, racional y saludable a través de dos líneas principales, por una lado la Formación e Información y, por otro la Atención Directa al Consumidor, así como intentando aplicar nuestra experiencia previa. Este hecho ha generado un vínculo muy estrecho en todas las zonas en las que se presta el servicio, convirtiéndose hoy en día en un servicio de referencia que en muchas

ocasiones va más allá de lo específico de consumo por la confianza creada hacia este servicio, y que ha demostrado con creces la rentabilidad y eficiencia en la prestación del mismo.

Finalmente, y teniendo en cuenta la rápida evolución de los hábitos de consumo en la actualidad y de cara al futuro, consideramos que las formas de contratación están derivando hacia lo digital, como así lo demuestra la relevancia que la Comisión Europea ha dado a la Agenda Digital, por lo que, el reto en los próximos años entendemos será la realización de políticas preventivas destinadas a los consumidores, con la finalidad de darles seguridad jurídica y potenciar este tipo de comercio on line así como la adecuación digital de nuestros mecanismos de trabajo.