

Consortio Extremeño de Información al Consumidor.

C/ San Salvador, nº 9

Tel. 924004709

Fax 924004717

<https://saludextremadura.ses.es/masamano>



INFORME ANUAL

EJERCICIO 2020



*Defensa, protección, representación, información, educación...
derechos irrenunciables y que cada 15 de marzo 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:

<https://saludextremadura.ses.es/masamano>

ÍNDICE

Si pincha en una sección del índice, irá directamente a ese contenido. Así podrá navegar fácilmente entre los diferentes apartados del documento.

Presentación.

Antecedentes.

Fines y Objetivos.

Personal Técnico.

Ámbito Geográfico.

Imagen Corporativa.

Entorno Web.

Boletín de Información al Consumidor.

II Concurso de Dibujo infantil y juvenil.

Día Mundial del Consumidor.

Proyectos educativos.

Colaboración administrativa.

Otras colaboraciones.

Resumen Planificación 2020.

Datos generales 2020.

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

Datos CMC Sierra Suroeste y CMC Comarca de Olivenza.

Datos CMC Vegas Bajas y CMC Servicios Social de Base Zona de Barros.

INDICE

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

Datos CMC Municipios Guadiana.

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.

Incorporación nuevas mancomunidades. Diciembre 2020.

Liquidación Presupuesto de gastos. Ejercicio 2020.

Propuesta Planificación 2021.

Conclusiones.

Con fecha 14 de marzo de 2020 se declaró el Estado de Alarma en todo el territorio nacional para afrontar la situación de emergencia sanitaria provocada por el COVID-19.

La situación generada por la evolución del coronavirus COVID-19, provoca una crisis sanitaria de gran magnitud y sin precedentes, requiriendo la adopción de medidas excepcionales en el ámbito laboral que aúnen la protección de la salud de los trabajadores por una parte con la adecuada prestación del servicio a los consumidores extremeños por parte del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.

Se tuvo que hacer frente y gestionar esta situación, inédita y excepcional, intentando adaptar el servicio a las demandas de los consumidores/as provocadas por la declaración del estado de alarma, realizándose en un primer momento la prestación del servicio en la modalidad de teletrabajo no presencial y suspendiendo cualquier actividad grupal a posteriormente, a un regreso escalonado del servicio presencial en los centros de trabajo, evitándose aún en la actualidad aquellas reuniones o situaciones de riesgo que no garanticen las correctas medidas de seguridad adoptadas por las autoridades sanitarias y administrativas competentes.

Todo lo anterior ha provocado una modificación y adaptación dinámica del “modus operandi” habitual de trabajo, especialmente en el plano formativo procediéndose la digitalización de talleres formativos/informativos y charlas online, así como reforzar la creciente demanda de la atención a distancia vía telefónica y web.

A la hora de realizar la presente memoria, hay que tener muy presente la declaración del estado de alarma por la situación de crisis sanitaria por pandemia COVID-19, que condiciona totalmente los datos que figuran en la misma. De igual forma, debo dejar constancia del enorme esfuerzo y compromiso de los trabajadores del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en el cumplimiento de sus deberes y obligaciones, especialmente de atención a los consumidores extremeños, facilitando en todo momento de la mejor forma posible el acceso al servicio desde el escenario grave y excepcional que estábamos viviendo.

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 autonómica dispone en materia de consumo intentándolos reunificar con la máxima eficiencia.

Desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor se apuesta por una intervención dirigida a facilitar el acceso a todos los sectores de la población extremeña a los recursos que las administraciones desarrollasen 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.

En una situación geográfica como la de nuestra región, con casi un 60% de los municipios con menos de 2.000 habitantes, el servicio de consumo que se presta por este organismo, no sería posible en muchos de estos municipios al no poder disponer del mismo por sí solos. Es por esto, que este proyecto apuesta por una intervención global destinada a fomentar la información y participación ciudadana en materia de consumo, de los distintos sectores de la población extremeña, con especial consideración hacia los colectivos más vulnerables, destacando entre sus principales funciones la de formar e informar a la población en general sobre sus derechos y deberes como consumidores, atendiendo y tramitando consultas, quejas y reclamaciones así como, sensibilizar y potenciar la participación ciudadana hacia un cambio de actitudes en pro de un consumo responsable, racional y saludable a través de talleres educativos, charlas informativas, difusión de campañas, etc.

Así mismo, nuestras oficinas suponen un recurso administrativo para los empresarios extremeños, facilitándoles la tramitación y entrega de hojas de reclamaciones e informándoles de sus obligaciones, estableciéndose así un vínculo a tres entre administración, consumidor y empresario.

Hemos crecido paulatinamente con la incorporación de nuevas mancomunidades y la puesta en marcha de nuevas oficinas de consumo denominadas "Centros Mancomunados de Consumo". Hoy en día, ya contamos con una red de veintisiete oficinas repartidas por todo el territorio extremeño más su gerencia sita en Mérida. Probablemente alguna de ellas esté muy cerca de usted, habiéndonos convertido en un servicio muy cercano y de referencia en toda la región.

Teniendo en cuenta la rápida evolución de los hábitos de consumo en la actualidad y de cara al futuro, tenemos presente reforzar nuestro trabajo hacia el comercio electrónico dada su fácil accesibilidad y que con un simple “click” podemos estar generando una relación comercial con cualquier parte del mundo. De igual forma, debemos estudiar otras nuevas formas de consumo a través de plataformas digitales como el colaborativo, para así dar una mayor información y seguridad jurídica a los consumidores extremeños.

Por todo ello, los datos reflejados en el presente informe, son un reflejo fiel de la situación provocada por la declaración del estado de alarma en marzo de 2020 y que suponen un cambio sustancial en relación a los informes de años anteriores y que gracias al esfuerzo y compromiso de tod@s los trabajadores del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor hemos conseguido adaptar de la mejor forma posible a la nueva situación generada.

Seguiremos trabajando con la misma ilusión y compromiso de siempre, para ofrecer a los consumidores extremeños el mejor servicio posible.

Atentamente,

Serafín Santás Seara



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, Guadiana, 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 junio de 2019, se procede a la ampliación del servicio que presta el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor mediante la adhesión al Convenio de 10 nuevas mancomunidades (cinco en cada provincia. En Badajoz: La Serena-Municipios Siberia-Río Bodión-Lácara los Baldíos- Aguas y servicios de la comarca de Llerena. En Cáceres: Sierra de Gata-Riberos del

ANTECEDENTES

Tajo- Sierra de San Pedro-Valle del Ambroz-Valle del Jerte). Pero no es hasta diciembre de 2020, cuando se efectiva de forma presencial el servicio en estas mancomunidades.

Además, el 1 de Diciembre de 2020, se incorpora al Consorcio, el Laboratorio de Control de Calidad, otro servicio de gran importancia y como una apuesta firme de referencia tanto nacional como internacional, siendo de vital importancia el trabajo que allí se realiza para garantizar de la mejor forma posible la seguridad de los juguetes que se ponen en el mercado.

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. Seguiremos apostando por la consolidación de las oficinas de nueva creación así como, la incorporación de aquellas zonas que aún no disponen del servicio de consumo que presta el Consorcio Extremeño de Información al consumidor, tan necesario y valorado.

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.

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 **36 trabajadores**.

El personal está integrado por técnicos de consumo, especializados en la rama jurídica y de formación, y desde diciembre de 2020, de técnicos de laboratorio, coordinando entre sí la gestión integral de la defensa y seguridad de los consumidores extremeños, en beneficio de una mayor y mejor optimización de los recursos del Consorcio.

Al frente del equipo se encuentra la figura del Coordinador General que asume las funciones establecidas en los Estatutos y cuya elección recayó en la persona de D. Serafín Santás Seara desde el pasado 3 de octubre de 2012.

Desde 2018 se incorpora a la plantilla del Consorcio la figura de un técnico documentalista con conocimientos informáticos avanzados y en materia de consumo con el fin de desempeñar tareas de transformación digital (Comisión europea Agenda Digital), automatización de procesos (páginas web, redes sociales), gestión documental, generación de confianza y la transparencia.

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

OFICINAS DE ATENCIÓN -MANCOMUNIDADES-	PERSONAL	CARGO	Nº TRABAJADORES
GERENCIA TIERRA DE BARROS-RIO MATACHEL MUNICIPIOS CENTRO	Serafín Santás Seara Pedro Mera León Soledad Perez Sanchez-Moreno Jose Antonio González Lucio Paula Díaz Rosas Juan José González Calderón Emilia Barrantes Mattes *	Coordinador Asesor Jurídico Asesora Jurídica Documentalista Técnico en Formación Administrativo D.U.E	7
	* Hasta 02/12/2020		
SIERRA SUROESTE COMARCA DE OLIVENZA	Oscar Alías Domínguez Rocío Moreno Méndez *	Asesor Jurídico Técnico en Formación	2
*Suplencia BAJA Rocío Moreno	Mª José Gordillo Gordillo	Técnico en Formación	Del 01/01/2020 al 22/04/2020
VALLE DEL ALAGÓN RIBEROS DEL TAJO	Josefa Blázquez Rodríguez* Lidia del Encinar Moreno Amores ** Rosa Ana Calvo Ramos	Asesora Jurídica Asesora Jurídica Técnico en Formación	2
	* Hasta el 02/12/2020 ** A partir del 03/12/2020		
LA SERENA VEGAS ALTAS * MUNICIPIOS ZONA CENTRO I	Mª Isabel Mateos Pizarro * Ricardo Santisteban Moreno	Asesora Jurídica Técnico en Formación	2
* Compartida a partir del 03/12/2020 con Municipios Guadiana	* Hasta el 02/12/2020		
TAJO SALOR SIERRA DE MONTÁNCHÉZ *	Alvaro Rico Escudero Mª Sonia Sánchez Moreno	Asesor Jurídico Técnico en Formación	2
* Compartida a partir del 03/12/2020 con Municipios Zona Centro I			
VEGAS BAJAS S.S. DE BASE ZONA DE BARROS * LACARA LOS BALDIOS **	Belén Román Lara Francisco Javier González Gracia Oscar A. Jiménez Escaso * Jose Manuel Cabrera Flores **	Asesora Jurídica Técnico en Formación Asesor Jurídico Asesor Jurídico	2
	* Compartido a partir del 03/12/2020 ** Compartido a partir del 03/12/2020		
TENTUDIA CAMPIÑA SUR *	Gloria Granado Agudo * Rocío Gallego Gata Oscar A. Jiménez Escaso ** Juan Luis Muñoz Báez **	Asesora Jurídica Técnico en Formación Asesor Jurídico Asesor Jurídico	2
	*Incorporación EXCEDENCIA a partir del 24/11/2020 ** Compartido a partir del 03/12/2020		
VILLUERCAS-IBORES-JARA COMARCA DE TRUJILLO	Raquel del Castillo Martín Julia Ramírez Jiménez *	Asesora Jurídica Técnico en Formación	2
*Suplencia BAJA Julia Ramírez Jiménez	Yolanda Jiménez Sánchez	Técnico en Formación	Del 27/07/2020 al 26/10/2020
LA VERA	Lorena Plata Sánchez Almudena García Tiemblo	Asesora Jurídica Técnico en Formación	2
MUNICIPIOS GUADIANA	Catalina Flores Cano	Asesora Jurídica	1
MUNICIPIOS ZONA CENTRO I SIERRA DE MONTÁNCHÉZ	Mª Isabel Mateos Pizarro * Emilia Barrantes Mattes *	Asesora Jurídica D.U.E	
	*A partir del 03/12/2020		

TIERRA DE BARROS-RIO MATACHEL MUNICIPIOS CENTRO	Juan Ramón Díaz Díaz	Asesor Jurídico	1
			A partir del 03/12/2020
SIERRA DE SAN PEDRO	Jose Manuel Cabrera Flores	Asesor Jurídico	1
			A partir del 03/12/2020
SIERRA DE GATA	Lucía Rodríguez Redondo	Asesora Jurídica	1
			A partir del 03/12/2020
LA SERENA	Josefa Blázquez Rodríguez	Asesora Jurídica	1
			A partir del 03/12/2020
RIO BODIÓN	Oscar Antonio Jiménez Escaso	Asesor Jurídico	1
AGUAS DE LLERENA	Juan Luis Muñoz Báez	Asesor Jurídico	1
			A partir del 03/12/2020
SIBERIA	Virginia Gragera Rodríguez	Asesora Jurídica	1
			A partir del 03/12/2020
VALLE DEL JERTE VALLE DEL AMBROZ	Daniel Carlos Palacio Lozano	Asesor Jurídico	1
			A partir del 03/12/2020
LABORATORIO	Raquel Maya Amado * Soledad García Díaz * Inés M ^a Huertas Miranda * Almudena Blanca Botet Jiménez **	Técnicos de Laboratorio	4
			* A partir del 01/12/2020 ** A partir del 16/12/2020
TOTAL: 28 CMC CONSUMO LABORATORIO		TOTAL: 1 COORDINADOR 19 ASESORES JURÍDICOS 1 DOCUMENTALISTA 9 TÉCNICOS EN FORMACIÓN 1 ADMINISTRATIVO 1 D.U.E. 4 TÉCNICOS DE LABORATORIO	TOTAL: 36 TRABAJADORES

NUEVAS MANCOMUNIDADES CON INCIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN 2020.



Ámbito Geográfico

ÁMBITO GEOGRÁFICO

Tras la puesta en funcionamiento del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en el año 2006 y la reciente incorporación de nuevas Mancomunidades de Municipios, la red de oficinas de consumo en Extremadura queda configurada actualmente de la siguiente manera:



ÁMBITO GEOGRÁFICO

MANCOMUNIDADES ADHERIDAS	CENTRO MANCOMUNADO DE CONSUMO (SEDE)	Nº HABITANTES	Nº MUNICIPIOS	Nº PEDANIAS	Nº ENTIDADES MENORES
Mancomunidad Tajo Salor	Arroyo de la Luz	29277	15		
Mancomunidad Valle del Alagón	Montehermoso	14670	14	2	
Mancomunidad Intermunicipal de La Vera	Jarandilla de la Vera	27505	19		1
Mancomunidad Integral Villuercas Ibores Jara	Logrosán	15300	19	5	1
Mancomunidad Vegas Bajas	Montijo	42390	12		
Mancomunidad La Serena - Vegas Altas	Vva. De la Serena	46167	16		
Mancomunidad Sierra Suroeste	Jerez de los Caballeros	27290	9		
Mancomunidad de Municipios Campiña sur	Azuaga	9085	2		
Mancomunidad Integral Municipios Guadiana	Medellín	56614	15		
Mancomunidad de Tentudía	Monesterio	21864	10		
Mancomunidad de Municipios Zona Centro I	Miajadas	16993	8		
Mancomunidad Sierra de Montánchez	Torre de Santa María	19669	21		
Mancomunidad de Municipios Comarca de Trujillo	Trujillo	19146	14		
Mancomunidad de Municipios Tierra de Barros - Río Matachel	Villafranca de los Barros	24300	8		
Mancomunidad Integral Comarca de Olivenza	Olivenza	28466	9		
Mancomunidad Integral Tierra de Barros	Aceuchal	52500	10		
Mancomunidad Integral de Municipios Centro	Calamonte	24729	13		
Gerencia	Mérida	54894			
Mancomunidad de Municipios Sierra de Gata	Hoyos	22000	19		
Mancomunidad Riberos del Tajo	Cañaveral	10057	8	2	
Mancomunidad Integral Sierra de San Pedro	Valencia de Alcántara	14169	9		

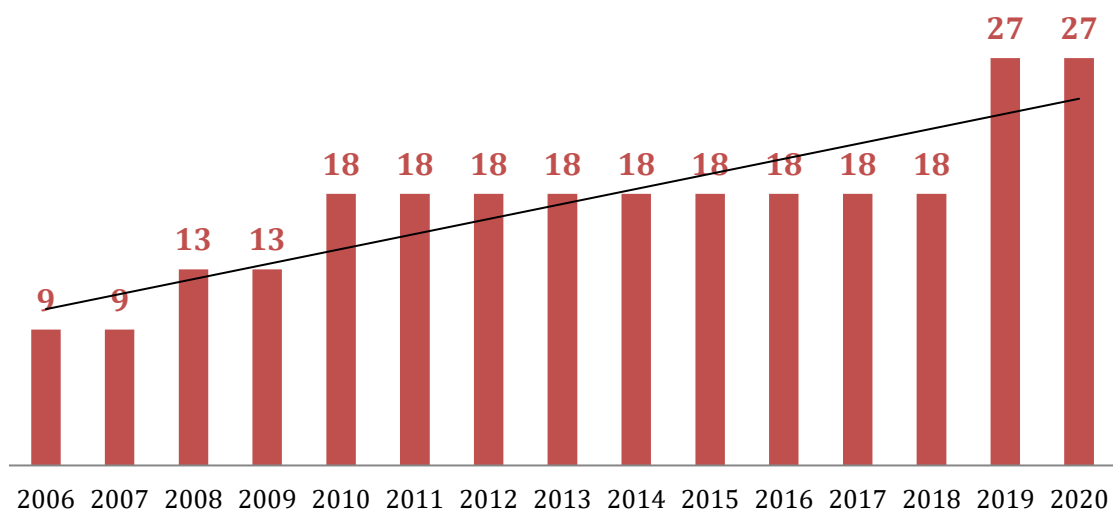
ÁMBITO GEOGRÁFICO

Mancomunidad de Municipios Valle del Ambroz	Hervás	7834	8		
Mancomunidad de Municipios Valle del Jerte	Cabezuela del valle	12000	11		
Mancomunidad de Municipios La Serena	Castuera	40000	13		
Mancomunidad de Municipios Siberia	Talarrubias	26253	11		
Mancomunidad Río Bodión	Zafra	47063	15		
Mancomunidad Integral Lácara Los Baldíos	Villar del Rey	16749	8		
Mancomunidad de Aguas y Servicios de la Comarca de Llerena * (sin los 2 municipios compartidos de Campiña Sur).	Llerena	31987	20		
TOTAL	749.886.000	334	9	2	

ÁMBITO GEOGRÁFICO

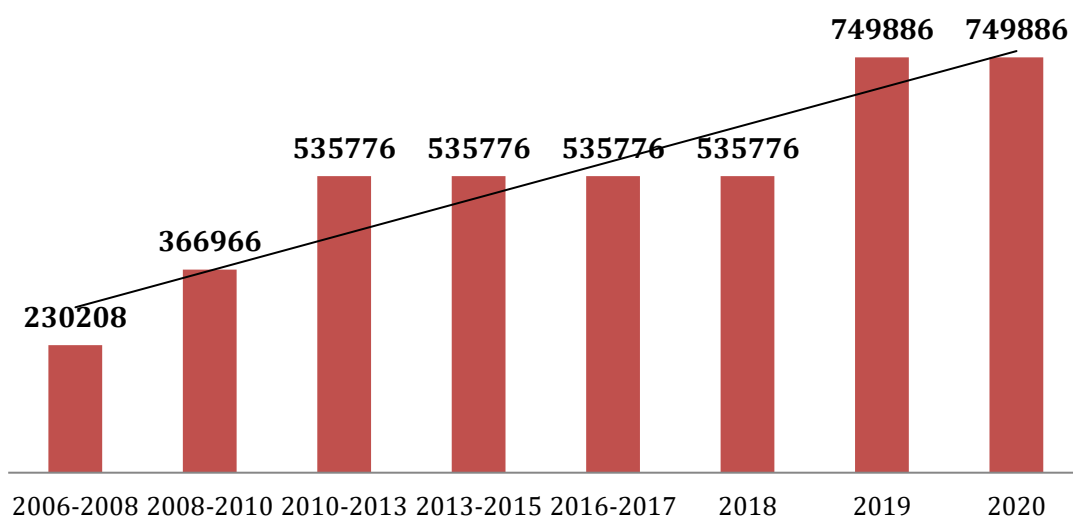
EVOLUCIÓN DE MANCOMUNIDADES ADHERIDAS AL CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

Nº Mancomunidades + Gerencia

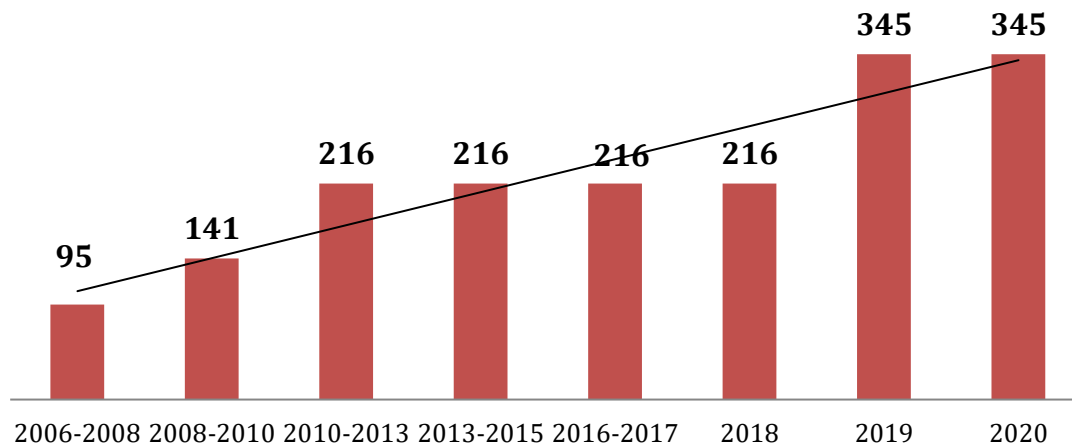


EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE HABITANTES DE MUNICIPIOS ATENDIDOS POR EL CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

EVOLUCIÓN NÚMERO DE HABITANTES CON ATENCIÓN DIRECTA



EVOLUCIÓN NÚMERO DE MUNICIPIOS CON ATENCIÓN DIRECTA



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 racional**, 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 ello, hemos ejecutado este modelo de gestión aprovechando las infraestructuras y servicios ya existentes y tratando así de racionalizar y reducir en la mayor parte posible el coste del mismo.

De igual forma, se seguirá trabajando en la incorporación al servicio de aquellas mancomunidades que por distintos motivos aún no se encuentran adheridas al convenio así como, en la búsqueda de soluciones para aquellas localidades que aun no estando integrados en ninguna Mancomunidad puedan beneficiarse de este servicio.



Imagen Corporativa

<https://saludextremadura.ses.es/masamano>

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.



<p>GERENCIA C/ Adriano, nº 4, 1ª planta 06000 Mérida (Badajoz) Tel: 924 00 47 00 - Fax: 924 00 47 00</p> <p>C.M.C. Sierra Suroeste Plz. San Estebanillo, C/ La Peña, s/n 06300 JEREZ DE LOS CABALLEROS Tel: 924 73 00 01 - Fax: 924 73 00 00</p> <p>C.M.C. Valle del Alagón Plaza de España, nº 1 06100 BOMBAYENEGRO Tel: 927 43 01 30 - Fax: 927 43 00 24</p> <p>C.M.C. La Serena-Vegas Altas C/ Teruelita, s/n - 1ª planta 06700 VILLAMARÍA DE LA SERENA Tel: 924 04 92 30 - Fax: 924 04 79 13</p> <p>C.M.C. Tajo Salor C/ Oteros, nº 20 10900 ANROYO DE LA LUZ Tel: 927 27 22 59 - Fax: 927 27 12 71</p> <p>C.M.C. Vegas Bajas Plz. España, s/n - 1ª planta (Caja del municipio) 06400 MONTIJO Tel: 924 43 75 41 - Fax: 924 43 55 13</p> <p>C.M.C. Campiña Sur C/ Compañía Anónima, nº 17 06620 AZUAGA Tel: 924 09 07 02 - Fax: 924 09 07 92</p> <p>C.M.C. Villareal-Bobadilla C/ Iglesia, nº 24 10100 LOGROÑÁN Tel: 927 13 00 13 - Fax: 927 06 04 78</p> <p>C.M.C. La Vera Pasaje Puñal González, s/n 10400 JARAMILLA DE LA VERA Tel: 927 17 22 94 - Fax: 927 06 07 90</p> <p>C.M.C. Serranía Durante 2020 comenzarán a prestar servicios en materia de Consumo Tel: 924 00 47 00</p> <p>C.M.C. Río Bodión Durante 2020 comenzarán a prestar servicios en materia de Consumo 924 00 47 00</p> <p>C.M.C. Llerena - Los Baños Durante 2020 comenzarán a prestar servicios en materia de Consumo 924 00 47 00</p> <p>C.M.C. Comarca de Llerena Durante 2020 comenzarán a prestar servicios en materia de Consumo 924 00 47 00</p> <p>C.M.C. La Serena Durante 2020 comenzarán a prestar servicios en materia de Consumo 924 00 47 00</p>	<p>C.M.C. Tardueña Edificio CID-Ribera de Segura de León s/n 06900 MONESTERIO Tel: 924 51 61 00 - Fax: 924 51 61 10</p> <p>C.M.C. Municipios Zona Centro Plz. San 1º de Mayo, Centro de la Verónica, 10 10100 MAJADAS Tel: 927 34 83 17 - Fax: 927 34 82 20</p> <p>C.M.C. Municipios Occidentales Plaza de Herón Cortés 3 06411 MEDULLIN Tel: 924 82 23 10 - Fax: 924 82 27 49</p> <p>C.M.C. Servicios Social de Base Zona de Barroca Plz. de la Constitución, nº 3 06100 SANTA MARTA Tel: 924 80 01 17</p> <p>C.M.C. Tierra de Barros-Río Matagorda C/ Ribera de Gata, s/n 06220 VILLAFRANCA DE LOS BARRIOS Tel: 924 52 03 75 - Fax: 924 52 03 76</p> <p>C.M.C. Comarca de Trujillo C/ Prnc. Jerónimo de Linares, 40-40A 10200 TRUJILLO Tel: 927 32 33 15 - Fax: 927 32 34 18</p> <p>C.M.C. Sierra de Montánchez Avenida Suárez, 4 10100 TORRE DE SANTA MARÍA Tel: 927 38 90 32 - Fax: 92738 90 31</p> <p>C.M.C. Municipios Centro Polígono Industrial dehesa del Rey, Acceso Ctra. n.º 200, s/n 06810 CALAMONTE Tel: 924 82 41 00 - Fax: 924 82 41 07</p> <p>C.M.C. Comarca de Orense Edificio CIT - C/ Plaza 1-2ª planta 10400 ORENSE Tel: 924 49 23 00 Fax: 924 49 01 17</p> <p>C.M.C. Valle del Jerte Plaza Virgen de Puñal Altas, s/n, 10410, CALZADILLA DEL VALLE 924 00 47 00</p> <p>C.M.C. Sierra de San Pedro Durante 2020 comenzarán a prestar servicios en materia de Consumo 924 00 47 00</p> <p>C.M.C. Ribera del Tago Durante 2020 comenzarán a prestar servicios en materia de Consumo 924 00 47 00</p> <p>C.M.C. Sierra de Gata Durante 2020 comenzarán a prestar servicios en materia de Consumo 924 00 47 00</p> <p>C.M.C. Valle del Ambroz Durante 2020 comenzarán a prestar servicios en materia de Consumo 924 00 47 00</p>
---	---



CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

TUS DERECHOS CADA VEZ MÁS A MANO
e-mail: consultasmasamano@salud-juntaex.es
<https://saludextremadura.ses.es/masamano>

JUNTA DE EXTREMADURA



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.



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.

Cartel corporativo del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.

CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR



TUS DERECHOS CADA VEZ MÁS A MANO

e-mail: consultasmasamano@salud-juntaex.es

<https://saludextremadura.ses.es/masamano>



Instituto de Consumo
de Extremadura



Consorcio Extremeño de
Información al Consumidor

Vicepresidencia Segunda y
Consejería de Sanidad y Servicios Sociales

JUNTA DE EXTREMADURA

IMAGEN CORPORATIVA

Página web del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor:

<https://saludextremadura.ses.es/masamano>

Extremadura SALUD ¿Que buscas?

Información
16 marzo 2021
Así fue la charla online en materia de consumo para empresarios extremeños.
[Saber más](#)

Inicio Quiénes somos **Enlaces**

AGENDA DE ACTIVIDADES

Marzo 2021

L	M	X	J	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31	1	2	3	4

CADA VEZ MAS ...

- MÁS A MANO
- MÁS ATENCIÓN
- MÁS FORMACIÓN
- MÁS INFORMACIÓN

Busca tu oficina más cercana

Introducir ciudad o código postal Radio de 25 km

Contacta con nosotros

De lunes a viernes de 09:00 a 14:00h

924 00 47 00

924 00 47 09

¡HAZNOS LLEGAR TUS CONSULTAS

Enlaces de interés

- Junta de Extremadura
- Dirección General de Consumo - Ministerio de Sanidad, Consumo y Servicios Sociales.
- Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura
- Centro Europeo del Consumidor en España
- Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX)
- Consejo Extremeño de los Consumidores

Redes sociales

Síguenos en nuestras redes sociales para estar al tanto de nuestras actividades

BOLETIN DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

GUÍA SOBRE CONSUMO PARA PERSONAS MAYORES

GUÍA DE SEGURIDAD DE JUEGOS Y VIDEOJUEGOS

IMAGEN CORPORATIVA

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

[CUENTA DE FACEBOOK CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR:](#)



<https://www.facebook.com/consorcioextremenoconsumo>

[CMC VILLUERCAS-IBORES-JARA Y CMC COMARCA DE TRUJILLO:](#)



<https://www.facebook.com/consumoex>

<https://twitter.com/consumoex>

IMAGEN CORPORATIVA

CMC TENTUDIA Y CMC CAMPIÑA SUR:

Cuenta de Facebook:



https://www.facebook.com/pg/Consumo-Tentudia-Campiña-Sur-617667815215856/about/?ref=page_internal

CMC SIERRA SUROESTE Y CMC COMARCA DE OLIVENZA:

Cuenta de Facebook:



<https://www.facebook.com/consumosierasuroeste.comarcaolivenza/>

IMAGEN CORPORATIVA

CMC VALLE DEL ALAGÓN

Cuenta de Facebook.



Consumo Valle del Alagon

Centro Mancomunado de Consumo.
Plaza de España 1, Montehermoso.
927430138. Horario: L-V de 9 a 14



<https://www.facebook.com/ConsumoMontehermoso>

CMC LA VERA:

Cuenta de Facebook:



<https://www.facebook.com/cmcdelavera/>

IMAGEN CORPORATIVA

CMC SIERRA DE GATA

Cuenta de Facebook



<https://www.facebook.com/lucia.consumo.58/>

CMC RIBEROS DEL TAJO



<https://www.facebook.com/consumo.riberosdeltajo>

CALENDARIO CORPORATIVO

Utilizando la imagen corporativa del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, anualmente se diseña, con carácter previo al inicio del año, un calendario de mesa y de pared, con notas en materia de consumo, relacionadas con nuestras actividades y en el que ofrecemos todos nuestros contactos. Para el año 2020 optamos por publicar en el calendario de mesa 2021 los dibujos ganadores del 2º Concurso de dibujo infantil y juvenil "Y para ti, ¿qué es el consumo responsable?" y en el de pared 2021 los datos de contacto de todas las oficinas de consumo de la red del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.







NUEVOS CENTROS MANCOMUNADOS DE CONSUMO

C.M.C. INTEGRAL VALLE DEL HERTE
Finca Virgen de Piedad, s/n
10610 CABEZUELA DEL VALLE
Telf: 927 47 21 14

C.M.C. INTEGRAL SIERRA DE SAN PEDRO
C/ Pajarro, 16
10000 VALENCIA DE ALCANTARA
Telf: 927 68 81 47

C.M.C. INTEGRAL RIBEROS DEL TRUJO
C/ Real, 62-2ª A.
10020 CARRANQUE
Telf: 927 30 04 00

C.M.C. DE MUNICIPIOS SIERRA DE GATA
C/ Mayor, 1 1ª
10850 HODOS
Telf: 927 51 45 83

C.M.C. DE MUNICIPIOS VALLE DEL AMBROJO
C/ Recreos de Diego, 20
10700 HERVALS
Telf: 927 48 12 71

C.M.C. SIERRA DE BARRIOS- RIO MADACHEL
C/ Infante Cristina, s/n
06220 VILLAFRANCA DE LOS BARRIOS
Telf: 924 52 09 75 - Fax: 924 52 89 76

C.M.C. MUNICIPIOS CENTRO
Polígono Industrial dehesa del Rey,
Acceso Ctra. n-630, s/n
06100 CALANCONTE
Telf: 924 32 41 06 - Fax: 924 32 41 57

C.M.C. COMARCA DE OLIVENZA
Edificio C.T.
C/ Rivas, 2-2ª planta
06100 OLIVENZA
Telf: 924 49 23 05 Fax: 924 49 01 17

C.M.C. VALLE DEL ALAGÓN
Plaza de España, nº 1
10810 MONTEHERMOSO
Tfno: 927 43 01 38 - Fax: 927 43 00 24

C.M.C. SIERRA DE MONTAÑEZ
Auda, Adolfo Salas, 4
10186 TORRE DE SANTA MARÍA
Tfno: 927 38 90 32 - Fax: 927 38 90 31

C.M.C. COMARCA DE TRUJILLO
C/ Frai Jerónimo de Linares, 46 bajo
10020 TRUJILLO
Telf: 927 32 31 25 - Fax: 927 32 34 16

CENTROS MANCOMUNADOS DE CONSUMO

<p>GERENCIA C/ San Salvador, nº 9 06800 Mérida (Badajoz) Telf: 924 04 47 00 - Fax: 924 00 47 17</p> <p>C.M.C. SIERRA SUROESTE Plaza de la Alcazaba, s/n 06380 JEREZ DE LOS CABALLEROS Telf: 063 631 116</p> <p>C.M.C. LA SIERRA- VEGAS ALTAS C/ Simbadá, s/n - 1ª planta 06700 VILLANUVA DE LA SIERRA Telf: 924 84 92 16 - Fax: 924 84 79 13</p> <p>C.M.C. VEGAS Bajas Pl. España, 8 - 1ª planta (Casa del navegante) 06400 MONTIJO Telf: 924 45 41 29 - Fax: 924 45 55 13</p>	<p>C.M.C. TENTUGA Edificio CID Ronda de Segura de León, s/n 06200 MONTHERMOSO Telf: 924 51 61 08 - Fax: 924 51 61 18</p> <p>C.M.C. MUNICIPIOS GUADIANA Plaza de Hernán Cortés 3 06410 MEDULLIN Telf: 924 82 28 10 - Fax: 924 82 27 49</p> <p>C.M.C. S.S.B. ZONA DE BARRIOS Pas. de la Constitución, nº 3 06150 SANTA MARÍA Telf: 924 69 01 17</p> <p>C.M.C. CAMPBIA SUR C/ Concepción Arenal, nº 17 06020 AGUIGA Telf: 924 89 07 92 - Fax: 924 89 07 92</p>	<p>C.M.C. SIERRA DE BARRIOS- RIO MADACHEL C/ Infante Cristina, s/n 06220 VILLAFRANCA DE LOS BARRIOS Telf: 924 52 09 75 - Fax: 924 52 89 76</p> <p>C.M.C. MUNICIPIOS CENTRO Polígono Industrial dehesa del Rey, Acceso Ctra. n-630, s/n 06100 CALANCONTE Telf: 924 32 41 06 - Fax: 924 32 41 57</p> <p>C.M.C. COMARCA DE OLIVENZA Edificio C.T. C/ Rivas, 2-2ª planta 06100 OLIVENZA Telf: 924 49 23 05 Fax: 924 49 01 17</p> <p>C.M.C. VALD SALDR C/ Órcos, nº 10 10900 ARROYO DE LA LUZ Telf: 927 27 22 59 - Fax: 927 27 12 71</p>	<p>C.M.C. VILLERIAS BIRES JARA C/ Iglesia, nº 34 10120 LOSORISÁN Telf: 927 15 08 12 - Fax: 927 36 04 78</p> <p>C.M.C. LA VERA Paseo Ruiz Giménez, s/n 10450 JARAMILLA DE LA VERA Telf: 927 17 22 84 - Fax: 927 16 07 90</p> <p>C.M.C. MUNICIPIOS ZONA CENTRO Pol. Ind. 1ª de Mayo Camino de la Veccona, 10, 10100 MANDAMOS Telf: 927 34 51 17 - Fax: 927 34 82 26</p>	<p>C.M.C. DE MUNICIPIOS SIERRA Plaza de España, 2 06550 SIRUELA Telf: 924 63 11 94</p> <p>C.M.C. DE MUNICIPIOS RIO BODION Auda, de los Comarques, 47 06300 ZAFRA Telf: 924 55 01 46</p> <p>C.M.C. INTEGRAL LACARA LOS BAILOS Auda, de Calón, 6 06300 VILLAR DEL REY Telf: 924 41 40 64</p> <p>C.M.C. INTEGRAL COMARCA DE LLERENA C/ Santiago, 50 06900 LLERENA Telf: 924 87 25 92</p> <p>C.M.C. DE MUNICIPIOS LA SIERRA Edificio C.I.T. Auda, de América, 6 06420 CASTIERA Telf: 924 70 06 83</p>
--	---	---	--	--

consultasmasamano@salud-juntaex.es
<https://saludextremadura.ses.es/masamano>

Entorno Web

<https://saludextremadura.ses.es/masamano>

A finales del primer trimestre de 2020 la nueva web del Consorcio empezó a estar operativa, debido a la necesidad de modernizar y actualizar el anterior entorno web www.masamano.com a las nuevas tecnologías, ya que la agenda digital prevista así lo quiere.

El año 2020 ha caracterizado el apartado de entorno web del Consorcio Extremeño de información al Consumidor por dos motivos esencialmente:

- Como aparecía reflejado en el informe de 2019, se puso de manifiesto la necesidad de modernizar y actualizar la página web a las nuevas tecnologías ya que la agenda digital prevista así lo requería. Así, se llevó a cabo un primer diseño de la nueva web para el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, que ha tenido su puesta en marcha en el segundo trimestre de 2020.
- También el entorno web del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor se ha visto afectado por la Covid-19. La puesta en marcha de la nueva web se llevó a cabo coincidiendo con el punto álgido del estado de alarma provocado por la pandemia, que llevaba consigo el cierre físico de las oficinas y por tanto un mayor uso de los espacios virtuales.

Año tras año, la web del Consorcio ha tenido 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.

CADA VEZ
MAS A MANO

Busca tu oficina más cercana

Introducir ciudad o código postal Radio de 25 km ▼

Contacta con nosotros

De lunes a viernes de 09:00 a 14:00h 924 00 47 00

924 00 47 09

¡HAZNOS LLEGAR TUS CONSULTAS consultasmasamano@salud-juntaex.es

Este año, a todo esto se ha unido la necesidad de informar de primera mano a todos los consumidores a través de la página web del Consorcio y de sus redes sociales, tanto de las noticias en materia de consumo que se iban generando, como de las formas de atención a los consumidores puesto que esta situación especial ha supuesto la adopción de medidas de contención extraordinarias por las autoridades de salud pública que requieren la adopción de otras medidas que aúnen la protección de la salud, tanto de las personas consumidores como de las empleadas y empleados públicos, con la adecuada prestación de los servicios públicos a la ciudadanía.

Así, en atención a las medidas y recomendaciones adoptadas por las autoridades sanitarias, se hacía imprescindible, en aras de garantizar la prestación de los servicios públicos, adoptar medidas que limitaban los servicios de atención al público y se priorizó la atención virtual, telefónica y por correo electrónico. Para ello, mientras dure esta situación especial, se ha habilitado el formulario de consultas y/o reclamaciones online.

De la misma manera, se ha brindado la ayuda que necesitan los consumidores/usuarios, proporcionando la documentación e información necesaria para hacer una reclamación o facilitando un formulario personalizado para realizar consultas por cualquiera de estos medios.



Formulario de contacto

Nombre (Obligatorio)	Mensaje (Obligatorio)
Teléfono	
Dirección de correo electrónico (Obligatorio)	Localidad (Obligatorio)
Consentimiento (Obligatorio): <input type="checkbox"/> He leído y acepto la política de privacidad	Captcha (Obligatorio): 11 + 3 = <input type="text"/>

Enviar

Formulario de Reclamaciones



HÁGANOS LLEGAR SUS RECLAMACIONES MEDIANTE EL SIGUIENTE FORMULARIO

Los pasos a dar son los que a continuación se detallan:

1. Se debe imprimir y cubrir correctamente el FORMULARIO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR que se anexa más abajo.
2. Adjuntar toda la documentación de que se disponga y puedan justificar la reclamación presentada (Ej. Tickets, facturas, publicidad, folletos informativos, etc.)
3. Remitir por correo ordinario el FORMULARIO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR y documentación que se pueda aportar a la siguiente dirección:
CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUIDOR
C/San Salvador, 9, 06800 MÉRIDA(Badajoz)
4. En el tiempo que dure el "Estado de alarma" decretado por el Gobierno debido al Covid19, puede remitir el formulario de reclamación, relleno y firmado a:
consultasmasamano@salud-juntaex.es. Junto al formulario puede adjuntar la documentación que considere oportuna respecto a su reclamación (factura, ticket, folleto publicitario...).

[> Descarga del formulario de atención al consumidor](#)

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2021/03/formulario_reclamacion-denuncia - consorcio - pdf.pdf

Preguntas frecuentes

COVID19	Telecomunicaciones	Banca	Electricidad	Gas Natural	Viajes	Otros
----------------	--------------------	-------	--------------	-------------	--------	-------

- > ATENCIÓN DURANTE EL ESTADO DE ALARMA
- > INTERRUPCIÓN DE PLAZOS
- > OTROS PLAZOS
- > VIAJES Y RESERVAS
- > ACTIVIDADES Y ABONOS
- > MORATORIA HIPOTECARIA

En la nueva web 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, que quizás este año 2020 se ha visto algo mermada en su uso por la situación especial generada por la pandemia. Es por esto que se ha planteado digitalizar

talleres y otras propuestas de formación (jornadas, charlas online) para que, en situaciones similares, puedan ser utilizadas.

<https://saludextremadura.ses.es/masamano/masformacion/>

**CADA VEZ
MAS FORMACIÓN**



Talleres



En estos momentos, debido a la situación generada por el Covid19, la impartición de estos talleres queda supeditada al cumplimiento de las condiciones y medidas de seguridad establecidas para este tipo de actividades, pero esto no va a impedir que, en aras de potenciar hábitos de consumo cada vez más éticos, responsables y saludables, les recordemos nuestra oferta formativa. Para más información contacte con su Centro Mancomunado de Consumo más cercano o a través del email consultasmasamano@salud-juntaex.es, por si resultara de su interés, así como transmitirles que estamos abiertos a cualquier propuesta o necesidad que puedan traslarnos.

El objetivo de estos talleres es dar a los pequeños consumidores, los conocimientos, herramientas y habilidades necesarios para conocer, manejarse y convertirse en consumidores responsables.

Estos talleres tienen la ventaja de que pueden adecuarse a los distintos ciclos de la educación de pequeños, jóvenes y adultos. Son materiales para trabajar en clase.

- > Taller «Decoración corporal»
- > Taller «Reciclar es de sabios»
- > Taller “Las etiquetas de los alimentos hablan”
- > Taller «Jugar es mucho más que un juego»
- > Taller «Ahorro energético en el hogar»
- > Taller «Aprendo a comprar»

[> Ver todos los talleres.](#)

Cómo estar informados...



- > Cómo estar informados y evitar engaños.
- > FICHA - Cómo estar informados y evitar engaños en materia de: VENTA A DISTANCIA O FUERA DEL ESTABLECIMIENTO COMERCIAL.
- > Cómo reclamar en consumo.
- > Cómo estar informados y evitar engaños en materia de: GARANTÍAS.

En años anteriores, se estableció una herramienta denominada agenda de actividades, la cual incluye diariamente todas las tareas que se llevan a cabo por los trabajadores del Consorcio en las Mancomunidades adheridas, 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. Viendo el gran uso que se ha dado en años anteriores, en el diseño de la nueva web, esta herramienta está integrada en la página principal del site, siendo así su acceso más directo por parte de las personas usuarias del mismo.

<https://saludextremadura.ses.es/masamano/>

AGENDA DE ACTIVIDADES

Marzo 2021



L	M	X	J	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28

AGUAS DE LLERENA

CAMPIÑA SUR

GERENCIA (MÉRIDA)

LA SERENA

LA SERENA- VEGAS ALTAS

LA VERA

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.

<https://saludextremadura.ses.es/masamano/masinformacionnoticiasconsorcio/>



Noticias del consorcio

> Todas las noticias



Ampliación de Oficinas de Consumo en Extremadura.



Requisitos de Seguridad en disfraces para Carnaval 2021.



15 de Marzo. Día Mundial para la Defensa de los Derechos de los Consumidores

Otras noticias

> Todas las noticias



> Dos detenidos en Don Benito por estafar a 126 personas en la venta de material informático en una página web

> Dos detenidos en Don Benito por estafar a 126 personas a través de una página web

> Nota informativa sobre los derechos que asisten a las personas consumidoras en relación con gastos derivados de las hipotecas y otras cuestiones de ámbito financiero. (Actualizado)

> Le devuelven 60.000 euros de una tarjeta 'revolving'

> Interpretación normativa: Condiciones Cuentas Bancarias.

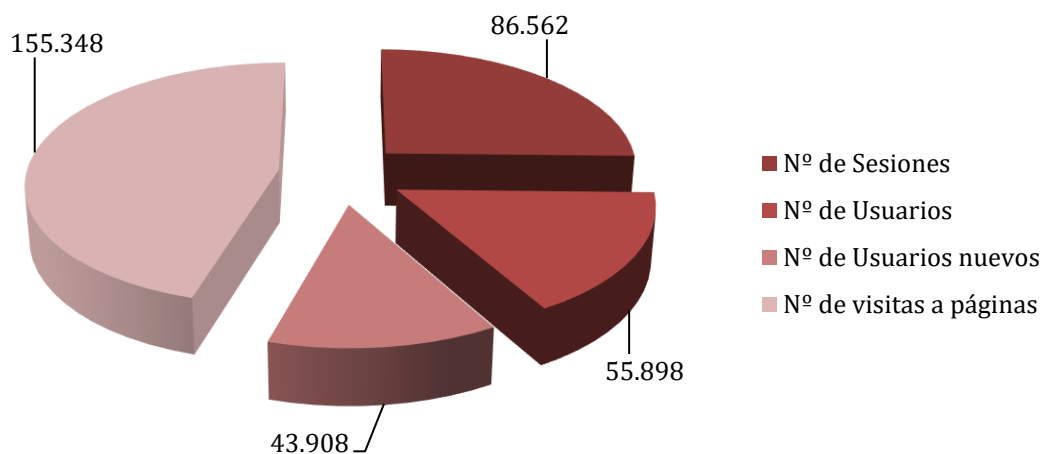
Durante este año 2020 se sigue incidiendo en la potenciación de la web a través de la remisión del Boletín Digital de Consumo mediante un link que se envía a través de correo electrónico, incrementando de manera notable las visitas y uso de nuestra web con carácter mensual.

<https://saldextremadura.ses.es/masamano>

Con todo ello, obtenemos la siguiente estadística de uso de la página web del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.

VISITAS	
Nº de Sesiones	86.562
Nº de Usuarios	55.898
Nº de Usuarios nuevos	43.908
Nº de visitas a páginas	155.348
Duración media de la sesión	0:01:40
% de nuevas sesiones	79,09%

Visitas a páginas



Además de la página principal, la más visitada por parte de los usuarios de esta web, son: el apartado de información (noticias), atención (formularios), boletines, documentos de campañas, los que siguen teniendo un año más una vital importancia en el uso de <https://saldextremadura.ses.es/masamano> como información directa a los consumidores extremeños en materia de consumo.

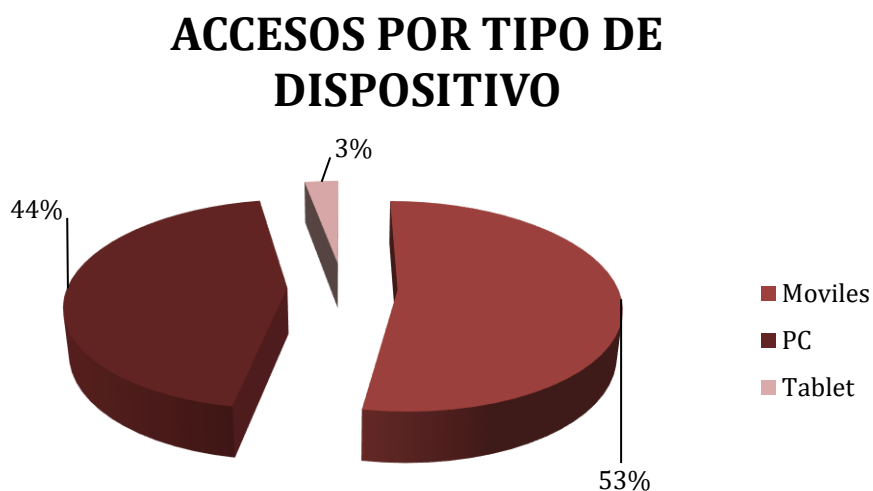
PÁGINAS MAS VISITADAS	
Ruta de la pagina	Número de visitas a páginas
/masamano/	21.033
/masamano/masamano/	4.025
/masamano/masinformacion/	1.828
/masamano/masatencion/	1.218
/masamano/quienessomos/	673
/masamano/2020/05/19/comercializacion-de-mascarillas-de-tipo-equipos-de-proteccion-individual-epi-y-mascarillas-higienicas/	671
/masamano/masformacion/	613
/masamano/enlaces/	447
/masamano/masinformacionpublicaciones/	320
/masamano/masinformacionboletines/	290
/masamano/masinformacionnoticiasconsorcio/	244
/masamano/masformaciontalleres/	145
/masamano/convocatoria_asesores-2/	135
/masamano/2020/12/09/dentix-situacion-actual/	127
/masamano/masinformaciongaleriaimagenes-2/	112
/masamano/masinformacionotrasnoticias/	93
/masamano/wp-content/uploads/2020/03/formulario_reclamacion-denuncia_-_consorcio_-_pdf.pdf	91
/masamano/masinformacionnoticiasconsorcio2/	88
Otros...	685

Uno de los aspectos fundamentales a la hora de llevar a cabo el diseño de la nueva web fue valorar el aspecto que tendría según el tipo de dispositivo desde el que se podría acceder (responsive design). Debido a la proliferación de Smartphone y tablets en el mercado actual, existe más diversidad que nunca de formatos de pantalla. Las ventas de Smartphone ya superan a las de computadoras de escritorio y surge la necesidad de la adaptación de página web a dispositivos portátiles.

Este cambio en la forma de acceder a internet, nos obligaba a la adaptación de página web a dispositivos portátiles y la estructura de cada uno de ellos. Es indiscutible que necesitamos websites inteligentes que se adapten a todos los formatos de pantalla y que sean amigables al uso de la tecnología táctil. Así en estas estadísticas hemos tenido en cuenta este factor.

ACCESOS POR TIPO DE DISPOSITIVO	
Categoría de dispositivo	Sesiones
Móviles	29.612
PC	24.841
Tablet	1.635

En los datos con porcentajes podemos observar, como confirma la tendencia, el uso en mayor medida del dispositivo móvil para acceder a <https://saldextremadura.ses.es/masamano> por encima del PC.



Que una web sea compatible con todos los navegadores significa que se vea igual (o muy similar) en todos ellos. Obviamente esto es bastante complicado. Si se logra que se vea bien en los más utilizados, se puede conseguir que hasta el 99% de los usuarios vea correctamente la web. Por eso también tuvimos en cuenta este factor a la hora de crear el website del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.

La tabla siguiente, refleja el modo de acceso por navegador de los usuarios a la web:

ACCESO POR TIPO DE NAVEGADOR	
Navegador	Sesiones
Chrome	34.980
Safari	8.482
Firefox	5.886
Android Webview	2.187
Samsung Internet	1.422
Edge	1.165
Internet Explorer	1.103
Safari (in-app)	243
Opera	158
Android Browser	50

El sistema operativo que más se ha utilizado en el acceso a la web del Consorcio es Android seguido muy de cerca con Windows que son quizás los sistemas operativos más instalados tanto en móviles como en ordenadores. Como podemos saber, Android es un sistema operativo inicialmente pensado para dispositivos móviles mientras que Windows es el más utilizado en ordenadores.

ACCESO POR SISTEMA OPERATIVO	
Información sobre dispositivo móvil	Sesiones
Android	23.324
Windows	22.328
iOS	7.745
Macintosh	2.188
Linux	368
Chrome OS	54
(not set)	32
Windows Phone	3
Tizen	2
BlackBerry	1

Con la nueva web se pretende llegar a una mayor cantidad de usuarios de una forma fácil y accesible. La importancia del diseño se basa en que ésta será la que modele la interacción entre usuario y aplicación, y por tanto posibilitará o no la consecución de los objetivos perseguidos

tanto por el usuario (encontrar información, consultar o reclamar, comunicarse, aprender...), como por nuestra parte a la hora de prestar dichos servicios.

Desde el Consorcio Extremeño de Información al consumidor esperamos que este nuevo diseño cumpla con los objetivos establecidos y nos permita seguir creciendo e implementando tareas en materia de consumo de cara a los usuarios que la utilizan como medio de contacto con nuestros recursos.



Boletín de Información al Consumidor

Para consultar todos los boletines:

<https://saludextremadura.ses.es/masamano/masinformacionboletines/>

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 <https://saludextremadura.ses.es/masamano>

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.

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, **llegando a más de 23.000 cuentas de correo electrónico.**

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

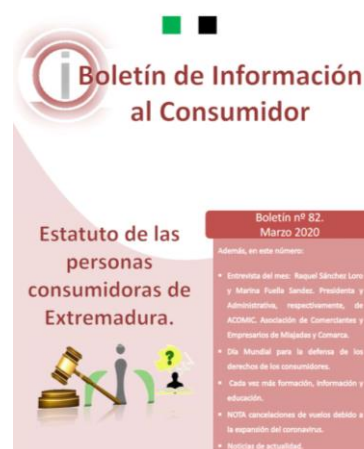
Desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor consideramos tal iniciativa de vital importancia en cuanto a la repercusión y alcance de la información que se facilita sin coste alguno, y si cabe aún más desde el inicio de la pandemia, donde cada vez más prima lo digital, teniendo gran acogida y reconocimiento tanto a nivel institucional como de consumidores de a pie, convirtiéndose en una herramienta eficaz de formación e información

BOLETÍN DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

que permite a todos los consumidores extremeños estar al día de las noticias que se van produciendo en materia de consumo.



[https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/05/boletin digital de consumo enero-febrero 2020.pdf](https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/05/boletin%20digital%20de%20consumo%20enero-febrero%202020.pdf)



[https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/05/boletin digital de consumo marzo 2020.pdf](https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/05/boletin%20digital%20de%20consumo%20marzo%202020.pdf)



[https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/05/boletin digital de consumo abril 2020.pdf](https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/05/boletin%20digital%20de%20consumo%20abril%202020.pdf)

[https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/05/boletin digital consumo mayo 2020.pdf](https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/05/boletin%20digital%20consumo%20mayo%202020.pdf)



BOLETÍN DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR



https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/06/boletin_digital_consumo_junio_2020.pdf



<https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/07/Boletin-Digital-Consumo-Julio.pdf>



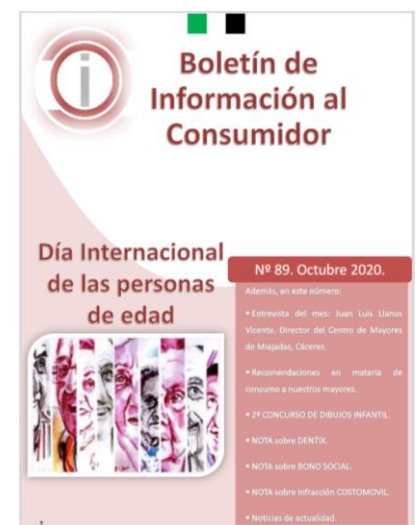
<https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/07/Boletin-Digital-Consumo-Agosto-2020.pdf>

BOLETÍN DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR



<https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/09/Boletin-Digital-Consumo-Septiembre-2020.pdf>

<https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/10/Boletin-Digital-Consumo-October-2020.pdf>



https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/11/boletin_digital_consumo_noviembre_2020.pdf

VOLVER AL ÍNDICE



II Concurso de Dibujo infantil y juvenil

<https://saludextremadura.ses.es/masamano/masinformaciongaleriaimagenes/>

II CONCURSO DE DIBUJO



El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor convocaba a mediados del pasado mes de octubre de 2020 la **2ª edición del concurso de dibujo infantil y juvenil bajo el lema “Y para tí... ¿qué es el Consumo Responsable?”**, destinado a niños y jóvenes de entre 4 y 13 años de aquellos municipios que conforman las Mancomunidades de Municipios adheridas a este órgano, dependiente del Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX), además de la ciudad de Mérida, donde se ubica su Gerencia.

Este año, debido a la situación de pandemia que vivimos, cobran vital importancia iniciativas de esta índole, en las que no se requiere forma presencial pero de la misma manera se pretende involucrar a este colectivo en el papel que juega el consumo en su desarrollo y aplicación personal y relacional.

Finalizaba el plazo de inscripción el pasado 20 de noviembre con una participación de **ciento cuarenta trabajos presentados** de entre las Mancomunidades que conforman el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.

Podemos afirmar que la temática plasmada en los trabajos presentados por la población infantil ha sido por excelencia el reciclaje y ahorro de agua y energía; hecho que denota el hincapié y formación que, desde este organismo trabajamos desde edades tempranas sobre estos temas de concienciación en un consumo responsable.

También, cabe destacar un abanico más variado en cuanto a temática de hábitos de consumo diarios plasmado en los participantes de mayor edad.

II CONCURSO DE DIBUJO

De entre todos ellos, se eligen 6 obras ganadoras para ser la imagen del **calendario anual** que editará el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor para el año 2021. Además, serán premiadas con una **tarjeta regalo** por valor de 75€ en material de papelería que podrá canjear en una tienda de su localidad o centro comercial cercano.

Relación de Mancomunidades participantes:

- Mancomunidad Sierra Suroeste.
- Mancomunidad Tentudía.
- Mancomunidad Sierra de Montánchez.
- Mancomunidad La Vera.
- Mancomunidad Río Bodión.

DIBUJOS GANADORES:



II CONCURSO DE DIBUJO



II CONCURSO DE DIBUJO

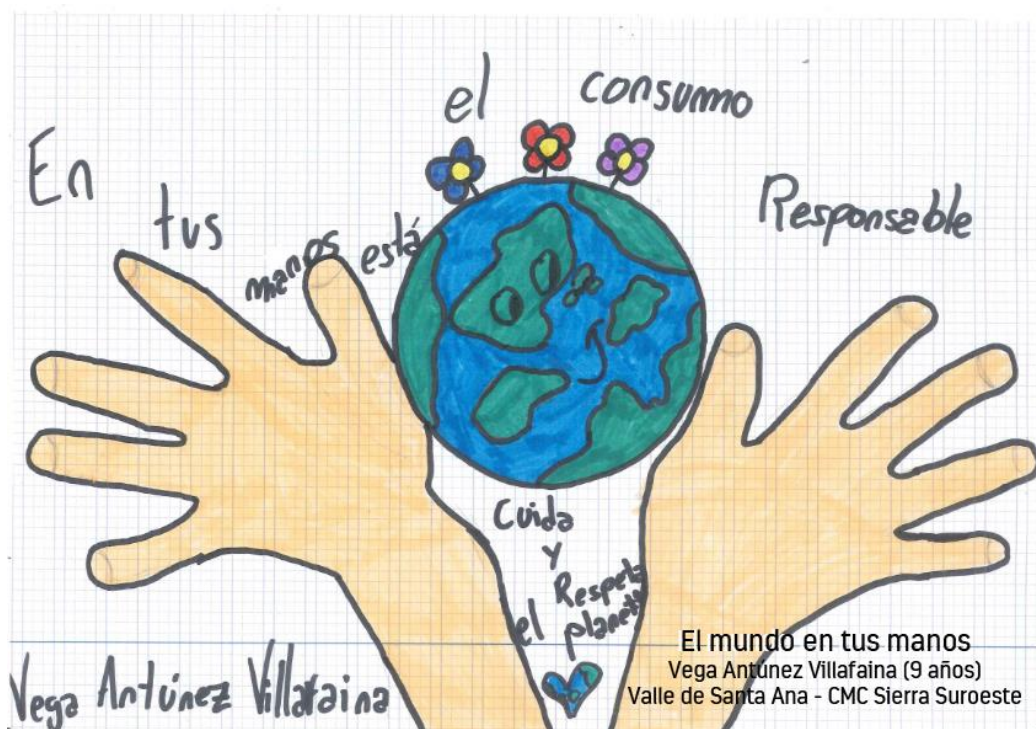


Consumir felicidad
Julia Rodríguez Rayego
Montemolín - CMC Tentudia

II CONCURSO DE DIBUJO



ACCÉSIT:



VOLVER AL ÍNDICE



Día Mundial del Consumidor

D.M. DEL CONSUMIDOR

El pasado día 24 de marzo de 2020, el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor tuvo que suspender, debido al inicio de la pandemia generada por el COVID 19, unas jornadas de conmemoración con motivo del día mundial para la defensa de los derechos de los consumidores que se iban a realizar en la localidad de Jarandilla de la Vera. Las mismas siguen aplazadas hasta que las condiciones y medidas de seguridad establecidas para este tipo de actividades así lo permitan.

JORNADA DE CONMEMORACIÓN

Día Mundial para la Defensa de los Derechos de los Consumidores

Casa de la Cultura - Parque de la Aliseda - Universidad
JARANDILLA DE LA VERA

24
DE MARZO



DURANTE TODA LA MAÑANA MURAL CONSUMO RESPONSABLE EN EL PARQUE



JUNTA DE EXTREMADURA

VOLVER AL ÍNDICE



Proyectos educativos



PROYECTOS EDUCATIVOS

Desde el inicio de la pandemia y debido a la situación generada por el Covid19, la impartición de cualquier tipo de acción formativa por parte del Consorcio, quedó supeditada al cumplimiento de las condiciones y medidas de seguridad establecidas para este tipo de actividades, por lo que desde entonces nos pusimos a trabajar en la innovación y adecuación de nuestra oferta formativa de manera que no requiriera presencia física de los asistentes.

Es por esto, hemos procedido a la digitalización de algunos talleres educativos mediante vídeos explicativos, infografías que de forma clara y práctica facilitan información de distintas materias en consumo, así como otras iniciativas y proyectos en los que seguimos trabajando para adecuar cada vez nuestra formación e información a la modalidad on line, cada día más presente en nuestros días.

Desde entonces, nuestro planteamiento de trabajo se adecua al desarrollo de proyectos educativos que se llevan a cabo en una primera fase de manera experimental por parte de cada CMC en su ámbito de actuación y una vez llevado a cabo y valorando resultados, si estos fueran positivos, se pueda extrapolar al resto de oficinas del consorcio, llegando así de nuevo a abarcar casi la totalidad de la población extremeña.

Proyectos en ejecución:

- Proyecto ***“Píldoras de fin de semana”***.
 - Proyecto de formación ***“A tu lado, empresario. Encontremos lo que nos une”***.
 - Concurso escolar ***“Reciclando Consumo Arte en Navidad”***.
 - Digitalización de talleres.
 - Charlas informativas mediante plataformas online de videoconferencias.
 - Encuesta online sobre el perfil del consumidor tras la 3ª ola COVID.
-

Proyectos pendientes:

- Ampliación del proyecto de formación entre iguales *“Di sí al Bienvejecer”*.
- Revisión y publicación de la *Guía “Jóvenes, por un consumo responsable”*.
- Proyecto de formación entre iguales *“JAS. Jóvenes Agentes de Salud”*.
- Proyecto *“Encuentros intergeneracionales: No hay nada más moderno que lo tradicional”*.
- Proyecto *“Tu rincón de consumo”*.
- Objetivo climático 2030 *“Conecta con el Planeta”. Ecohuella.*
- *Audioconsumo.*



Colaboración administrativa

CONSEJERIA DE IGUALDAD Y PORTAVOCÍA.

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 III. Ocio, tiempo libre, turismo joven, creatividad e infotecnología:

Impartición de talleres lúdico-didácticos sobre telecomunicaciones, comercio electrónico, publicidad, y consumo Responsable.

ENTREGA DE HOJAS DE RECLAMACIONES DE FORMA PRESENCIAL EN LOS CMC

Desde que se inició la campaña de entrega de hojas de reclamaciones como experiencia piloto de forma exitosa en el CMC de Trujillo, como punto de entrega de hojas de reclamaciones para empresarios, se procedió a extender este servicio a todos los Centros Mancomunados de Consumo que integran este Consorcio, incluso los recientemente puestos en marcha, facilitando así el acceso directo y cercano de este servicio público en las zonas rurales, **tramitándose durante el año pasado la entrega de casi un centenar de solicitudes de hojas de reclamaciones** a las empresas del comercio local de los municipios que conforman las Mancomunidades adheridas a este Consorcio.

Este hecho nos permite **mantener un contacto permanente y dinámico con la red de comercio local en Extremadura**, conociendo así sus necesidades e inquietudes y establecer un vínculo bilateral con ellos. También hemos detectado, la necesidad que tiene este colectivo de asesoramiento en materia de consumo, al apreciarse una gran carencia de información en sus obligaciones y derechos.

COLABORACIÓN ADMINISTRATIVA

El objetivo pretendido, además del expuesto en el párrafo anterior, es también el **mantener un contacto permanente y dinámico con la red de comercio local en Extremadura**, permitiéndonos así conocer también sus necesidades e inquietudes y establecer un vínculo bilateral con ellos, demanda que veníamos sufriendo por parte del sector empresarial, años atrás y que se acrecienta puesto que hemos notado la necesidad de este colectivo de asesoramiento en materia de consumo, ya que hay una gran carencia de sus obligaciones y derechos por el mismo.

Por este motivo, podemos afirmar que se sigue consolidando este servicio de entrega de hojas de reclamaciones a todas las oficinas mancomunadas del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor y de acompañamiento con los establecimientos comerciales.

PROGRAMA DE RADIO “SIN LETRA PEQUEÑA”

CANAL EXTREMADURA



Programa de divulgación patrocinado por el Instituto de Consumo de Extremadura cuyo objetivo es fomentar el consumo responsable y resolver muchas de las dudas que surgen a los consumidores. Queremos que los extremeños tengan toda la información a la hora de consumir, sin dudas y sin letra pequeña. Es por esto colaboramos desde nuestro organismo en la grabación de entrevistas sobre cualquier tema de interés o actualidad en materia de consumo.

Relación de programas en 2020 por parte de los trabajadores del Consorcio:

SIN LETRA PEQUEÑA (17/03/2020) – Derechos de cancelaciones de viajes, de los vuelos, etc., al hilo del COVID-19.

<https://www.canalextramadura.es/audio/sin-letra-pequena-170320>

SIN LETRA PEQUEÑA (16/06/2020)- Boletín Digital de información al consumidor.

<https://www.canalextramadura.es/audio/sin-letra-pequena-160620>

SIN LETRA PEQUEÑA (23/06/2020) - Encuesta sobre “Hábitos de compra y consumo durante el estado de alarma”.

<https://www.canalextramadura.es/audio/sin-letra-pequena-230620>

COLABORACIÓN ADMINISTRATIVA

SIN LETRA PEQUEÑA (30/06/2020) - Hablamos de viajes combinados y billetes de avión. ¿Cuáles son nuestros derechos? ¿Han cambiado con respecto a antes de la pandemia?

<https://www.canalextramadura.es/audio/sin-letra-pequena-300620>

SIN LETRA PEQUEÑA (07/07/2020) - Tasa COVID.

<https://www.canalextramadura.es/audio/sin-letra-pequena-070720>

SIN LETRA PEQUEÑA (15/09/2020) - Servicios de Asistencia Técnica (SAT).

<https://www.canalextramadura.es/audio/sin-letra-pequena-150920>

SIN LETRA PEQUEÑA (22/09/2020) - Cláusulas abusivas en préstamos hipotecarios.

<https://www.canalextramadura.es/audio/sin-letra-pequena-220920>

SIN LETRA PEQUEÑA (27/10/2020) - Concurso de Dibujo “Y para tí, ¿Qué es el consumo responsable?”.

<https://www.canalextramadura.es/audio/sin-letra-pequena-271020>

SIN LETRA PEQUEÑA (03/11/2020) - Cambios en el Bono Social de la Electricidad.

<https://www.canalextramadura.es/audio/sin-letra-pequena-061020>

SIN LETRA PEQUEÑA (17/11/2020) - Webs de intermediación de servicios.

<https://www.canalextramadura.es/audio/sin-letra-pequena-171120>

SIN LETRA PEQUEÑA (24/11/2020) - Incorporación de 10 Mancomunidades de Extremadura. Nuevos asesores en materia de Consumo.

<https://www.canalextramadura.es/audio/sin-letra-pequena-241120>



Otras
colaboraciones

PERSONAL EN PRÁCTICAS

A través del Módulo Profesional de Formación en centros de trabajo por el alumnado de 2º de Formación Profesional Básica se ha llevado a cabo durante el 2019 un CONVENIO de colaboración para el desarrollo del Módulo profesional de Formación en Centro de Trabajo para el desarrollo del Módulo profesional de Formación en Centro de Trabajo.

El Consorcio, como entidad colaboradora, ha desarrollado este convenio en los CMC Valle del Alagón y CMC Vegas Bajas.

1. Utilizarlos medios informáticos para introducir datos, elaborar y gestionar documentos seleccionando las herramientas informáticas adecuadas
2. Realizar la tramitación de la correspondencia y de las comunicaciones telefónicas observando las normas establecidas por la empresa.
3. Realizar labores básicas de administración y gestión de oficina identificando en cada caso los documentos a utilizar y las técnicas a aplicar.
4. Atender a los requerimientos de los clientes, obteniendo la información necesaria y resolviendo las dudas que puedan surgir en éstos.
5. Actuar conforme a las normas de prevención y riesgos laborales de la empresa.
6. Actuar de forma responsable y que se integre en el sistema de relaciones técnico-sociales de la empresa.



Resumen Planificación 2020



Propuesta de Planificación Anual 2020

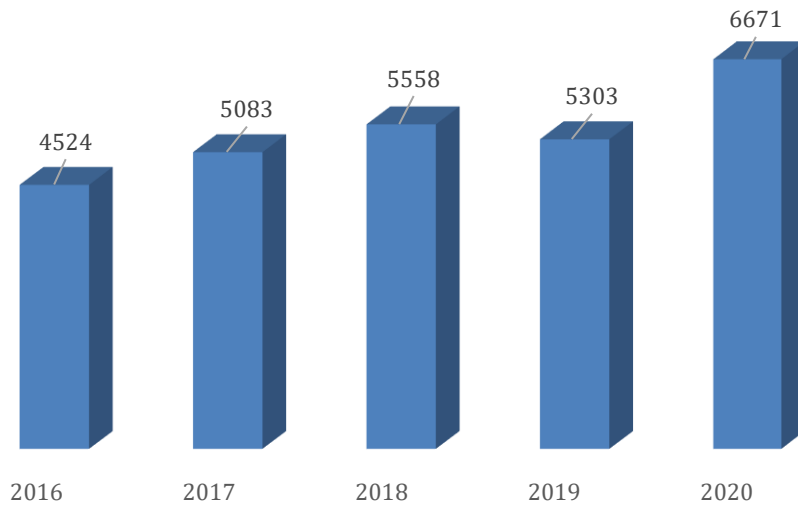
enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio
Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación
	ESTATUTO DE LOS CONSUMIDORES DE EXTREMADURA (CMC LA SERENA-VEGAS-ALTAS)	CONMEMORACIÓN DEL DM DCHOS CONSUMIDORES. (GERENCIA)	COMPRAVENTA DE VEHÍCULOS DE SEGUNDA MANO. (CMC TENTUDIA)	SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA. (CMC TAJO SALOR)	SEGUROS (ESPECIAL SEGUROS DE DISPOSITIVOS MÓVILES). (CMC VEGAS BAJAS)
GERENCIA	GERENCIA	CMC LA SERENA-VEGAS ALTAS	GERENCIA	CMC TENTUDIA	CMC TAJO SALOR
julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación
GAFAS DE SOL. (CMC GUADIANA)		CONTRATACION DE LAS PAGINAS WEB DE INTERMEDIACIÓN DE SERVICIOS (CMC S.SUROESTE) 2ª EDICIÓN CONCURSO DE DIBUJO INFANTIL	CONMEMORACIÓN DEL DM DE LAS PERSONAS MAYORES. 10ª Edición de Jornadas de Mayores (GERENCIA)	TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMOVILES. (CMC VALLE ALAGÓN)	9ª EDICIÓN CONCURSO DE MOTIVO NAVIDEÑO DE MATERIAL DE DESECHO. (GERENCIA)
CMC VEGAS BAJAS	CMC GUADIANA	GERENCIA	CMC SIERRA SUROESTE	GERENCIA	CMC VALLE ALAGÓN



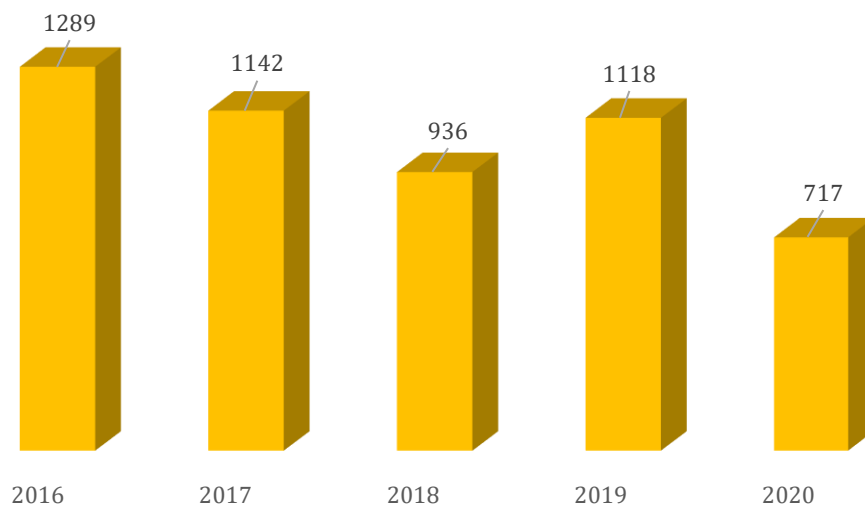
DATOS GENERALES 2020

EVOLUCIÓN DATOS GENERALES

EVOLUCIÓN DATOS: EXPEDIENTES CINCO AÑOS

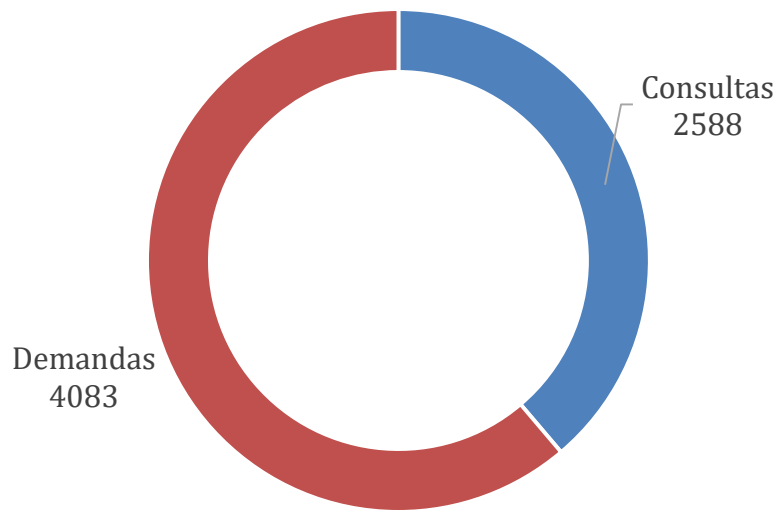


EVOLUCION DATOS: ACTUACIONES FORMACIÓN/INFORMACIÓN CINCO AÑOS

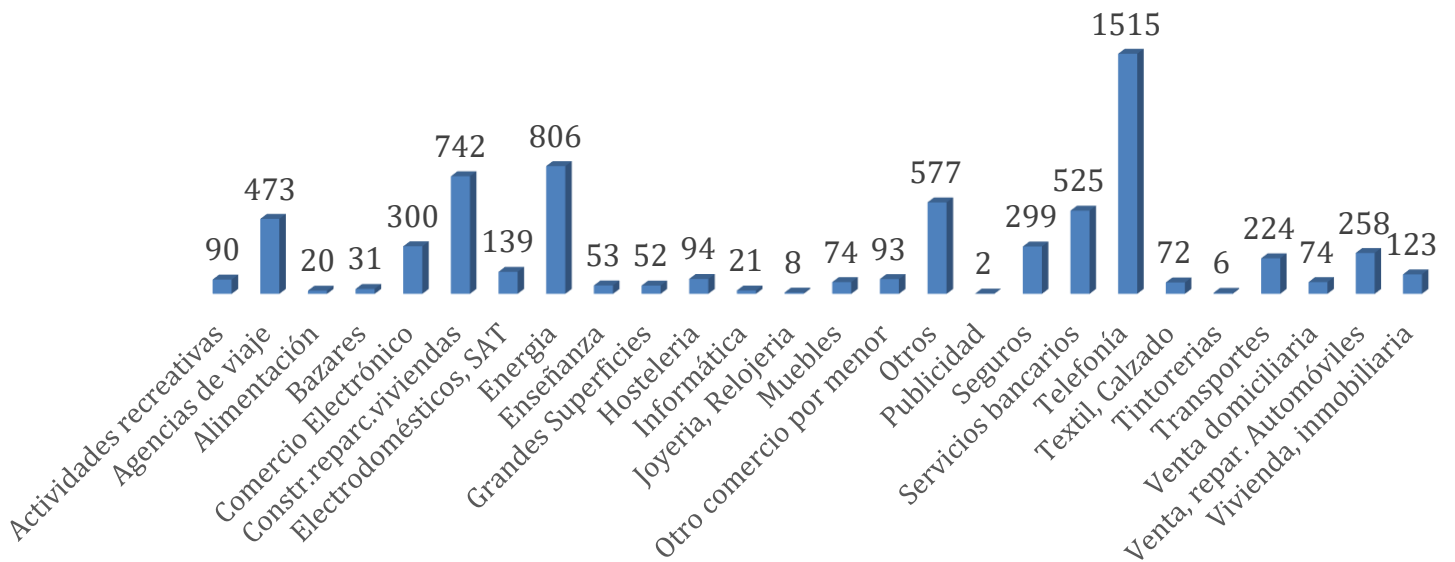


DATOS GENERALES 2020

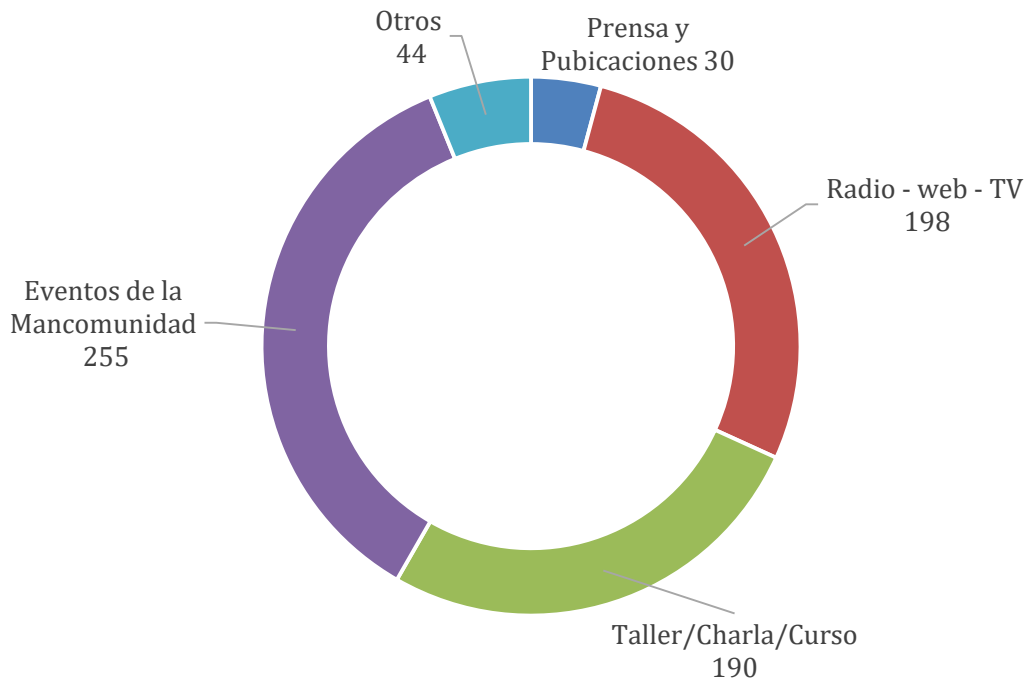
ATENCION GENERAL CONSORCIO



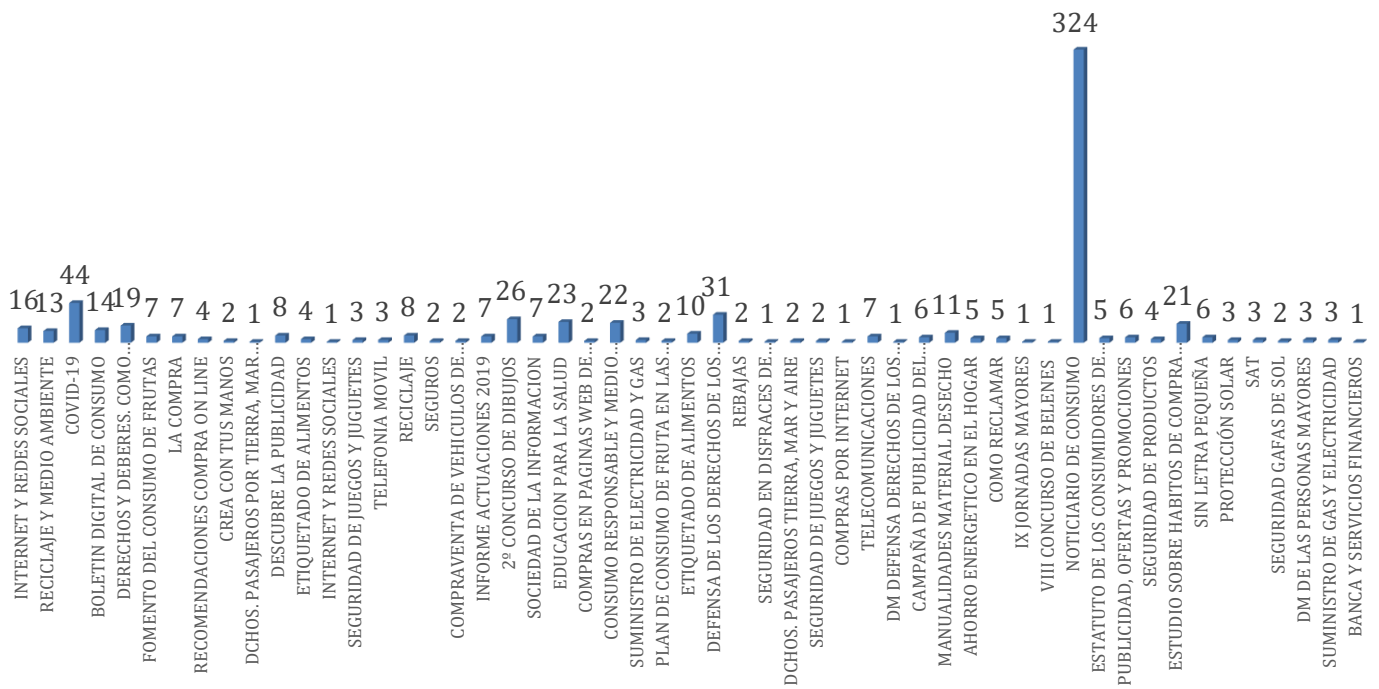
MATERIAS ATENCION GENERAL



ACTUACIONES FORMACION GENERAL



MATERIAS ACTUACIONES FORMACION GENERAL



DATOS

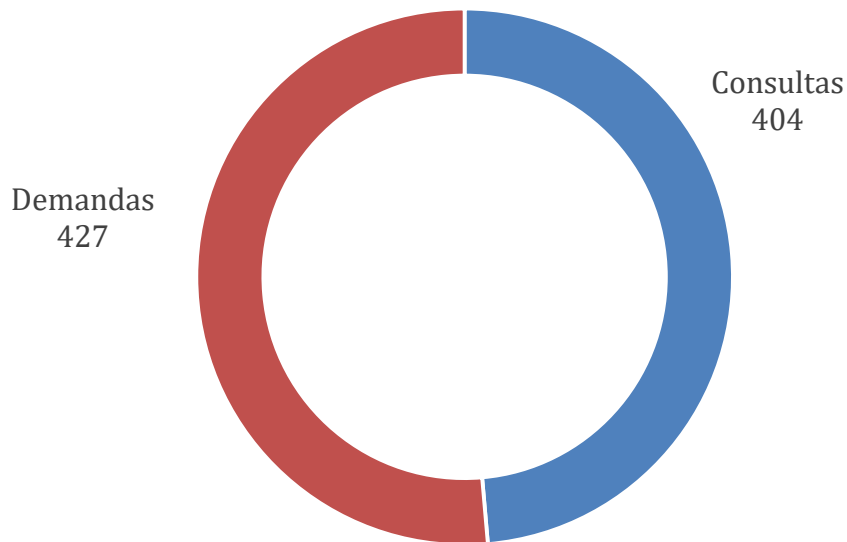
Gerencia MÉRIDA

CMC Integral Municipios Centro

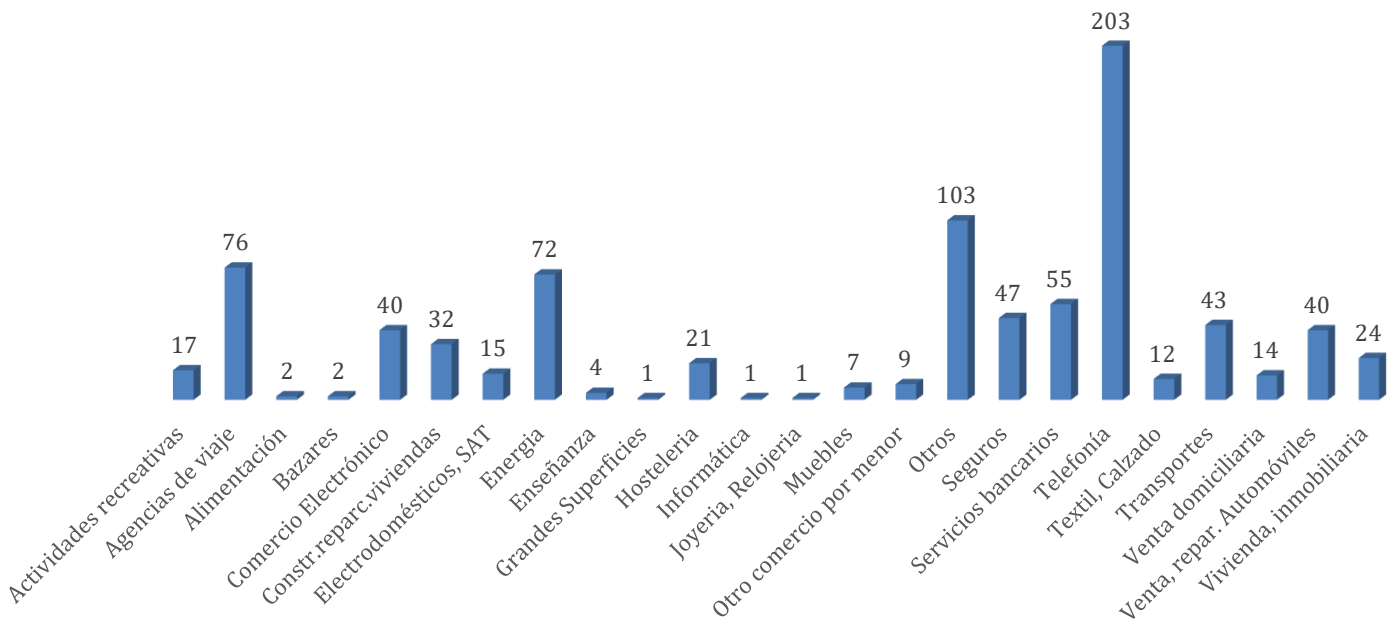
CMC Tierra de Barros-Río Matachel

DATOS GERENCIA-MÉRIDA

ATENCION MERIDA

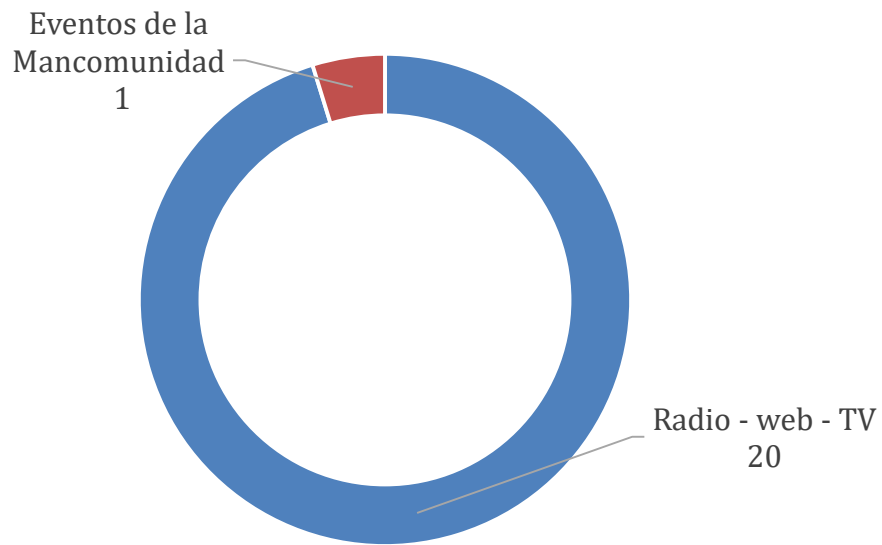


MATERIAS ATENCION MERIDA

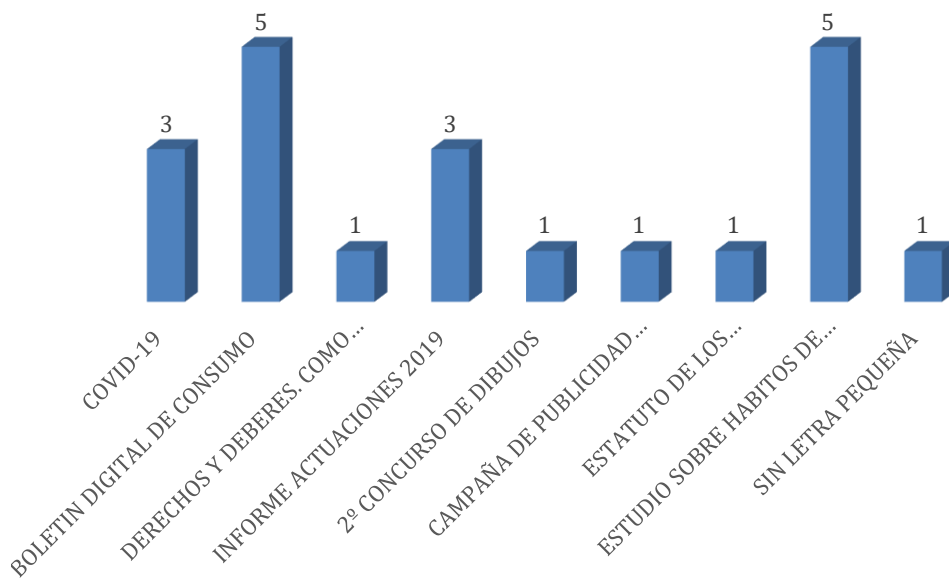


DATOS GERENCIA-MÉRIDA

ACTUACIONES FORMACION MERIDA

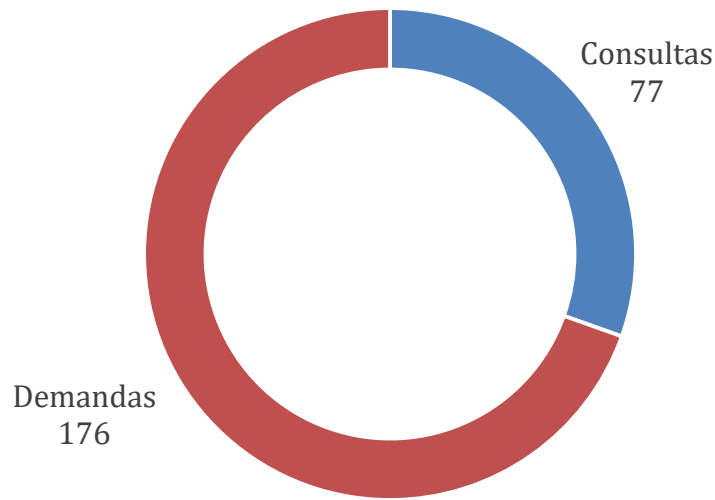


MATERIAS ACTUACIONES FORMACION MERIDA

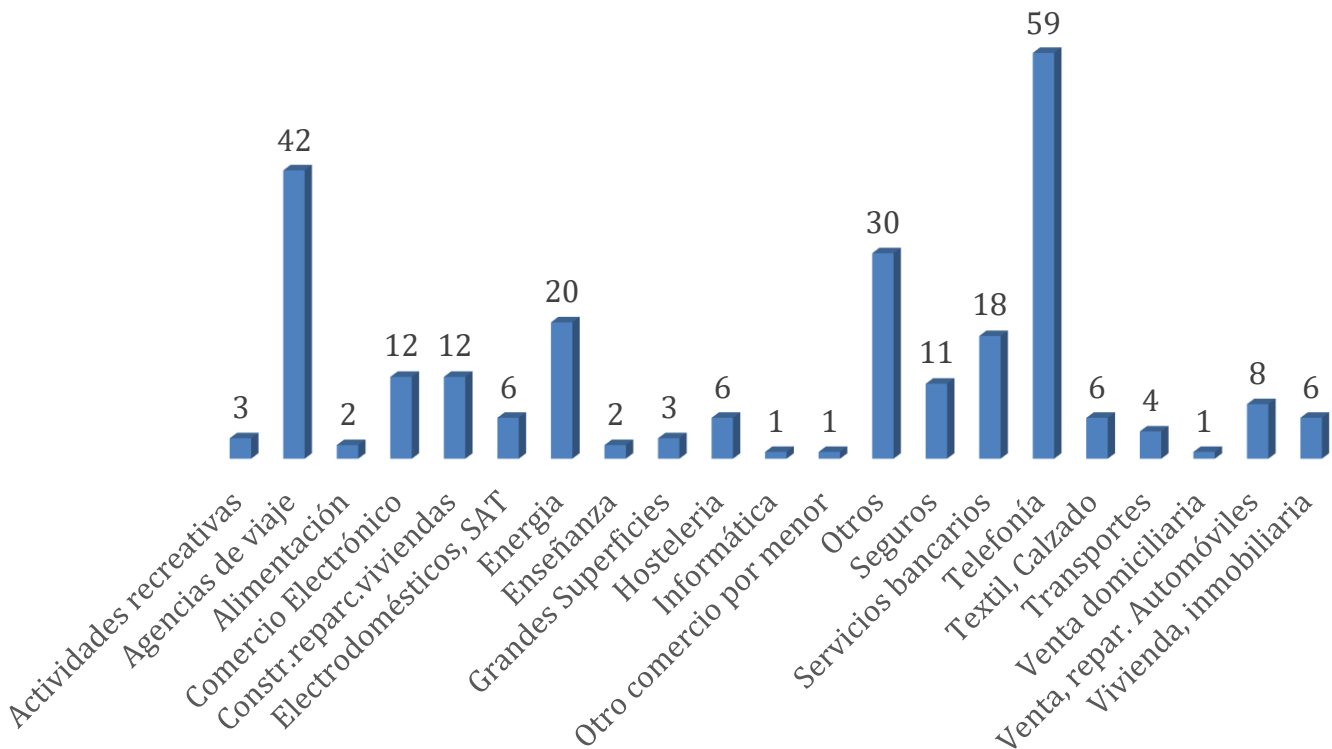


DATOS CMC INTEGRAL MUNICIPIOS CENTRO

ATENCIÓN CMC INTEGRAL MUNICIPIOS CENTRO

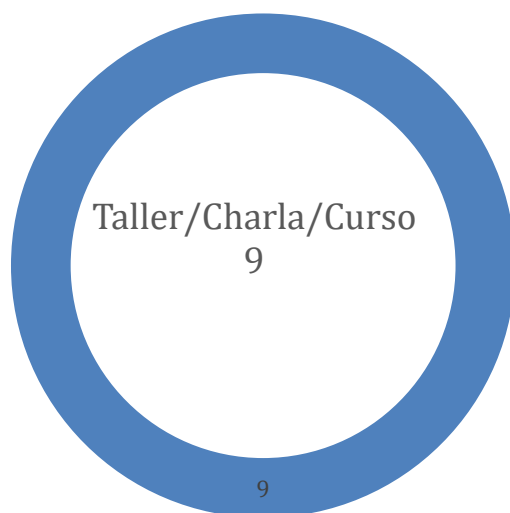


MATERIAS ATENCIÓN CMC INTEGRAL MUNICIPIOS CENTRO

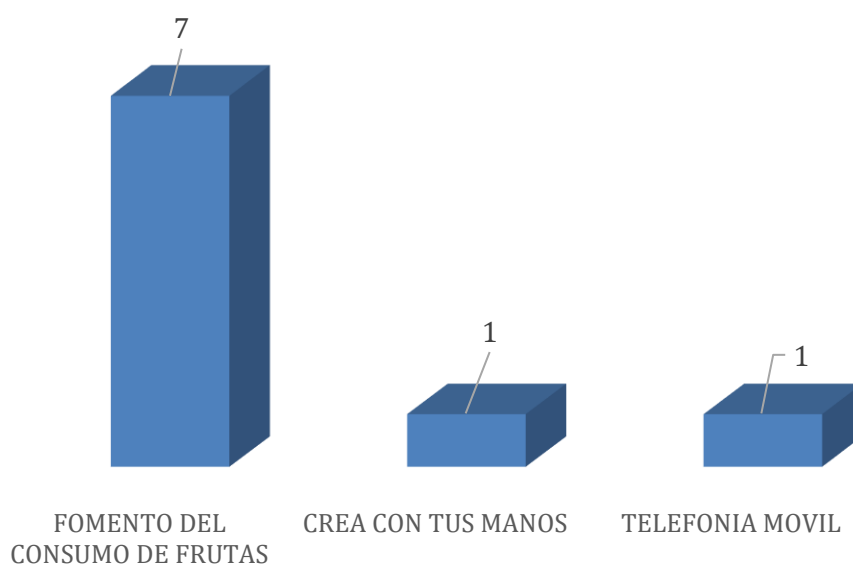


DATOS CMC INTEGRAL MUNICIPIOS CENTRO

ACTUACIONES FORMACIÓN CMC INTEGRAL MUNICIPIOS CENTRO



MATERIAS ACTUACIONES FORMACION CMC MUNICIPIOS CENTRO

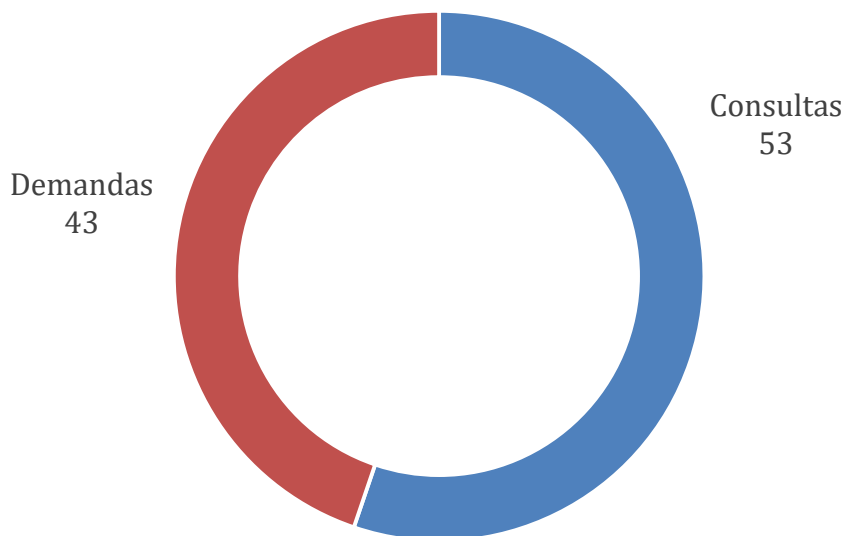


VOLVER AL ÍNDICE

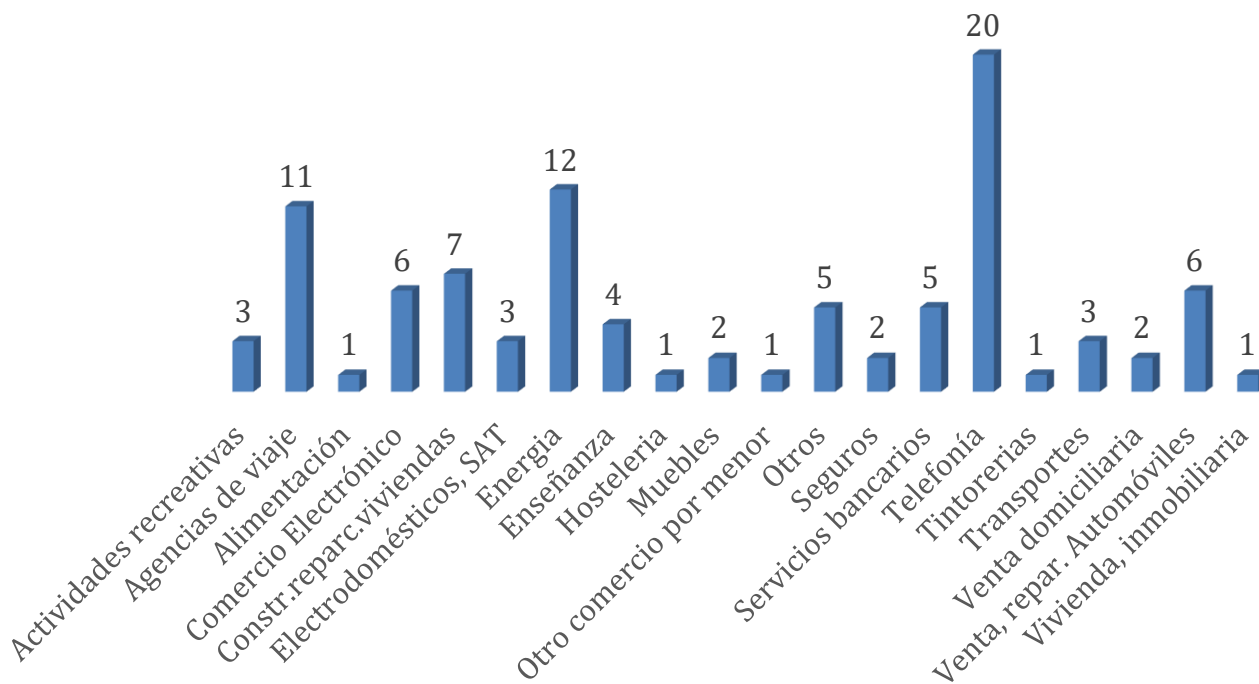


DATOS CMC TIERRA DE BARROS – RÍO MATACHEL

ATENCIÓN CMC TIERRA DE BARROS-RIO MATACHEL

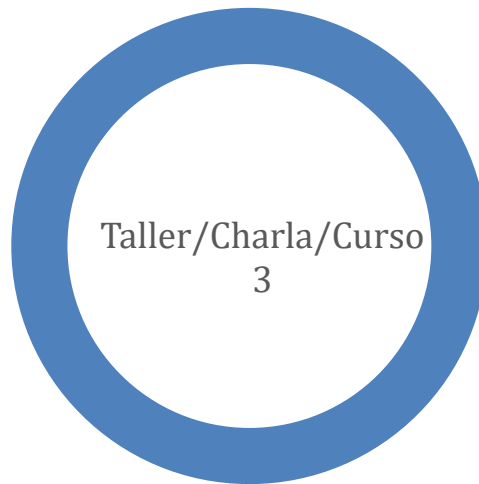


MATERIAS ATENCIÓN CMC TIERRA DE BARROS-RIO MATACHEL

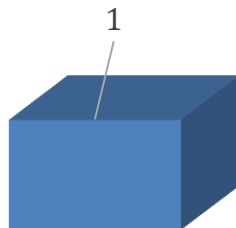


DATOS CMC TIERRA DE BARROS – RÍO MATACHEL

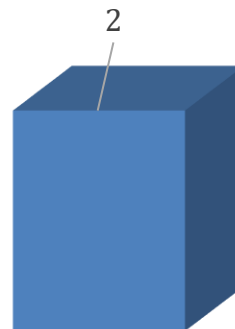
ACTUACIONES FORMACIÓN CMC TIERRA DE BARROS-RÍO MATACHEL



MATERIAS ACTUACIONES FORMACION CMC TIERRA DE BARROS-RÍO MATACHEL



CREA CON TUS MANOS



RECICLAJE

VOLVER AL ÍNDICE



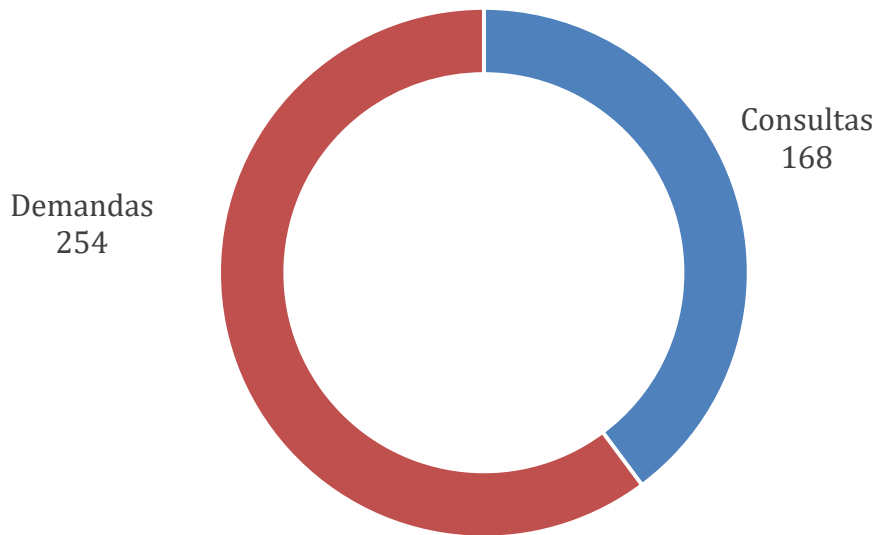
DATOS

CMC Sierra Suroeste

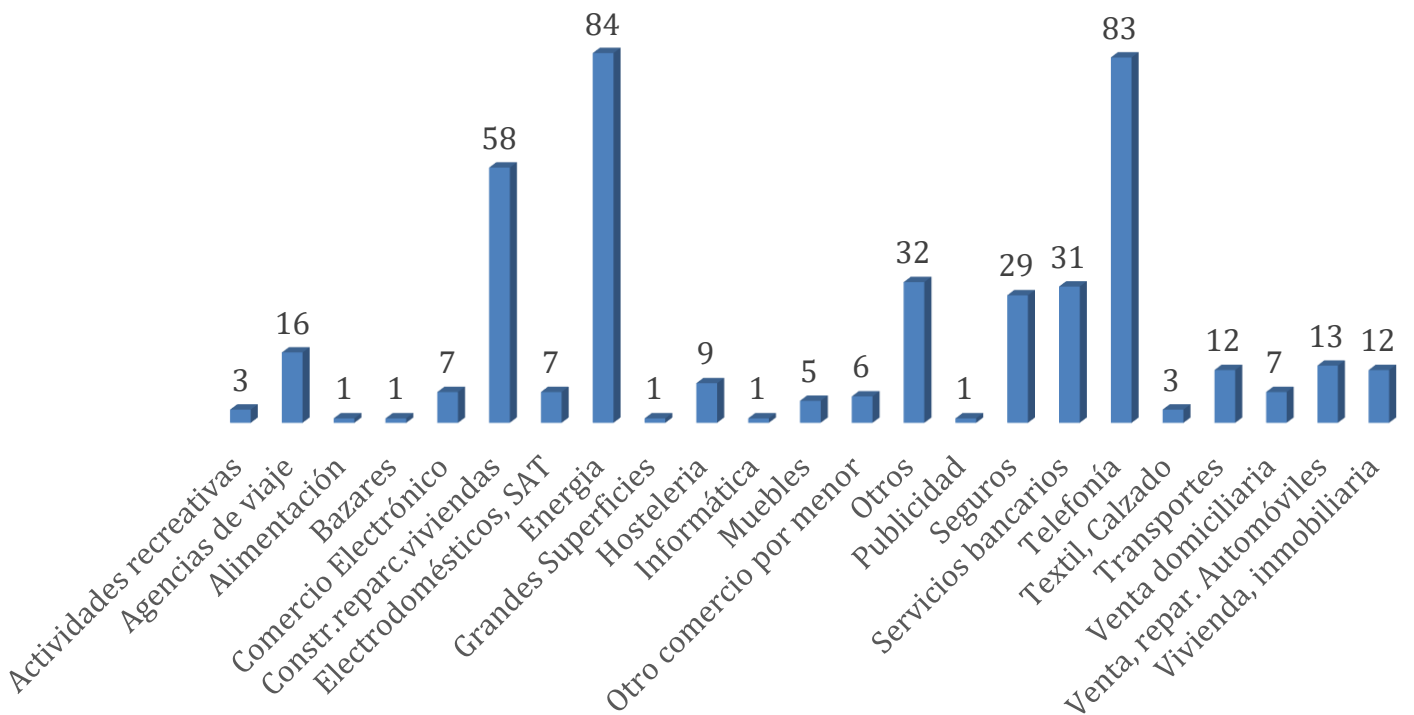
CMC Comarca de Olivenza

DATOS CMC SIERRA SUROESTE

ATENCION CMC SIERRA SUROESTE

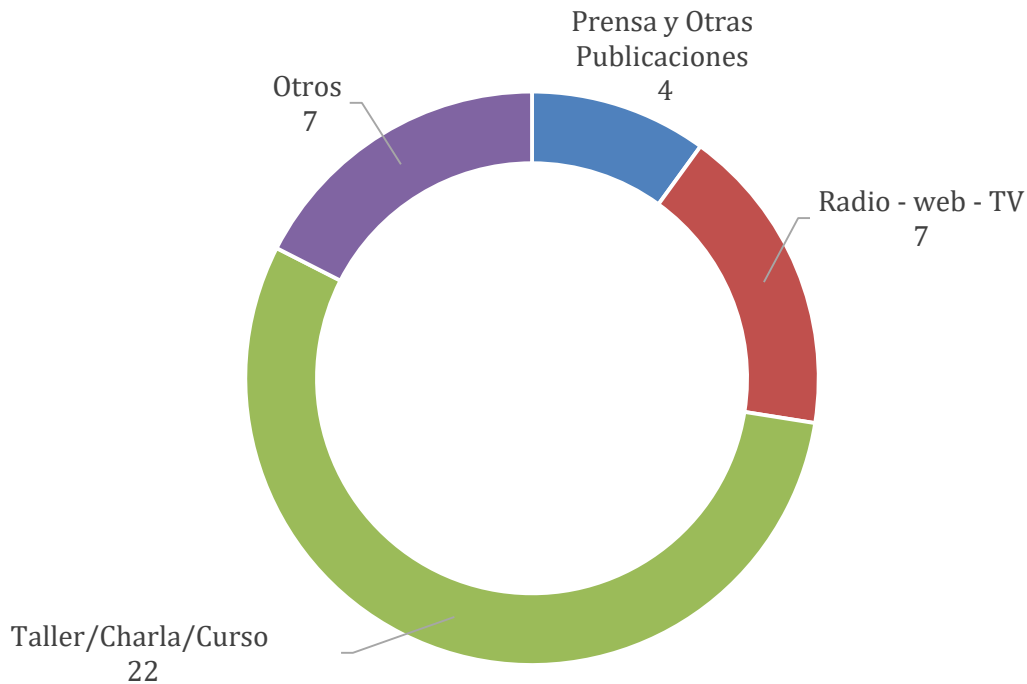


MATERIAS ATENCION CMC SIERRA SUROESTE

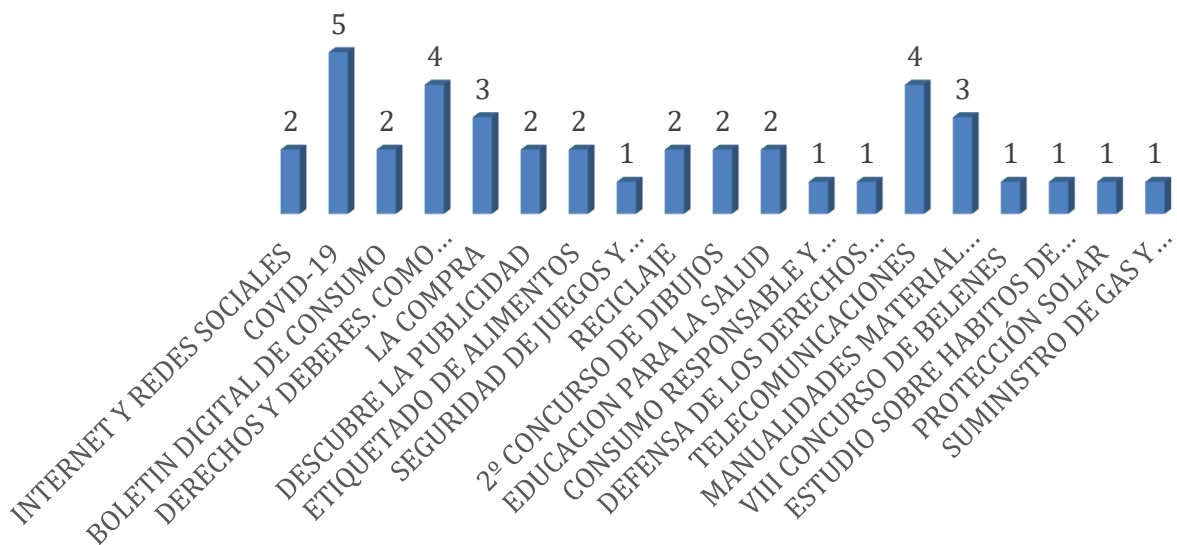


DATOS CMC SIERRA SUROESTE

ACTUACIONES FORMACION CMC SIERRA SUROESTE



MATERIAS ACTUACIONES FORMACION CMC SIERRA SUROESTE

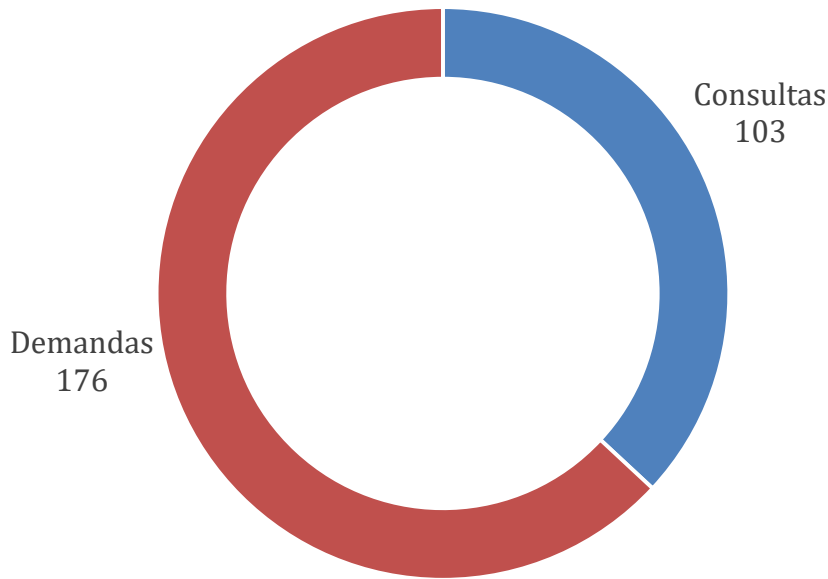


VOLVER AL ÍNDICE

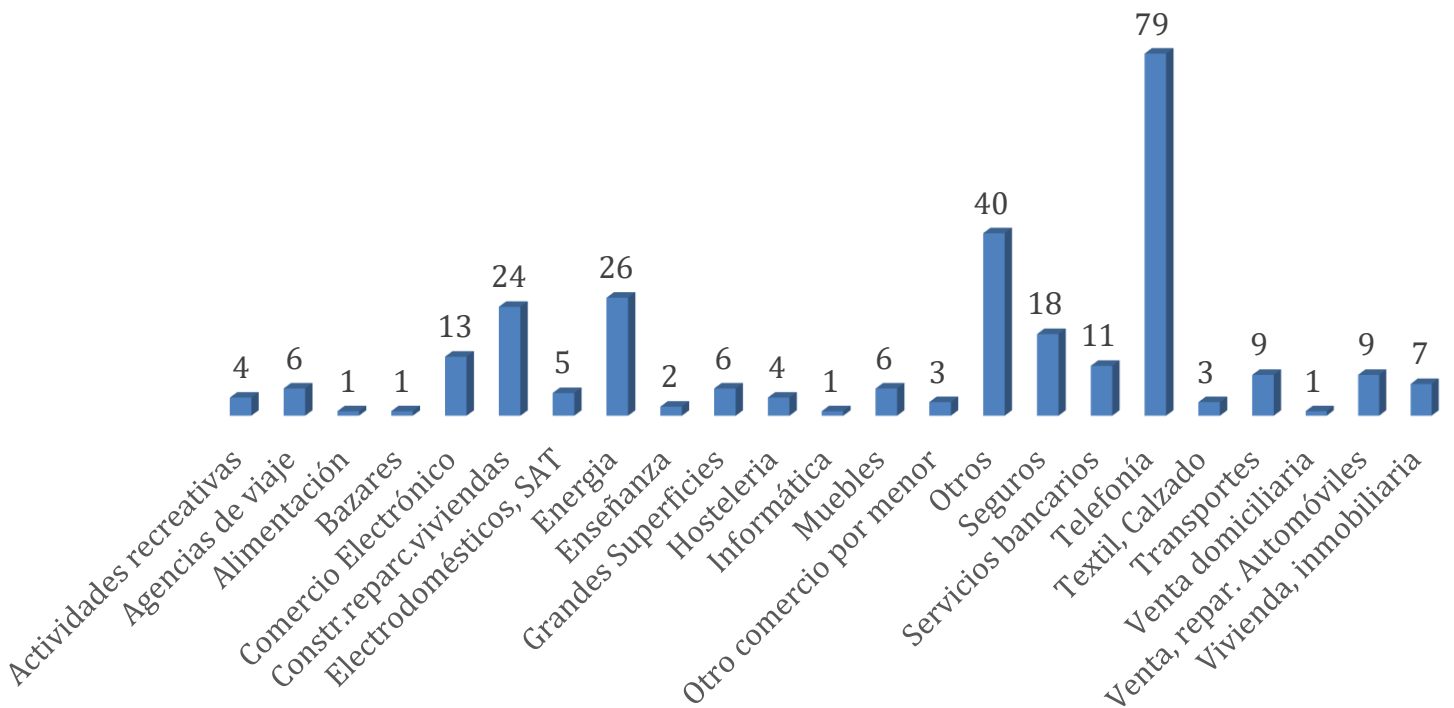


DATOS CMC COMARCA DE OLIVENZA

ATENCIÓN CMC COMARCA DE OLIVENZA

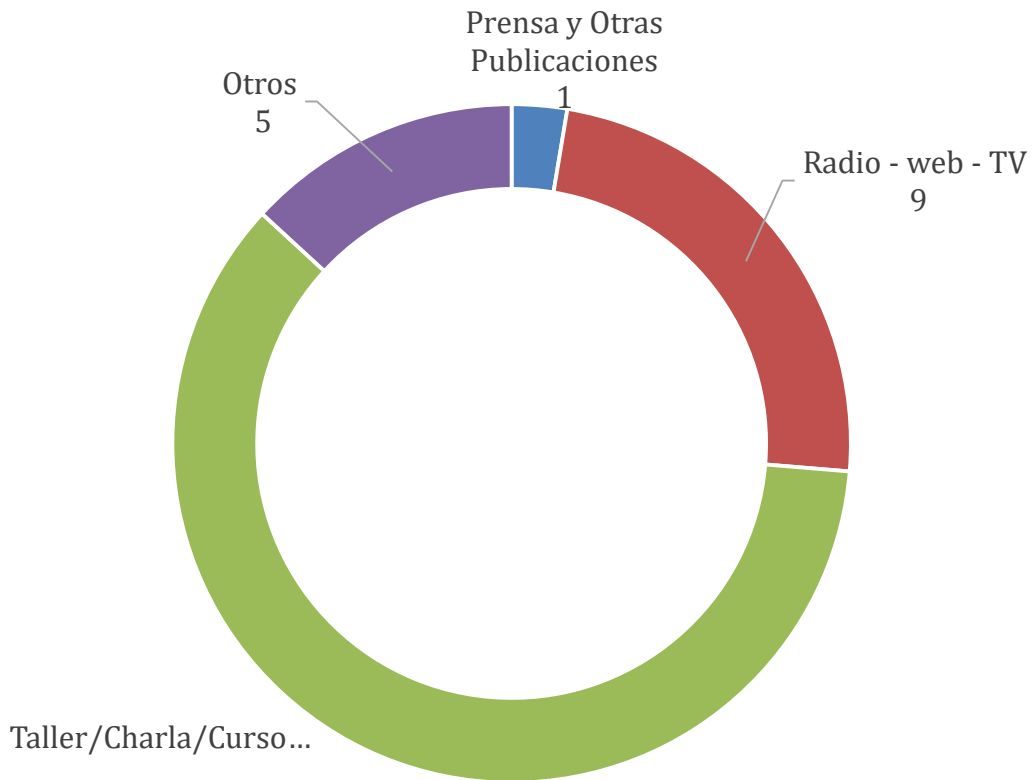


MATERIAS ATENCIÓN CMC COMARCA DE OLIVENZA

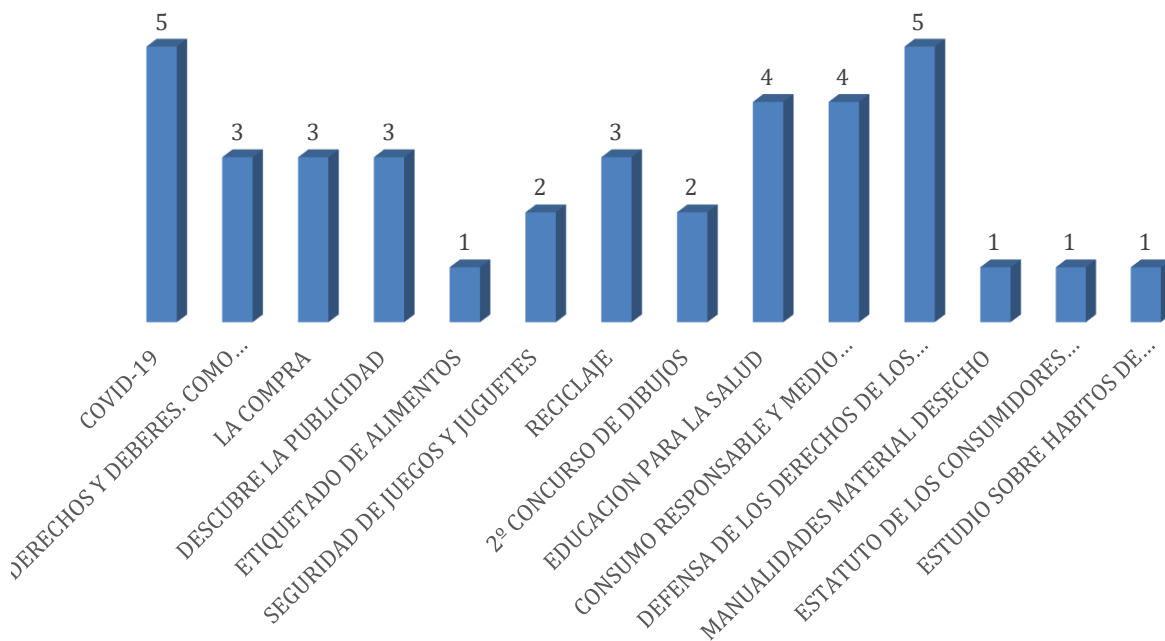


DATOS CMC COMARCA DE OLIVENZA

ACTUACIONES FORMACION CMC COMARCA DE OLIVENZA



MATERIAS ACTUACIONES FORMACION CMC COMARCA DE OLIVENZA



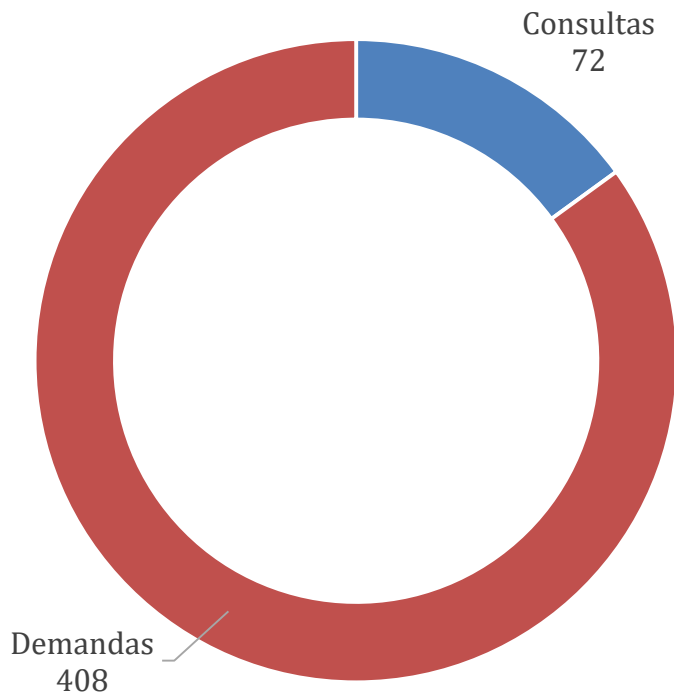
DATOS

CMC Vegas Bajas

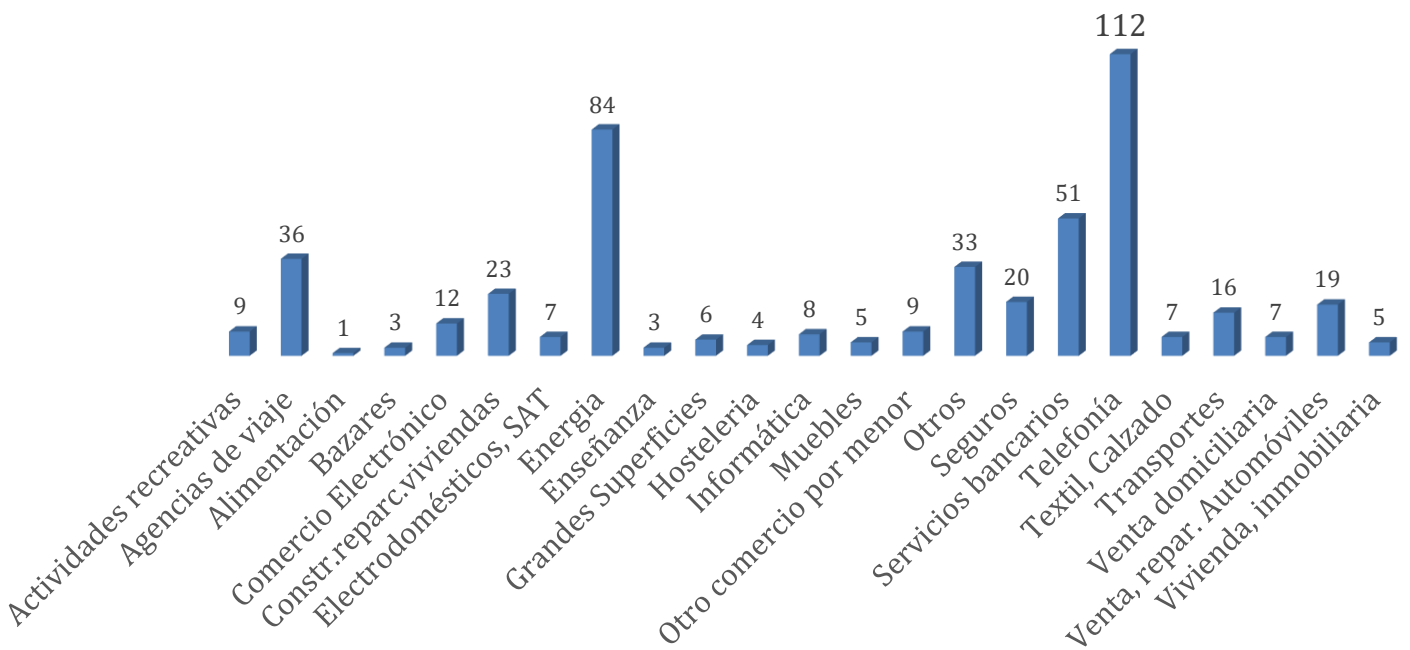
CMC SSB Zona de Barros

DATOS CMC VEGAS BAJAS

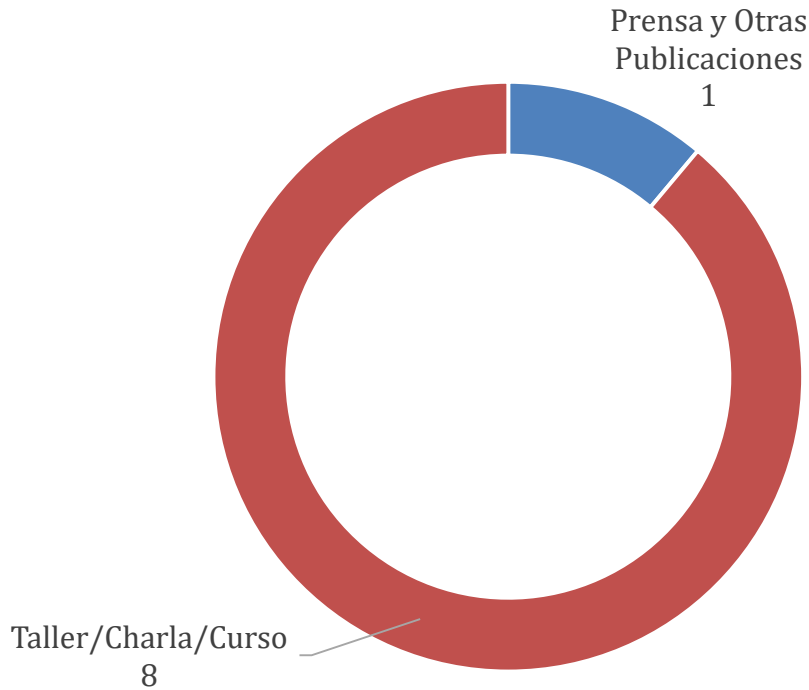
ATENCION CMC VEGAS BAJAS



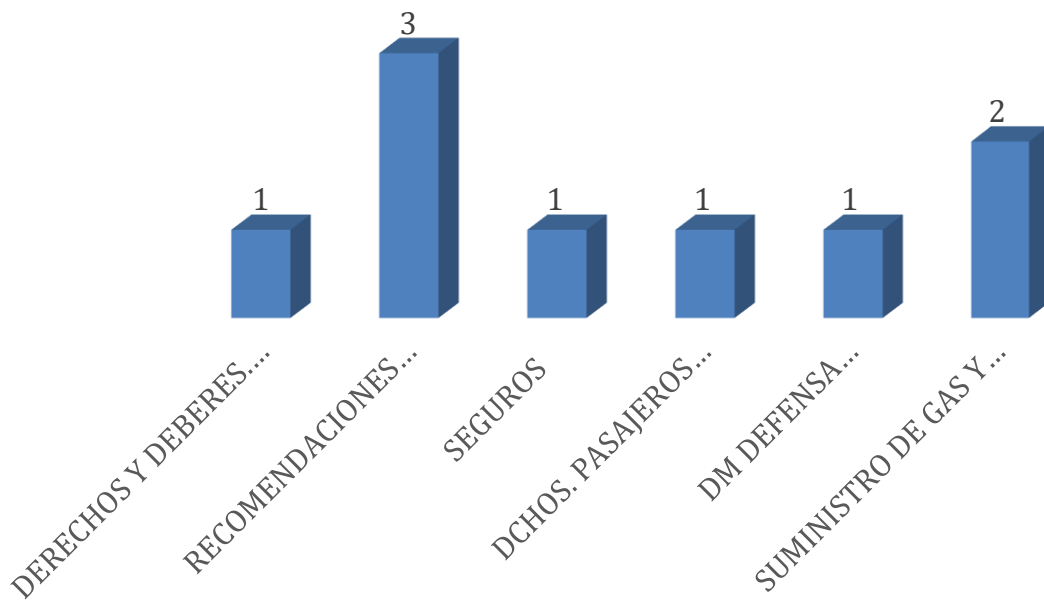
MATERIAS ATENCION CMC VEGAS BAJAS



ACTUACIONES FORMACION CMC VEGAS BAJAS

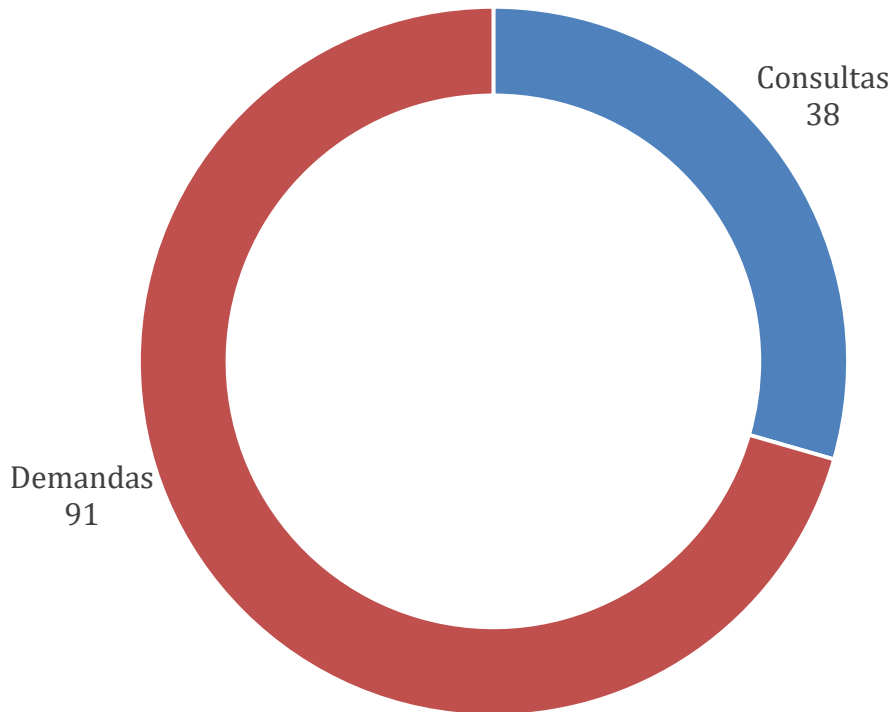


MATERIAS ACTUACIONES FORMACIÓN CMC VEGAS BAJAS

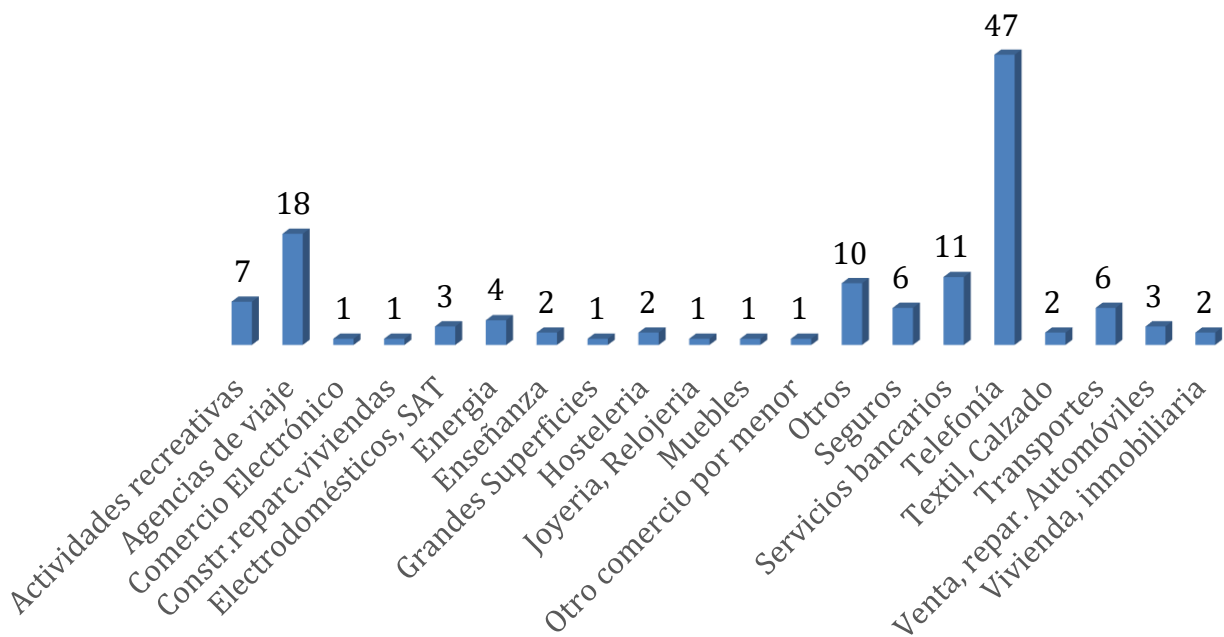


DATOS CMC SSB ZONA DE BARROS

ATENCIÓN CMC SSB ZONA DE BARROS

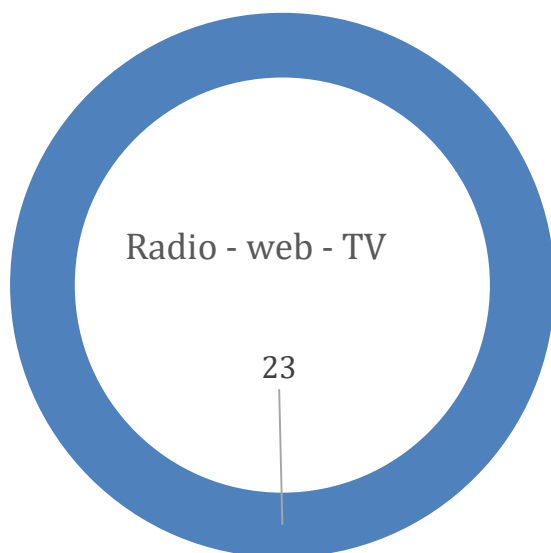


MATERIAS ATENCIÓN CMC SSB ZONA DE BARROS

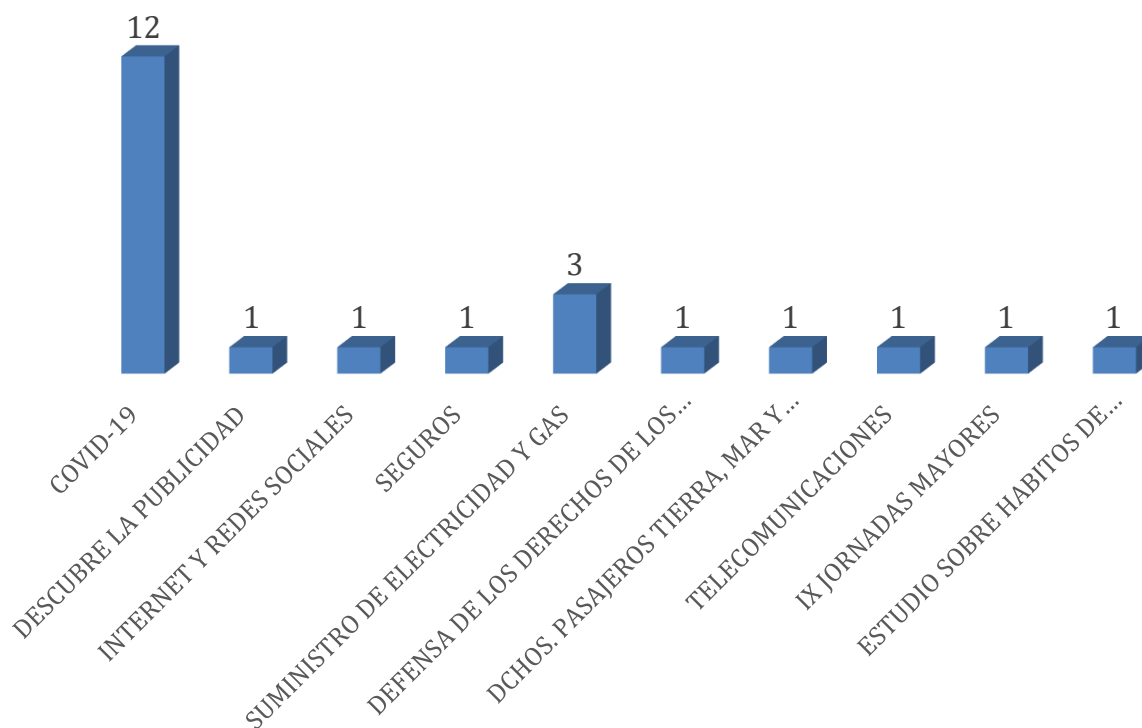


DATOS CMC SSB ZONA DE BARROS

ACTUACIONES FORMACIÓN CMC SSB ZONA DE BARROS



MATERIAS ACTUACIONES FORMACION SS ZONA DE BARROS



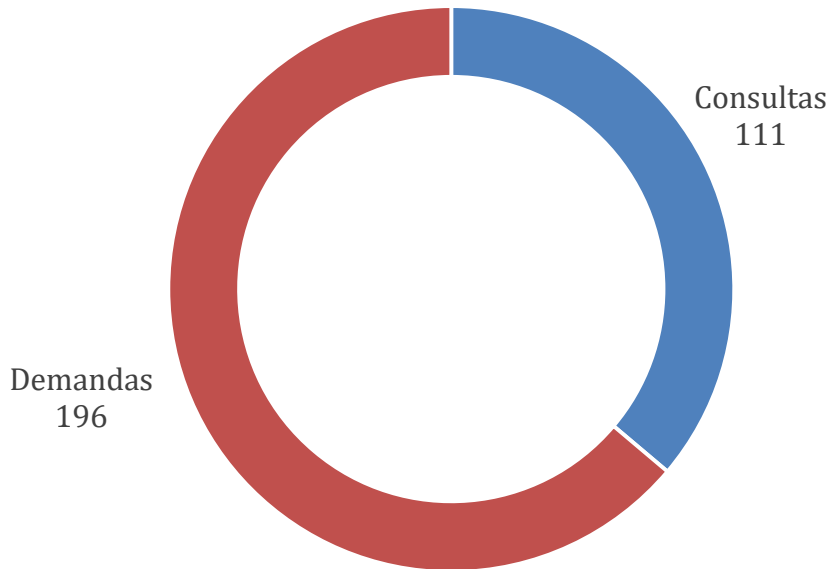
DATOS

CMC La Serena-Vegas Altas

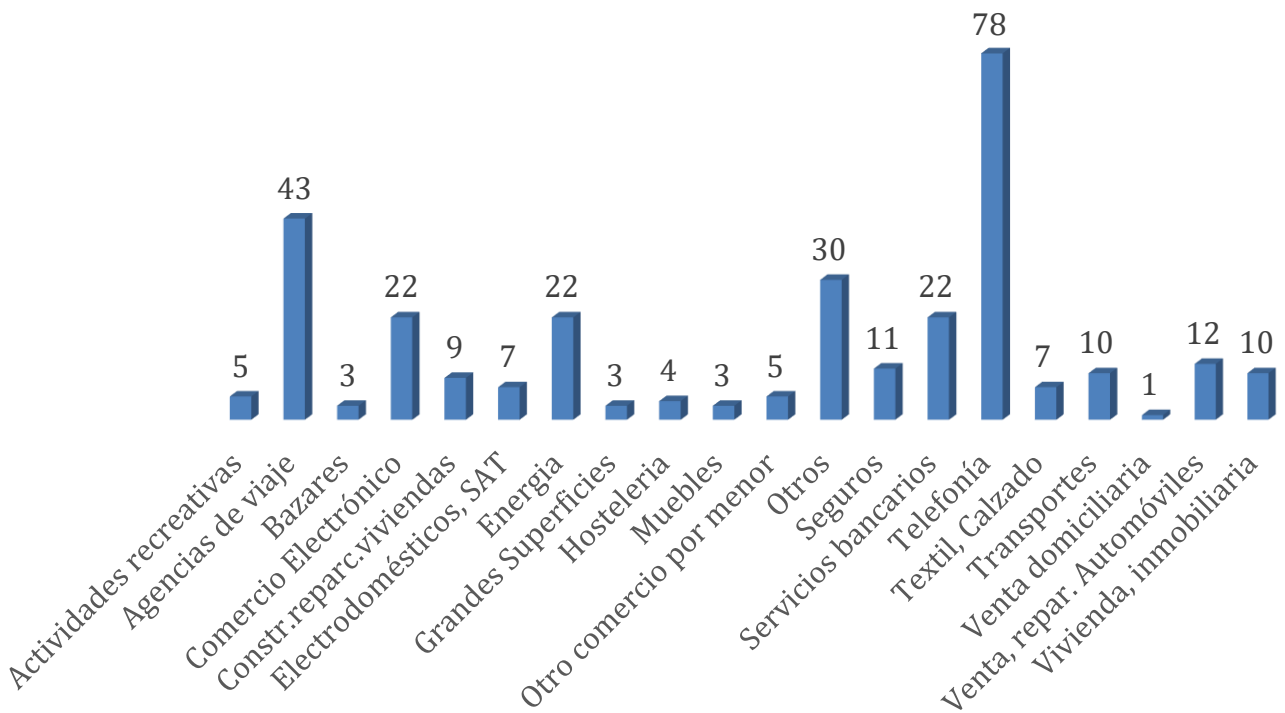
CMC Municipios Zona Centro

DATOS CMC LA SERENA – VEGAS ALTAS

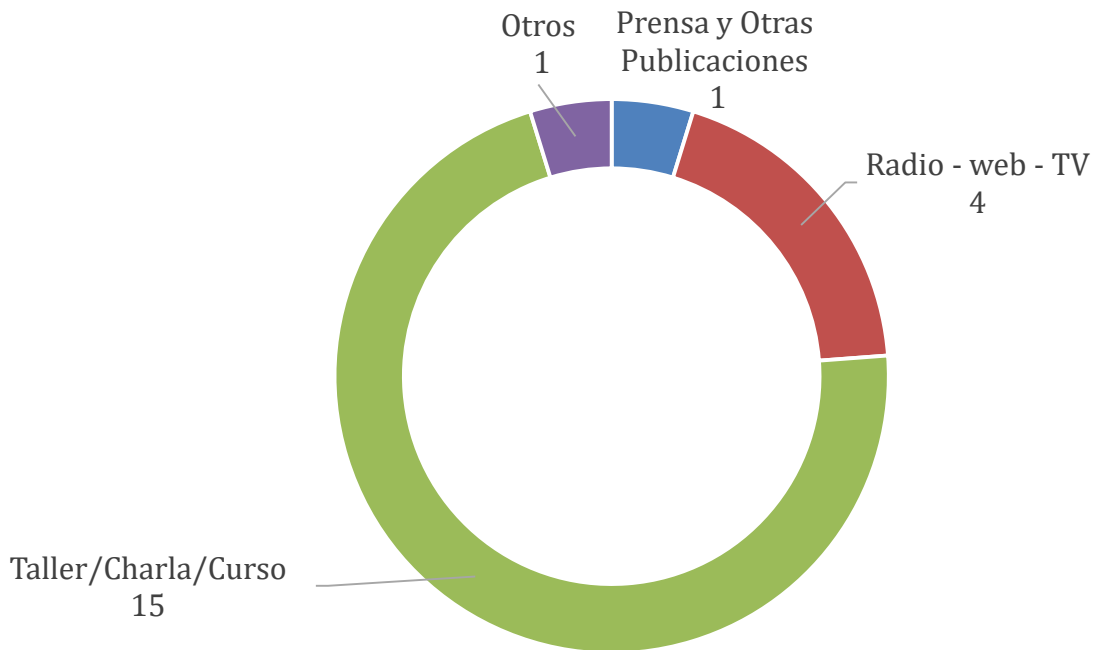
ATENCION CMC LA SERENA-VEGAS ALTAS



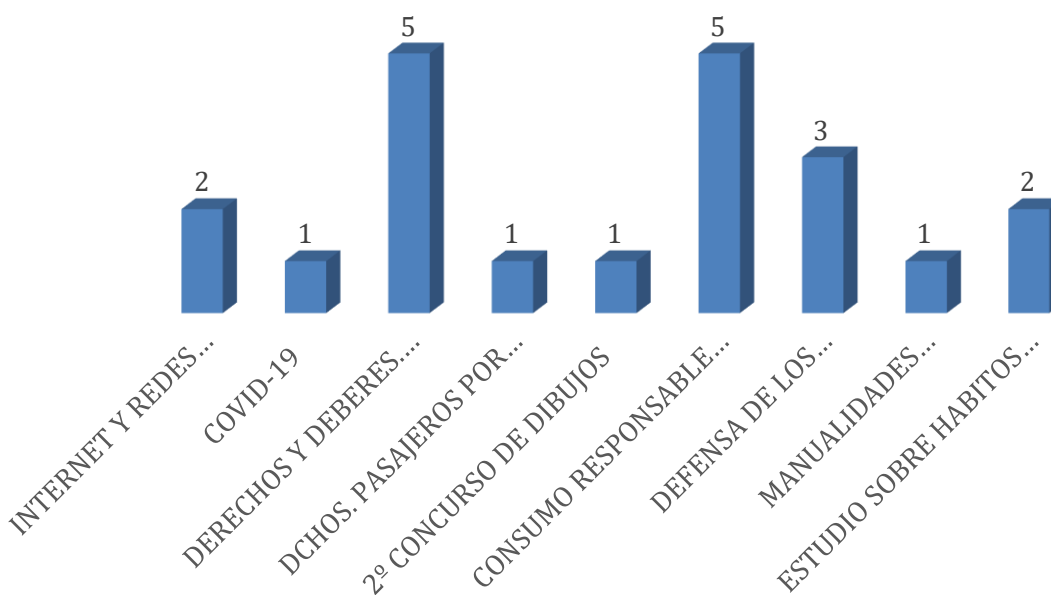
MATERIAS ATENCION CMC LA SERENA-VEGAS ALTAS



ACTUACIONES FORMACION CMC LA SERENA-VEGAS ALTAS

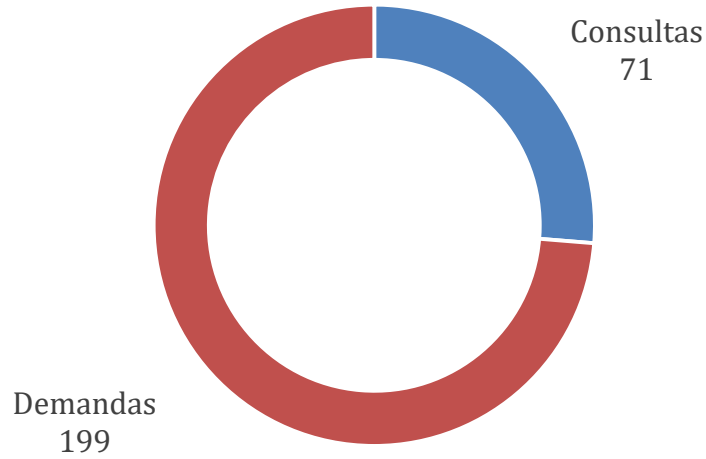


MATERIAS ACTUACIONES FORMACIÓN CMC LA SERENA-VEGAS ALTAS

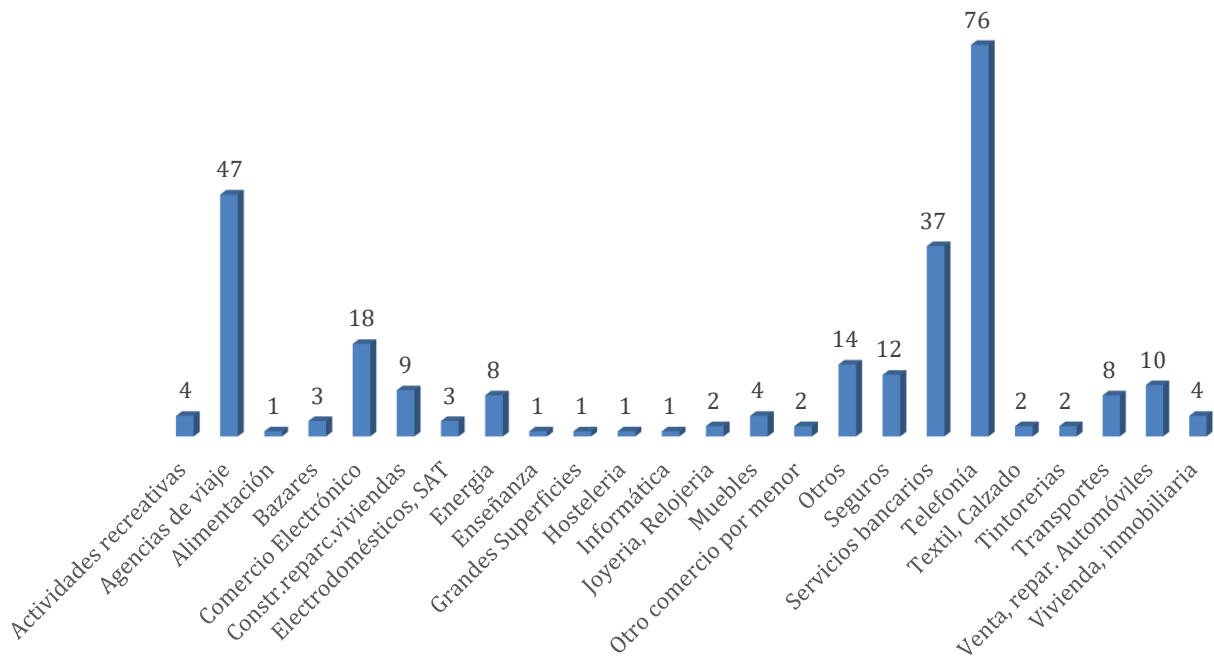


DATOS CMC MUNICIPIOS ZONA CENTRO

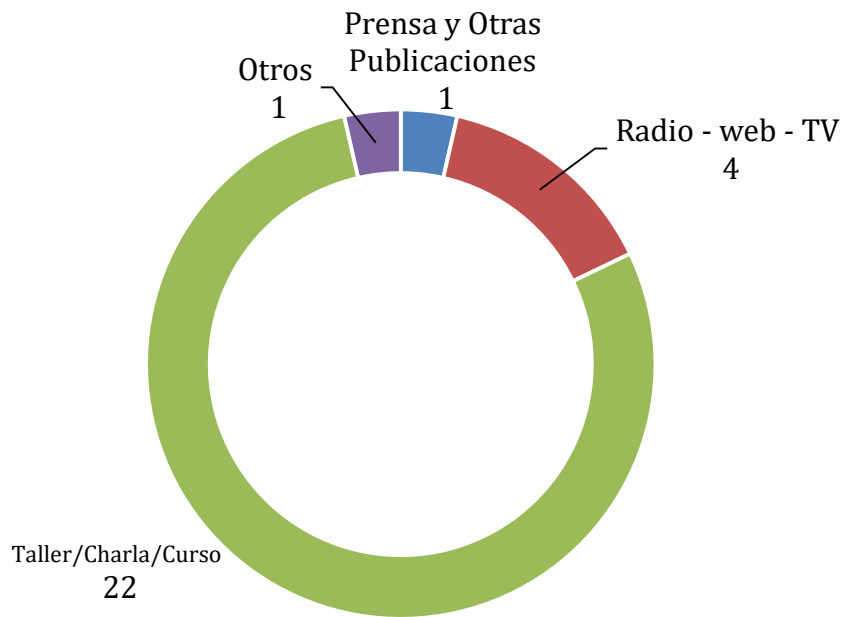
ATENCION CMC MUNICIPIOS ZONA CENTRO



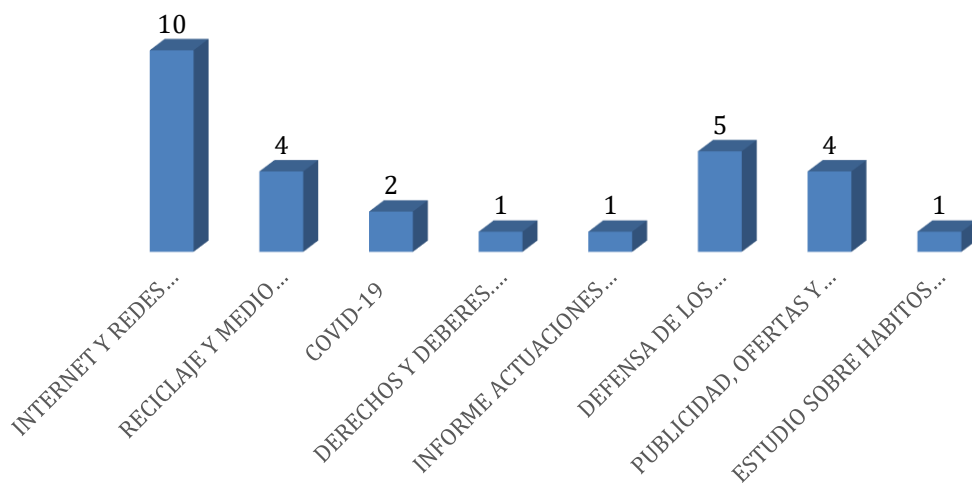
MATERIAS ATENCION CMC MUNICIPIOS ZONA CENTRO



ACTUACIONES FORMACION CMC MUNICIPIOS ZONA CENTRO



MATERIAS ACTUACIONES FORMACION CMC MUNICIPIOS ZONA CENTRO

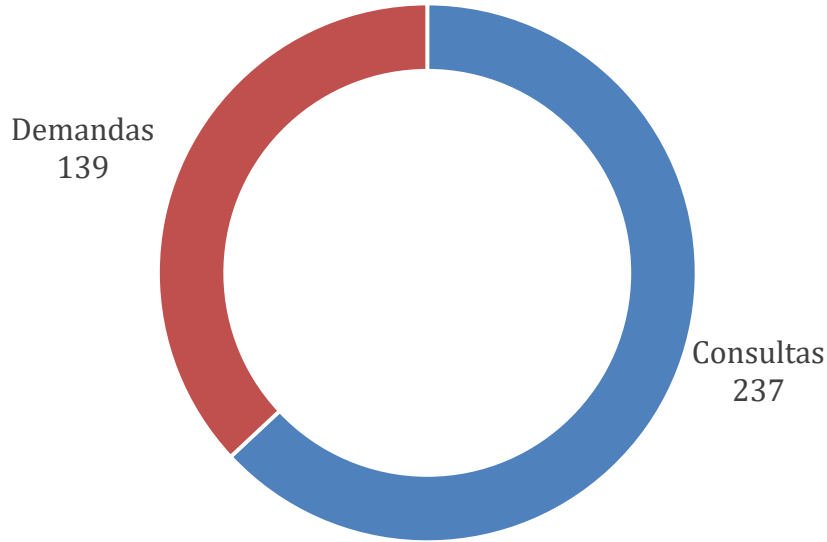


DATOS

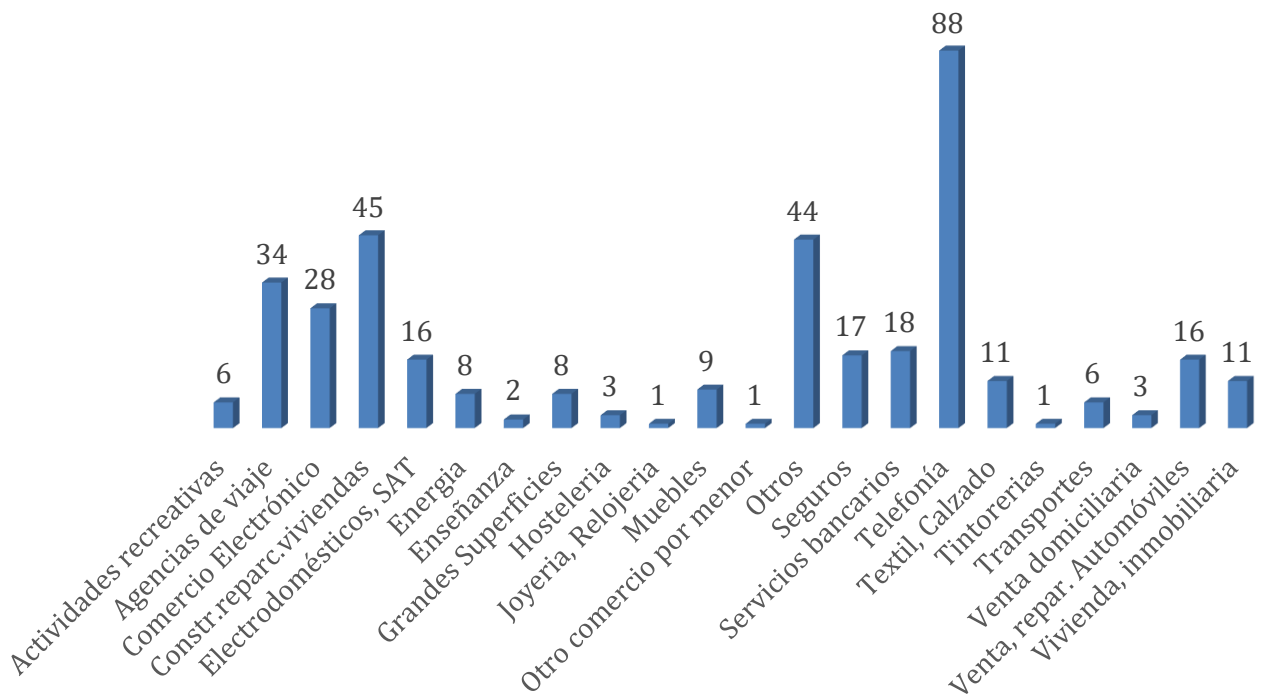
CMC Municipios Guadiana

DATOS CMC MUNICIPIOS GUADIANA

ATENCION CMC MUNICIPIOS GUADIANA

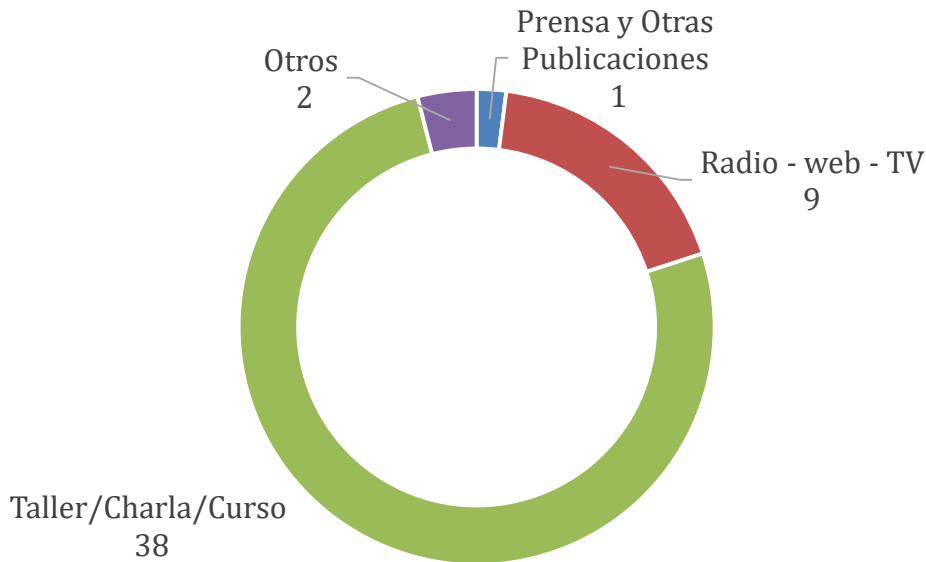


MATERIAS ATENCION CMC MUNICIPIOS GUADIANA

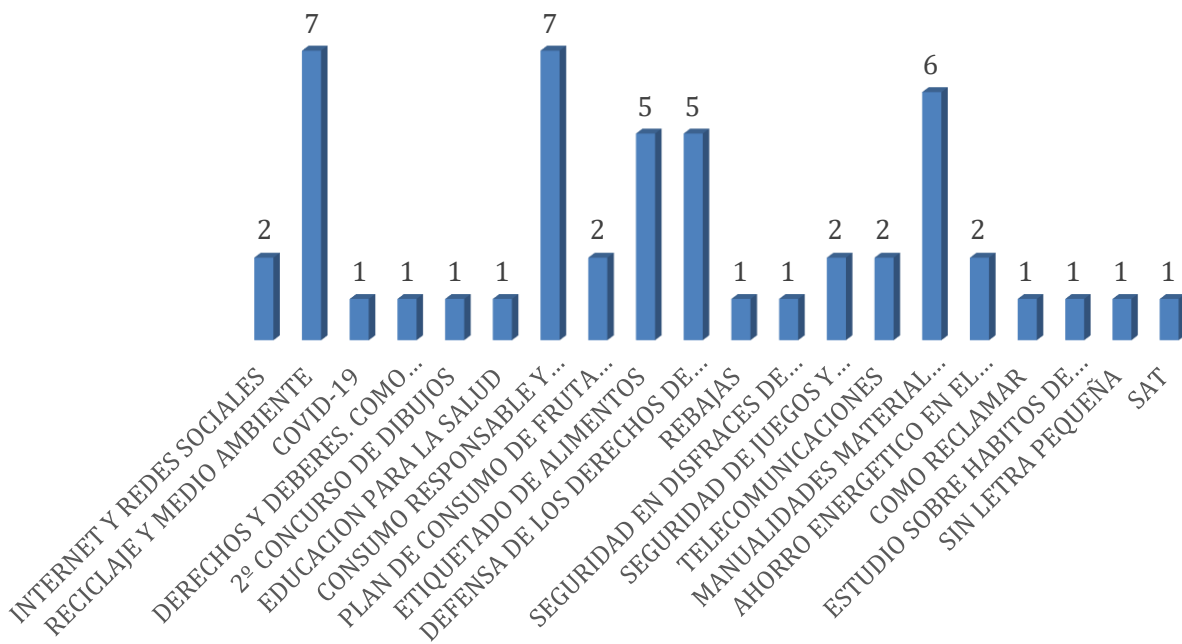


DATOS CMC MUNICIPIOS GUADIANA

ACTUACIONES FORMACION CMC MUNICIPIOS GUADIANA



MATERIAS ACTUACIONES FORMACION CMC MUNICIPIOS GUADIANA



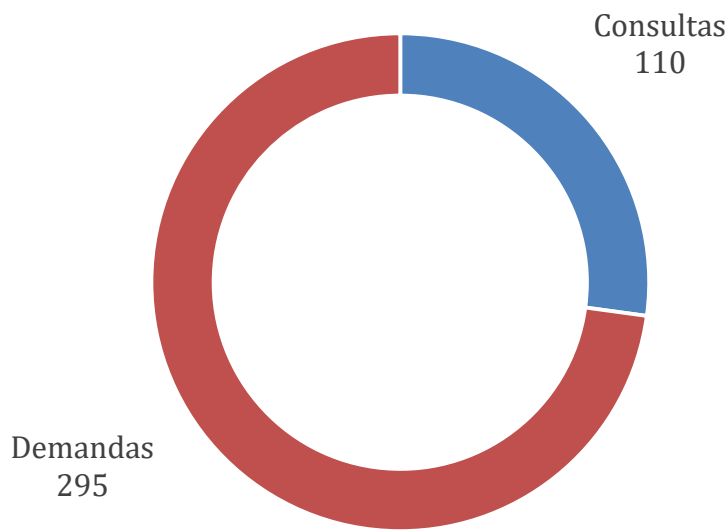
DATOS

CMC Tentudía

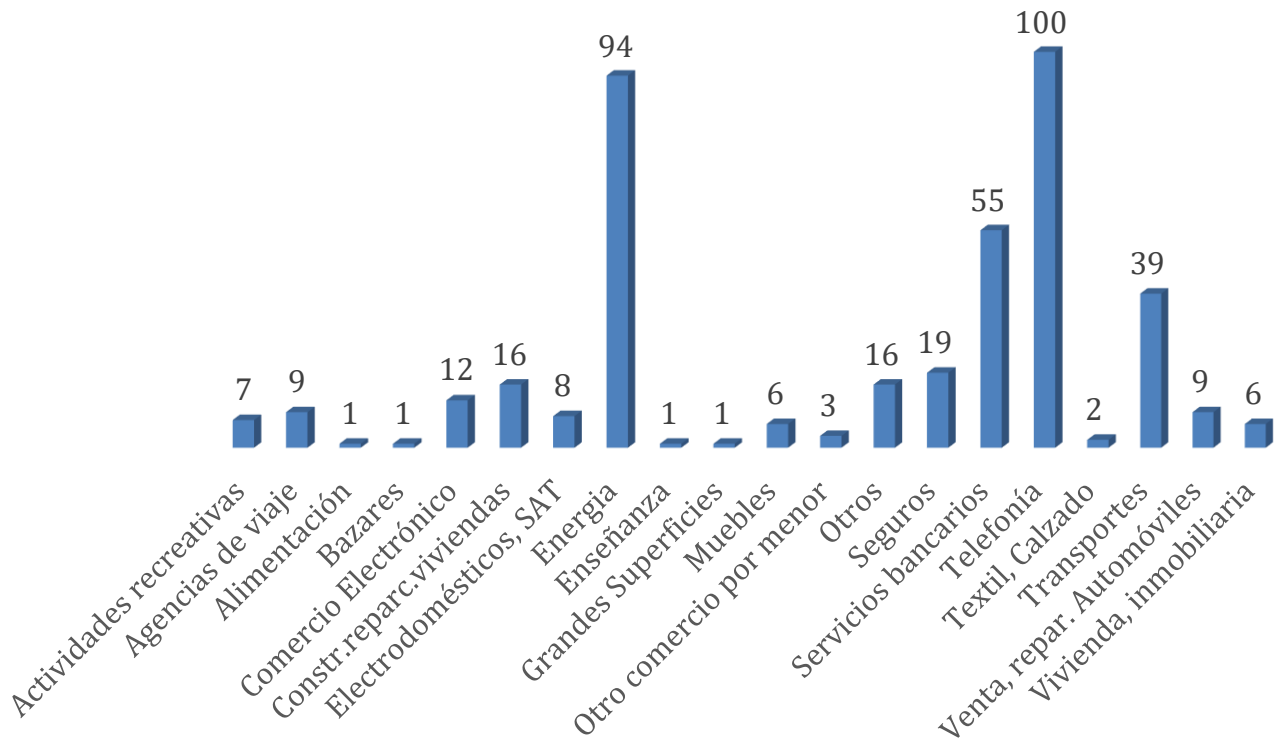
CMC Campiña Sur

DATOS CMC TENTUDIA

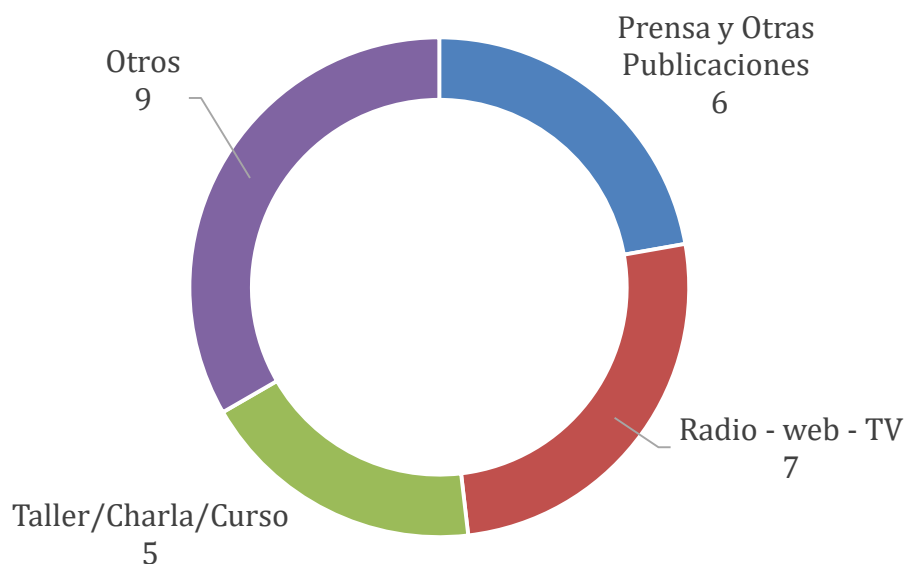
ATENCION CMC TENTUDIA



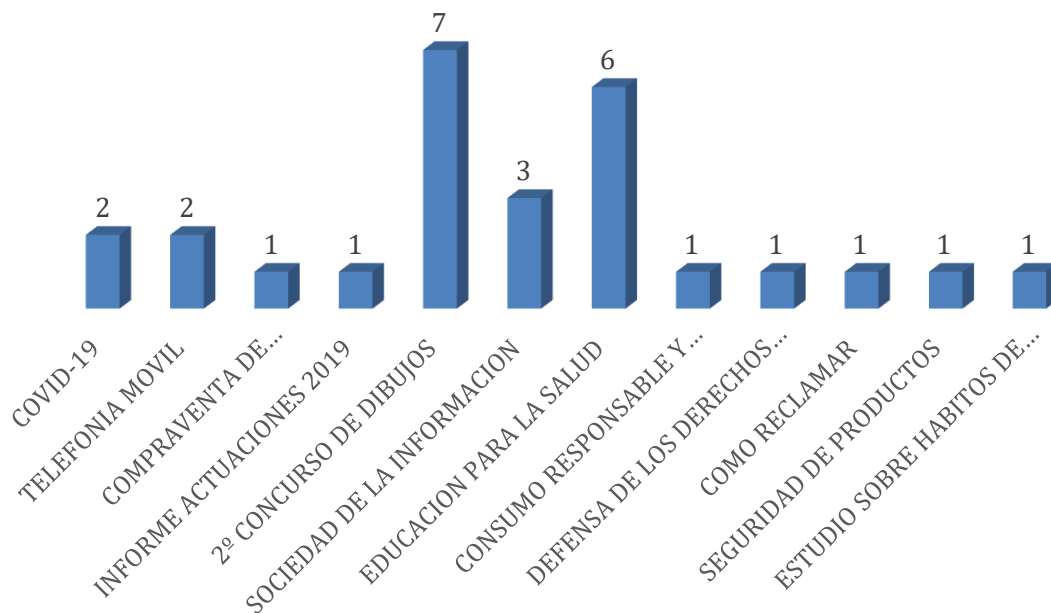
MATERIAS ATENCION CMC TENTUDIA



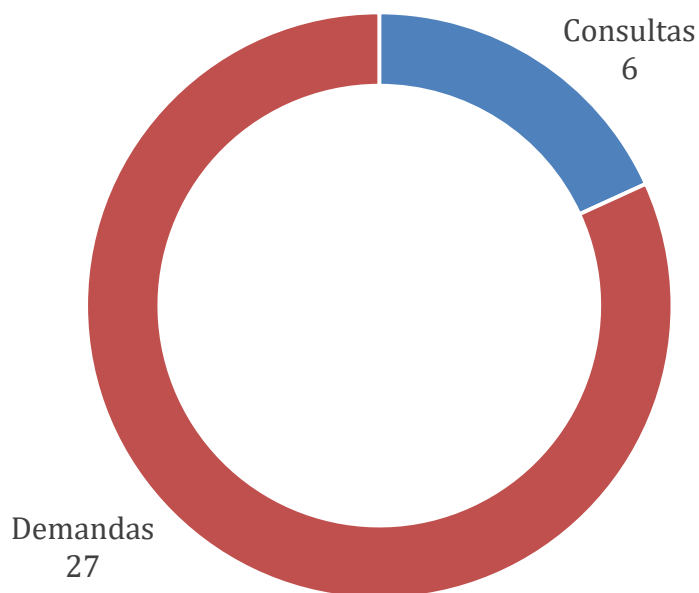
ACTUACIONES FORMACION CMC TENTUDIA



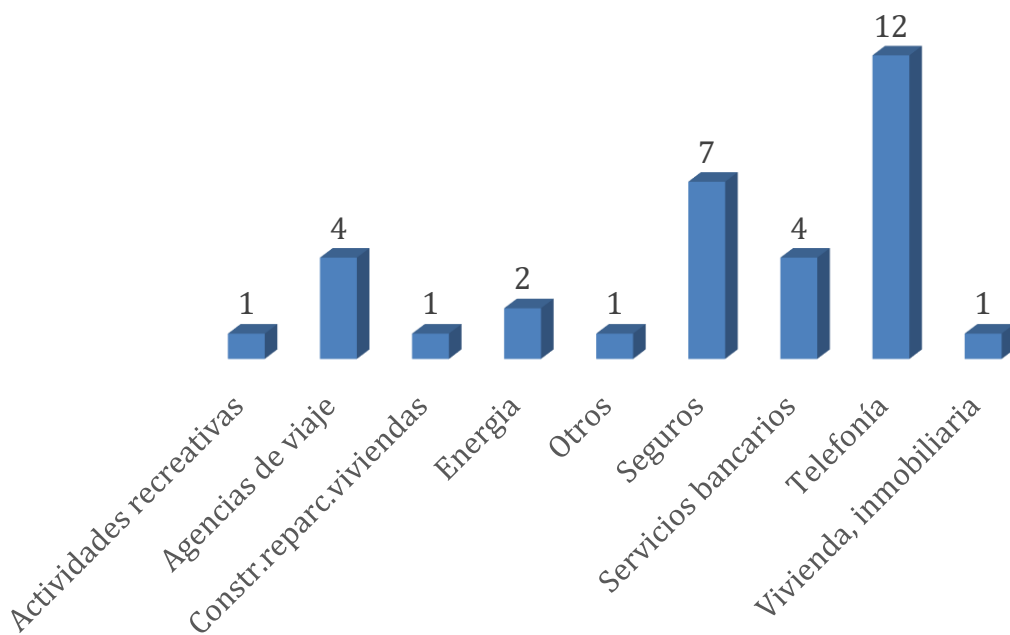
MATERIAS ACTUACIONES FORMACION CMC TENTUDIA



ATENCION CMC CAMPIÑA SUR



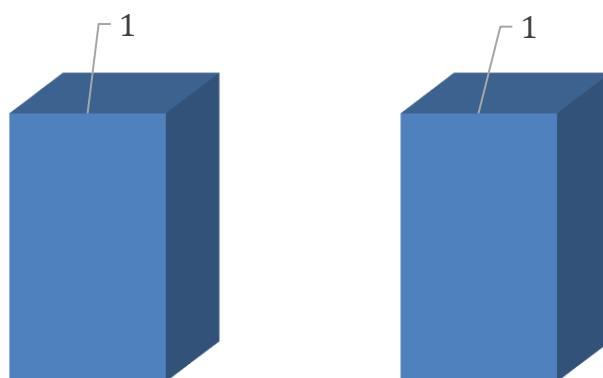
MATERIAS ATENCION CMC CAMPIÑA SUR



ACTUACIONES FORMACIÓN CMC CAMPIÑA SUR



MATERIAS ACTUACIONES FORMACION CMC CAMPIÑA SUR



2º CONCURSO DE DIBUJOS

ESTUDIO SOBRE HABITOS DE COMPRA Y CONSUMO DURANTE EL ESTADO DE ALARMA EN EXTREMADURA

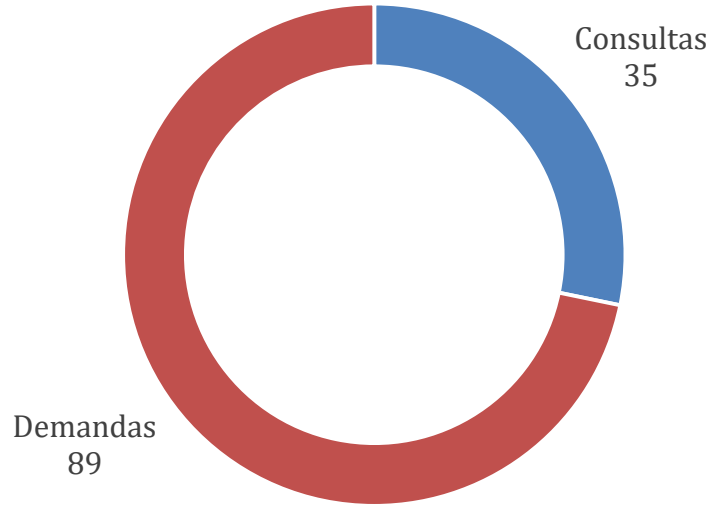


DATOS

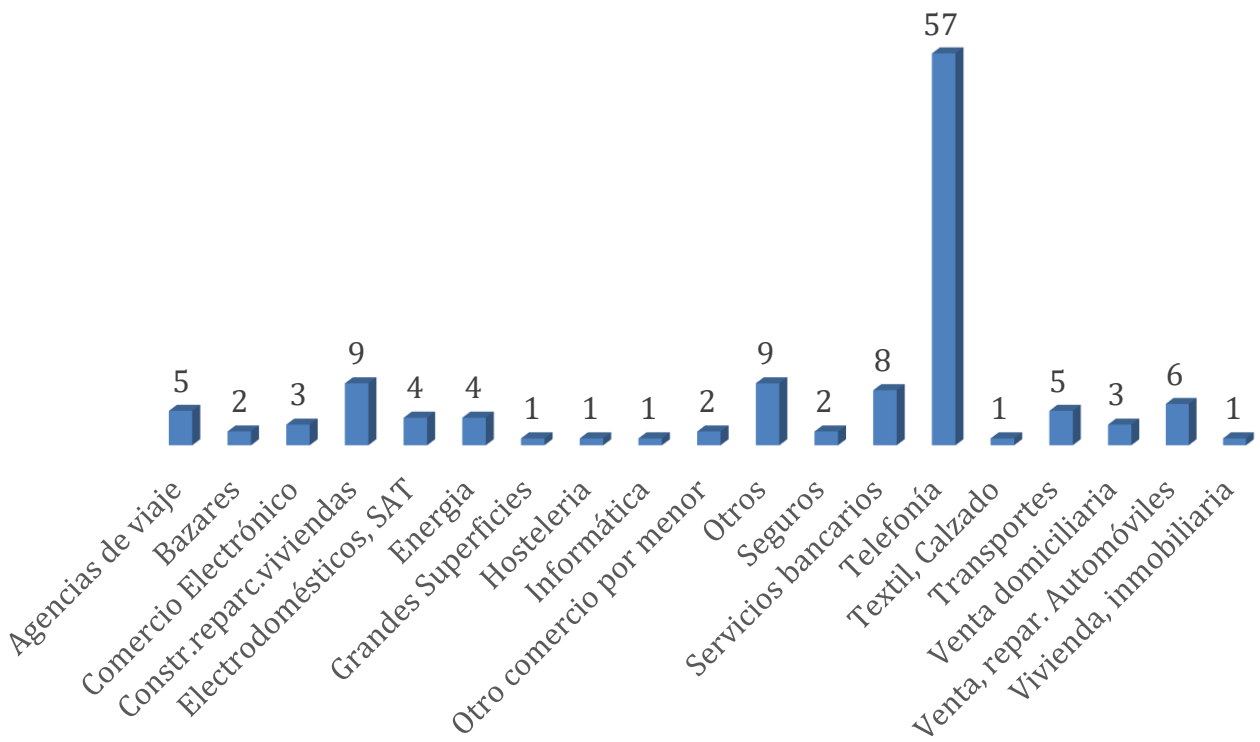
CMC Villuercas-Ibores-Jara

CMC Comarca de Trujillo

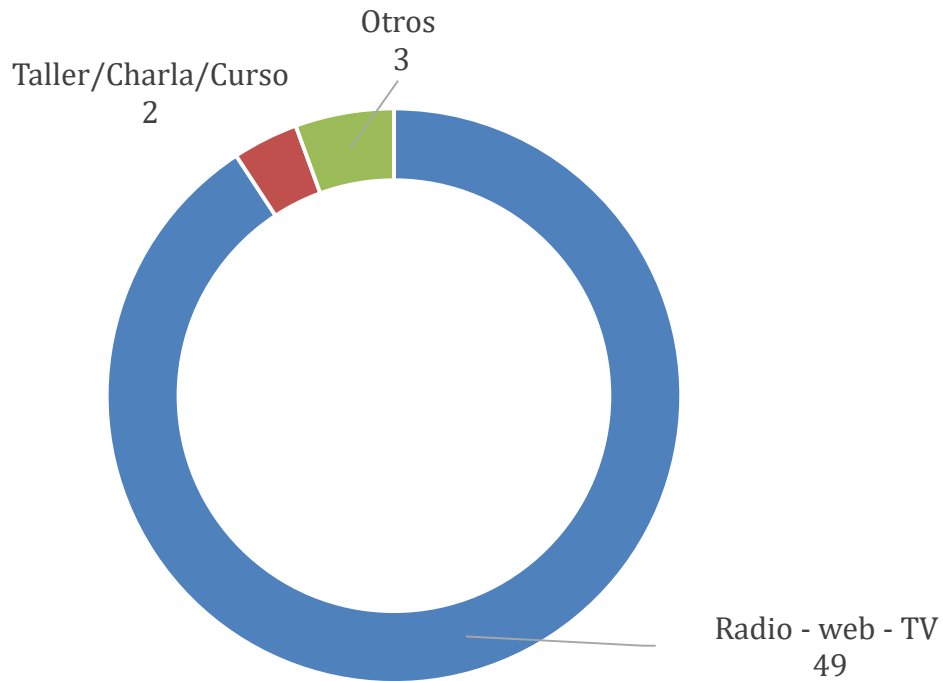
ATENCIÓN CMC V-I-J



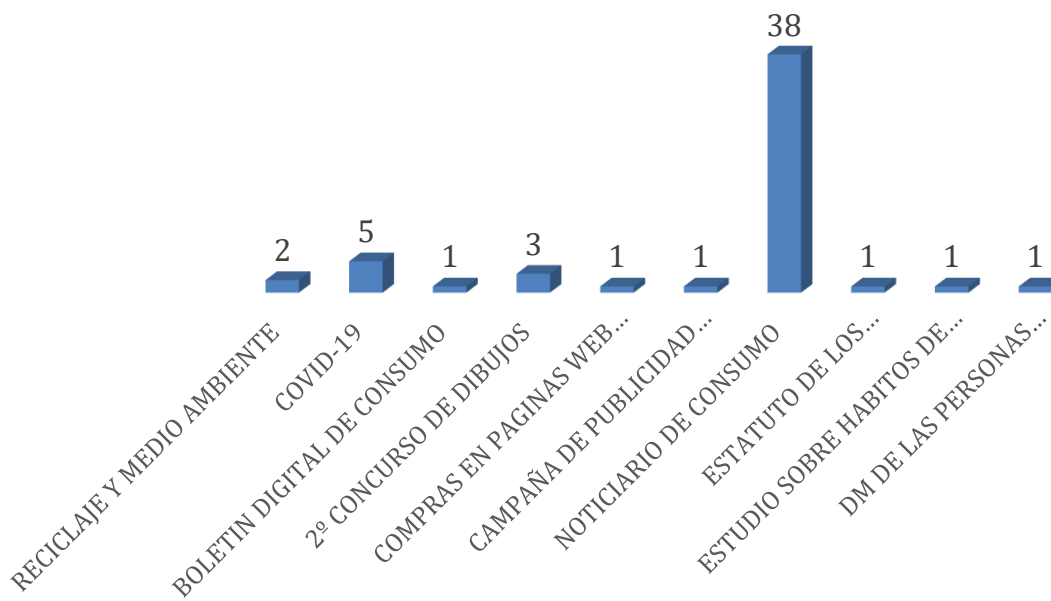
MATERIAS ATENCIÓN CMC V-I-J



ACTUACIONES FORMACION CMC V-I-J

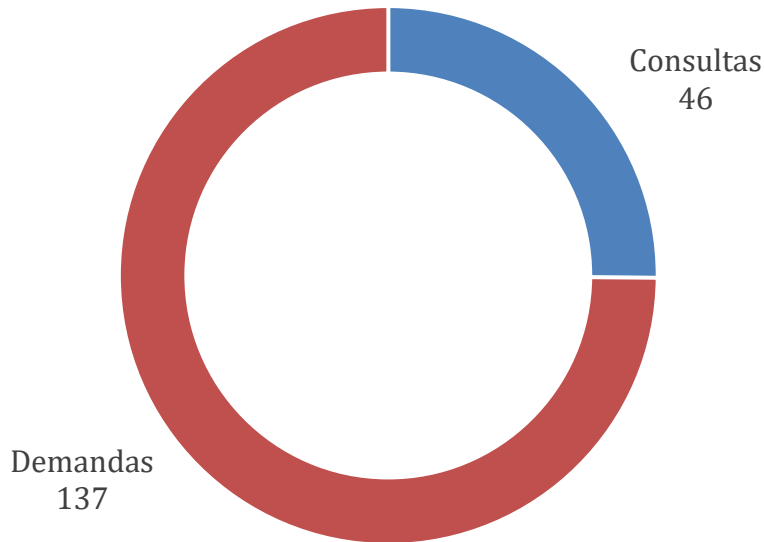


MATERIAS ACTUACIONES FORMACION CMC V-I-J

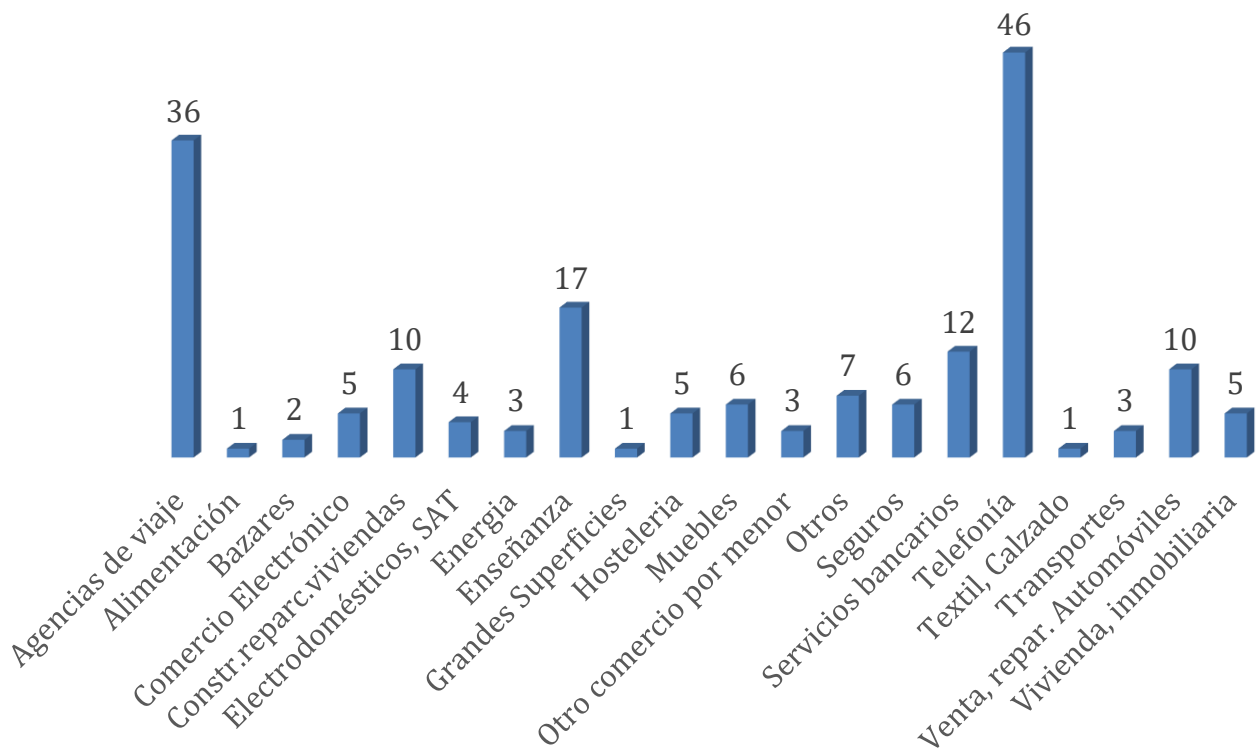


DATOS CMC COMARCA DE TRUJILLO

ATENCION CMC COMARCA DE TRUJILLO

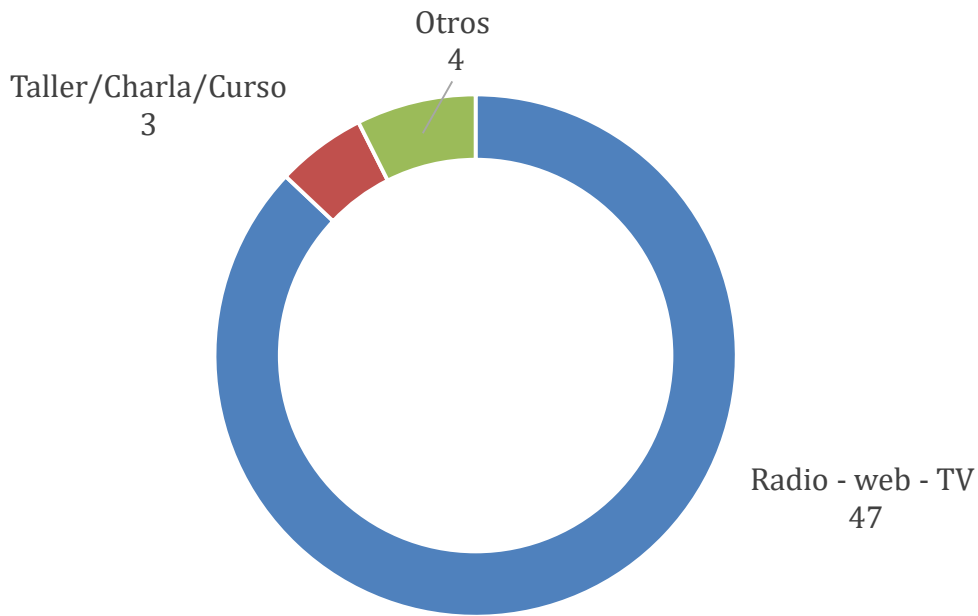


MATERIAS ATENCION CMC COMARCA DE TRUJILLO

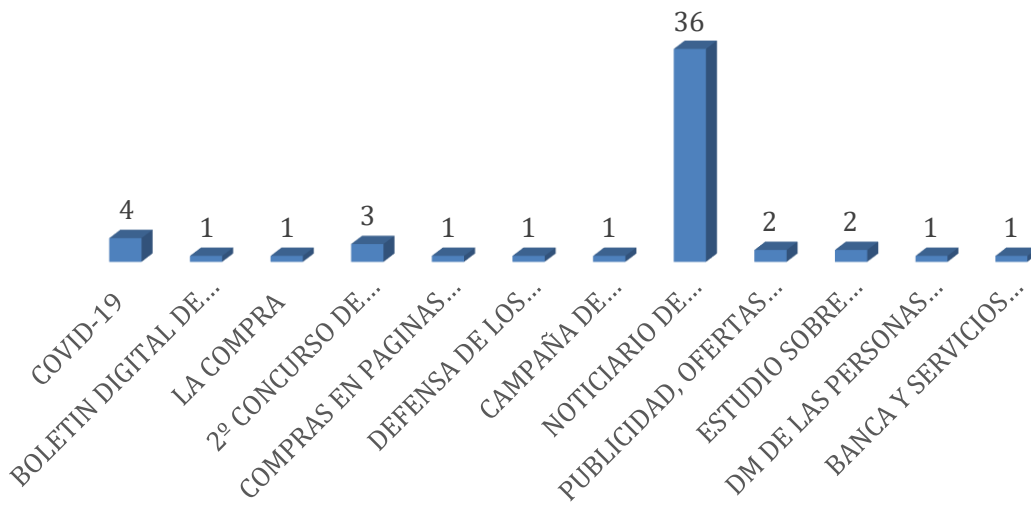


DATOS CMC COMARCA DE TRUJILLO

ACTUACIONES FORMACION CMC COMARCA DE TRUJILLO



MATERIAS ACTUACIONES FORMACION CMC COMARCA DE TRUJILLO



VOLVER AL ÍNDICE



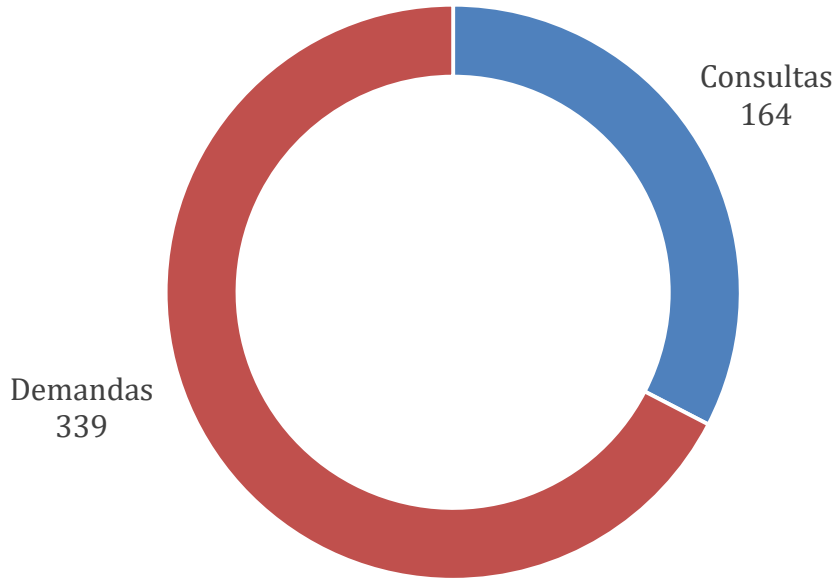
DATOS

CMC Tajo Salor

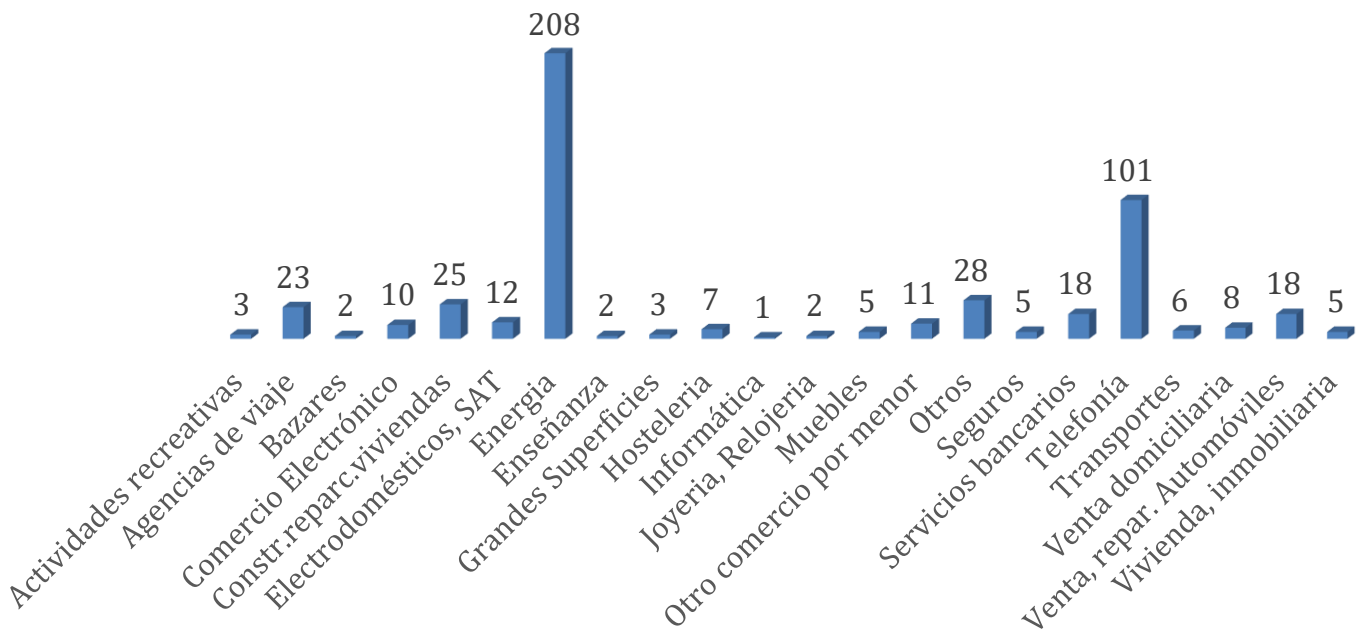
CMC Sierra de Montánchez

DATOS CMC TAJO SALOR

ATENCION CMC TAJO SALOR

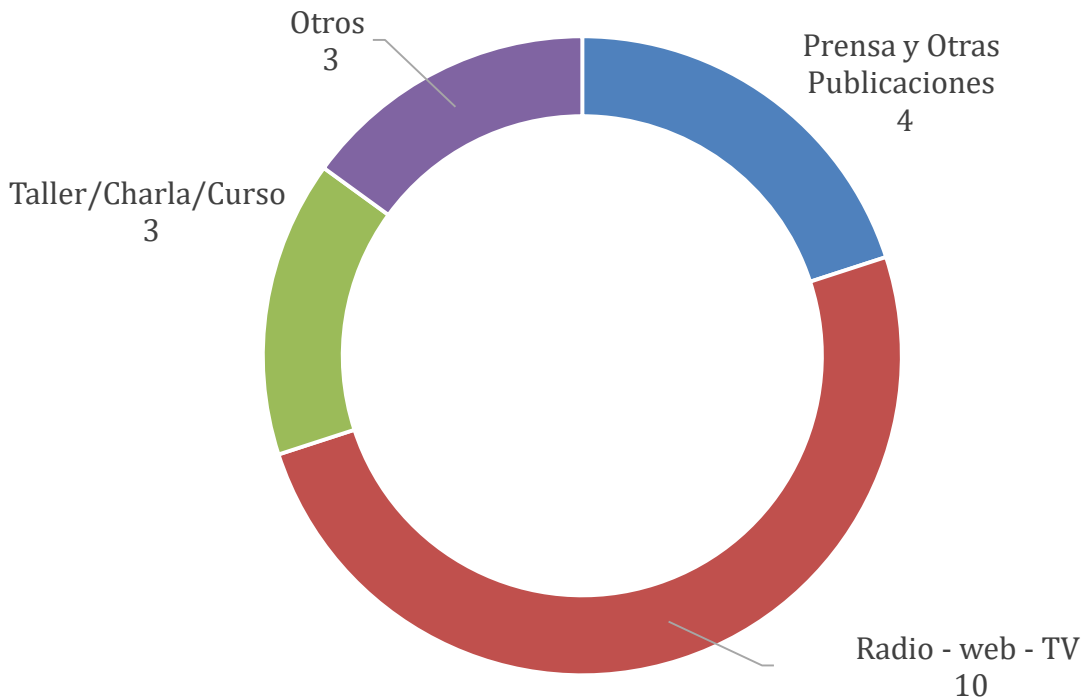


MATERIAS ATENCION CMC TAJO SALOR

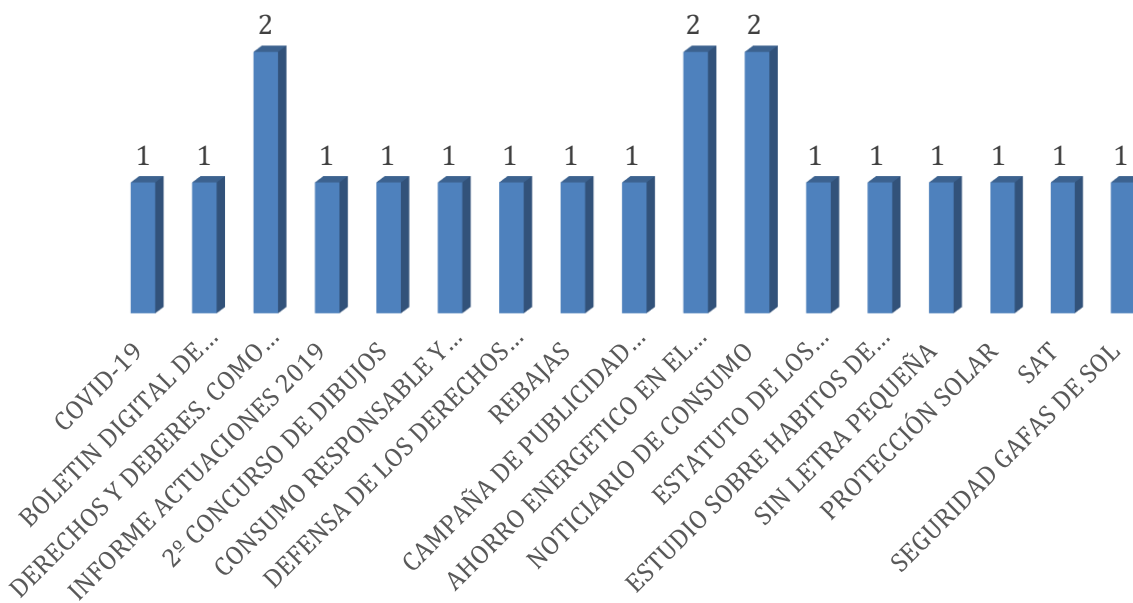


DATOS CMC TAJO SALOR

ACTUACIONES FORMACION CMC TAJO SALOR



MATERIAS ACTUACIONES FORMACION CMC TAJO SALOR

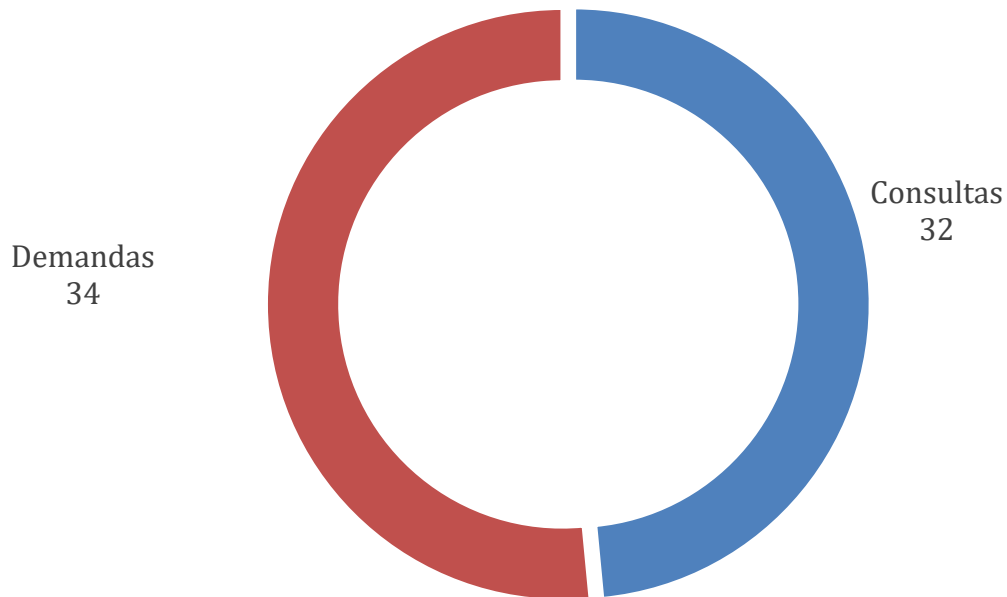


VOLVER AL ÍNDICE

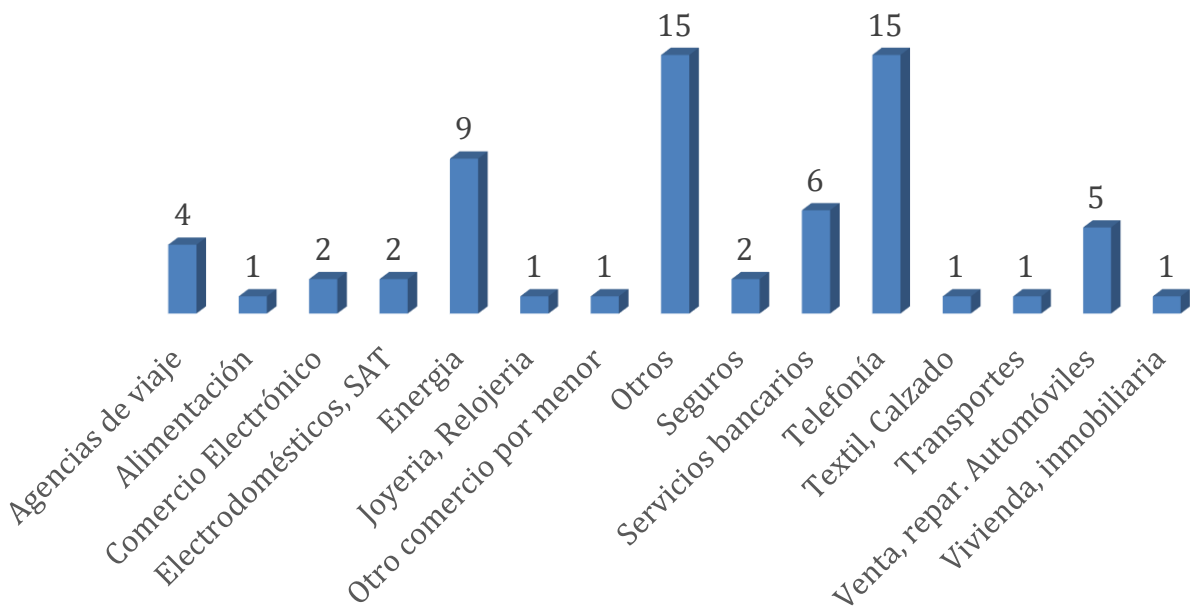


DATOS CMC SIERRA DE MONTANCHEZ

ATENCIÓN CMC SIERRA DE MONTANCHEZ

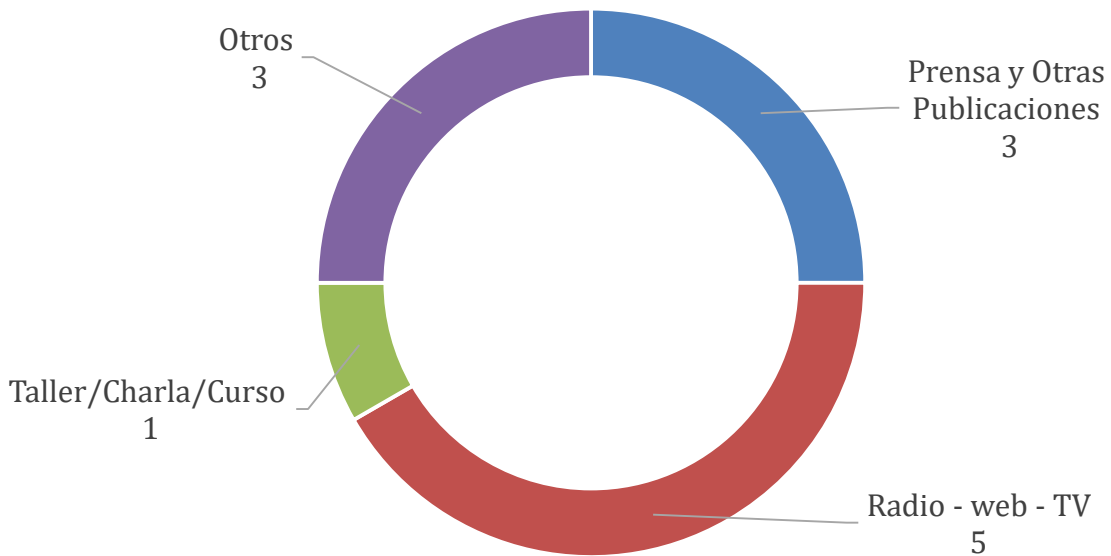


MATERIAS ATENCIÓN CMC SIERRA DE MONTANCHEZ

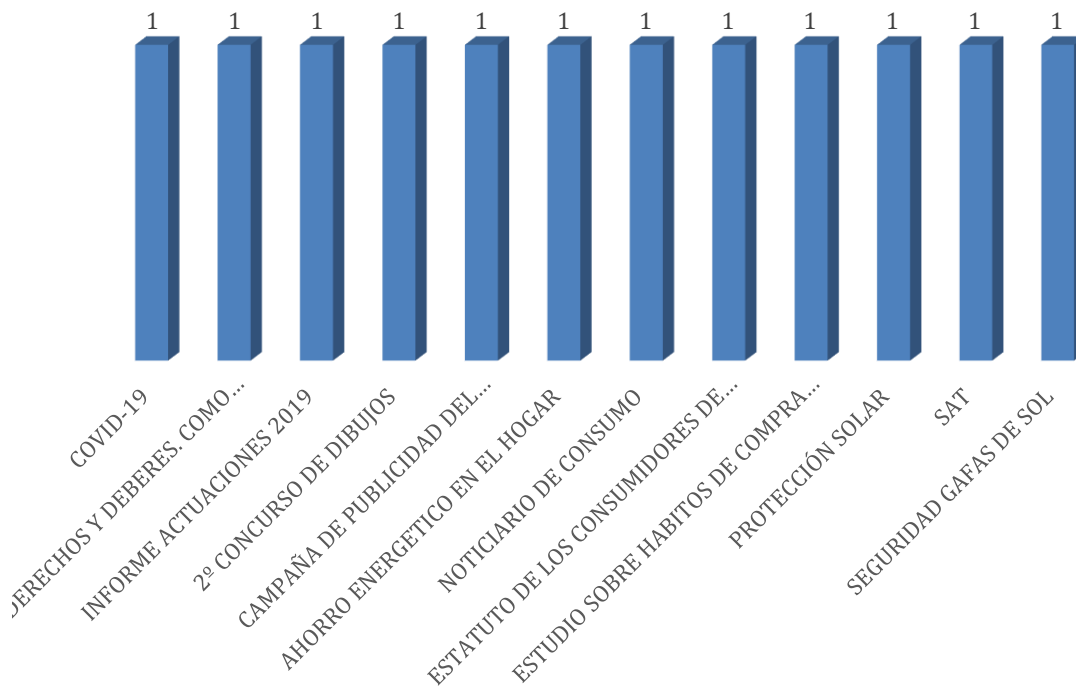


DATOS CMC SIERRA DE MONTANCHEZ

ACTUACIONES FORMACION CMC SIERRA DE MONTANCHEZ



ACTUACIONES FORMACION CMC SIERRA DE MONTANCHEZ



VOLVER AL ÍNDICE

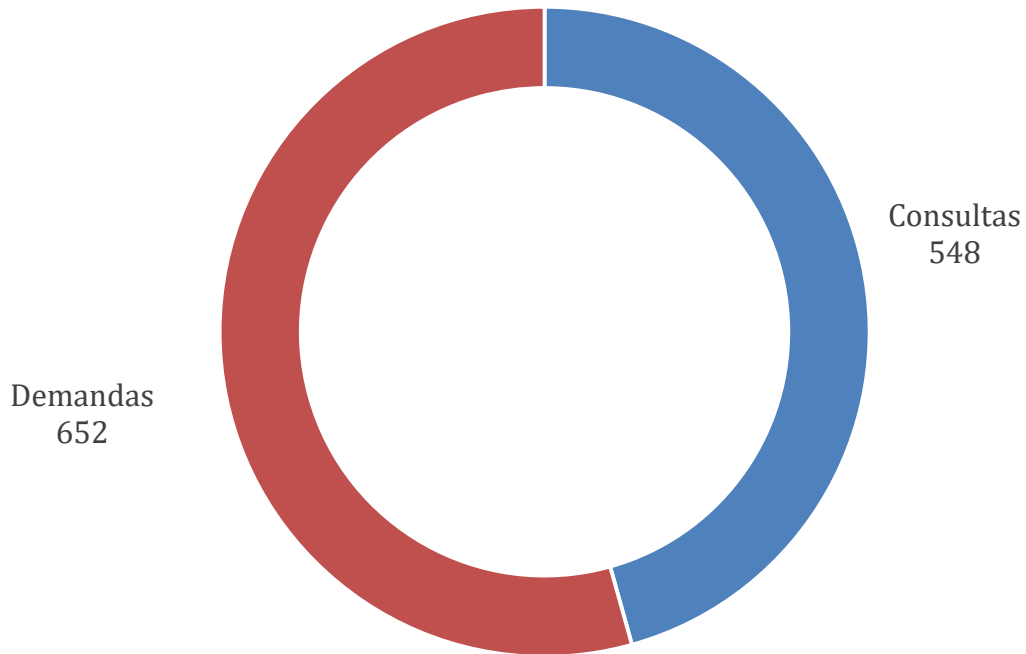


DATOS

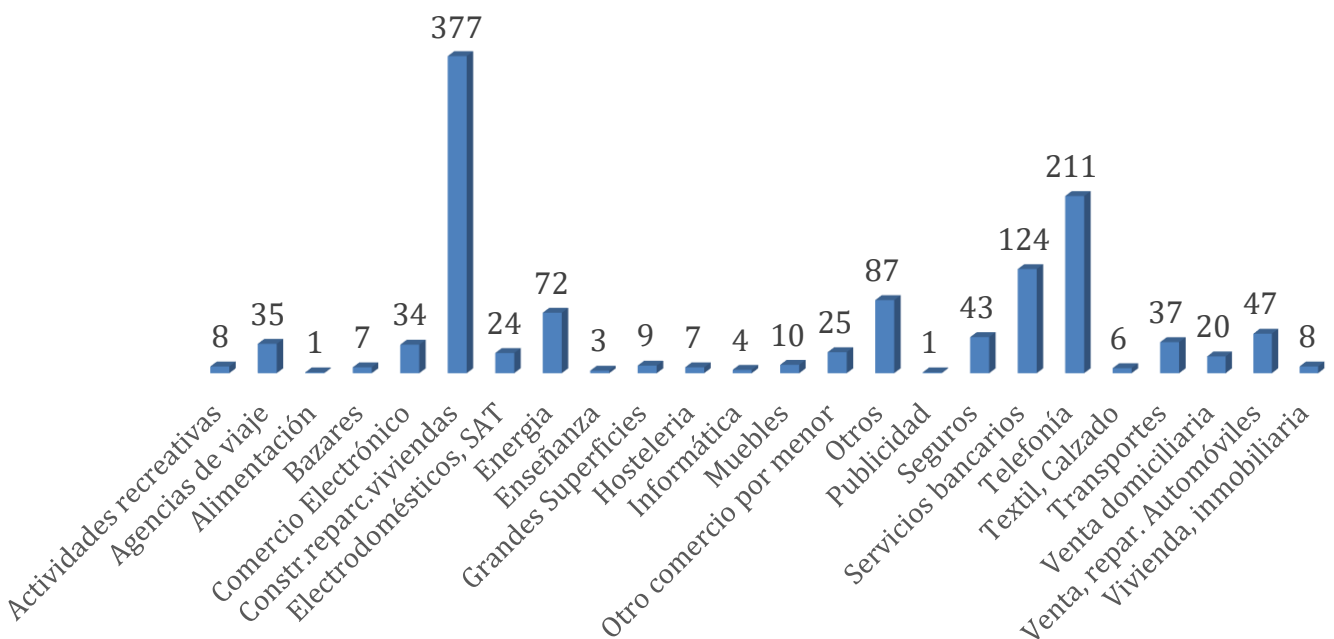
CMC Valle del Alagón

DATOS CMC VALLE DEL ALAGÓN

ATENCIÓN CMC VALLE DEL ALAGÓN

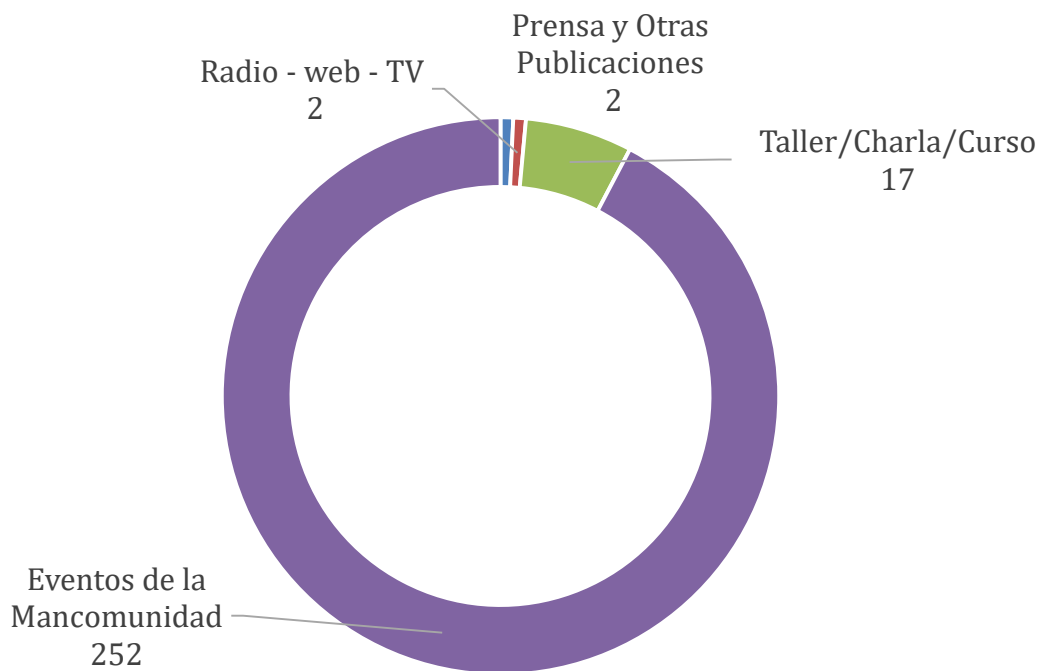


MATERIAS ATENCION CMC VALLE DEL ALAGÓN

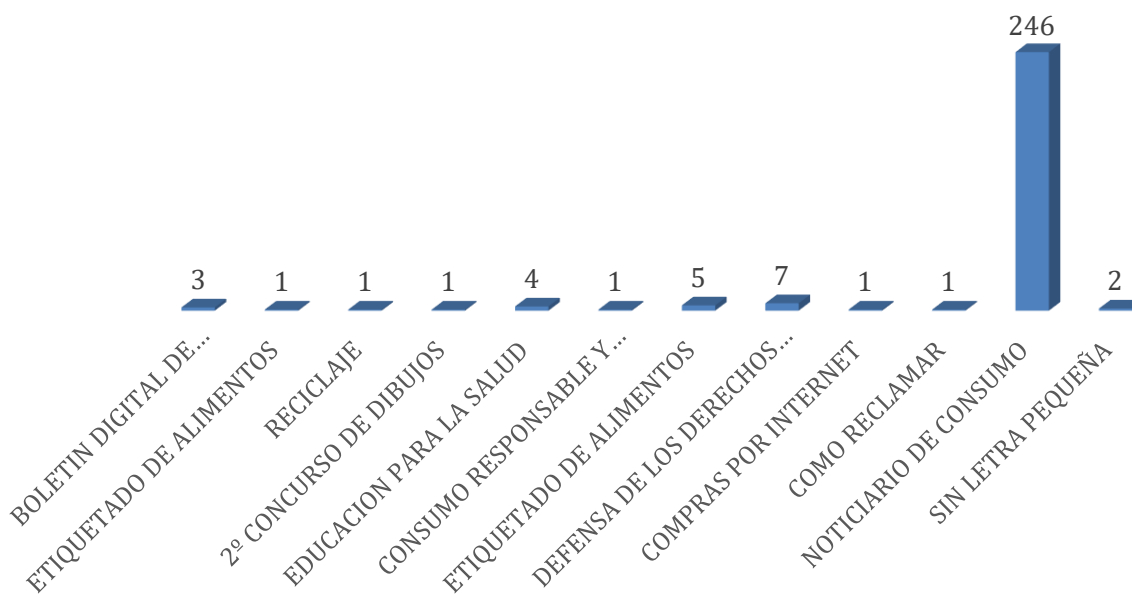


DATOS CMC VALLE DEL ALAGÓN

ACTUACIONES FORMACION CMC VALLE DEL ALAGON



MATERIAS ACTUACIONES DE FORMACION CMC VALLE DEL ALAGON



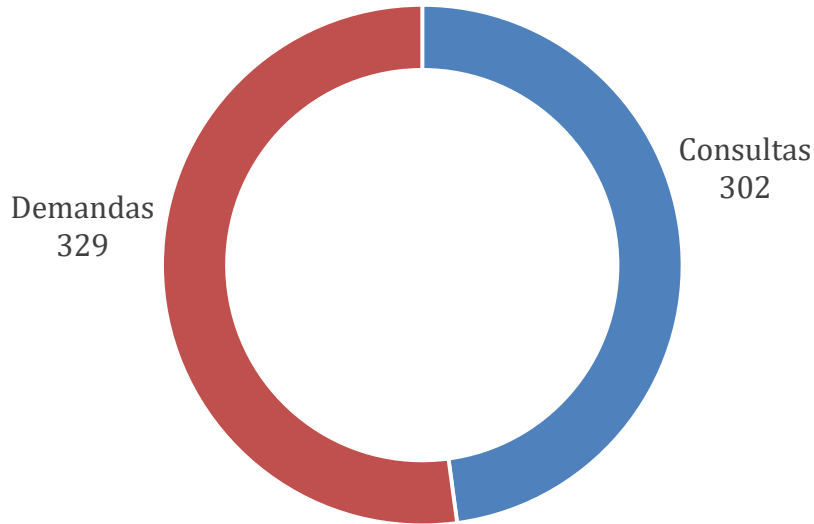
VOLVER AL ÍNDICE



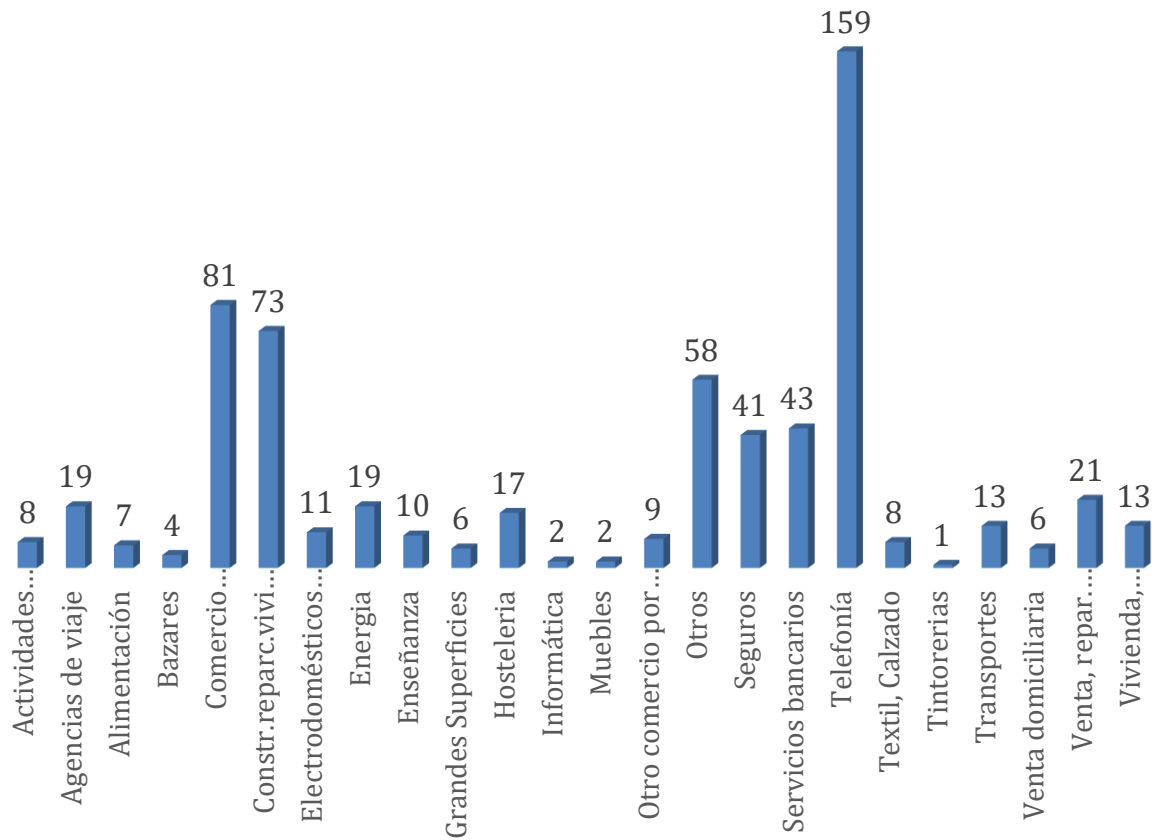
DATOS

CMC La Vera

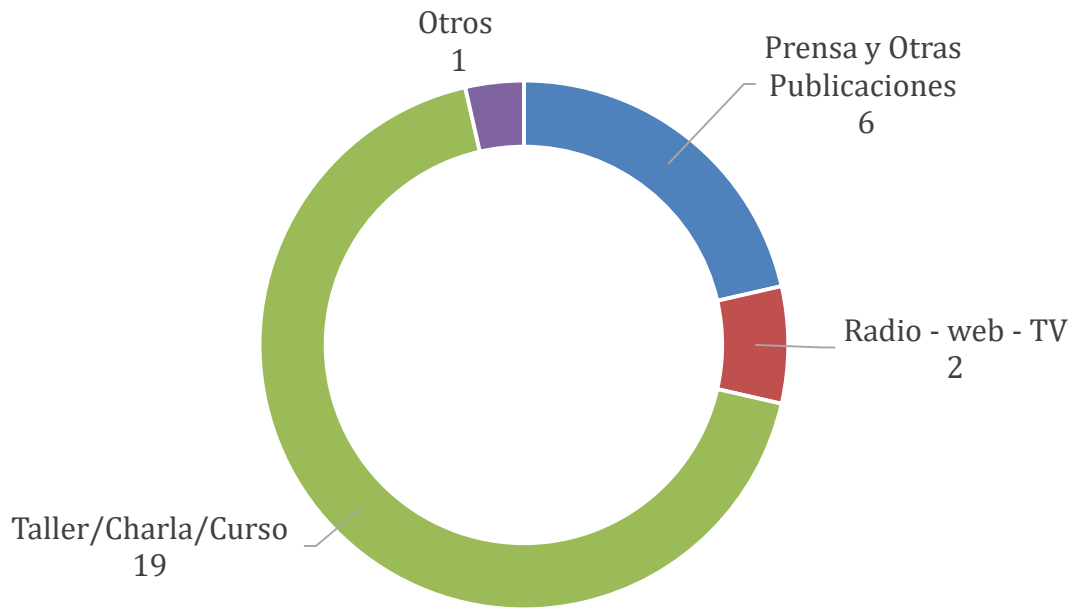
ATENCION CMC LA VERA



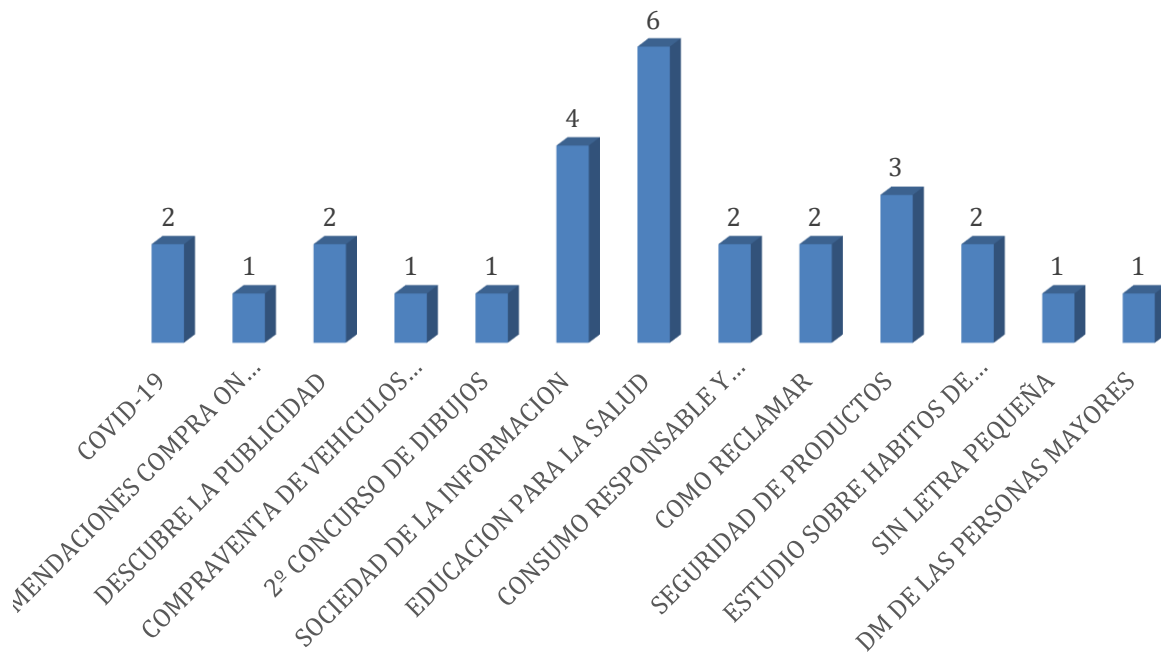
MATERIAS ATENCION CMC LA VERA



ACTUACIONES DE FORMACION CMC LA VERA



MATERIAS ACTUACIONES FORMACION CMC LA VERA



INCORPORACIÓN NUEVOS CENTROS

MANCOMUNADOS DE CONSUMO

DICIEMBRE 2020:

CMC Lácara-Los Baldíos

CMC Riberos del Tajo

CMC Valle del Jerte

CMC Valle del Ambroz

CMC Sierra de San Pedro

CMC Sierra de Gata

CMC La Serena

CMC de Municipios Río Bodión

CMC Aguas de Llerena

CMC La Siberia



Liquidación Presupuesto de gastos. Ejercicio 2020

LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO TRANSFERENCIA GLOBAL DE GASTOS EJERCICIO 2020

CONCEPTO	PRIM. 25%	SEG. 25%	TERC. 25%	CUARTO 25%	TOTAL	PRESUP.
CAP. 06.- APROVISIONAMIENTOS	143,09 €	759,84 €	3.569,34 €	3.593,95 €	8.066,22 €	4.500,00 €
CAP. 08.- GASTOS DE PERSONAL	166.295,19 €	246.432,46 €	216.514,42 €	335.315,03 €	964.557,10 €	1.575.858,00 €
CAP. 09.- OTROS GASTOS DE GESTION	10.260,91 €	3.728,20 €	6.264,61 €	11.204,01 €	31.457,73 €	37.500,00 €
CAP. A.- INVERSIONES	0,00 €	0,00 €	0,00 €	10.497,99 €	10.497,99 €	0,00 €
					0,00 €	
TOTALES	176.699,19 €	250.920,50 €	226.348,37 €	360.610,98 €	1.014.579,04 €	1.617.858,00 €

DIFERENCIA 603.278,96 €

INGRESOS DEL EJERCICIO 2020

CONCEPTO	PRIM. 25%	SEG. 25%	TERC. 25%	CUAR. 25%	TOTAL
CONSEJERIA DE SALUD Y POLITICA SOCIAL	404.464,50 €	404.464,50 €	404.464,50 €	404.464,50 €	1.617.858,00 €
INGRESOS FINANCIEROS CAJA BADAJOZ	2,25 €	1,50 €	33,00 €	0,47 €	37,22 €
GASTOS FINANCIEROS NO JUSTIFICABLES					0,00 €
	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
TOTALES	404.466,75 €	404.466,00 €	404.497,50 €	404.464,97 €	1.617.895,22 €

RESULTADO LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO 2020

INGRESOS DEL EJERCICIO 2020	404.466,75 €	404.497,50 €	1.617.895,22 €
	404.466,00 €	404.464,97 €	
GASTOS DEL EJERCICIO 2020	176.699,19 €	226.348,37 €	1.014.579,04 €
	250.920,50 €	360.610,98 €	
RESULTADO	227.767,56 €	178.149,13 €	603.316,18 €
	153.545,50 €	43.853,99 €	

LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO ESPECÍFICO LABORATORIO DE GASTOS EJERCICIO 2020

CONCEPTO	PRIM. 25%	SEG. 25%	TERC. 25%	CUARTO 25%	TOTAL	PRESUP.
CAP. 06.- APROVISIONAMIENTOS	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
CAP. 08.- GASTOS DE PERSONAL	0,00 €	0,00 €	0,00 €	12.260,54 €	12.260,54 €	40.686,68 €
CAP. 09.- OTROS GASTOS DE GESTION	0,00 €	0,00 €	0,00 €	2.786,97 €	2.786,97 €	0,00 €
CAP. A.- INVERSIONES	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
					0,00 €	
TOTALES	0,00 €	0,00 €	0,00 €	15.047,51 €	15.047,51 €	40.686,68 €

DIFERENCIA 25.639,17 €

INGRESOS DEL EJERCICIO 2020

CONCEPTO	PRIM. 25%	SEG. 25%	TERC. 25%	CUAR. 25%	TOTAL
CONSEJERIA DE SALUD Y POLITICA SOCIAL	0,00 €	0,00 €	0,00 €	40.686,68 €	40.686,68 €
INGRESOS FINANCIEROS CAJA BADAJOZ					0,00 €
GASTOS FINANCIEROS NO JUSTIFICABLES					0,00 €
TOTALES	0,00 €	0,00 €	0,00 €	40.686,68 €	40.686,68 €

RESULTADO LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO 2020

INGRESOS DEL EJERCICIO 2019	0,00 €	0,00 €	40.686,68 €
	0,00 €	40.686,68 €	
GASTOS DEL EJERCICIO 2019	0,00 €	0,00 €	15.047,51 €
	0,00 €	15.047,51 €	
RESULTADO	0,00 €	0,00 €	25.639,17 €
	0,00 €	25.639,17 €	

LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO TOTAL DE GASTOS EJERCICIO 2020

CONCEPTO	PRIM. 25%	SEG. 25%	TERC. 25%	CUARTO 25%	TOTAL	PRESUP.
CAP. 06.- APROVISIONAMIENTOS	143,09 €	759,84 €	3.569,34 €	3.593,95 €	8.066,22 €	4.500,00 €
CAP. 08.- GASTOS DE PERSONAL	166.295,19 €	246.432,46 €	216.514,42 €	348.648,73 €	977.890,80 €	1.616.544,68 €
CAP. 09.- OTROS GASTOS DE GESTION	10.260,91 €	3.728,20 €	6.264,61 €	12.206,43 €	32.460,15 €	37.500,00 €
CAP. A.- INVERSIONES	0,00 €	0,00 €	0,00 €	10.497,99 €	10.497,99 €	0,00 €
					0,00 €	
TOTALES	176.699,19 €	250.920,50 €	226.348,37 €	374.947,10 €	1.028.915,16 €	1.658.544,68 €

DIFERENCIA 629.629,52 €

INGRESOS DEL EJERCICIO 2020

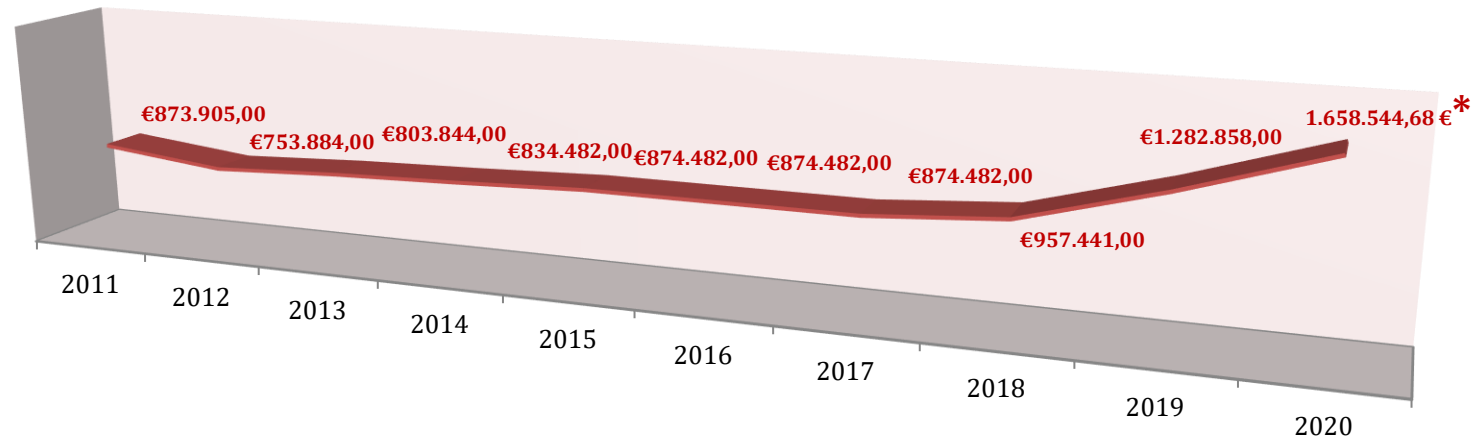
CONCEPTO	PRIM. 25%	SEG. 25%	TERC. 25%	CUAR. 25%	TOTAL
CONSEJERIA DE SALUD Y POLITICA SOCIAL	404.464,50 €	404.464,50 €	404.464,50 €	404.464,50 €	1.617.858,00 €
INGRESOS FINANCIEROS CAJA BADAJOZ	2,25 €	1,44 €	26,97 €		30,66 €
GASTOS FINANCIEROS NO JUSTIFICABLES					0,00 €
	0,00 €	0,00 €	0,00 €	40.686,68 €	40.686,68 €
TOTALES	404.466,75 €	404.465,94 €	404.491,47 €	445.151,18 €	1.658.575,34 €

RESULTADO LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO 2020

INGRESOS DEL EJERCICIO 2020	404.466,75 €	404.491,47 €	1.658.575,34 €
	404.465,94 €	445.151,18 €	
GASTOS DEL EJERCICIO 2020	176.699,19 €	226.348,37 €	1.028.915,16 €
	250.920,50 €	374.947,10 €	
RESULTADO	227.767,56 €	178.143,10 €	629.660,18 €
	153.545,44 €	70.204,08 €	



Evolución subvención recibida 2011 - 2020



* Memoria económica para 2020. Total 1.740.099,00€

- Transferencia global: 1.617.858,00€ (Incremento en 335.000€ para prestar el servicio en las nuevas Mancomunidades)
- Transferencia específica (Formación en Prevención- Seguridad juguetes): 40.686,68 € (modificada 24/06/2020).



Propuesta Planificación 2021



Propuesta Planificación Anual 2021

Propuesta Planificación Anual 2021					
enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio
Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación
	<p>AMPLIACIÓN OFICINAS CONSORCIO</p> <p>PREMIOS 2ª EDICIÓN CONCURSO DE DIBUJO INFANTIL</p>	<p>CONMEMORACIÓN DEL DM DCHOS CONSUMIDORES 15M (publicación trípticos materias y consejos básicos)</p>	<p>COMPRA SEGURA EN INTERNET</p>	<p>COMPRAVENTA DE VEHÍCULOS DE SEGUNDA MANO.</p> <p>TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES</p>	<p>ACTUALIDAD BANCARIA (fraudes, revolving, comisiones, etc.)</p> <p>SEGURIDAD DE PRODUCTOS ACUÁTICOS</p>
julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación
<p>VIAJES COMBINADOS (vacaciones, alquiler apartamentos, etc.)</p>		<p>3ª EDICIÓN CONCURSO DE DIBUJO INFANTIL (Calendario 2022)</p>	<p>CONMEMORACIÓN DEL DM DE LAS PERSONAS MAYORES 1 OCTUBRE</p> <p>RECOMENDACIONES DE ELECTRICIDAD, GAS Y OTROS SUMINISTROS</p>	<p>CÓMO ESTAR INFORMADOS EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES</p>	<p>SEGURIDAD DE JUEGOS Y JUGUETES</p>

PROPUESTA PRESUPUESTO GLOBAL DE GASTOS EJERCICIO 2021

CONCEPTO	PRIM. 25%	SEG. 25%	TERC. 25%	CUARTO 25%	TOTAL	PRESUP.
CAP. 06.- APROVISIONAMIENTOS	5.500,00 €	2.500,00 €	1.000,00 €	2.500,00 €	11.500,00 €	11.500,00 €
CAP. 08.- GASTOS DE PERSONAL	360.000,00 €	420.000,00 €	360.000,00 €	397.358,00 €	1.537.358,00 €	1.537.358,00 €
CAP. 09.- OTROS GASTOS DE GESTION	12.000,00 €	10.000,00 €	12.500,00 €	17.500,00 €	52.000,00 €	52.000,00 €
CAP. A.- INVERSIONES	2.000,00 €	5.000,00 €	3.000,00 €	7.000,00 €	17.000,00 €	17.000,00 €
TOTALES	379.500,00 €	437.500,00 €	376.500,00 €	424.358,00 €	1.617.858,00 €	1.617.858,00 €

DIFERENCIA **0,00 €**

INGRESOS DEL EJERCICIO 2021

CONCEPTO	PRIM. 25%	SEG. 25%	TERC. 25%	CUAR. 25%	TOTAL
CONSEJERIA DE SALUD Y POLITICA SOCIAL	404.464,50 €	404.464,50 €	404.464,50 €	404.464,50 €	1.617.858,00 €
INGRESOS FINANCIEROS CAJA BADAJOZ					0,00 €
GASTOS FINANCIEROS NO JUSTIFICABLES					0,00 €
TOTALES	404.464,50 €	404.464,50 €	404.464,50 €	404.464,50 €	1.617.858,00 €

RESULTADO LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO 2020

INGRESOS DEL EJERCICIO 2021	404.464,50 €	404.464,50 €	1.617.858,00 €
	404.464,50 €	404.464,50 €	
GASTOS DEL EJERCICIO 2021	379.500,00 €	376.500,00 €	1.617.858,00 €
	437.500,00 €	424.358,00 €	
RESULTADO	24.964,50 €	27.964,50 €	0,00 €
	-33.035,50 €	-19.893,50 €	

PROPUESTA PRESUPUESTO ESPECÍFICO LABORATORIO DE GASTOS EJERCICIO 2021

CONCEPTO	PRIM. 25%	SEG. 25%	TERC. 25%	CUARTO 25%	TOTAL	PRESUP.
CAP. 06.- APROVISIONAMIENTOS	500,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	500,00 €	500,00 €
CAP. 08.- GASTOS DE PERSONAL	40.000,00 €	40.000,00 €	40.000,00 €	41.747,00 €	161.747,00 €	161.747,00 €
CAP. 09.- OTROS GASTOS DE GESTION	500,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	500,00 €	500,00 €
CAP. A.- INVERSIONES	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
					0,00 €	
TOTALES	41.000,00 €	40.000,00 €	40.000,00 €	41.747,00 €	162.747,00 €	162.747,00 €

DIFERENCIA

0,00 €

INGRESOS DEL EJERCICIO 2021

CONCEPTO	PRIM. 25%	SEG. 25%	TERC. 25%	CUAR. 25%	TOTAL
CONSEJERIA DE SALUD Y POLITICA SOCIAL	40.686,75 €	40.686,75 €	40.686,75 €	40.686,75 €	162.747,00 €
INGRESOS FINANCIEROS CAJA BADAJOZ					0,00 €
GASTOS FINANCIEROS NO JUSTIFICABLES					0,00 €
TOTALES	40.686,75 €	40.686,75 €	40.686,75 €	40.686,75 €	162.747,00 €

RESULTADO LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO 2021

INGRESOS DEL EJERCICIO 2021	40.686,75 €	40.686,75 €	162.747,00 €
	40.686,75 €	40.686,75 €	
GASTOS DEL EJERCICIO 2021	41.000,00 €	40.000,00 €	162.747,00 €
	40.000,00 €	41.747,00 €	
RESULTADO	-313,25 €	686,75 €	0,00 €
	686,75 €	-1.060,25 €	



PROPUESTA PRESUPUESTO TOTAL DE GASTOS EJERCICIO 2021

CONCEPTO	PRIM. 25%	SEG. 25%	TERC. 25%	CUARTO 25%	TOTAL	PRESUP.
CAP. 06.- APROVISIONAMIENTOS	6.000,00 €	2.500,00 €	1.000,00 €	2.500,00 €	12.000,00 €	12.000,00 €
CAP. 08.- GASTOS DE PERSONAL	400.000,00 €	460.000,00 €	400.000,00 €	439.105,00 €	1.699.105,00 €	1.699.105,00 €
CAP. 09.- OTROS GASTOS DE GESTION	12.500,00 €	10.000,00 €	12.500,00 €	17.500,00 €	52.500,00 €	52.500,00 €
CAP. A.- INVERSIONES	2.000,00 €	5.000,00 €	3.000,00 €	7.000,00 €	17.000,00 €	17.000,00 €
TOTALES	420.500,00 €	477.500,00 €	416.500,00 €	466.105,00 €	1.780.605,00 €	1.780.605,00 €

DIFERENCIA

0,00 €

INGRESOS DEL EJERCICIO 2021

CONCEPTO	PRIM. 25%	SEG. 25%	TERC. 25%	CUAR. 25%	TOTAL
CONSEJERIA DE SALUD Y POLITICA SOCIAL	445.151,25 €	445.151,25 €	445.151,25 €	445.151,25 €	1.780.605,00 €
INGRESOS FINANCIEROS CAJA BADAJOZ					0,00 €
GASTOS FINANCIEROS NO JUSTIFICABLES					0,00 €
TOTALES	445.151,25 €	445.151,25 €	445.151,25 €	445.151,25 €	1.780.605,00 €

RESULTADO LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO 2021

INGRESOS DEL EJERCICIO 2021	445.151,25 €	445.151,25 €	1.780.605,00 €
	445.151,25 €	445.151,25 €	
GASTOS DEL EJERCICIO 2021	420.500,00 €	416.500,00 €	1.780.605,00 €
	477.500,00 €	466.105,00 €	
RESULTADO	24.651,25 €	28.651,25 €	0,00 €
	-32.348,75 €	-20.953,75 €	

VOLVER AL ÍNDICE



Conclusiones 2020

CONCLUSIONES

Con fecha 14 de marzo de 2020 y debido a la pandemia, se declaró el Estado de Alarma en todo el territorio nacional con el fin de afrontar la situación de emergencia sanitaria provocada por la COVID-19.

Durante el periodo establecido se decretaron una serie de restricciones entre las que se encontraban la priorización del trabajo a distancia o la suspensión de la actividad escolar presencial, entre otras. El objetivo de estas medidas fue proteger la salud de la ciudadanía, contener la progresión de la enfermedad y reforzar el sistema de salud pública.

La situación generada por la evolución del coronavirus COVID-19 requería la adopción de medidas excepcionales en el ámbito laboral que aunaran la protección de la salud de los trabajadores con la adecuada prestación del servicio a los consumidores extremeños.

Se tuvo que hacer frente y gestionar esta situación, inédita y excepcional, intentando adaptar el servicio a las demandas de los consumidores/as provocadas por la declaración del estado de alarma, realizándose en un primer momento la prestación del servicio en la modalidad de teletrabajo, suspendiendo cualquier actividad grupal para, posteriormente realizar un regreso escalonado del servicio presencial en los centros de trabajo, evitándose aún en la actualidad reuniones o situaciones de riesgo que no garanticen las medidas de seguridad adoptadas por las autoridades sanitarias y administrativas competentes.

Todo lo anterior ha provocado una modificación y adaptación dinámica del “*modus operandi*” habitual de trabajo, especialmente en el plano formativo, lo que ha supuesto una demanda y refuerzo de la atención a distancia vía telefónica y web así como, la digitalización de talleres formativos/informativos y charlas online.

Por todo ello, los datos reflejados en el presente informe, son el reflejo de la situación provocada por la declaración del estado de alarma en marzo de 2020, suponiendo un cambio sustancial en relación a los informes de años anteriores y que gracias al esfuerzo y compromiso de tod@s los trabajadores del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor hemos conseguido adaptar de la mejor forma posible a la nueva situación generada.

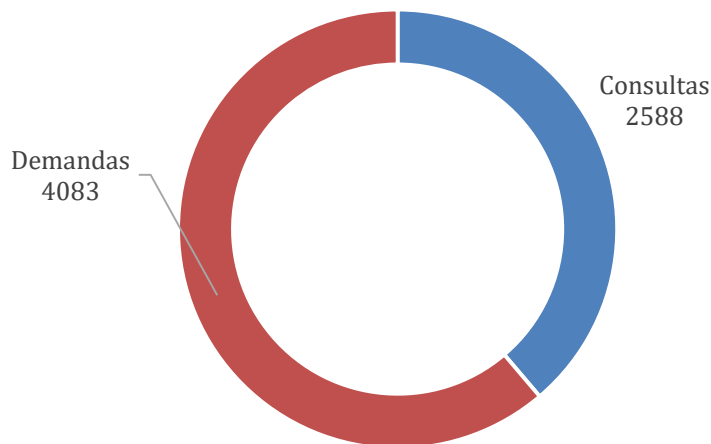


En cuanto a la **atención**, durante el año 2020, el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor tramitó un total de **6.671 expedientes**, lo que supone un **incremento del 26%** respecto al año anterior, habiéndose alcanzado un porcentaje de **acuerdo amistoso** en las mediaciones realizadas **superior al 83%**, lo que conlleva mantener valores porcentuales de años anteriores.

CONCLUSIONES

Este porcentaje de acuerdo amistoso se basa en las mediaciones realizadas por los trabajadores del Consorcio, hecho que denota el riguroso trabajo realizado desde este servicio al conseguir resolver de forma amistosa la gran mayoría de las discrepancias comerciales surgidas en materia de consumo, principal demanda de los consumidores/usuarios ante estas situaciones.

Del total de expedientes tramitados, **4.083** corresponden a **reclamaciones** y **2.588** a **consultas**, comportando, estas últimas, un **incremento cercano al 43%**.



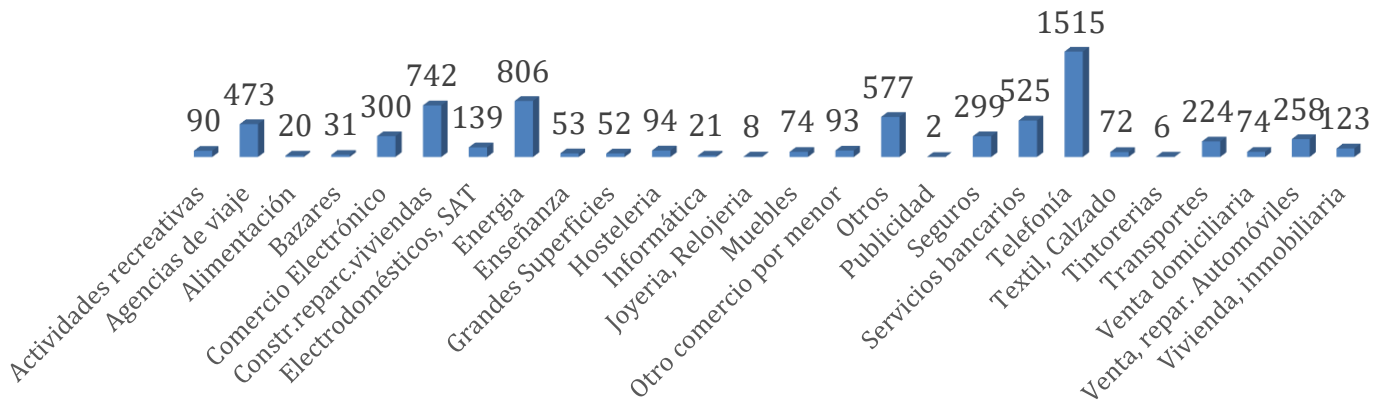
Se ha producido un **incremento de expedientes** respecto al año anterior, lo que muestra el afianzamiento y punto de referencia en el que se ha convertido este servicio entre los consumidores/usuarios extremeños, así como el conocimiento de sus derechos y deberes.

Este hecho viene motivado por la declaración del inicio del estado de alarma y la incertidumbre de la población en cuanto a numerosos sectores de consumo, tales como las cancelaciones de viajes combinados, vuelos y eventos; interrupción de plazos para la devolución de los productos comprados por cualquier modalidad; además de cualquier otro acto de consumo que se viera afectado por esta situación extraordinaria.

Como sector más reclamado se mantiene **telecomunicaciones con 1.515 expedientes**, seguido de **energía con 806 (↑8%)**, **construcción-reparación de viviendas con 742, (↑56%)**, **servicios bancarios con 525, (↑78%)** **agencias de viajes con 473, (↑675%)** y **comercio electrónico con 300, (↑154%)**. Mención especial merecen estos dos últimos sectores por su desorbitado incremento motivado por la pandemia y sus consecuencias, como

CONCLUSIONES

fueron la cancelación de viajes ya concertados y el cambio de hábitos de compra online debido a las restricciones aprobadas.



La **valoración económica** de las reclamaciones presentadas durante este período asciende a **1.657.274,51€**, **habiéndose alcanzado un ahorro directo para los consumidores extremeños de 922.811,67€**, lo que supone un incremento del 18%, respecto al año anterior.

Destacar también, el afianzamiento del servicio de **entrega de Hojas de Reclamaciones** a través de nuestros CMC, experiencia que se ha extendido de forma exitosa a las 27 oficinas de consumo, alcanzando casi el **centenar de solicitudes** de entrega de hojas de reclamaciones el pasado año, siendo un referente para las empresas del comercio local de los municipios que conforman las Mancomunidades adheridas a este Consorcio; este hecho, nos permite **mantener un contacto permanente, directo y dinámico con la red del comercio local en Extremadura**, conociendo así sus necesidades e inquietudes y establecer un vínculo bilateral con ellos. Además, de a realización de actividades formativas que habitualmente nos venía demandando este colectivo, al apreciarse una gran carencia de información en sus obligaciones y derechos; seguiremos trabajando en esta línea en base al grado de satisfacción que se ha tenido por ambas partes.

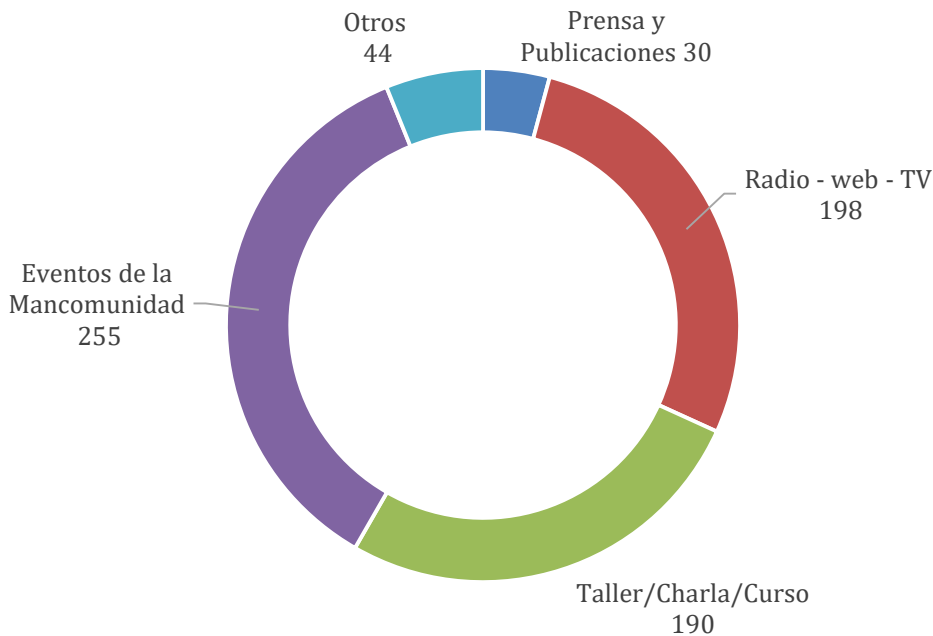
De igual forma, consideramos de vital importancia se proceda al desarrollo normativo por parte de la Junta de Extremadura de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del

CONCLUSIONES

Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, complementándola así y dotando de una mayor seguridad jurídica y respaldo legal al trabajo que desde el Consorcio se viene realizando.



Junto al servicio de atención directa al consumidor, contamos con el de **formación e información** del consumidor, con una reducción de actuaciones cercana al 36%, respecto al año anterior, motivada por la declaración del estado de alarma en el primer trimestre de 2020, hecho que supuso el cese de las actuaciones de formación e información presenciales ya planificadas.



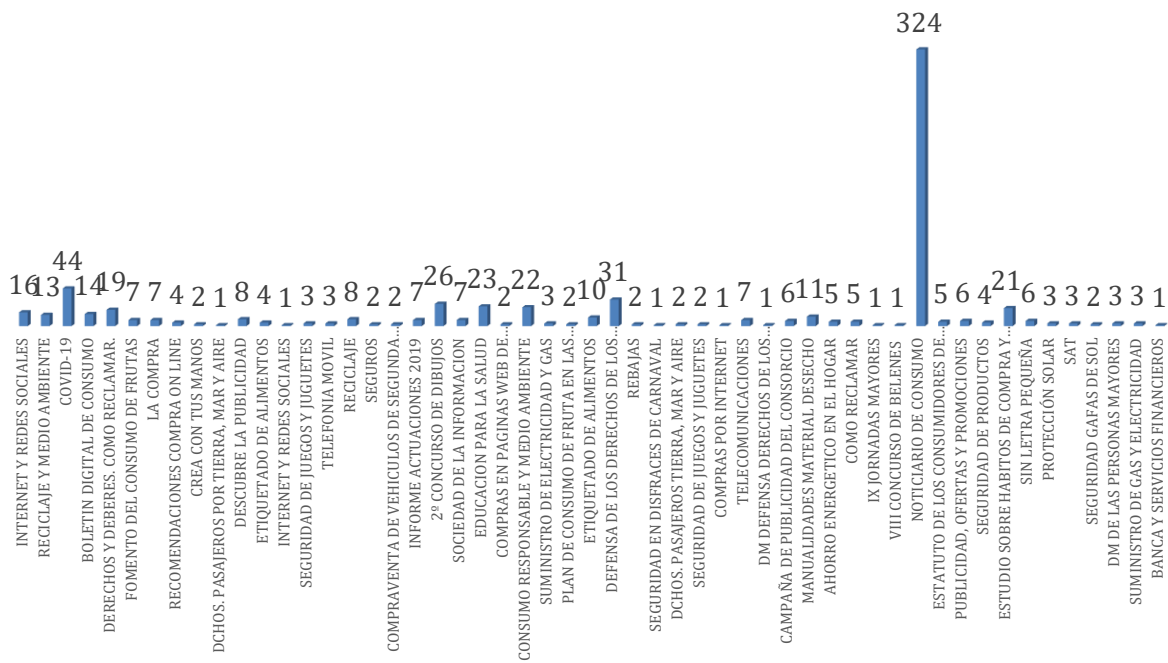
Desde el inicio de la pandemia y **debido a la situación generada por la Covid19**, la **impartición de cualquier tipo de acción formativa por parte del Consorcio, quedó supeditada al cumplimiento de las condiciones y medidas de seguridad establecidas para este tipo de actividades**, por lo que desde entonces nos pusimos a trabajar en el desarrollo, innovación y adecuación de nuestra oferta formativa que no requería presencialidad; es por esto, hemos procedido a la **digitalización de la mayor parte de talleres educativos** mediante vídeos explicativos, infografías que de forma clara y práctica facilitan información de distintas materias en consumo, así como otras iniciativas y proyectos en los que seguimos trabajando para adecuar cada vez nuestra formación e información a la modalidad online, cada día más presente en nuestros días.

CONCLUSIONES

También, se produce una **reestructuración en la vertiente formativa**, adecuando el planteamiento y desarrollo de **proyectos educativos, que se llevan a cabo en una primera fase de manera experimental por parte de cada CMC en su ámbito de actuación, y una vez ejecutados y valorando los resultados, si estos fueran positivos, se procederá a extrapolar al resto de oficinas del Consorcio.**



Las materias de formación e información más demandadas han sido **“Noticiero de consumo”** y **“COVID-19”**, reflejo de la actualidad y de la situación de incertidumbre por parte de los consumidores durante el período de estado de alarma en materia de consumo. Incertidumbre sobre cómo presentar una reclamación o realizar una consulta en esta situación extraordinaria; derechos de los consumidores y usuarios ante la situación generada por el coronavirus; prácticas desleales; medidas de apoyo a colectivos vulnerables; medidas de protección en sectores de gas y electricidad; moratoria hipotecaria; recibos ya abonados en contratos de tracto sucesivo; velatorios y ceremonias fúnebres; cancelación de viajes o eventos ya contratados; interrupción de plazos en compras online o presencial; interrupción de plazos administrativos, así como cualquier acto relevante en ese momento.



CONCLUSIONES

La **difusión de estas actuaciones de formación e información se lleva a cabo** en colaboración con los medios de comunicación locales existentes en cada Centro Mancomunado de Consumo, ya sea prensa-radio-tv o entornos digitales (webs- redes sociales, etc.) así como a través del Boletín Digital de Consumo que se edita mensualmente por este organismo y que llega de forma directa a más de 23.000 cuentas de correo electrónico, potenciando así su difusión. En 2020, y como consecuencia de la situación de emergencia sanitaria, se pone en alza una difusión de la información de manera digital mediante nuevos recursos locales a través de aplicaciones como son los bandos móviles, sitios webs municipales o mancomunados; redes sociales, etc. recursos que facilitan la información de forma directa al ciudadano.

Desde este organismo, consideramos que estas actuaciones formativas son de vital trascendencia ya que, nos permitirán avanzar día a día para contar con consumidores más formados e informados, libres y objetivos para la realización de cualquier acto de consumo, siendo ésta la mejor inversión de futuro posible.

Resaltar, la colaboración por parte de este Consorcio en el **programa de radio “Sin letra pequeña” de Canal Extremadura**. Programa de divulgación, potenciado por el Instituto de Consumo de Extremadura, cuyo objetivo es fomentar el consumo responsable y saludable, tratando semanalmente temas de actualidad que preocupan a los consumidores/usuarios extremeños potenciando así la formación/información de estos.



Mención especial merece nuestra **nueva página web**, puesta en marcha durante el segundo trimestre de 2020 y que confirma la evolución hacia la digitalización de este servicio. Pero esta puesta en marcha se ha visto marcada principalmente por la Covid-19, coincidiendo con el punto álgido del estado de alarma y por ende el cierre físico de nuestras oficinas, y por tanto un mayor uso de los espacios virtuales.

Así, en atención a las medidas y recomendaciones adoptadas por las autoridades sanitarias, se hacía imprescindible, en aras de garantizar la prestación de los servicios públicos priorizar la atención virtual, telefónica y por correo electrónico; para ello, se habilitó en ese momento excepcional un formulario de consultas y/o reclamaciones online. De la misma manera, se brindó la ayuda que necesitaban los consumidores/usuarios, para hacer una reclamación o facilitando un formulario personalizado para realizar consultas por cualquiera de estos medios.

CONCLUSIONES

Esperamos que este nuevo diseño web cumpla con los objetivos establecidos y nos permita seguir creciendo e implementando tareas en materia de consumo de cara a los usuarios que la utilizan como medio de contacto con nuestros recursos.

En cuanto a la **evolución del Consorcio**, mención especial merece en diciembre del año pasado el inicio de la prestación del servicio de manera presencial y por tanto la **ampliación del mismo en las 10 nuevas mancomunidades**, quedando configurado el mapa actual, permitiéndonos así llevar los recursos que la administración autonómica dispone en materia de consumo a prácticamente el 100% de la población extremeña, y evitando así la discriminación y el agravio comparativo que se estaban produciendo en aquellas mancomunidades que no disponían de este servicio, se alcanza así establecer de forma directa el servicio a un total de 27 Mancomunidades, integradas por **334 municipios** (9 pedanías y 2 entidades locales menores) y una **población directa de 749.886 habitantes**.



De igual forma, se seguirá trabajando en la incorporación al servicio de aquellas mancomunidades que por el motivo que sea aún no se encuentran adheridas al convenio así como, buscar soluciones para aquellas localidades que aun no estando integrados en ninguna Mancomunidad puedan beneficiarse de este servicio.

Siendo Extremadura una Comunidad Autónoma tan dispersa geográficamente, con casi un 60% de los municipios con menos de 2.000 habitantes, el servicio que se presta, en materia de consumo, no sería posible en muchos de estos municipios ya que por sí solos, 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, con especial hincapié a los **colectivos vulnerables de especial protección**, 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 un 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, a día de hoy, en un servicio de referencia que en muchas ocasiones va más allá de lo específico de consumo por la

CONCLUSIONES

confianza creada hacia este servicio y que ha demostrado con creces la rentabilidad y eficiencia en la prestación del mismo.



Destacar también que en el mes de diciembre de 2020, se incorpora al Consorcio, el Laboratorio de Control de Calidad, como una apuesta firme de referencia tanto nacional como internacional, siendo de vital importancia el trabajo que allí se realiza para garantizar la seguridad de los juguetes que se ponen en el mercado.

Finalmente, 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 en los próximos años deberíamos seguir trabajando en políticas preventivas con la finalidad de dar seguridad jurídica a los consumidores ante este tipo de comercio que se incrementa año tras año, tanto en la UE como fuera de ella ya que, con un simple click, podemos estar generando una relación comercial con cualquier parte del mundo.

De igual forma, debemos ir adecuando nuestros mecanismos de trabajo a la tramitación telemática, en base a la creciente digitalización social, siguiendo así las recomendaciones de la UE y las necesidades generadas con motivo de la declaración del estado de alarma, lo que nos permitirá la utilización y colaboración con plataformas de resolución alternativa de litigios en materia de consumo a nivel global y, a nivel particular y más cercano, la agilidad, rapidez y reducción de costes en la resolución de las reclamaciones que se presenten, mejorando así el servicio y atendiendo a la principal demanda de los consumidores cuando se produce un desacuerdo comercial en materia de consumo que no es otra que, **la resolución en la mayor brevedad posible de la misma.**



Consortio Extremeño de Información al Consumidor.
C/ San Salvador, nº 9
Tel. 924004709
Fax 924004717
<https://saludextremadura.ses.es/masamano>



INFORME ANUAL

EJERCICIO 2020
