

Consortio Extremeño de Información al Consumidor.

C/ San Salvador, nº 9

Tel. 924004709

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



MEMORIA ANUAL

EJERCICIO 2021



*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.

Formación e información al consumidor.

Boletín de Información al Consumidor.

III Concurso de Dibujo infantil y juvenil.

Día Mundial del Consumidor.

Proyectos educativos.

Colaboraciones.

Resumen Planificación 2021.

Atención al consumidor

Datos generales 2021.

Datos Gerencia. Mérida.

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

INDICE

Datos CMC Sierra Suroeste y CMC Comarca de Olivenza.

Datos CMC Vegas Bajas, CMC Servicios Social de Base Zona de Barros y CMC Lácara-Los Baldíos.

Datos CMC La Serena-Vegas Altas y CMC Municipios Gadiana.

Datos CMC Sierra de Montánchez y CMC Municipios Zona Centro.

Datos CMC Tentudía.

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

Datos CMC Tajo Salor.

Datos CMC Valle del Alagón y CMC Riberos del Tajo.

Datos CMC La Vera.

Datos CMC La Serena.

Datos CMC Río Bodión.

Datos CMC Siberia.

Datos CMC Valle del Jerte y CMC Valle del Ambroz.

Datos CMC Sierra de San Pedro.

Datos CMC Sierra de Gata.

Datos CMC Aguas de Llerena.

Datos Laboratorio de Consumo.

Liquidación Presupuesto de gastos. Ejercicio 2021.

Propuesta Planificación 2022.

Conclusiones.

PRESENTACIÓN

Durante el año 2021, aún con motivo de la situación generada por la evolución del coronavirus COVID-19 y la crisis sanitaria ocasionada, desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, continuamos desarrollando nuestro trabajo adaptándonos a las medidas sanitarias exigidas en cada momento de cara a la protección de los/as consumidores/as así como de los trabajadores, pero al mismo tiempo recuperando en lo posible la “normalidad” previa a la pandemia, retomando el conjunto de actividades que se venían realizando, con la prudencia que las circunstancias descritas han requerido.

La situación descrita anteriormente, ha provocado un cambio sustancial en la forma habitual de trabajo, que se ha ido consolidando a lo largo de este año, obligándonos a adaptarnos especialmente en el plano formativo con la digitalización de talleres y charlas online y, reforzando la creciente demanda de la atención a distancia vía telefónica y web.

En cuanto a la creciente demanda de información y formación por parte de los empresarios extremeños, también estamos desarrollando mecanismos que nos permitirán dar respuesta a dicha demanda.

La presente memoria, muestra el trabajo realizado por cada una de las oficinas que conforman el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en las distintas áreas que abarca, tanto de atención como de formación e información, dando cumplimiento así a los fines y objetivos que tienen encomendados en las distintas Mancomunidades de Municipios adheridas al servicio, así como, en la Gerencia, sita en Mérida.

Los datos reflejados, proceden del programa de gestión informático utilizado para el registro del trabajo que desde este servicio se viene realizando, con acceso directo al mismo por parte del INCOEX, organismo del que dependemos funcionalmente.

Teniendo en cuenta la rápida evolución de los hábitos de consumo en la actualidad y de cara al futuro, tenemos presente reforzar nuestro trabajo incidiendo en lo referente al comercio electrónico, debido a la facilidad para acceder a cualquier relación comercial de manera online. También, estamos estudiando otras nuevas formas de consumo a través de plataformas digitales como el llamado “consumo colaborativo”, para así dar una mayor información y seguridad jurídica a los consumidores extremeños.

PRESENTACIÓN

Queremos agradecer desde este organismo, el compromiso y esfuerzo por la apuesta de este servicio desde las Mancomunidades que lo forman; y del mismo modo, agradecemos la cercanía y profesionalidad de todos los trabajadores del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, por hacer cada día más fácil la vida de los consumidores/as extremeños, con especial consideración y atención a los colectivos vulnerables tal y como así requiere la legislación vigente.

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 (CEIC) se constituye el día 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, el 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, el 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 CEIC 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 Tajo- Sierra de San Pedro-Valle del Ambroz-

ANTECEDENTES

Valle del Jerte). En diciembre de 2020 se hace efectivo de forma presencial el servicio en estas mancomunidades.

Además, el 1 de diciembre de 2020, se incorpora al CEIC, 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 la seguridad de los juguetes que salen al mercado.

A lo largo del presente año se han recibido tres nuevas solicitudes de adhesión al servicio por lo que, a las 26 Mancomunidades actuales, se añadirán estas tres nuevas Mancomunidades: Rivera del Fresnedosa, Cíjara y Campo Arañuelo conformando así un total de 29 mancomunidades más la Gerencia sita en Mérida por lo que, queda cubierto prácticamente la totalidad del territorio de Extremadura por el servicio de consumo que presta el CEIC de forma directa.

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 muchas de estas de estas entidades locales, al no poder hacer frente al mismo por sí solas.

Las entidades que suscriben este servicio, proponen una nueva forma de dinamización, partiendo siempre de un contexto de racionalización, eficiencia y modelo de gestión coherente y racionalizado. Se apuesta por un servicio público de protección y defensa de la persona consumidora en toda Extremadura de calidad, coordinado y especialmente dirigido a la población rural, lo que nos exige una especial atención personalizada y muy cercana, adaptando los recursos existentes en cada zona.

Se potencia de igual forma la atención personal y directa a los **colectivos de protección especial** como pueden ser nuestros mayores, en situación de inferioridad, subordinación, vulnerabilidad y mayor grado de desprotección.

Es por esto que, este proyecto apuesta por una intervención global destinada a fomentar la información y participación ciudadana en materia de consumo, 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

ANTECEDENTES

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.

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

Indirectamente, las zonas que no cuenten con este servicio, se deriva la prestación del mismo al Centro Mancomunado de Consumo más cercano de la localidad que lo requiera.

Se prestará así servicio, de forma directa a 655.420 consumidores/as extremeños, en 363 municipios, 27 pedanías y 3 entidades locales menores y ello, a pesar del descenso poblacional que se viene sufriendo, especialmente en las zonas rurales.

Seguiremos apostando de forma firme por la consolidación de las oficinas de nueva creación, así como, la incorporación de aquellas zonas que aún no disponen del mismo, al haberse consolidado como necesario, cercano y que ha se ha convertido en una referencia en toda la región. Probablemente alguno de nuestros CMC esté muy cerca de usted para que pueda hacer uso del mismo.

Además, se está trabajando activamente para que se puedan incorporar al servicio aquellos entes locales que por no estar adheridos a ninguna mancomunidad, no disponen de ningún servicio de consumo de forma directa, para que en breve puedan acceder al mismo, evitando así cualquier agravio.



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. Seraffín 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	Serafín Santás Seara Pedro Mera León Soledad Perez Sanchez-Moreno Jose Antonio González Lucio Paula Díaz Rosas Juan José González Calderón	Coordinador Asesor Jurídico Asesora Jurídica Documentalista Técnico en Formación Administrativo	6
SIERRA SUROESTE COMARCA DE OLIVENZA	Oscar Alías Domínguez Rocío Moreno Méndez *	Asesor Jurídico Técnico en Formación	2
VALLE DEL ALAGÓN RIBEROS DEL TAJO	Lidia del Encinar Moreno Amores Rosa Ana Calvo Ramos	Asesora Jurídica Técnico en Formación	2
LA SERENA VEGAS ALTAS MUNICIPIOS GUADIANA	Catalina Flores Cano Ricardo Santisteban Moreno	Asesora Jurídica Técnico en Formación	2
TAJO SALOR	Alvaro Rico Escudero M ^a Sonia Sánchez Moreno	Asesor Jurídico Técnico en Formación	2
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
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
* Integrada en Aguas de Llerena			
VILLUERCAS-IBORES-JARA COMARCA DE TRUJILLO	Raquel del Castillo Martín Julia Ramírez Jiménez *	Asesora Jurídica Técnico en Formación	2
*Suplencia INCAPACIDAD TEMPORAL	Yolanda Jiménez Sánchez	Técnico en Formación	Desde el 15/11/2021
LA VERA	Lorena Plata Sánchez Almudena García Tiemblo	Asesora Jurídica Técnico en Formación	2
MUNICIPIOS ZONA CENTRO I SIERRA DE MONTÁNCHÉZ	M ^a Isabel Mateos Pizarro Emilia Barrantes Mattes	Asesora Jurídica D.U.E	2
TIERRA DE BARROS-RIO MATACHEL MUNICIPIOS CENTRO	Juan Ramón Díaz Díaz	Asesor Jurídico	1
SIERRA DE SAN PEDRO	Jose Manuel Cabrera Flores	Asesor Jurídico	1
SIERRA DE GATA	Lucía Rodríguez Redondo	Asesora Jurídica	1

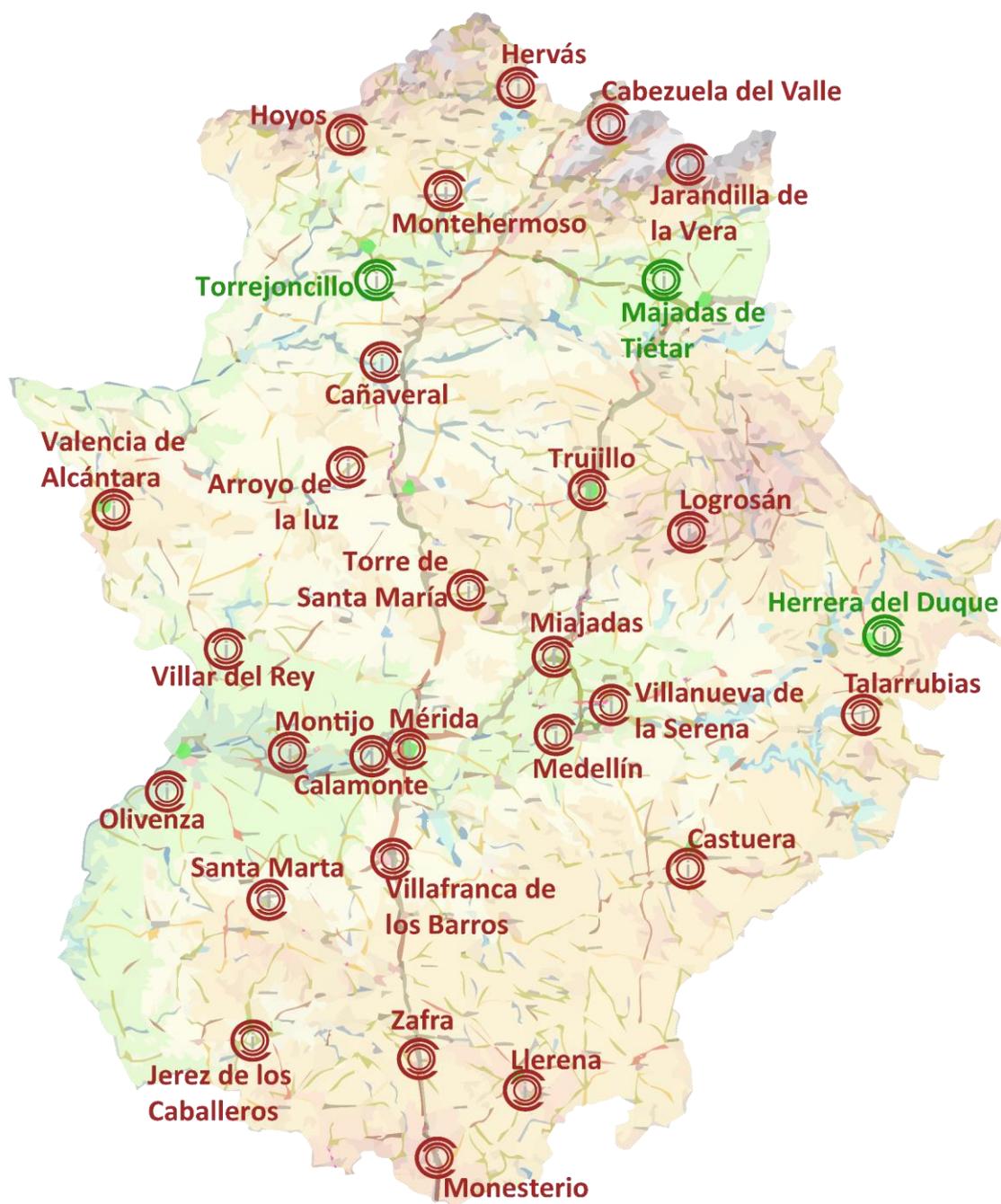
LA SERENA	Josefa Blázquez Rodríguez	Asesora Jurídica	1
RIO BODIÓN	Oscar Antonio Jiménez Escaso	Asesor Jurídico	1
AGUAS DE LLERENA	Juan Luis Muñoz Báez	Asesor Jurídico	1
SIBERIA	Virginia Gragera Rodríguez	Asesora Jurídica	1
VALLE DEL JERTE VALLE DEL AMBROZ	Daniel Carlos Palacio Lozano	Asesor Jurídico	1
LABORATORIO	Raquel Maya Amado Soledad García Díaz * Inés M ^a Huertas Miranda Almudena Blanca Botet Jiménez	Técnicos de Laboratorio	4
			* BAJA LABORAL VOLUNTARIA desde el 17/09/2021
TOTAL: GERENCIA 27 CMC 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



Ámbito Geográfico

ÁMBITO GEOGRÁFICO

Tras la puesta en funcionamiento del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en el año 2006 y la incorporación paulatina 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	25239	15	1	
Mancomunidad Valle del Alagón	Montehermoso	15.336	14	2	
Mancomunidad Intermunicipal de La Vera	Jarandilla de la Vera	25053	19		1
Mancomunidad Integral Villuercas Ibores Jara	Logrosán	12036	18	3	1
Mancomunidad Vegas Bajas	Montijo	41346	12	1	1
Mancomunidad La Serena - Vegas Altas	Vva. De la Serena	43765	10	5	5
Mancomunidad Sierra Suroeste	Jerez de los Caballeros	24.834	9	3	
Mancomunidad Integral Municipios Gadiana	Medellín	19497	6	7	
Mancomunidad de Tentudía	Monesterio	19742	9	2	
Mancomunidad de Municipios Zona Centro I	Miajadas	15150	8	3	
Mancomunidad Sierra de Montánchez	Torre de Santa María	17104	21		
Mancomunidad de Municipios Comarca de Trujillo	Trujillo	16909	14	4	
Mancomunidad de Municipios Tierra de Barros - Río Matachel	Villafranca de los Barros	21816	7		
Mancomunidad Integral Comarca de Olivenza	Olivenza	30.749	10	6	
Mancomunidad S.S.B. Zona de Barros	Santa Marta de los Barros	20554	10	2	
Mancomunidad Integral de Municipios Centro	Calamonte	24100	13		
Gerencia	Mérida	59424	1		
Mancomunidad de Municipios Sierra de Gata	Hoyos	12844	19	1	
Mancomunidad Riberos del Tajo	Cañaveral	10057	8	2	
Mancomunidad Integral Sierra de San Pedro	Valencia de Alcántara	13617	9		
Mancomunidad de Municipios Valle del Ambroz	Hervás	7131	8		
Mancomunidad de Municipios Valle del Jerte	Cabezuela del valle	10562	11		

ÁMBITO GEOGRÁFICO

Mancomunidad de Municipios La Serena	Castuera	26800	13	6	
Mancomunidad de Municipios Siberia	Talarrubias	10445	11		
Mancomunidad Río Bodión	Zafra	45810	15		
Mancomunidad Integral Lácara Los Baldíos	Villar del Rey	16749	12		
Mancomunidad de Aguas y Servicios de la Comarca de Llerena * (con los 2 municipios compartidos de Campiña Sur).	Llerena	29317	21		
TOTAL		615.986	323	23	3

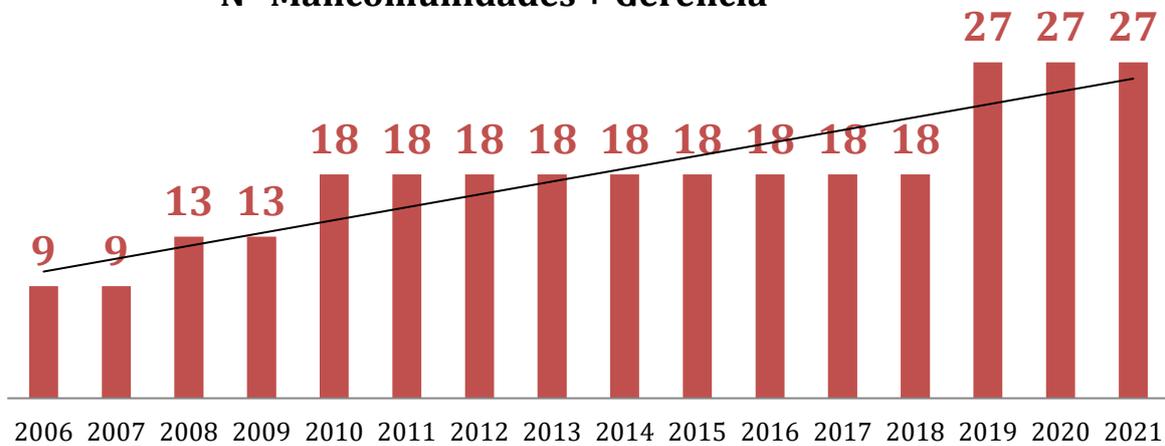
* Pendiente de firma de Convenio y prestación del servicio:

Mancomunidad Integral de Municipios del Campo Arañuelo	Majadas de Tiétar	20495	22		
Mancomunidad Rivera de Fresnedosa	Torrejoncillo	10363	12	2	
Mancomunidad Integral de Servicios Cíjara	Herrera del Duque	8576	6	2	
TOTAL		655.420	363	27	3

ÁMBITO GEOGRÁFICO

EVOLUCIÓN DE MANCOMUNIDADES ADHERIDAS AL CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

Nº Mancomunidades + Gerencia



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

EVOLUCIÓN NÚMERO DE MUNICIPIOS CON ATENCIÓN DIRECTA

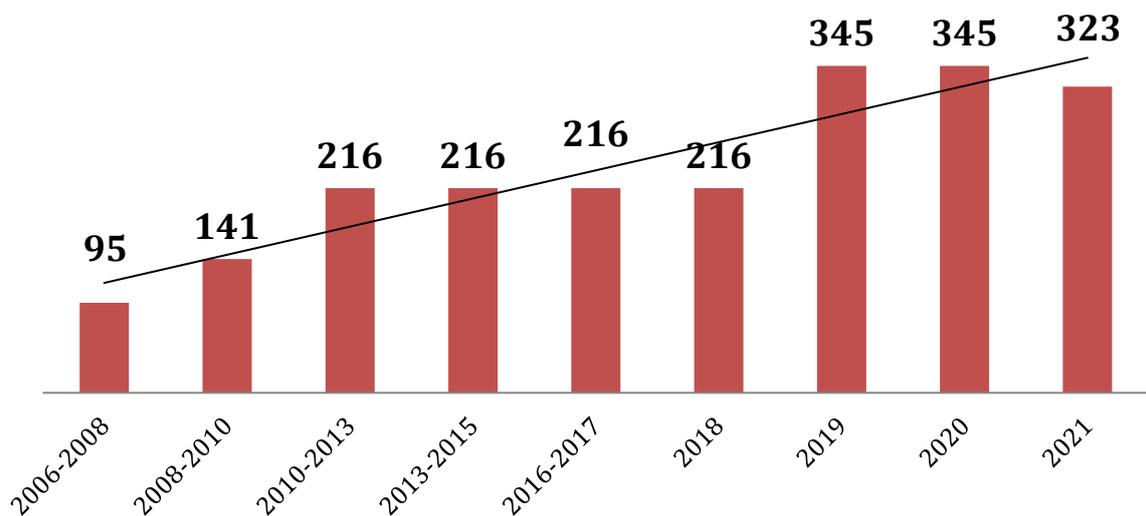


Imagen Corporativa

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

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, 10. 1ª planta 06000 Mérida (Badajoz) Tel. 924 92 47 20 - Fax: 924 92 47</p> <p>C.M.C. Sierra Borrada Pol. Ind. El Poblado. C/ La Jara, s/n 06300 JEREZ DE LOS CADALLENOS Tel.: 924 73 00 60 - Fax: 924 73 00 50</p> <p>C.M.C. Valle del Alagón Plaza de España, nº 1 06100 MONTECASTRILLO Tel.: 927 43 01 30 - Fax: 927 43 00 24</p> <p>C.M.C. La Serena-Vegas Altas C/ Farnés, s/n. 1ª planta 06700 VILLANUEVA DE LA SERENA Tel.: 924 84 92 30 - Fax: 924 84 79 13</p> <p>C.M.C. Tajo Salor C/ Orosca, nº 30 10000 ARROYO DE LA LUZ Tel.: 927 27 22 50 - Fax: 927 27 12 71</p> <p>C.M.C. Vegas Bajas Plz. España, 8. 1ª planta (Casa del navegante) 06400 MONTUJO Tel.: 924 43 75 41 - Fax: 924 43 55 13</p> <p>C.M.C. Campiña Sur C/ Concepción Arenal, nº 17 06920 AJUJAGA Tel.: 924 69 07 82 - Fax: 924 69 07 92</p> <p>C.M.C. Villavieja-Bonavieja C/ Iglesia, nº 34 10100 LOGROÑO Tel.: 927 13 90 12 - Fax: 927 30 04 78</p> <p>C.M.C. La Vera Paseo Ruiz Giménez, s/n 10400 JAMBUQUILLA DE LA VERA Tel.: 927 17 22 34 - Fax: 927 30 07 90</p> <p>C.M.C. Serranía Durante 2020 comenzarán a prestar servicios en materia de Consumo Tel.: 924 00 47 09</p> <p>C.M.C. Rio Bodión Durante 2020 comenzarán a prestar servicios en materia de Consumo 924 00 47 09</p> <p>C.M.C. Lácara - Los Baños Durante 2020 comenzarán a prestar servicios en materia de Consumo 924 00 47 09</p> <p>C.M.C. Comarca de Llerena Durante 2020 comenzarán a prestar servicios en materia de Consumo 924 00 47 09</p> <p>C.M.C. La Serena Durante 2020 comenzarán a prestar servicios en materia de Consumo 924 00 47 09</p>	<p>C.M.C. Tentulilla Edificio CDO Avenida de España del Lado s/n 02600 MONESTERIO Tel.: 924 51 81 00 - Fax: 924 51 81 10</p> <p>C.M.C. Montañas Zona Centro Pol. Ind. 1º de Mayo. Centro de la Victoria, 10 01100 MÉRIDA Tel.: 927 34 93 17 - Fax: 927 34 82 28</p> <p>C.M.C. Municipios Guadalupe Plaza de Hernán Cortés 3 06411 MEGELLÓN Tel.: 924 82 28 10 - Fax: 924 82 27 49</p> <p>C.M.C. Servicios Social de Base Zona de Barro Plz. de B. Concepción, nº 3 06150 SANTA MARTA Tel.: 924 69 01 17</p> <p>C.M.C. Tierra de Barros-Rio Matagoch C/ Isabel Cristina, s/n 06220 VILLAFRANCA DE LOS BARRIOS Tel.: 924 50 08 75 - Fax: 924 50 09 76</p> <p>C.M.C. Comarca de Trujillo C/ Pray. Jerónimo de Loaysa, 45 bajo 10000 TRUJILLO Tel.: 927 32 33 15 - Fax: 927 32 34 16</p> <p>C.M.C. Sierra de Montánchez Avenida Adolfo Suárez, 4 10100 TORRE DE SANTA MÚDICA Tel.: 927 38 90 32 - Fax: 92738 90 31</p> <p>C.M.C. Municipios Centro Polígono Industrial del Pray. Acceso Ctra. n-630, s/n 06100 CALAMONTE Tel.: 924 32 41 09 - Fax: 924 32 41 07</p> <p>C.M.C. Comarca de Olivenza Edificio CIT - C/ Plaza 1ºª planta 06100 OLIVENZA Tel.: 924 49 23 05 - Fax: 924 49 01 17</p> <p>C.M.C. Valle del Jerte Paseo Virgen de Fátima Alonso, s/n 10610 CABEZUELA DEL VALLE 924 00 47 09</p> <p>C.M.C. Sierra de San Pedro Durante 2020 comenzarán a prestar servicios en materia de Consumo 924 00 47 09</p> <p>C.M.C. Ribera del Tago Durante 2020 comenzarán a prestar servicios en materia de Consumo 924 00 47 09</p> <p>C.M.C. Sierra de Gata Durante 2020 comenzarán a prestar servicios en materia de Consumo 924 00 47 09</p> <p>C.M.C. Valle del Ambroz Durante 2020 comenzarán a prestar servicios en materia de Consumo 924 00 47 09</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 Buscador

Información
CONSULTA EL NOTICARIO ACTUALIZADO DE CONSUMO
[Saber más](#)

NOTICARIO
DIARIO DE CONSUMO

Inicio **Quiénes somos** **Enlaces**

AGENDA DE ACTIVIDADES
Marzo 2022

L	M	X	J	V	S	D
28	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

CADA VEZ MAS

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

Busca tu oficina más cercana

Tu ubicación:

Radio:

Contacta con nosotros

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

924 00 47 00
 924 00 47 09

¡HAZ NOS LLEGAR TUS CONSULTAS consultasmasamano@salud-junta.es

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

riscar Salud Materno Infantil

SMEIX Salud Mental de Extremadura

paliex

saludteca Biblioteca Online Sistema de Extremadura

INICIO	QUIÉNES SOMOS	MÁS A MANO	MÁS ATENCIÓN	MÁS FORMACIÓN	MÁS INFORMACIÓN	ENLACES
Agenda de actividades Busca tu oficina más cercana	Quiénes somos Saludo del coordinador	Busca tu oficina más cercana Información corporativa Transparencia	Formulario de contacto Reclamaciones Preguntas frecuentes	Talleres Material didáctico Protocolos	Noticias del comercio Otras noticias Publicaciones Medios de comunicación	Enlaces

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

Perfiles en Facebook:

Consorcio Extremeño de Información al Consumidor

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

Consumo Valle del Alagón

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

Consumo Riberos del Tajo

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

Consumo Trujillo y Villuercas-Ibores-Jara

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

Consumo Río Bodión

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

Consumo Valle del Ambroz

<https://www.facebook.com/cmc.valledelambroz>

Consumo Valle del Jerte

<https://www.facebook.com/cmc.valledeljerte>

Consumo La Vera

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

Consumo Sierra de Gata

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

Consumo Siberia

<https://www.facebook.com/profile.php?id=100066339399697>

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 2022 optamos por publicar en el calendario de mesa los dibujos ganadores del 3º **Concurso de dibujo infantil y juvenil “Y para ti, ¿qué es el consumo responsable?”** y en el de pared los datos de contacto de todas las oficinas de consumo de la red del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.

CALENDARIO 2022

Una mirada de los pequeños consumidores

Y para ti... ¿qué es el consumo responsable?

CENTROS MANCOMUNADOS DE CONSUMO

GERENCIA C/ San Sebastián, 9 06001 Mérida Telf.: 924 30 47 09	C.M.C. MUNICIPIOS GUADANA Plaza de Nómada Comis. 3 06013 Mérida Telf.: 924 82 28 30	C.M.C. TAJO SALOR C/ Duques, 10 06006 Mérida de la Sierra Telf.: 927 37 22 39
C.M.C. AGUAS DE LIERENA C/ Tardajos, 10 06000 Llerena Telf.: 924 87 25 92 / 4719 82 90 02	C.M.C. MUNICIPIOS ZONA CENTRO Prof. José de Arce Camino de la Victoria, 10 06009 Mérida Telf.: 927 34 55 37	C.M.C. TIENTUDIA Avda. España de nuevo, 7 06026 Mérida Telf.: 924 83 42 88
C.M.C. COMARCA DE OUVENZA C/ Reina, 2 / P.ª planta / Edificio C2 06008 Oúenza Telf.: 924 49 22 00	C.M.C. RIBEROS DEL TAJO C/ Real, 52 - 2ºª 06007 Calamocha Telf.: 927 30 94 00	C.M.C. TIERRA DE BARRIOS - RÍO MATACHELL C/ Reina Cristina, 40 06027 Villanueva de los Barros Telf.: 924 42 22 70
C.M.C. COMARCA DE TRUJILLO C/ Fra. Andrés de Utrera, 48 3ººº 06009 Trujillo Telf.: 927 32 52 15 (Ext. 3)	C.M.C. RÍO BODÓN Avda. Arco de Comarcal, 47 06000 Jara Telf.: 924 83 42 88 (Ext. 4)	C.M.C. VALLE DEL ALAGÓN Plaza de España, 1 06010 Alamo Real Telf.: 927 40 01 38
C.M.C. LA SERENA Avenida de América, 6 Oficina-C2 06420 Calamocha Telf.: 924 76 38 33	C.M.C. SIERRA Plaza de España, 22 06000 Évora Telf.: 924 52 13 94	C.M.C. VALLE DEL AMBROZ C/ Chap. de Reyes, 20 10700 Hervás Telf.: 927 48 02 71
C.M.C. LA SERENA - VEGAS ALTAS C/ Compañía, 11 - 1ºª planta 06700 Villanueva de la Serena Telf.: 924 46 40 40 (Ext. 3) - 982 449288	C.M.C. SIERRA DE GATA C/ Mayor, 3 - 1ª 06000 Hervás Telf.: 927 33 45 89 (Ext. 2)	C.M.C. VALLE DEL JERTE Plaza de la Cruz Verde, 47 10410 Calamocha del Jerte Telf.: 927 42 22 34
C.M.C. LA VERA Paseo Río Sermeño, 47 10010 La Verdosa de la Vera Telf.: 927 37 22 34	C.M.C. SIERRA DE MONTÁNCHEZ Avda. España, 4 10384 Torre de Santa María Telf.: 927 34 92 32	C.M.C. VEGAS BAJAS Plaza de España, 8 - 1ª planta Casa del Navegante 06880 Serradilla Telf.: 924 45 41 20 (Ext. 1) / 421 24 34 33
C.M.C. LÁCARA - LOS BALDIOS Avenida de Calles, 8 06310 Vía del Rey Telf.: 924 41 40 44	C.M.C. SIERRA DE SAN PEDRO C/ Puentes, 16 10000 Villanueva de Albaladea Telf.: 927 36 85 47	C.M.C. VILLUERCA-IBORES-JARA C/ Iglesia, 34 10020 Jaraquemada Telf.: 927 35 98 32
C.M.C. MUNICIPIOS CENTRO Pl. de España del Rey Avenida de España, 4 06000 Calamocha Telf.: 924 82 42 06	C.M.C. SIERRA SUROESTE Plaza de la Independencia, 47 06000 Jara de los Caballeros Telf.: 924 82 12 30	C.M.C. S.S. ZONA DE BARRIOS Plaza de la Constitución, 3 06100 Santo Domingo Telf.: 924 83 01 17

<https://saludreyvitalidad.ses.es/masmanoconsultasmasmano@salud-juntaex.es>

Y recuerda: la mediación beneficia a tod@s



Entorno Web

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

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

El año 2021 ha caracterizado el apartado de entorno web del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor por dos motivos esencialmente:

- El entorno web del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor sigue estando influenciado 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 llevó consigo el cierre físico de las oficinas y por tanto un mayor uso de los espacios virtuales.
- Como aparecía reflejado en el informe de 2019 y también en el de 2020, 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 su puesta en marcha en el segundo trimestre de 2020 y sus contenidos se han ido adaptando, desde entonces y durante todo el año 2021, a las necesidades sobrevenidas por la situación actual.

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.

En 2021, pese a que se va normalizando la situación generada por la pandemia, se ha dado 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 mediante

citas previas, la atención virtual, telefónica y por correo electrónico. Para ello, existe en nuestra web la opción de contactar mediante el formulario de consultas y/o reclamaciones online. De la misma manera, se proporciona la documentación e información necesaria para hacer una reclamación o facilitando un formulario personalizado para realizar consultas por cualquiera de estos medios.

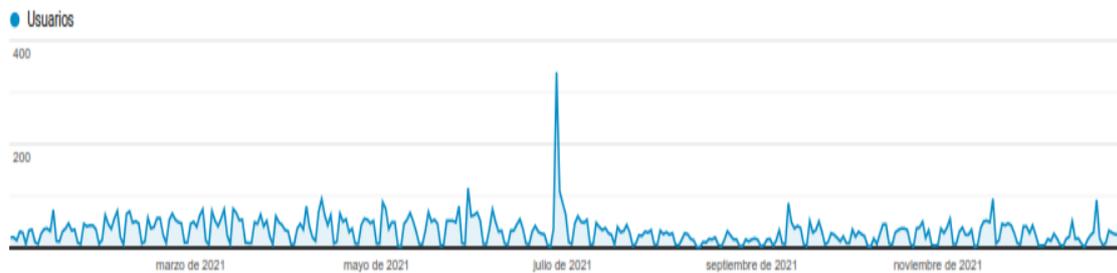
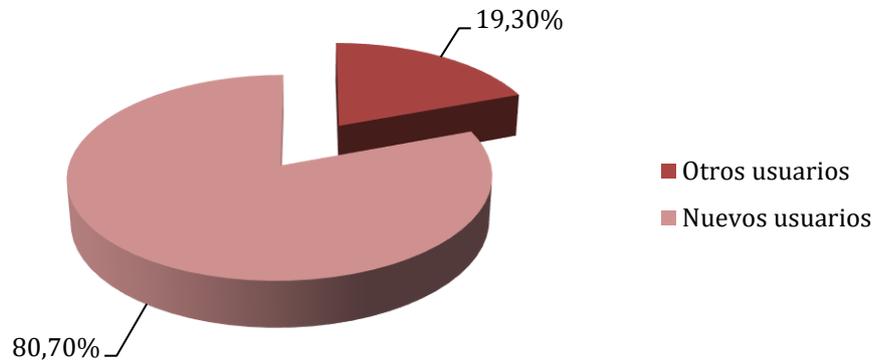
En la nueva web también existe una sección dedicada a la formación de los usuarios en materia de consumo, así como un listado de oferta educativa tanto a centros escolares como asociaciones en general, que quizás este año 2021 sea la que más cambio haya sufrido por la necesidad de digitalizar los contenidos para hacerlos más accesibles ante la imposibilidad de acciones presenciales. Es por esto que se ha planteado revisar talleres y otras propuestas de formación (jornadas, charlas online) para que, en situaciones similares, puedan ser utilizadas y que llevarán gran carga de actualización desde 2021 y seguirá en 2022.

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.

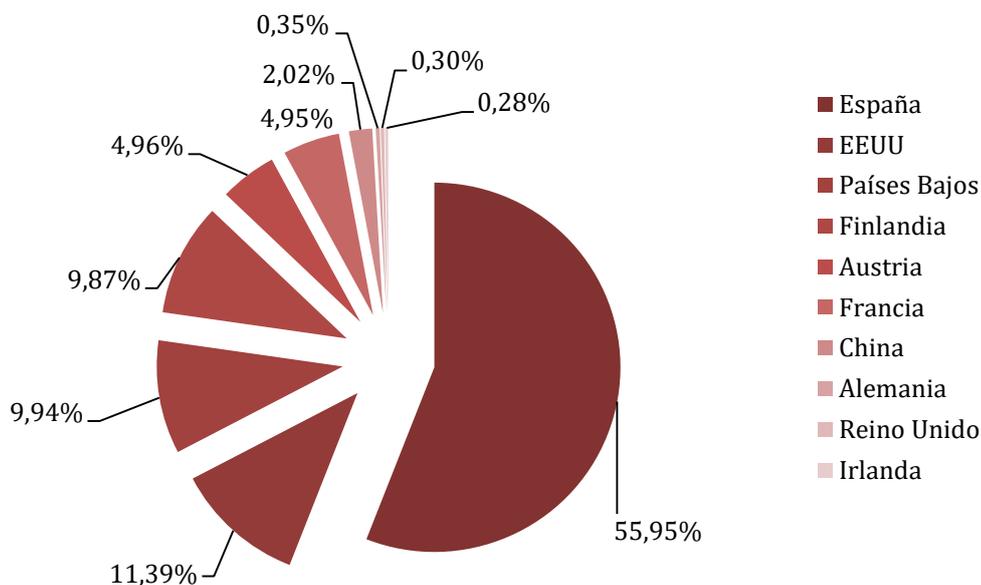
Durante este año 2021 se sigue incidiendo en la potenciación de la web a través de la remisión del Boletín Digital de Consumo mediante un link que se envía a través de correo electrónico, incrementando de manera notable las visitas y uso de nuestra web con carácter mensual.

Con todo ello, obtenemos las siguientes estadísticas de uso de la página web del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor:

Acceso usuarios



ACCESO POR PAÍS DE PROCEDENCIA



Además de la página principal, la más visitada por parte de los usuarios de esta web, son: el apartado atención (formularios), de información (noticias), boletines, algunas noticias específicas de consumo, 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	% visitas a páginas
/masamano/	51,08
/masamano/masatencion/	6,92
/masamano/masamano/	4,97
/masamano/masinformacion/	3,99
/masamano/masinformacionboletines/	2,93
/masamano/2020/12/14/dentix-reabre-sus-clinicas/	2,23
/masamano/masformacion/	2,06
/masamano/quienesomos/	1,72
/masamano/masformaciontalleres/	1,17
/masamano/enlaces/	0,92

ENTORNO WEB

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 smartphones y tablets en el mercado actual, existe más diversidad que nunca de formatos de pantalla. Las ventas de smartphones 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.

En los datos con porcentajes podemos observar, como confirma la tendencia, el uso en gran medida del dispositivo móvil para acceder a <https://saldextremadura.ses.es/masamano> aunque el PC (desktop) siga siendo el dispositivo más usado.

ACCESOS POR TIPO DE DISPOSITIVO	
Categoría de dispositivo	%
PC	76,68
Móvil	23,48
Tablet	0,80

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

ACCESO POR TIPO DE NAVEGADOR	
Navegador	Sesiones
Chrome	6.694
Firefox	745
Safari	678
Internet explorer	312
Edge	225
Android Webview	128

ENTORNO WEB

Samsung internet	112
Safari (in-app)	58
not set	42
UC browser	21

El sistema operativo que más se ha utilizado en el acceso a la web del Consorcio es Windows seguido de Android 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
Windows	6.476
Android	1.502
iOS	683
Linux	190
Macintosh	181
not set	76
Chrome OS	2

La web del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor 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 trabajamos para que mediante esta web se 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.



FORMACIÓN E INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

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

BOLETÍN DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR



https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2021/02/Boletin_digital_consumo-Febrero_2021.pdf

<https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2021/03/Boletin-Digital-Consumo-Marzo-2021.pdf>

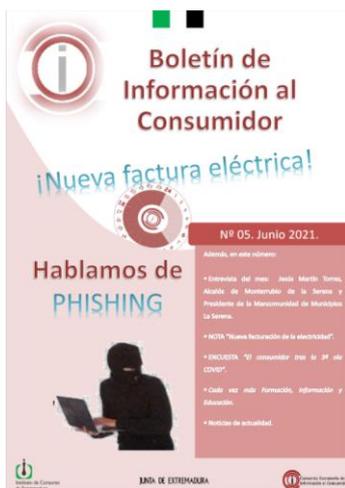


<https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2021/04/Boletin-Digital-Consumo-Abril-2021.pdf>

<https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2021/05/Boletin-Digital-de-Consumo-Mayo-2021.pdf>



BOLETÍN DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR



<https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2021/06/Bolet%C3%ADn-Digital-de-Consumo-Junio-2021.pdf>



<https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2021/07/Boletin-Digital-Consumo-Julio2021.pdf>



https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2021/09/boletin_consumo_septiembre2021.pdf



<https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2021/10/boletin-consumo-octubre-2021.pdf>

BOLETÍN DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR



<https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2021/11/boletin-consumo-noviembre-2021.pdf>

<https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2021/12/Boletin-Digital-Consumo-Diciembre-2021.pdf>



III Concurso de Dibujo infantil y juvenil

<https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2021/09/Bases-3%C2%BA-CONCURSO-DIBUIOS.pdf>

<https://saludextremadura.ses.es/masamano/2021/11/19/ganadores-de-la-3a-edicion-del-concurso-de-pintura-infantil-y-juvenil-bajo-el-lema-y-para-ti-que-es-el-consumo-responsable/>



El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor convocaba el pasado mes de septiembre la **3ª edición del concurso de pintura infantil y juvenil bajo el lema “Y para ti... ¿qué es el Consumo Responsable?”** con el fin de involucrar a los niños y jóvenes de entre 4 y 13 años de nuestra región en el papel que juega el consumo en su desarrollo personal y colectivo, impulsando contextos que favorezcan estilos de vida sostenibles. Todo ello atendiendo a los objetivos de la nueva agenda del consumidor para 2030.

Finalizado el plazo de inscripción en la primera fase mancomunada el pasado 29 de octubre con una participación de hasta 230 trabajos de entre las Mancomunidades que conforman el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, además de la ciudad de Mérida, donde se ubica su Gerencia.

Podemos afirmar que la temática plasmada en los trabajos presentados por la población infantil ha sido por excelencia el reciclaje y cuidado del medio ambiente en general; hecho que denota el hincapié y formación que, desde este organismo venimos trabajando desde edades muy tempranas para concienciar así en un consumo responsable.

III CONCURSO DE DIBUJO

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

De entre todos ellos, se eligen 6 obras ganadoras en la segunda fase final y regional para ser la imagen del **calendario anual** que editará el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor para el año 2022. 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.

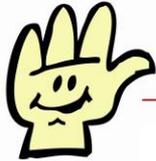
Relación de Mancomunidades participantes:

- Mérida.
- Mancomunidad Siberia.
- Mancomunidad Sierra Suroeste.
- Mancomunidad Tentudia.
- Mancomunidad Río Bodión.
- Mancomunidad La Serena-Vegas Altas.
- Mancomunidad Vegas Bajas.
- Mancomunidad La Serena.
- Mancomunidad La Vera.
- Mancomunidad Lácara-Los Baldíos.

Aprovechamos esta nota para manifestar de forma expresa nuestro agradecimiento a todos los participantes por su interés y entusiasmo mostrado en este concurso, así como la dificultad generada en la elección de los premiados por el gran trabajo realizado por todos los participantes.

III CONCURSO DE DIBUJO

DIBUJOS GANADORES:



CALENDARIO/ 2022

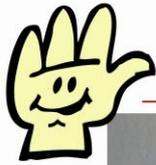


No queremos tu basura - Inés G. Cabezas Gómez - Puebla de Alcocer

CMC Siberia



III CONCURSO DE DIBUJO

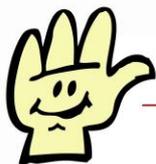


CALENDARIO/ 2022

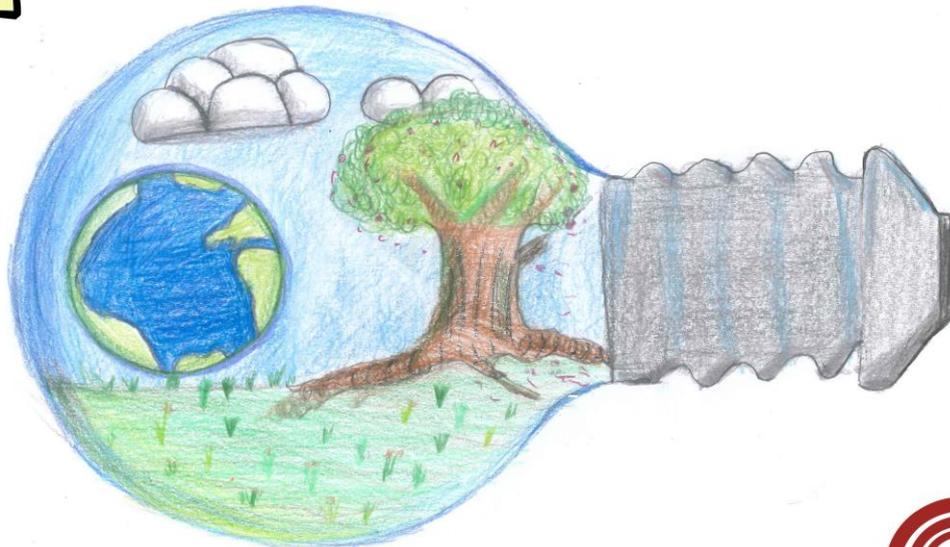


Reciclar es vida - Victoria Guerrero Carretero - Villanueva de la Serena

CMC La Serena-Vegas Altas



CALENDARIO/ 2022

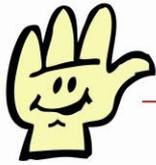


La Vida en una bombila - Gonzalo Pecelín de Castro - Monesterio -

CMC Tentudía



III CONCURSO DE DIBUJO



CALENDARIO/ 2022

El árbol de la responsabilidad



El árbol de la responsabilidad - Ainhoa Ríos Villalba - Valle de Matamoros -

CMC Sierra Suroeste



CALENDARIO/ 2022



EL PLANETA
ESTA EN
TUS
MANOS.

El planeta está en tus manos - África López Rodríguez - La Nava de Santiago

CMC Lácara-Los Baldíos





CALENDARIO/ 2022



Cuida el mar y sus animales - Carla Anega Sánchez - Mérida

Gerencia-Mérida



Día Mundial del Consumidor

<https://saludextremadura.ses.es/masamano/2021/03/15/15-de-marzo-dia-mundial-para-la-defensa-de-los-derechos-de-las-personas-consumidoras/>

<https://saludextremadura.ses.es/masamano/video-15-marzo/>



Instituto de Consumo
de Extremadura

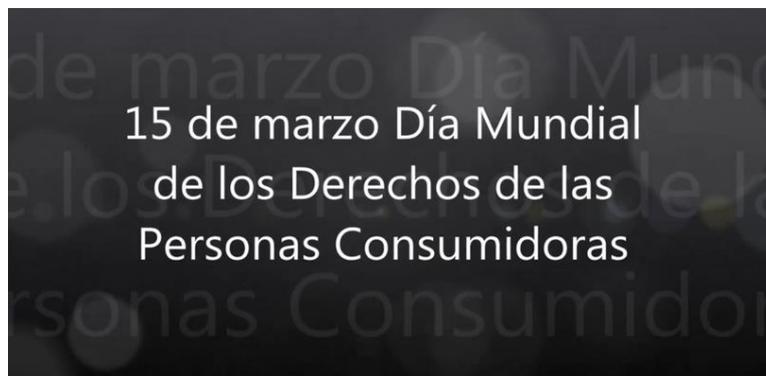


Consorcio Extremeño de
Información al Consumidor

15 DE MARZO

DIA MUNDIAL PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Accede al siguiente vídeo:



<https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2021/03/video-15-marzo.mp4>

Con la conmemoración de este día, y debido a la situación generada por el Covid19, nuestra formación quedó supeditada al cumplimiento de las condiciones y medidas de seguridad establecidas para este tipo de actividades que hasta ahora se venía haciendo de manera presencial, pero esto no va a impedir que les recordemos algunos de nuestros recursos educativos que hemos adaptado de manera digital y con los que conmemoramos la celebración de este día.

A continuación detallamos relación de recursos digitales:

  **Recursos digitales**
CÓMO ESTAR INFORMADOS
EN MATERIA DE... 

01 *Cómo reclamar en consumo* 

02 *Telecomunicaciones* 

03 *Ventas a Distancia* 

04 *Seguros* 

  **Recursos digitales**
VÍDEOS EDUCATIVOS 

 *¿Sabes cómo reclamar en CONSUMO?*

Entender las REDES SOCIALES 

 *Compra segura en INTERNET*

ETIQUETADO de alimentos 

  **Recursos digitales**
CÓMO ESTAR INFORMADOS
EN MATERIA DE... 

 **05** *Viajes Combinados*

06 *Electricidad y Gas* 

 **07** *Garantías*

08 *Reparaciones a domicilio* 

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

  **Recursos digitales**
VÍDEOS EDUCATIVOS 

 **PUBLICIDAD**

MANUALIDADES 

 *¿Te vas a comprar una CASA?*

<https://saludextremadura.ses.es/masmano/masformaciontalleres/>

CHARLA INFORMATIVA ON LINE PARA EMPRESARIOS EXPTREMEÑOS EN MATERIA DE CONSUMO

CON MOTIVO DEL 15 DE MARZO
DIA MUNDIAL PARA LA DEFENSA DE LOS
DERECHOS DE LAS PERSONAS CONUMIDORAS

.....

CHARLA INFORMATIVA

Empresarios

.....

NORMATIVA BÁSICA EN MATERIA DE CONSUMO

¡ENCONTREMOS LO QUE NOS UNE!

ÚNETE A LA CHARLA ONLINE
Plazo de inscripción hasta
Jueves, 11 de marzo



<https://forms.gle/KHicRwr8FzXxw4G59>

.....

INFORMACIÓN
consultamasamano@salud-juntaex.es



Instituto de Consumo
de Extremadura



Consorcio Extremeño de
Información al Consumidor



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, se ha 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.

Por tanto, en el ejercicio 2021 han conjugado tanto la formación de manera presencial (que progresivamente se ha ido normalizando) como la digitalización de recursos formativos.

Proyectos educativos ejecutados en 2021:



Proyecto "Píldoras de fin de semana". Se trata de un proyecto de educación en consumo destinado a **padres y madres** de alumnos de educación infantil y primaria, en el que los peques de la casa llevarán en la mochila cada viernes una nota con una frase curiosa que incite a las mamás y papás a saber más, incluyendo un código QR en la parte posterior de la nota que al escanearlo puedan ver la información que tenemos preparada. Tras una prueba piloto, se ha extrapolado al resto de oficinas que conforman el Consorcio.

<https://saludextremadura.ses.es/masamano/2021/09/20/pildoras-de-fin-de-semana/>

PROYECTOS EDUCATIVOS



GUÍA

Jóvenes por un Consumo Responsable

Proyecto Guía “Jóvenes por un consumo responsable”.

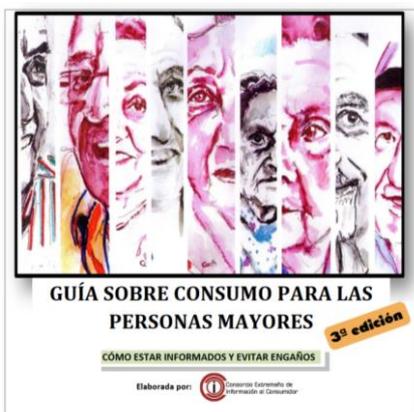
Se enmarca en una de las líneas de actuación del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, atendiendo a los objetivos de la agenda 2030. La finalidad es fomentar cambios de comportamientos personales y colectivos en la juventud de nuestra Comunidad Autónoma y favorecer el compromiso con un estilo de vida más sostenible. Todo ello, con el propósito de alcanzar unos niveles de consumo más responsable y promover una cultura más justa y solidaria. Tras la elaboración de la guía, se está revisando para su publicación.



Proyecto “A tu lado, empresario. Encontramos lo que nos une”.

Se trata de un proyecto de información en materia de consumo al **sector empresarial** rural con el fin de darles a conocer la normativa aplicable a cada uno de sus sectores, y a la vez dar a conocer nuestra labor de mediación. Informarles sobre los derechos y obligaciones que tienen frente a los

consumidores según la normativa de la Comunidad Autónoma de Extremadura, hojas de reclamaciones y/o cualquier tema que sea de su interés. Prueba piloto.



Publicación de la “Guía sobre consumo para las personas mayores” 3ª edición.

Se publica la 3ª edición revisada como medida de prevención y apoyo para este colectivo al comprobar, a través de su experiencia, la vulnerabilidad de muchas personas de avanzada edad afectadas por prácticas empresariales abusivas.



ENCUESTA

COMPRAS ON LINE

Para consultar el estudio completo: <https://saludextremadura.ses.es/masamano/2021/05/28/mas-del-70-de-los-consumidores-confian-en-los-sitios-webs-donde-adquieren-sus-productos-online-segun-una-encuesta-del-consorcio-extremeno-de-informacion-al-consumidor/>

Encuesta online sobre el perfil del consumidor tras la 3ª ola COVID. Encuesta sobre los hábitos de compra y consumo en Extremadura realizadas online, dirigida a aquellos **consumidores, usuarios de las nuevas tecnologías para realizar sus compras.** Para ello se han realizado 614 entrevistas remitidas por correo electrónico.



Proyecto Huerto escolar. Se trata de un proyecto que aborda de manera transversal la educación del consumidor a través del huerto escolar implantado en muchos de los centros educativos, utilizando este punto de encuentro como recurso que propicia al alumnado múltiples experiencias acerca de su entorno natural y rural y pone en valor el cuidado y responsabilidad medioambiental. Además de obtener producción hortícola, lo más relevante son las actividades que acompañan al huerto, tratando temas como: procesos de producción y consumo; técnicas de manipulación y conservación de los productos; huerto ecológico y dieta mediterránea, ahorro de agua, protección solar, etc. Además contar con la implicación de otros agentes de la zona con visitas guiadas y actividades. Destinado a los **alumnos de educación primaria de los centros escolares que dispongan de huerto escolar.** Prueba piloto.



Colaboraciones

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 2021 por parte de los trabajadores del Consorcio:

SIN LETRA PEQUEÑA (23/03/2021) – Recursos educativos disponibles en la web del Consorcio sobre los derechos que asisten a las personas consumidoras con motivo de la conmemoración del Día Mundial de los derechos de los consumidores.

<https://www.canalextramadura.es/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-230321>

SIN LETRA PEQUEÑA (30/03/2021) – Situación concursal de Dentix.

<https://www.canalextramadura.es/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-300321>

SIN LETRA PEQUEÑA (06/04/2021) – Cambios en la factura eléctrica.

<https://www.canalextramadura.es/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-060421>

SIN LETRA PEQUEÑA (27/04/2021) – Conclusiones Informe 2020.

<https://www.canalextramadura.es/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-270421>

COLABORACIONES

SIN LETRA PEQUEÑA (11/05/2021) – Compraventa de vehículos de segunda mano.

<https://www.canalextramadura.es/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-110521>

SIN LETRA PEQUEÑA (25/05/2021) – Recomendaciones antes de viajar en situación de pandemia.

<https://www.canalextramadura.es/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-250521>

SIN LETRA PEQUEÑA (01/06/2021) – Conclusiones de la encuesta sobre compra por Internet.

<https://www.canalextramadura.es/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-010621>

SIN LETRA PEQUEÑA (08/06/2021) – Phising y tarjetas revolving.

<https://www.canalextramadura.es/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-080621>

SIN LETRA PEQUEÑA (15/06/2021) – Seguridad de productos acuáticos.

<https://www.canalextramadura.es/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-150621>

SIN LETRA PEQUEÑA (22/06/2021) – Posibles estafas a través del teléfono móvil.

<https://www.canalextramadura.es/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-220621>

SIN LETRA PEQUEÑA (29/06/2021) – Garantías de los bienes de consumo.

<https://www.canalextramadura.es/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-290621>

SIN LETRA PEQUEÑA (19/10/2021) – Factura eléctrica.

<https://www.canalextramadura.es/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-191021>

SIN LETRA PEQUEÑA (02/11/2021) – Conmemoración Día Internacional de las personas mayores.

<https://www.canalextramadura.es/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-021121>

SIN LETRA PEQUEÑA (09/11/2021) – Novedades en electricidad.

<https://www.canalextramadura.es/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-091121>

SIN LETRA PEQUEÑA (23/11/2021) – Cártel de automóviles.

COLABORACIONES

<https://www.canalextramadura.es/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-231121>

SIN LETRA PEQUEÑA (30/11/2021) – Ganadores del 3º Concurso de dibujos sobre Consumo Responsable.

<https://www.canalextramadura.es/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-301121>

SIN LETRA PEQUEÑA (07/12/2021) – Medidas de protección social para colectivos vulnerables.

<https://www.canalextramadura.es/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-071221>

SIN LETRA PEQUEÑA (14/12/2021) – Seguridad de juegos y juguetes.

<https://www.canalextramadura.es/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-141221>



Resumen Planificación 2021



Planificación Anual 2021

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
	AMPLIACIÓN OFICINAS CONSORCIO PREMIOS 2ª EDICIÓN CONCURSO DE DIBUJO INFANTIL SEGURIDAD DE DISFRACES	CONMEMORACIÓN DEL DM DCHOS CONSUMIDORES 15M	COMPRA SEGURA EN INTERNET "ENCUESTA EL CONSUMIDOR TRAS LA 3ª OLA COVID"	COMPRAVENTA DE VEHÍCULOS DE SEGUNDA MANO. TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	ACTUALIDAD BANCARIA NUEVA FACTURA ELÉCTRICA
julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación
VIAJES COMBINADOS. RECOMENDACIONES Y DERECHOS. SEGURIDAD DE PRODUCTOS ACUÁTICOS		3ª EDICIÓN CONCURSO DE DIBUJO INFANTIL VUELTA AL COLE PRESENTACIÓN PROYECTO "PÍLDORAS DE FIN DE SEMANA"	CONMEMORACIÓN DEL DM DE LAS PERSONAS MAYORES RECOMENDACIONES DE ELECTRICIDAD, GAS Y OTROS SUMINISTROS	CÓMO ESTAR INFORMADOS EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES	SEGURIDAD DE JUEGOS Y JUGUETES

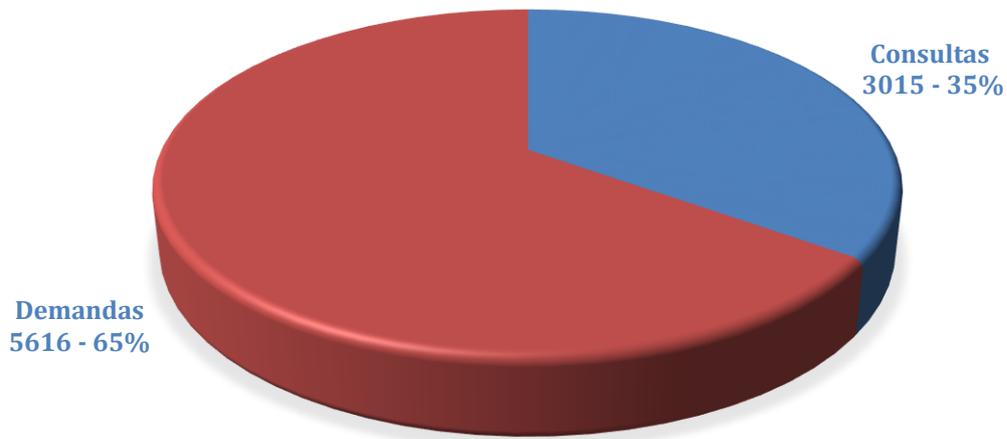


ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

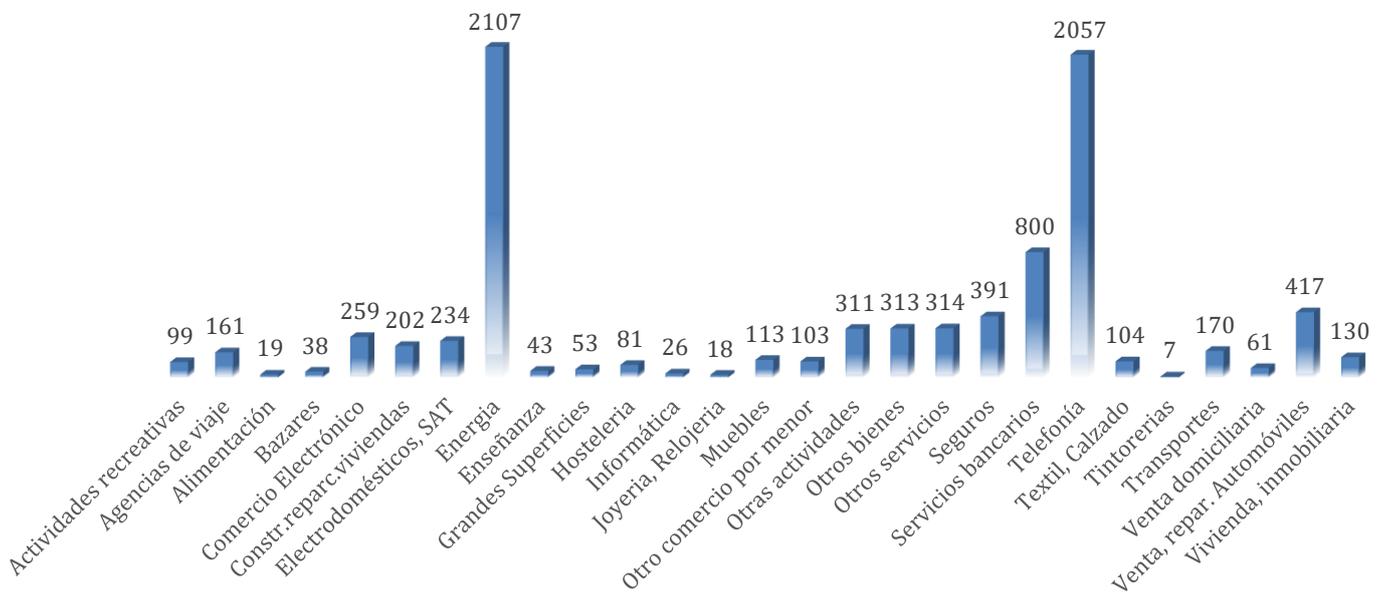
DATOS GENERALES 2021

DATOS GENERALES

ATENCIÓN EXPEDIENTES GENERAL

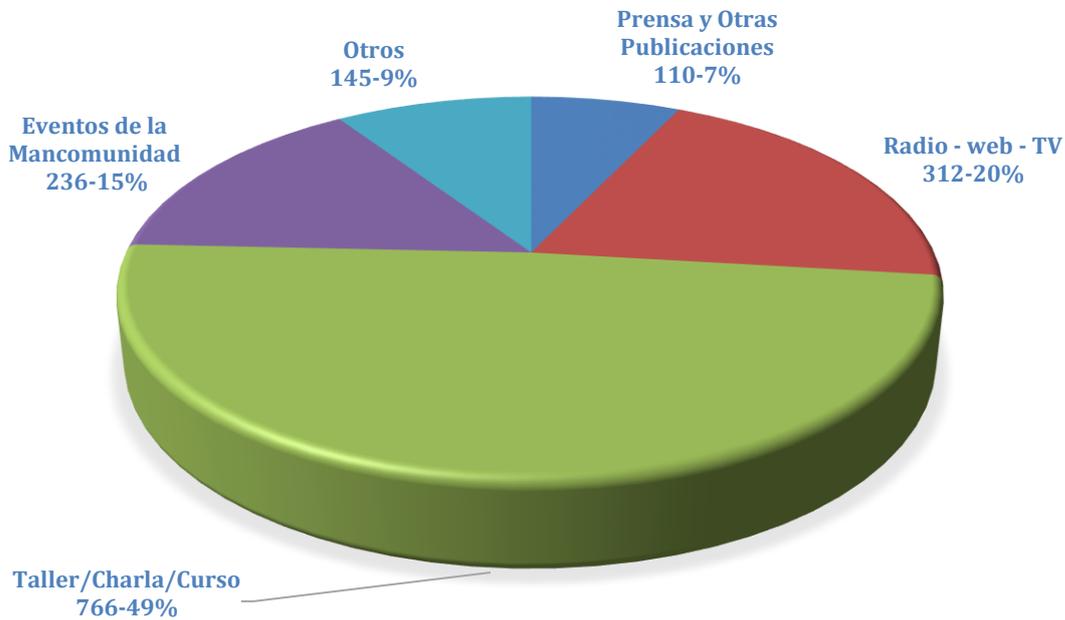


MATERIAS ATENCIÓN EXPEDIENTES GENERAL

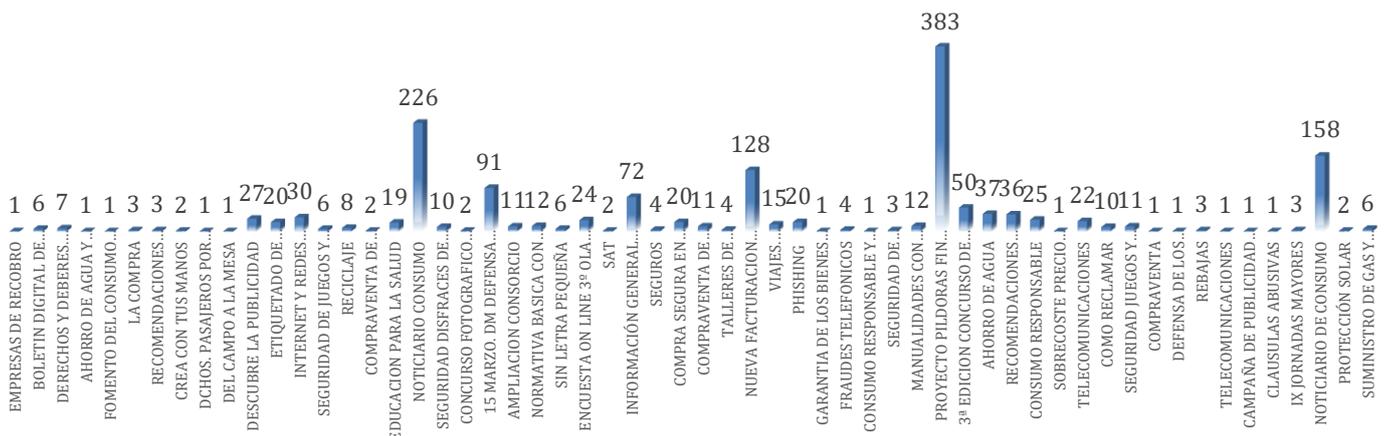


DATOS GENERALES

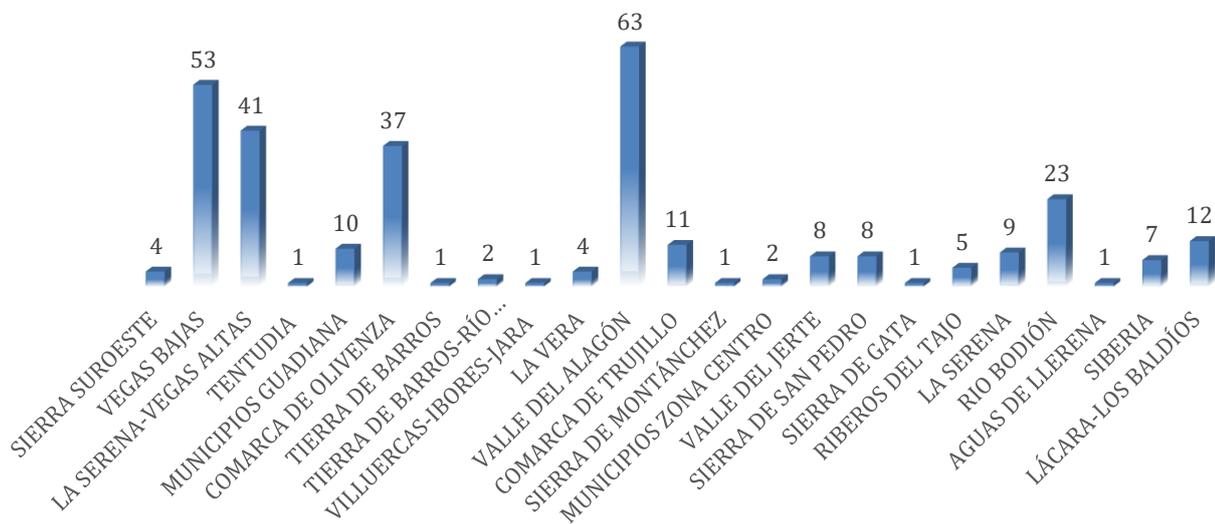
ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN GENERAL



MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION GENERAL



ENTREGA DE HOJAS RECLAMACIONES GENERAL

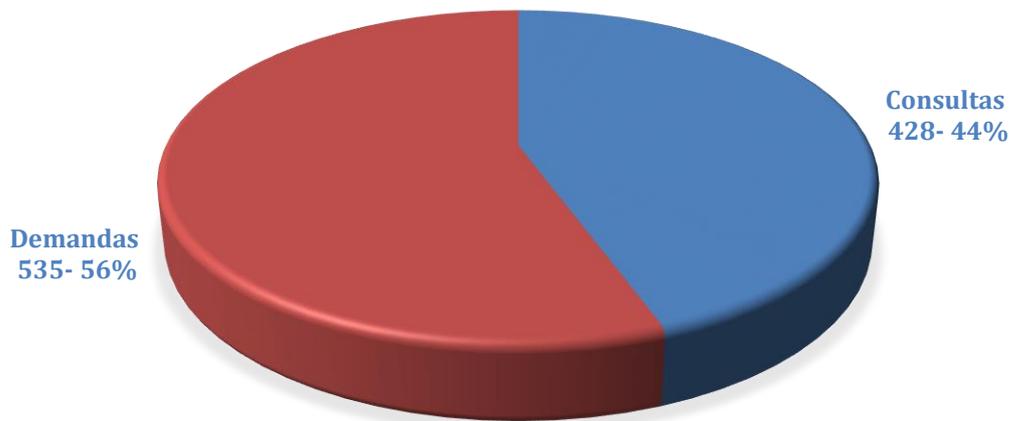


DATOS

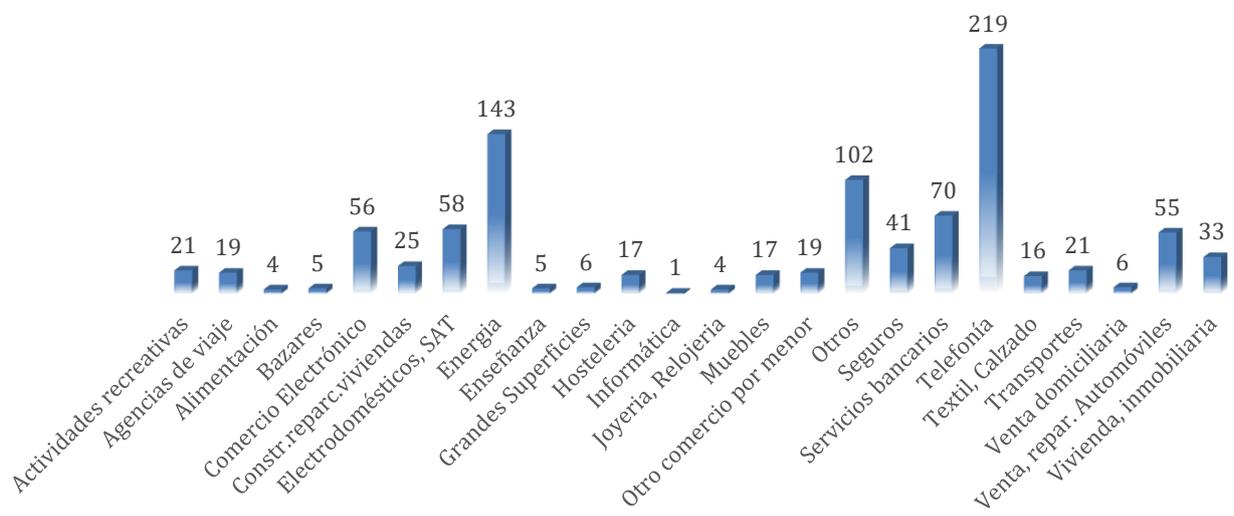
Gerencia MÉRIDA

DATOS GERENCIA-MÉRIDA

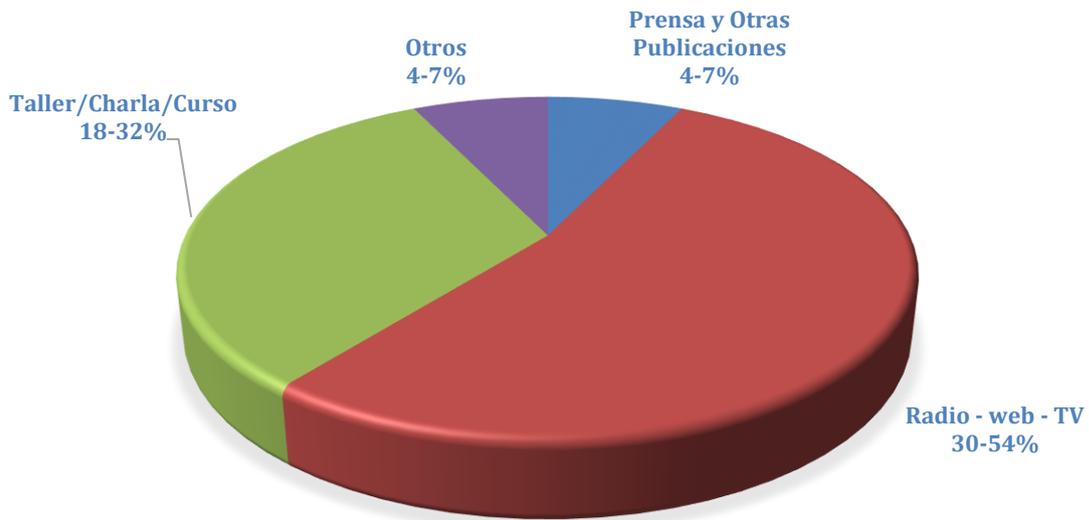
ATENCION EXPEDIENTES MÉRIDA



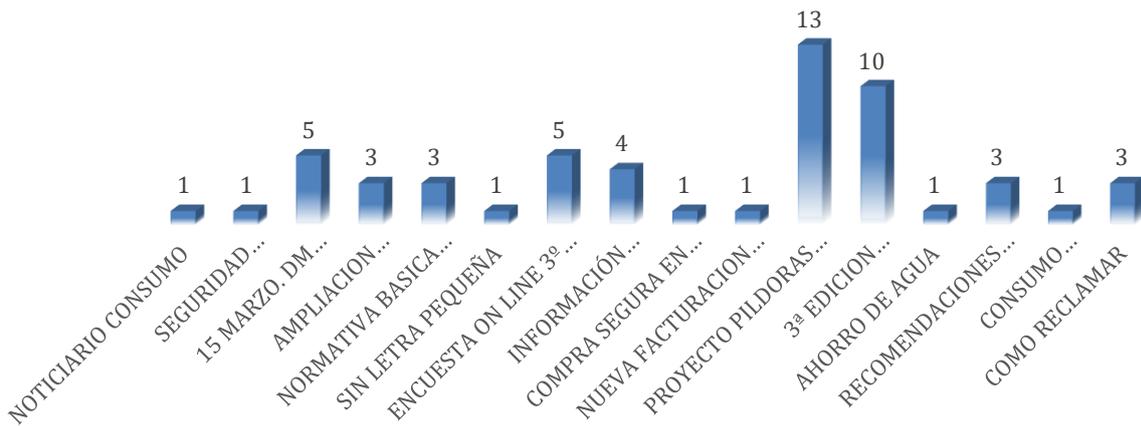
MATERIAS ATENCION EXPEDIENTES MÉRIDA



ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION MÉRIDA



MATERIAS ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN MÉRIDA

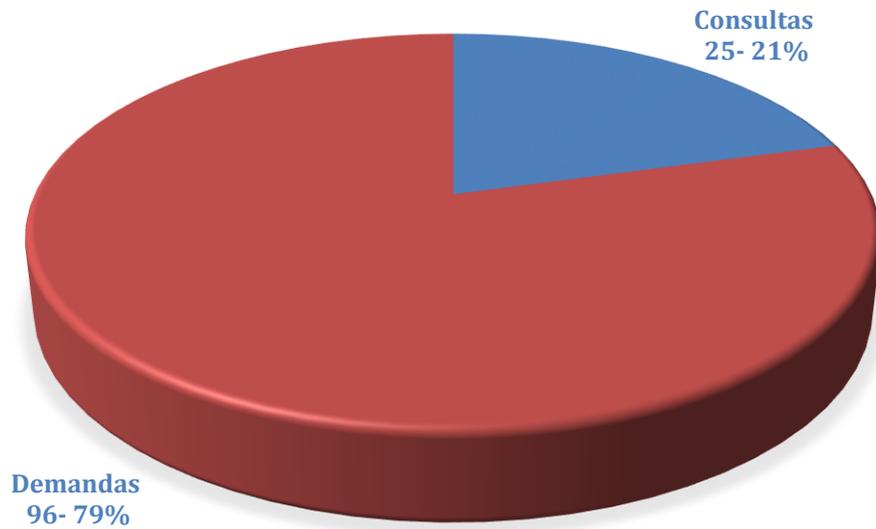


DATOS

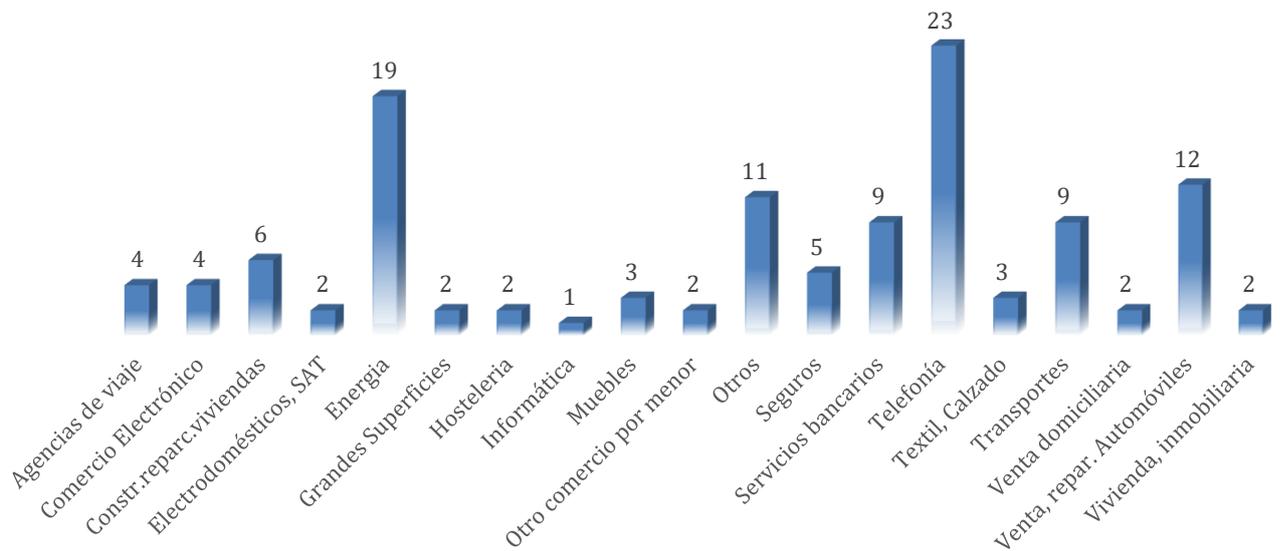
CMC Municipios Centro

CMC Tierra de Barros-Río Matachel

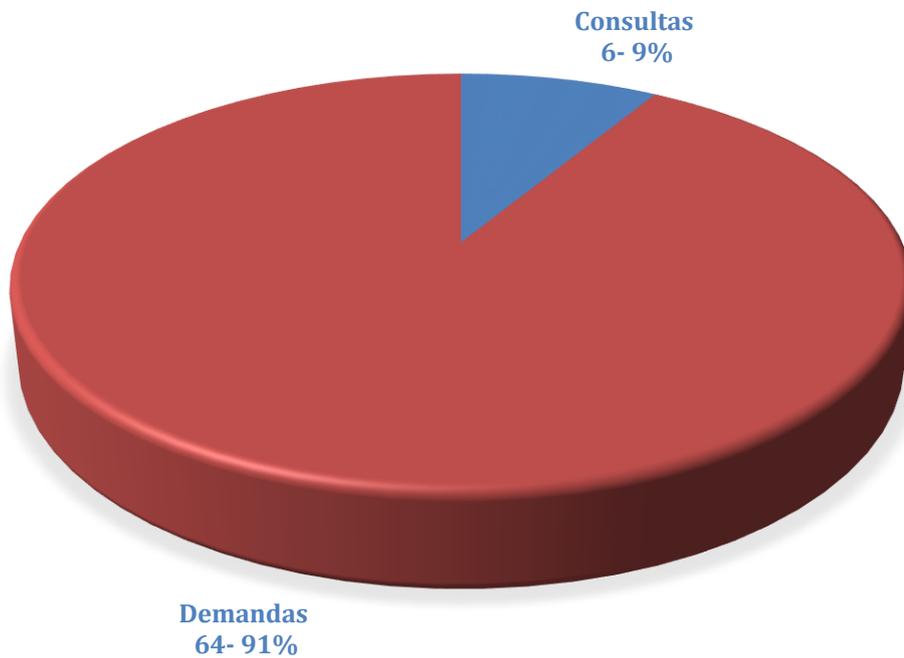
ATENCIÓN EXPEDIENTES MUNICIPIOS CENTRO



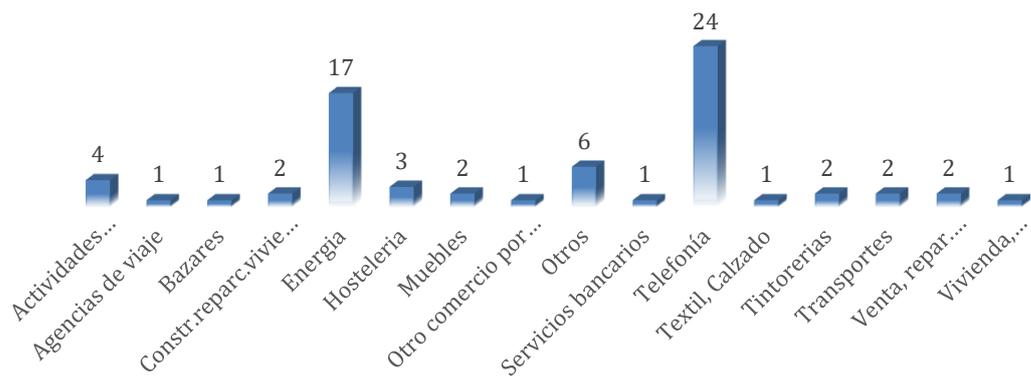
MATERIAS ATENCIÓN EXPEDIENTES MUNICIPIOS CENTRO



ATENCIÓN EXPEDIENTES TB-RÍO MATACHEL



MATERIAS ATENCION EXPEDIENTES TB-RÍO MATACHEL

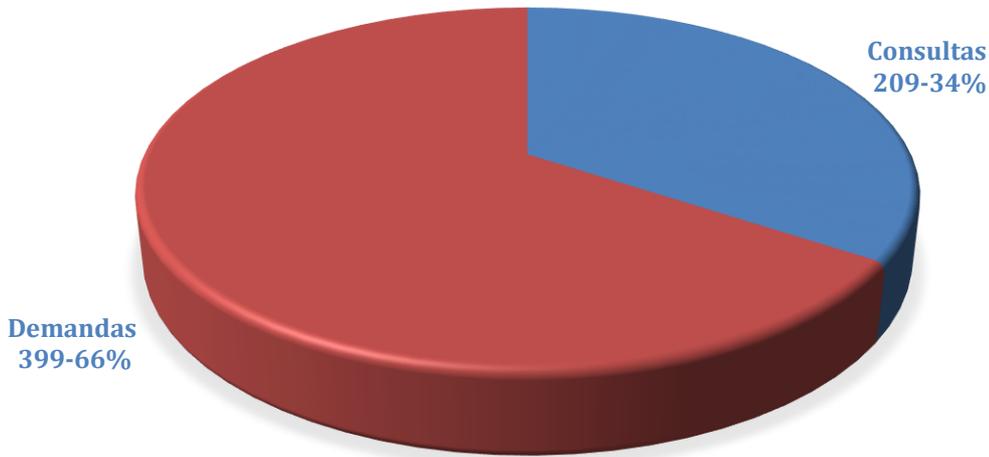


DATOS

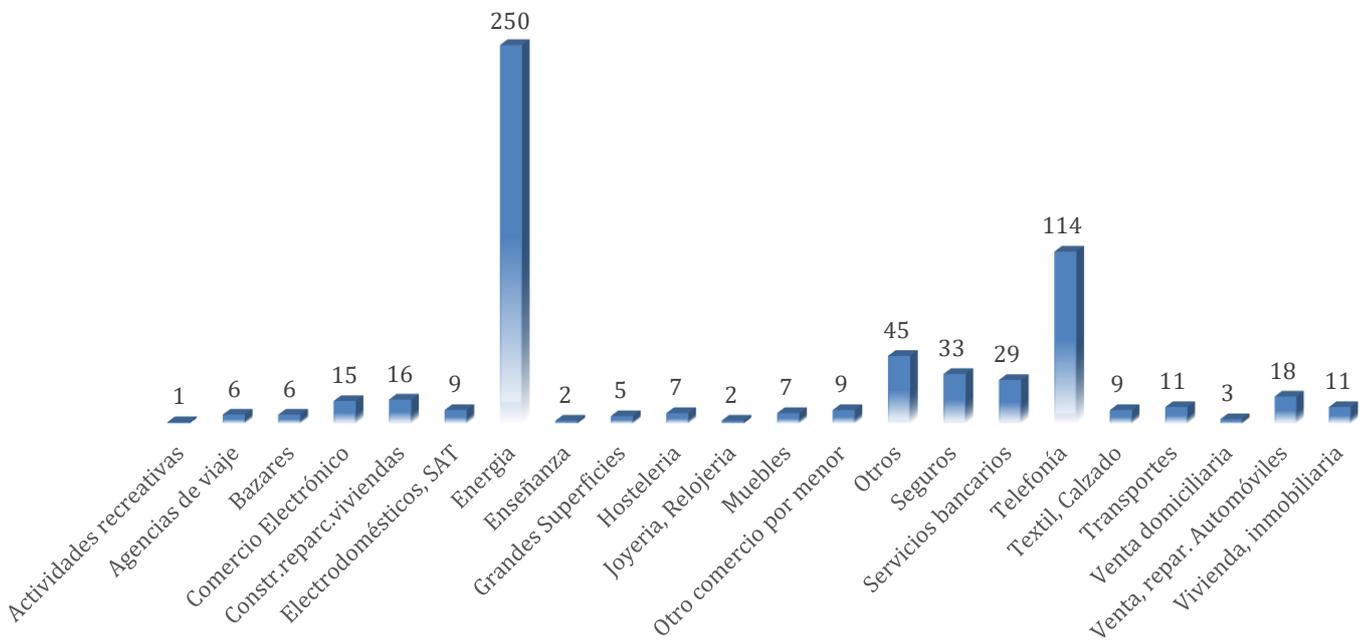
CMC Sierra Suroeste

CMC Comarca de Olivenza

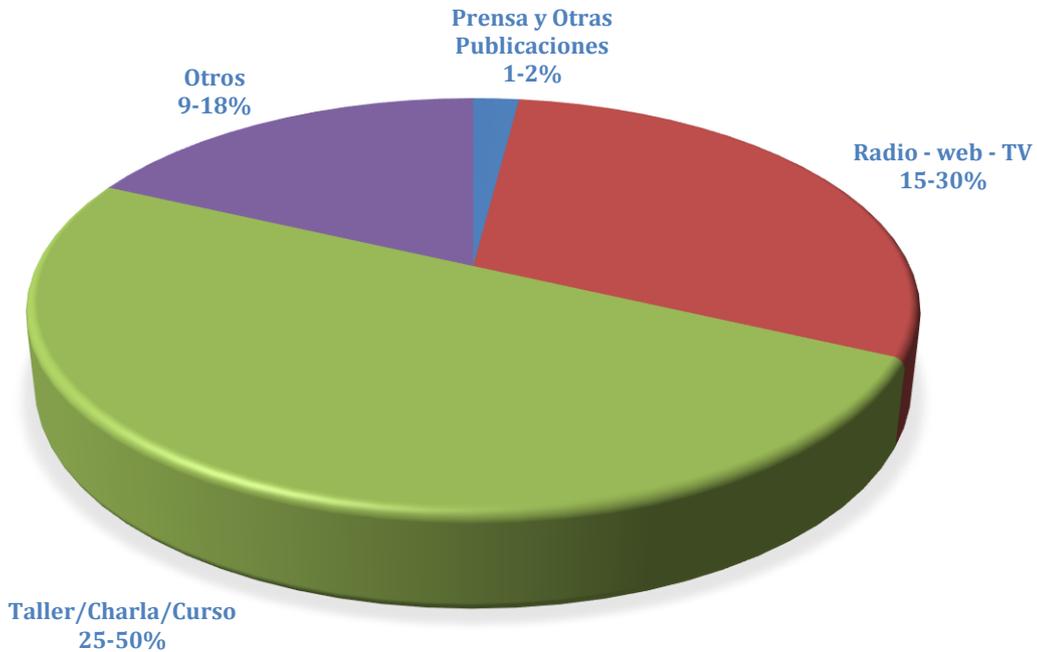
ATENCIÓN EXPEDIENTES SIERRA SUROESTE



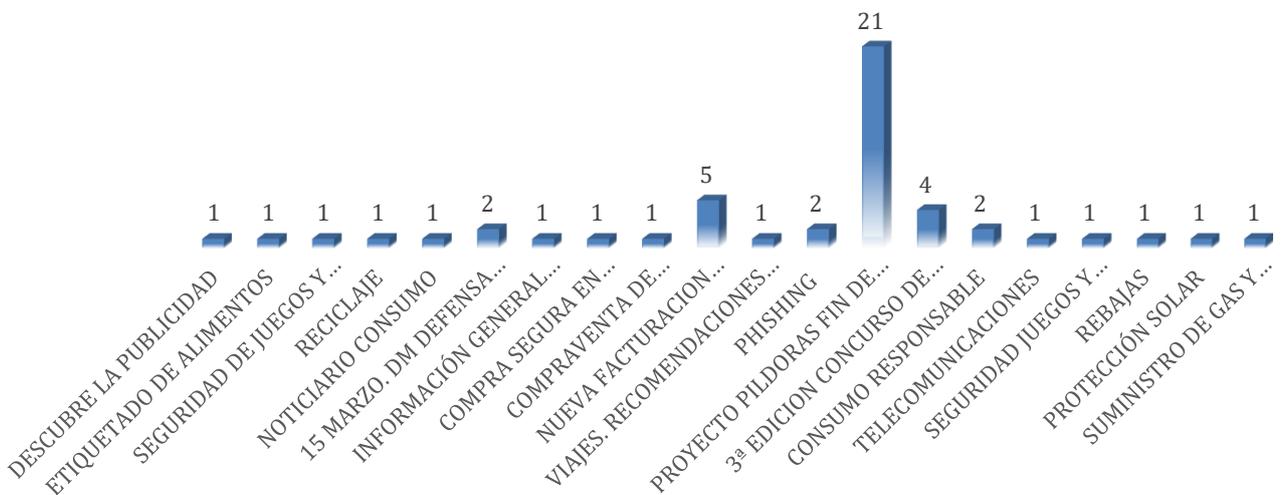
MATERIAS ATENCIÓN EXPEDIENTES SIERRA SUROESTE



ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION SIERRA SUROESTE

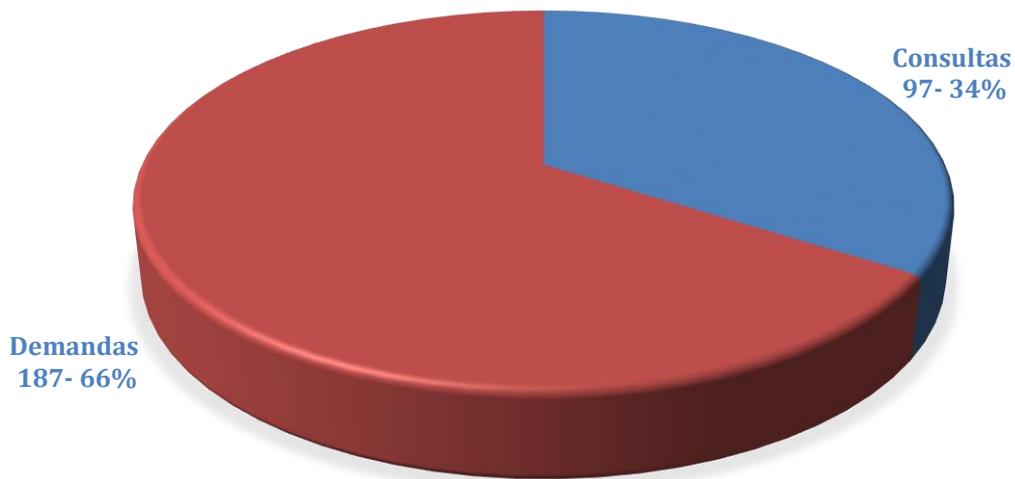


MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION SIERRA SUROESTE

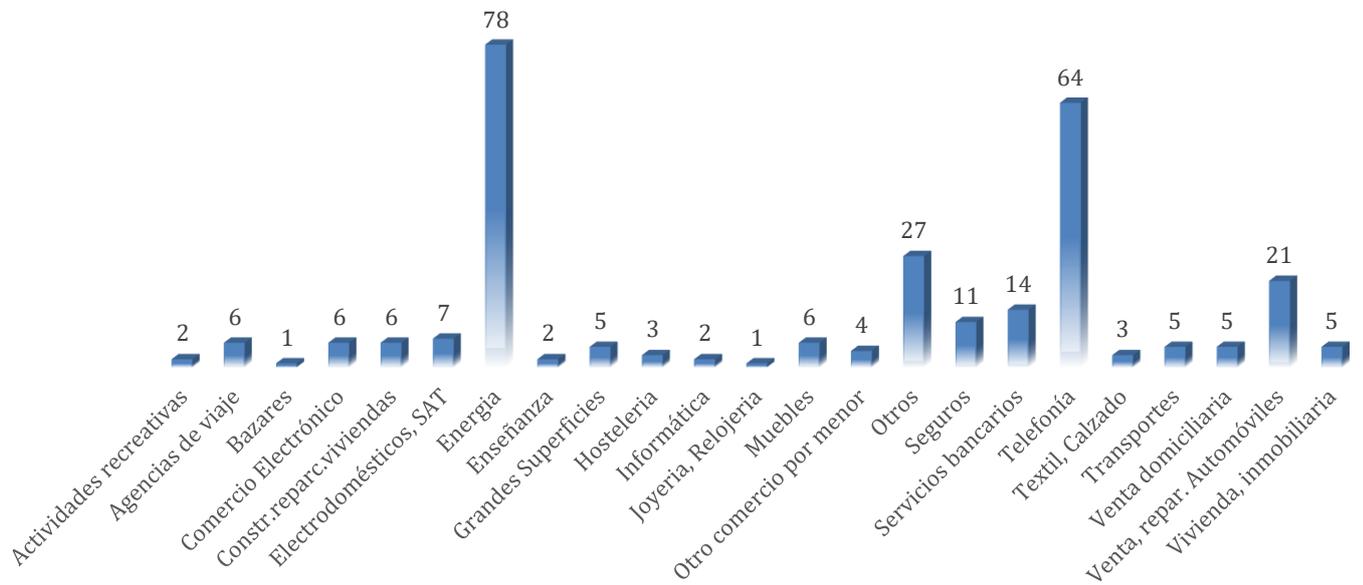


DATOS CMC COMARCA DE OLIVENZA

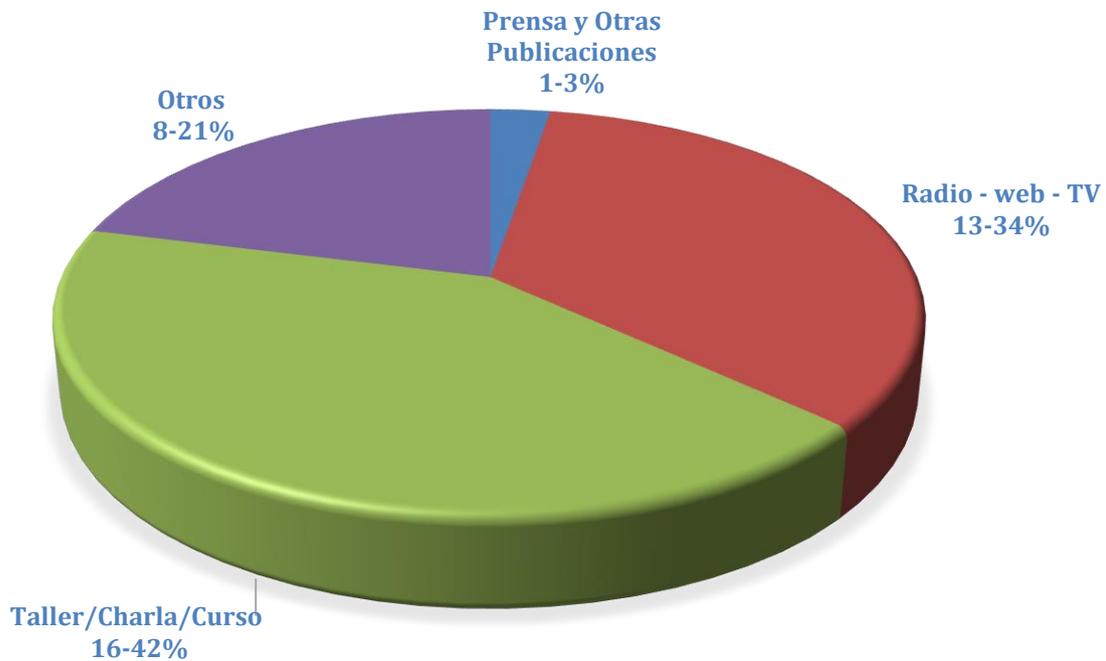
ATENCIÓN EXPEDIENTES COMARCA DE OLIVENZA



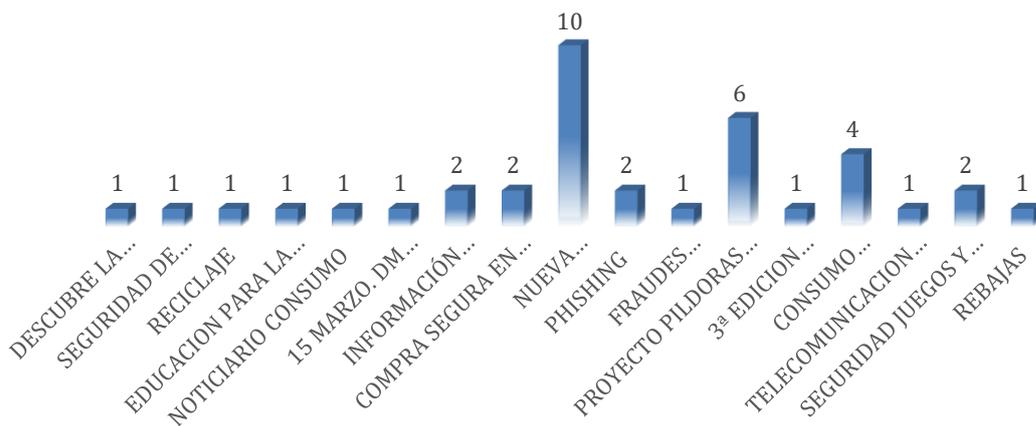
MATERIAS ATENCIÓN EXPEDIENTES COMARCA DE OLIVENZA



ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN COMARCA DE OLIVENZA



MATERIAS ACTUACIONES FORMACIÓN- INFORMACIÓN COMARCA DE OLIVENZA



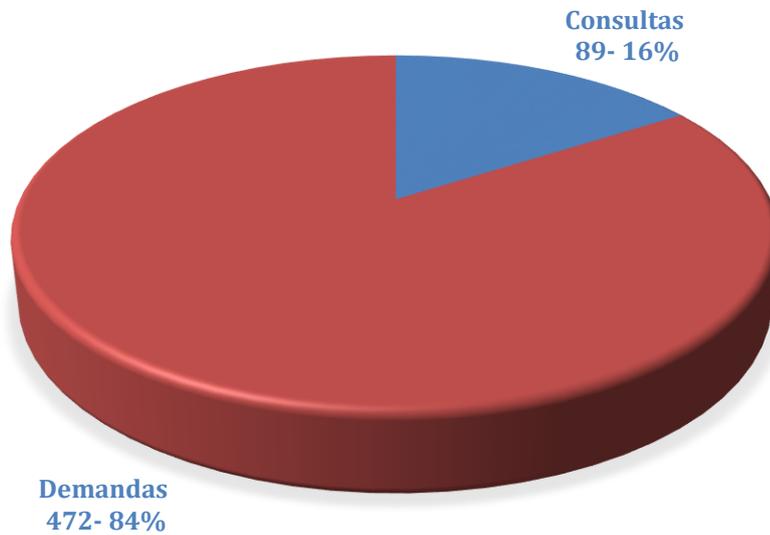
DATOS

CMC Vegas Bajas

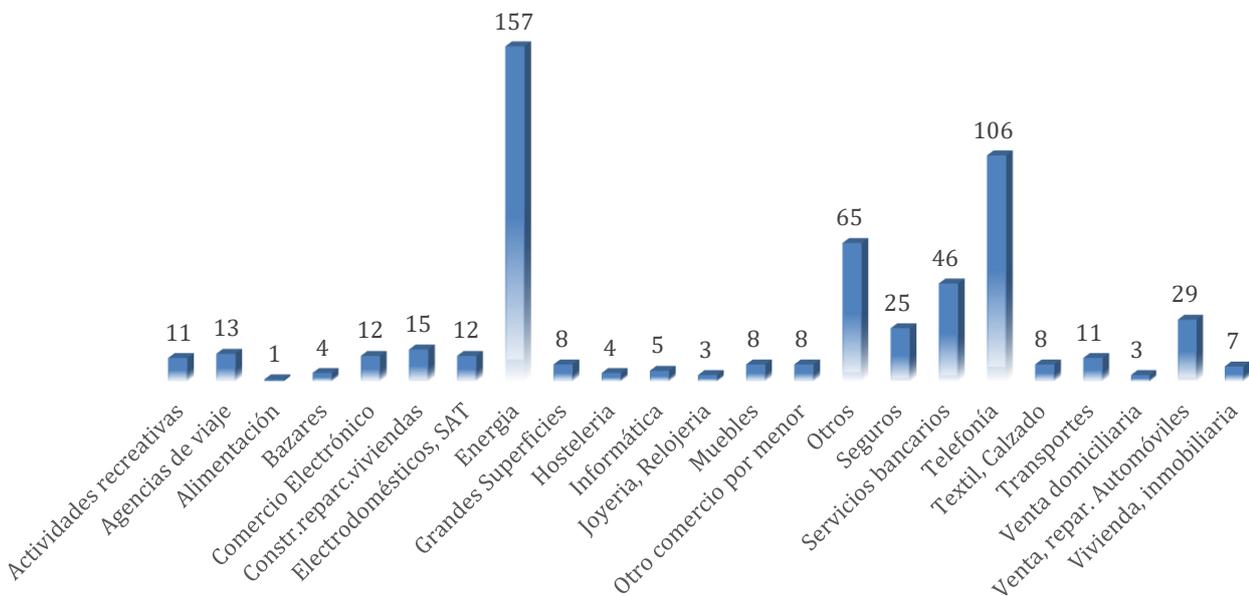
CMC SSB Zona de Barros

CMC Lácara-Los Baldíos

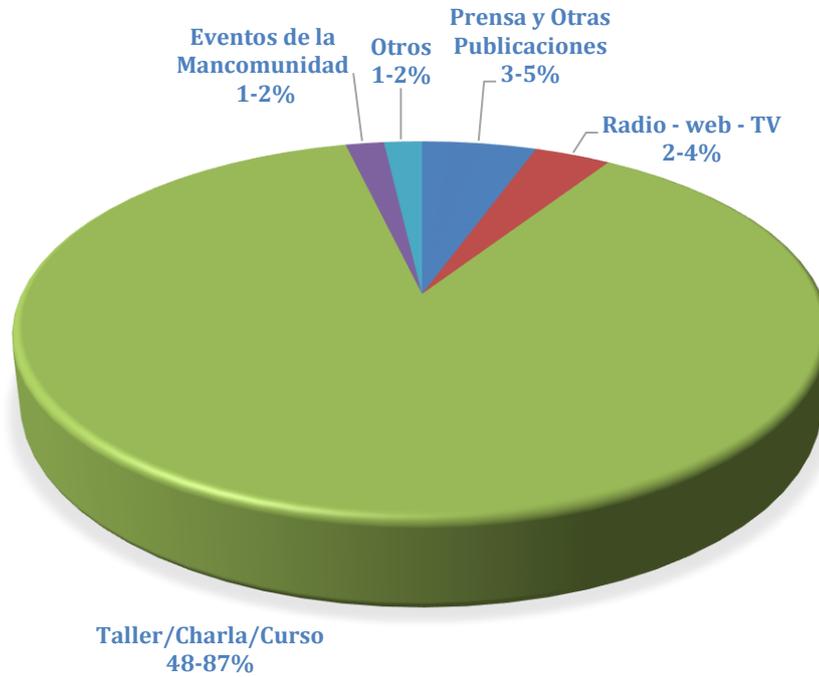
ATENCIÓN EXPEDIENTES VEGAS BAJAS



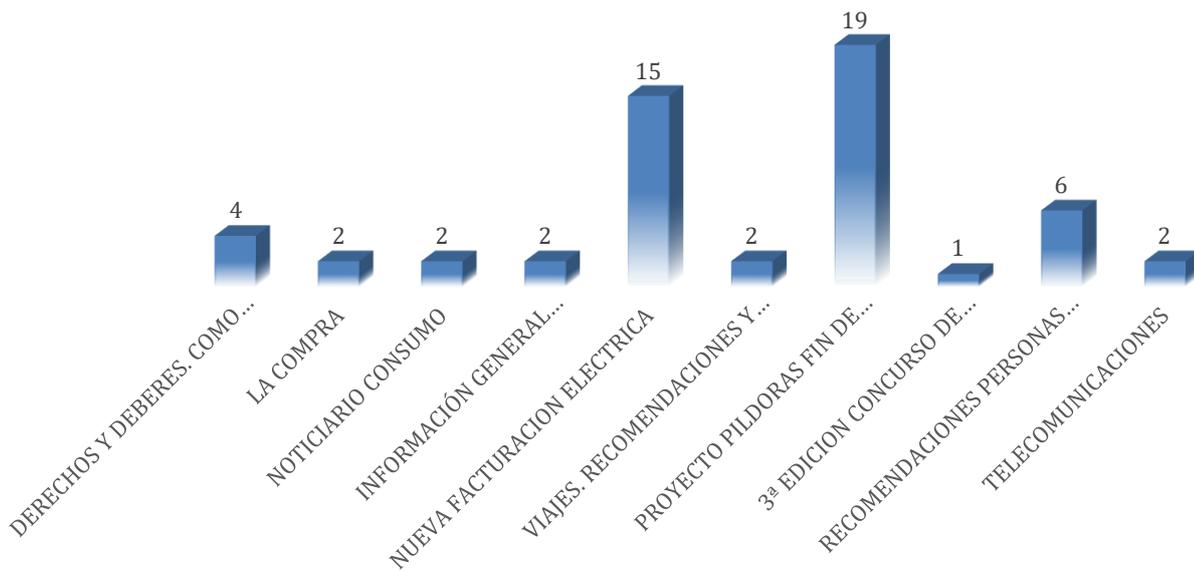
MATERIAS ATENCION EXPEDIENTES VEGAS BAJAS



ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN VEGAS BAJAS

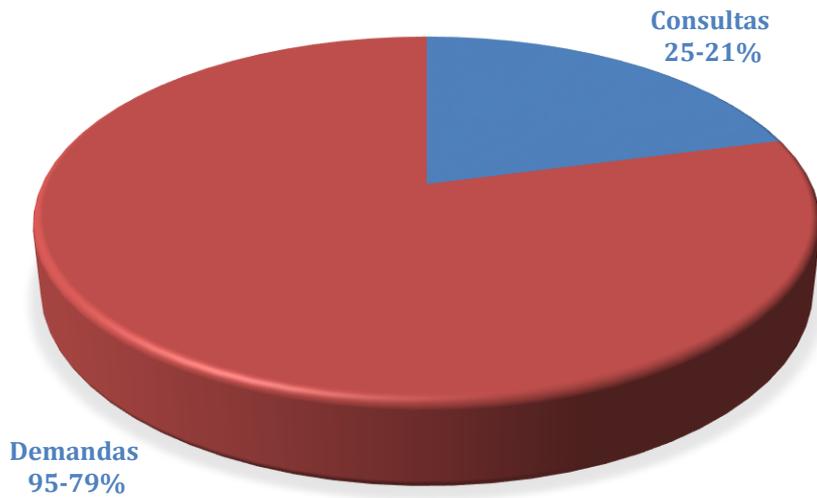


MATERIAS ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN VEGAS BAJAS

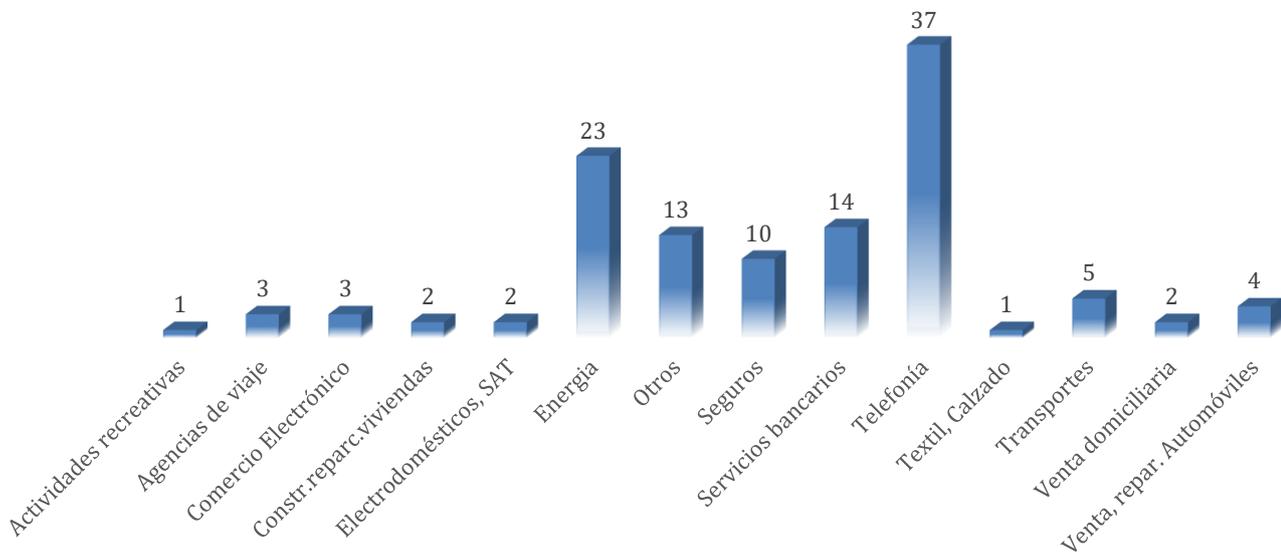


DATOS CMC ZONA BARROS

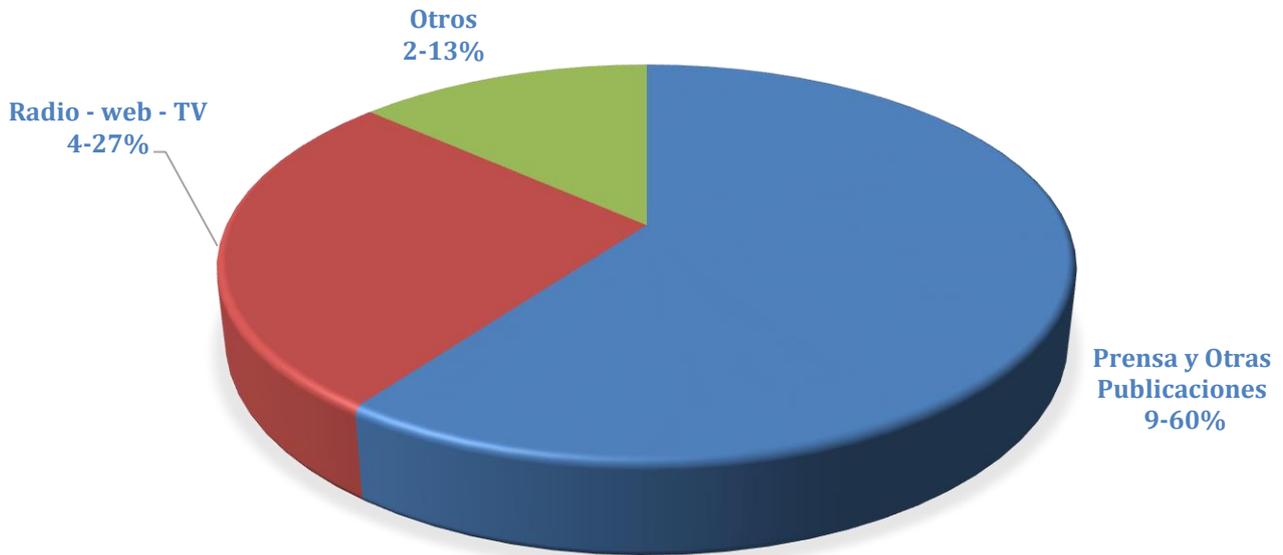
ATENCION EXPEDIENTES SSB ZONA DE BARROS



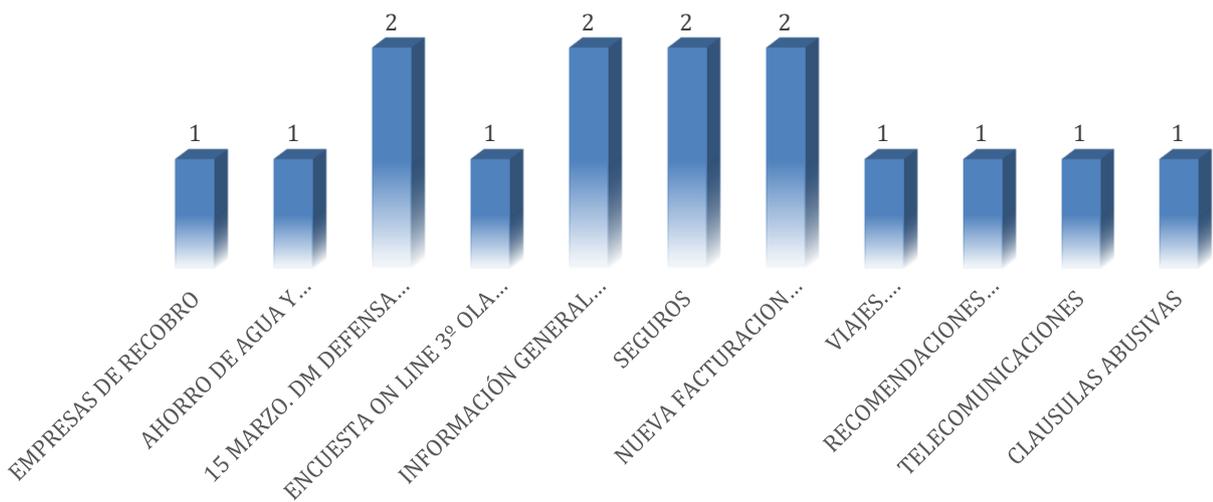
MATERIAS ATENCION EXPEDIENTES SSB ZONA DE BARROS



ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN SSB ZONA DE BARROS

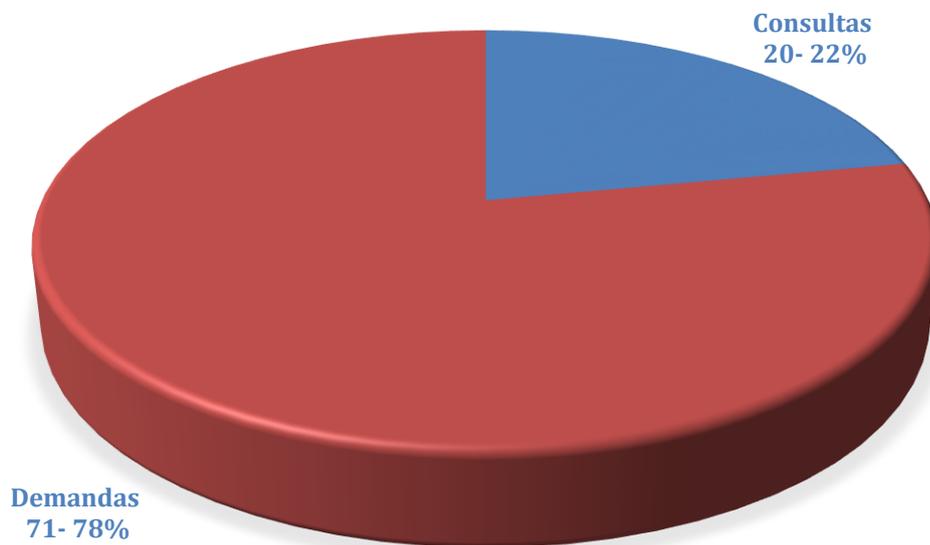


MATERIAS ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACION SSB ZONA DE BARROS

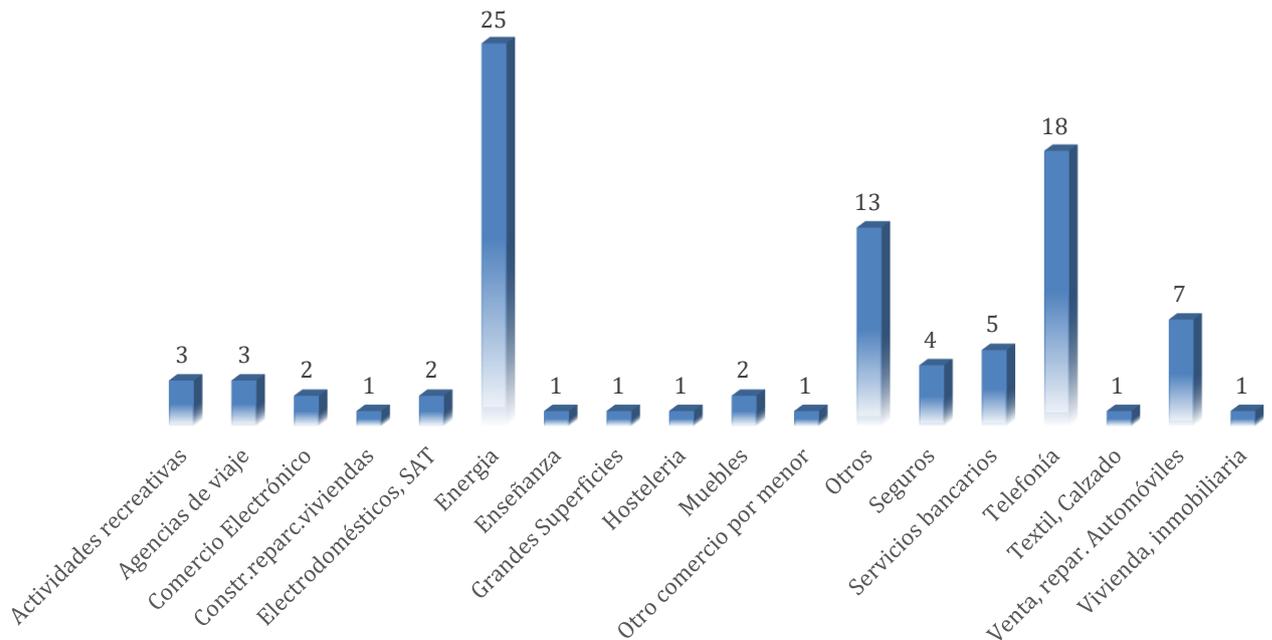


DATOS CMC LÁCARA-LOS BALDÍOS

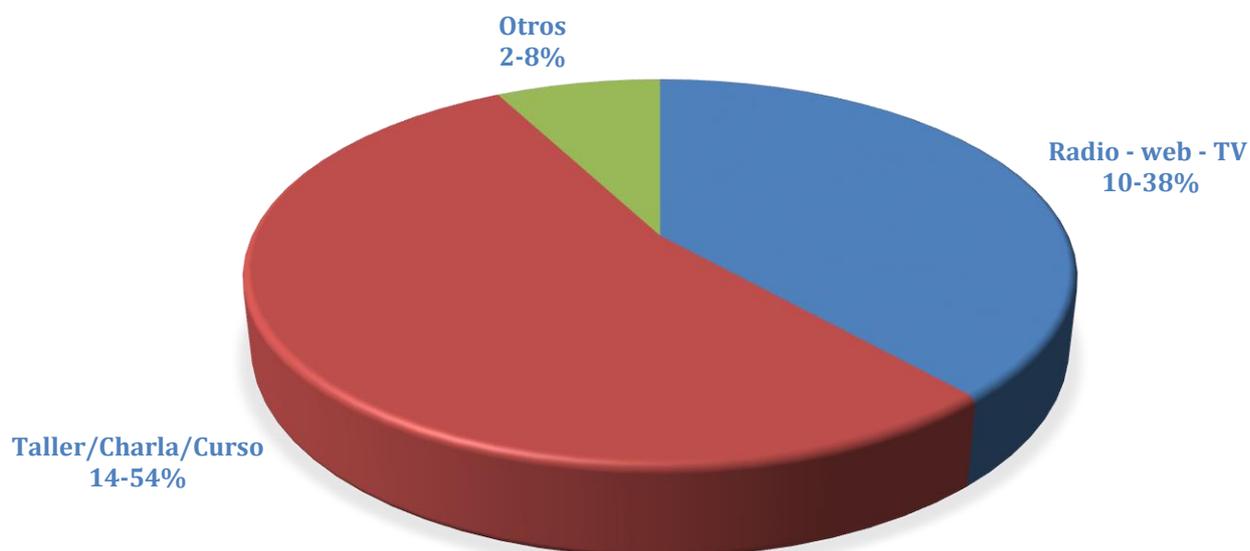
ATENCIÓN EXPEDIENTES LÁCARA-LOS BALDÍOS



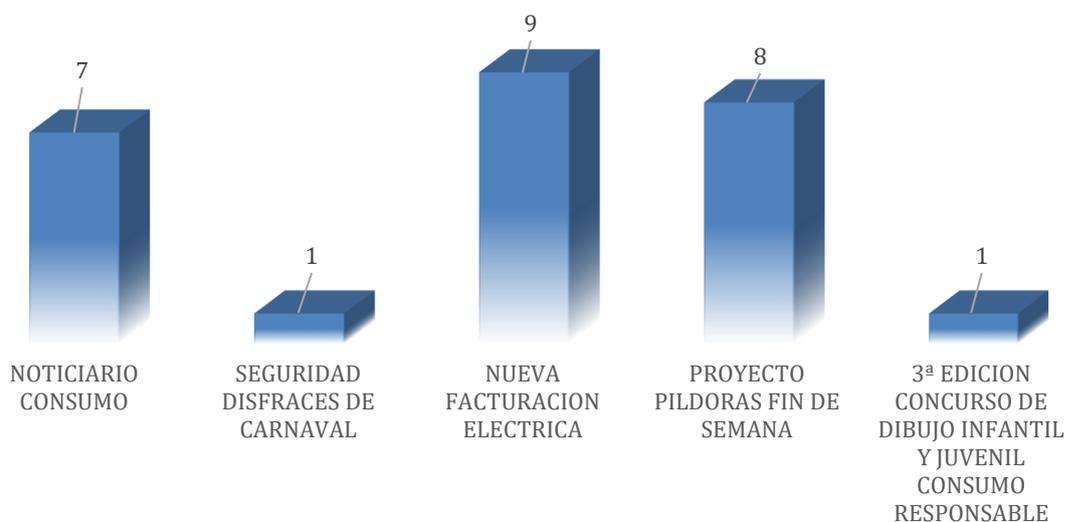
MATERIAS ATENCIÓN EXPEDIENTES LÁCARA-LOS BALDÍOS



ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN LÁCARA-LOS BALDÍOS



MATERIAS ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN LÁCARA-LOS BALDÍOS

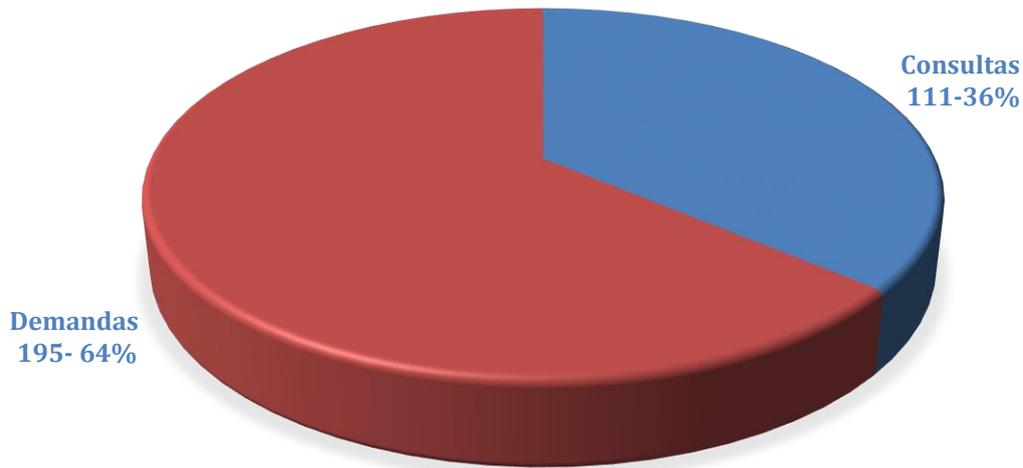


DATOS

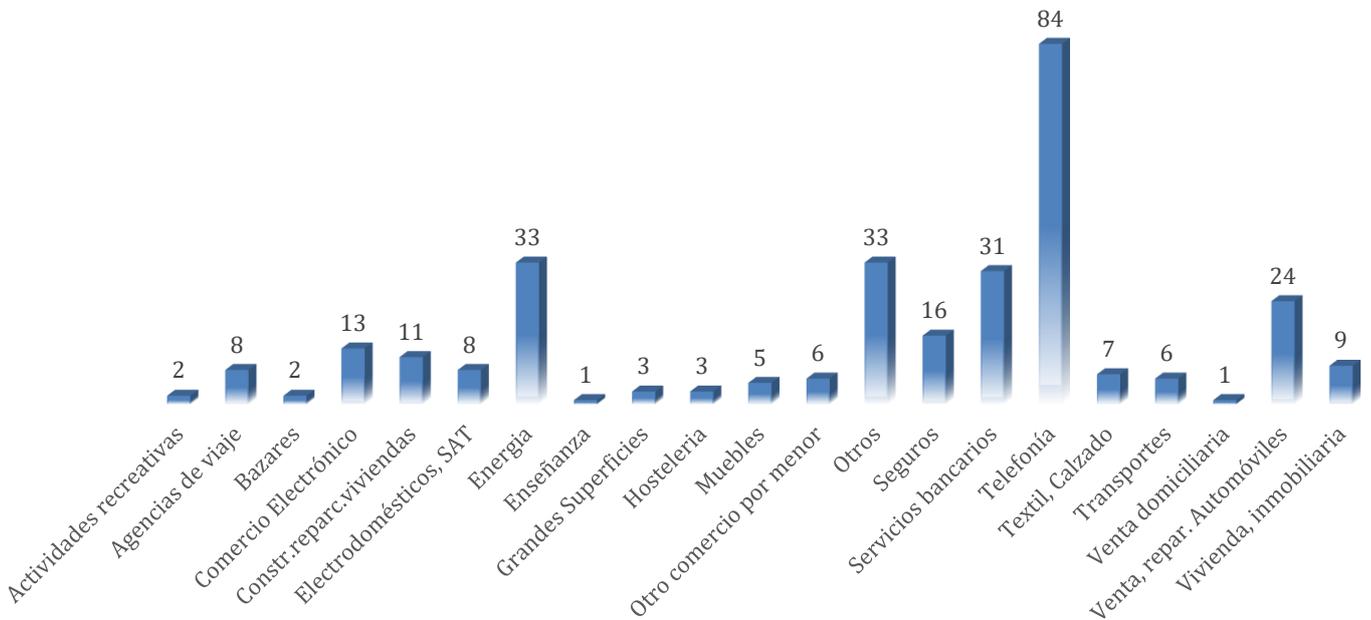
CMC La Serena-Vegas Altas

CMC Municipios Guadiana

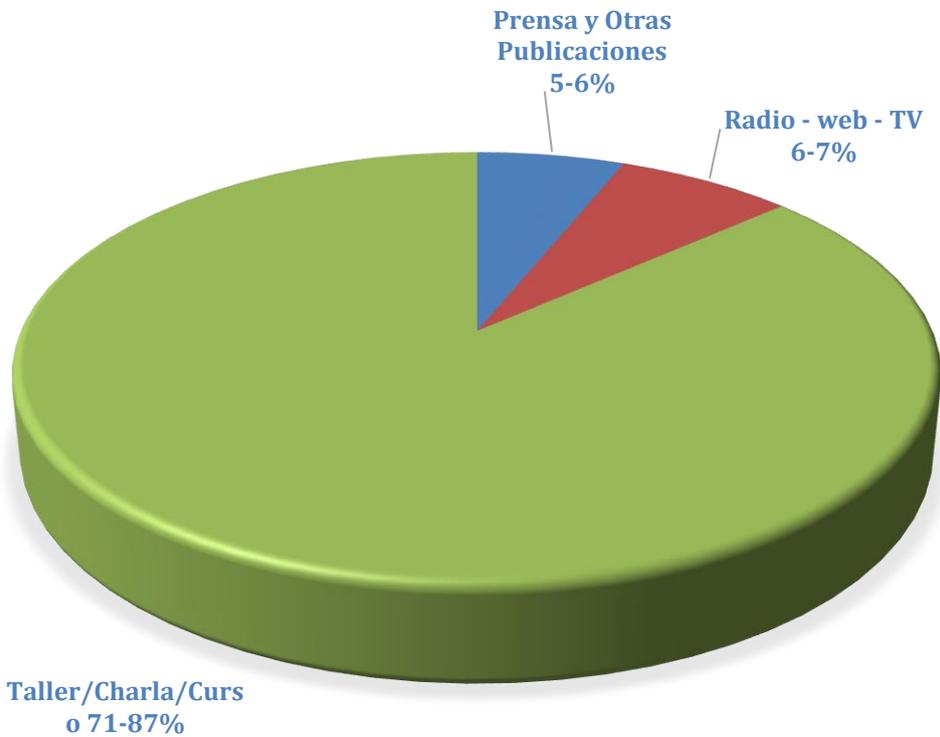
ATENCIÓN EXPEDIENTES LA SERENA-VEGAS ALTAS



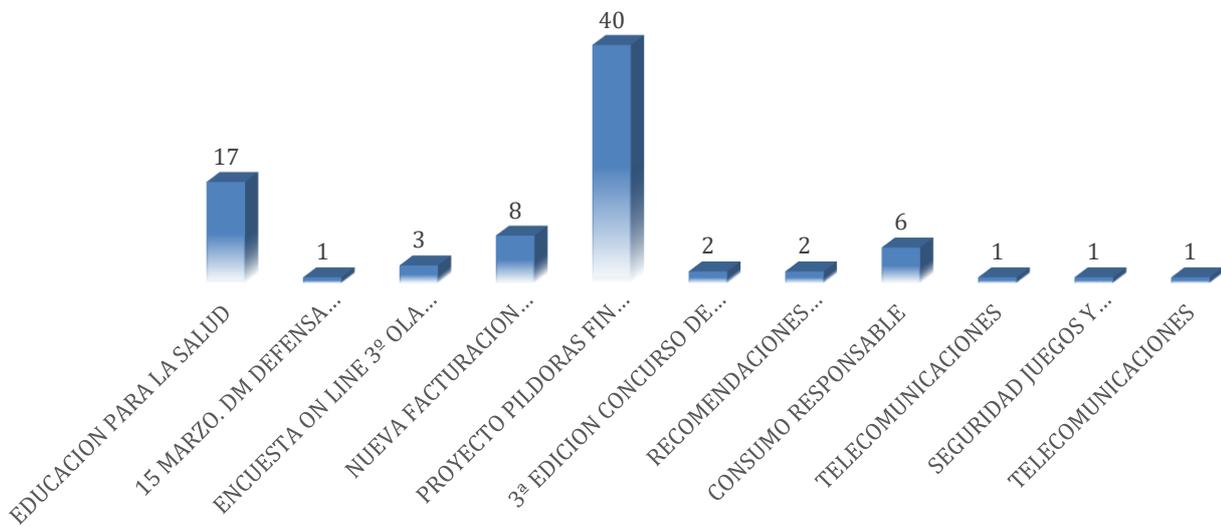
MATERIAS ATENCION EXPEDIENTES LA SERENA-VEGAS ALTAS



ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN LA SERENA-VEGAS ALTAS

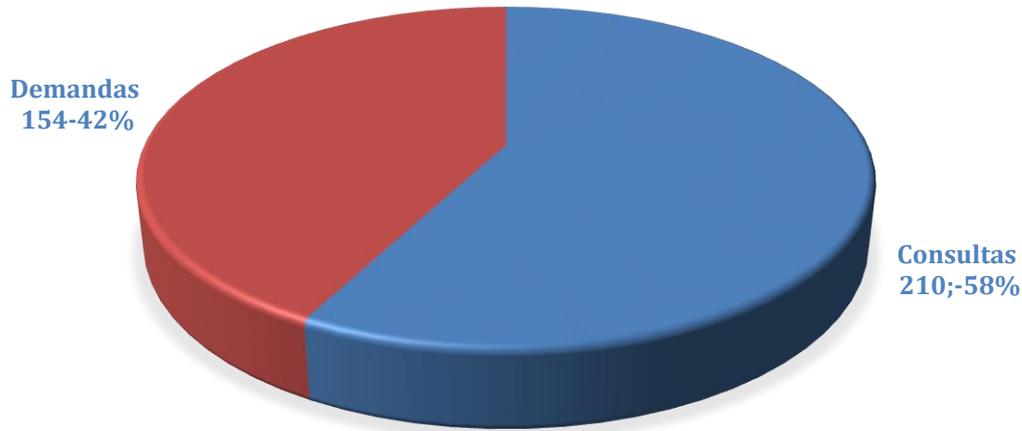


MATERIAS ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN LA SERENA-VEGAS ALTAS

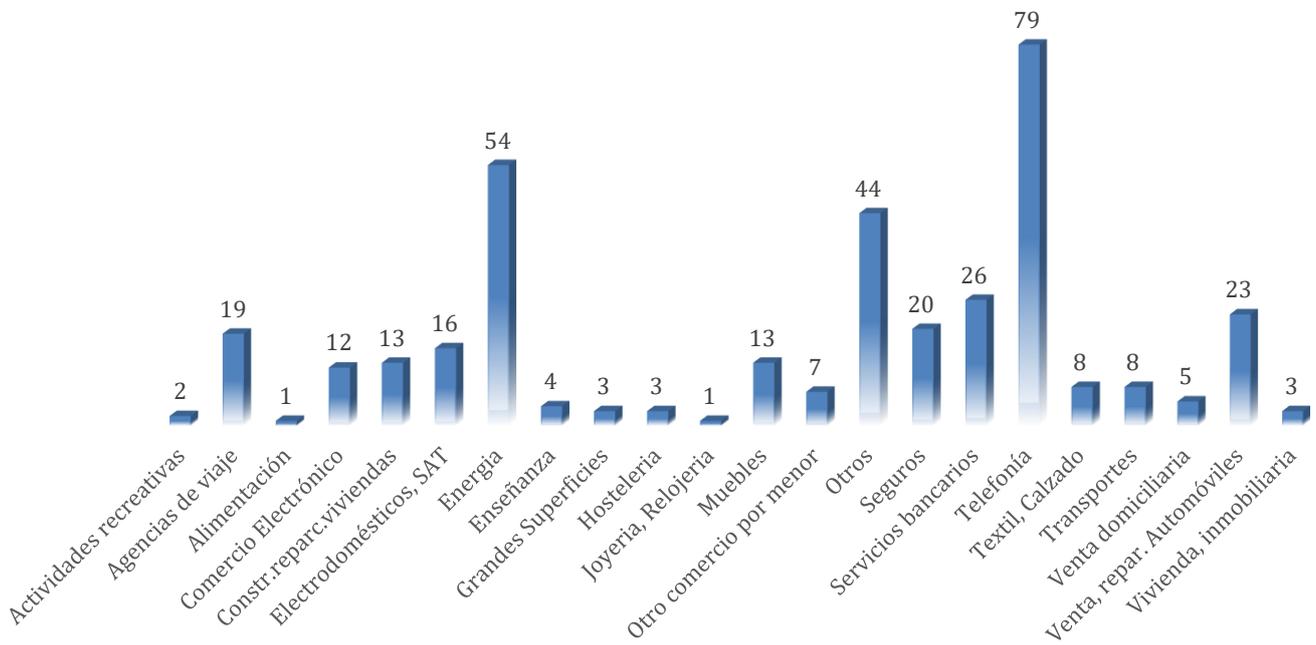


DATOS CMC MUNICIPIOS GUADIANA

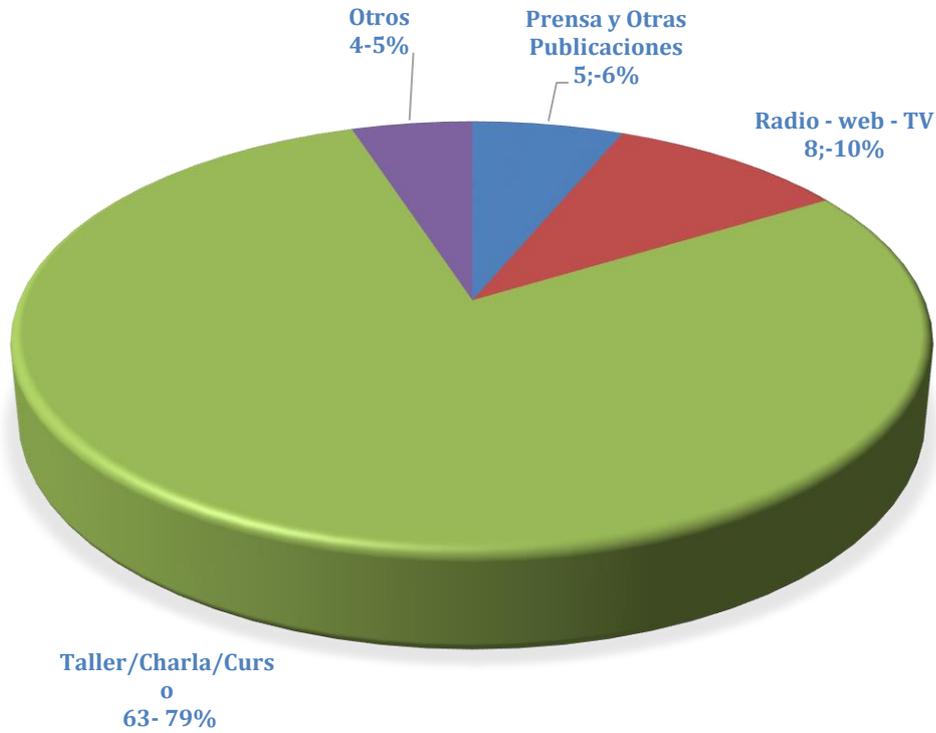
ATENCIÓN EXPEDIENTES MUNICIPIOS GUADIANA



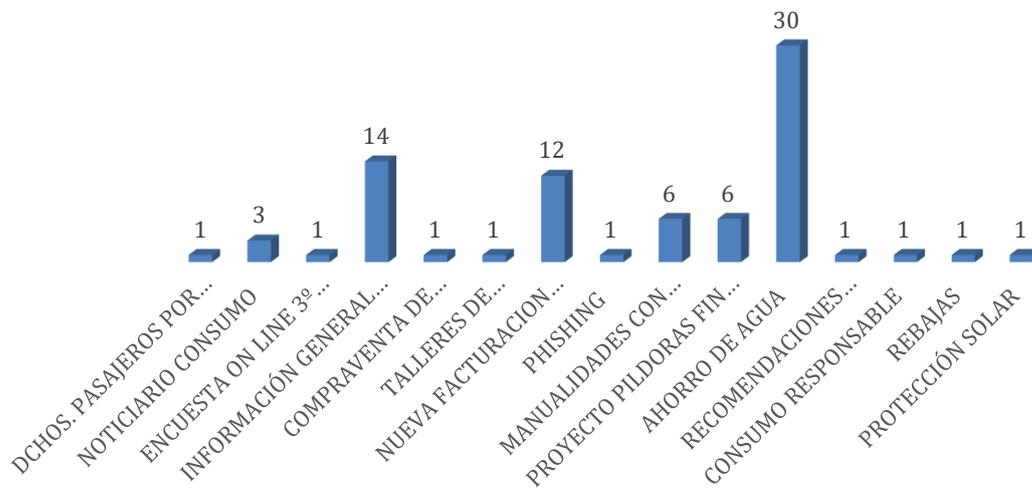
MATERIAS ATENCION EXPEDIENTES MUNICIPIOS GUADIANA



ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION MUNICIPIOS GUADIANA



MATERIAS ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN MUNICIPIOS GUADIANA



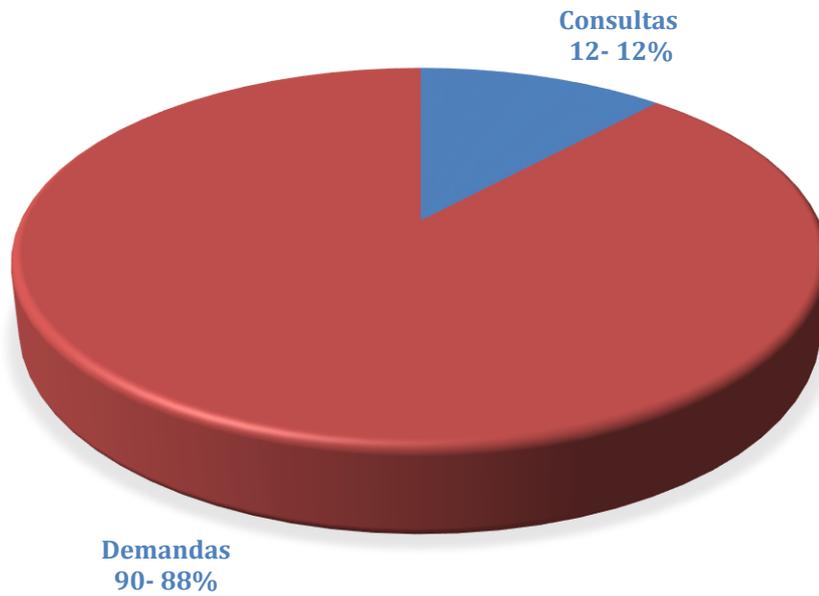
DATOS

CMC Sierra de Montánchez

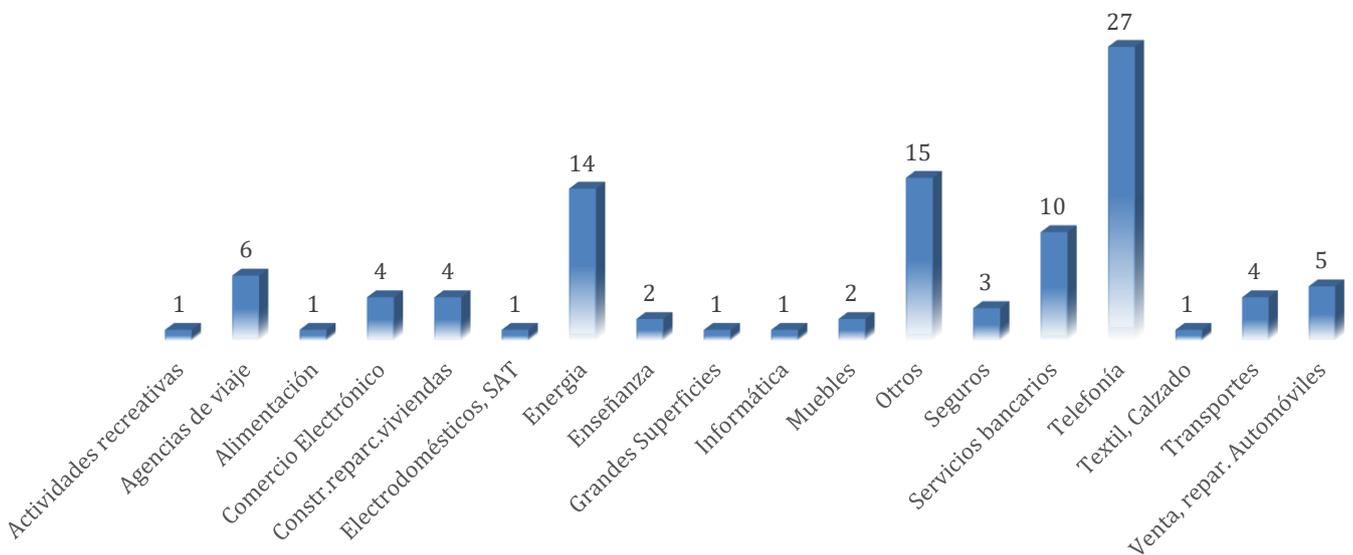
CMC Municipios Zona Centro

DATOS CMC SIERRA DE MONTÁNCHEZ

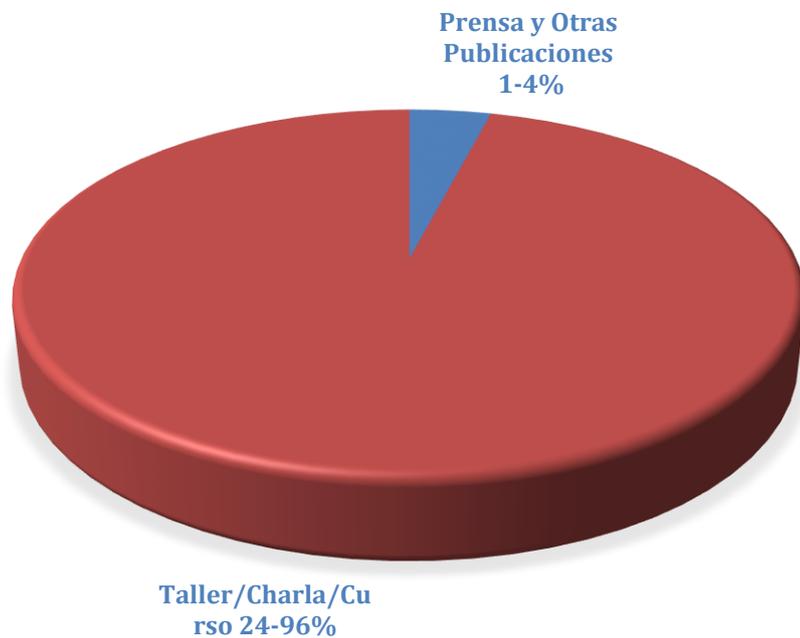
ATENCIÓN EXPEDIENTES SIERRA DE MONTÁNCHEZ



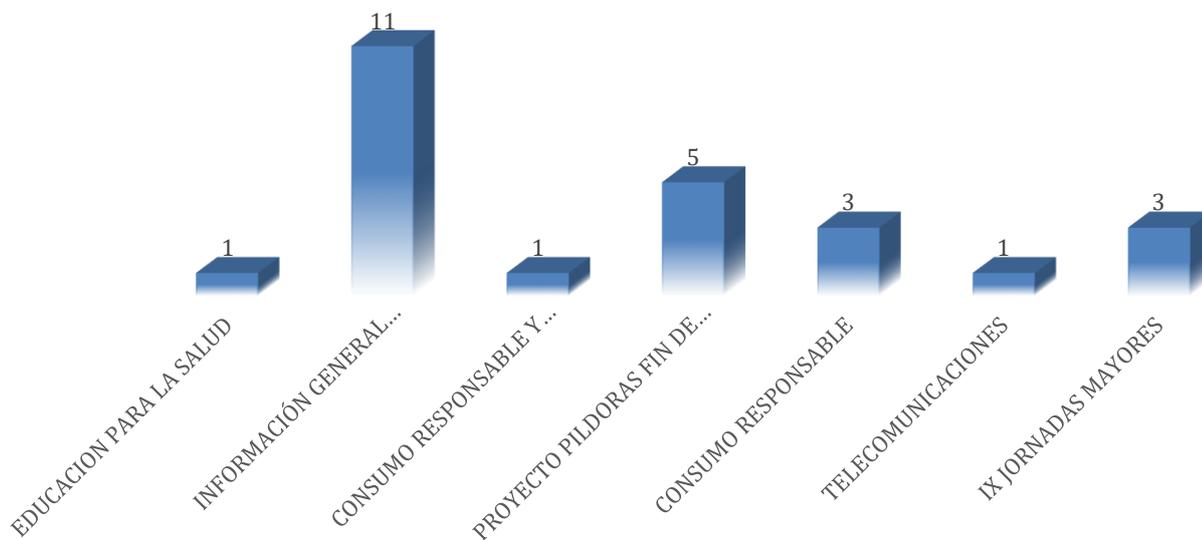
MATERIAS ATENCIÓN EXPEDINTES SIERRA DE MONTÁNCHEZ



ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN SIERRA DE MONTÁNCHEZ

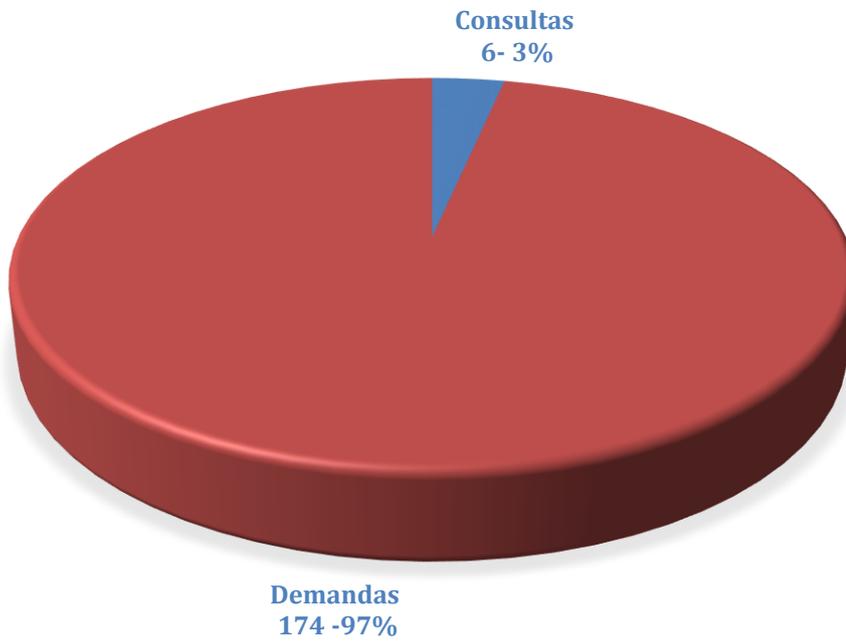


MATERIAS ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN SIERRA DE MONTÁNCHEZ

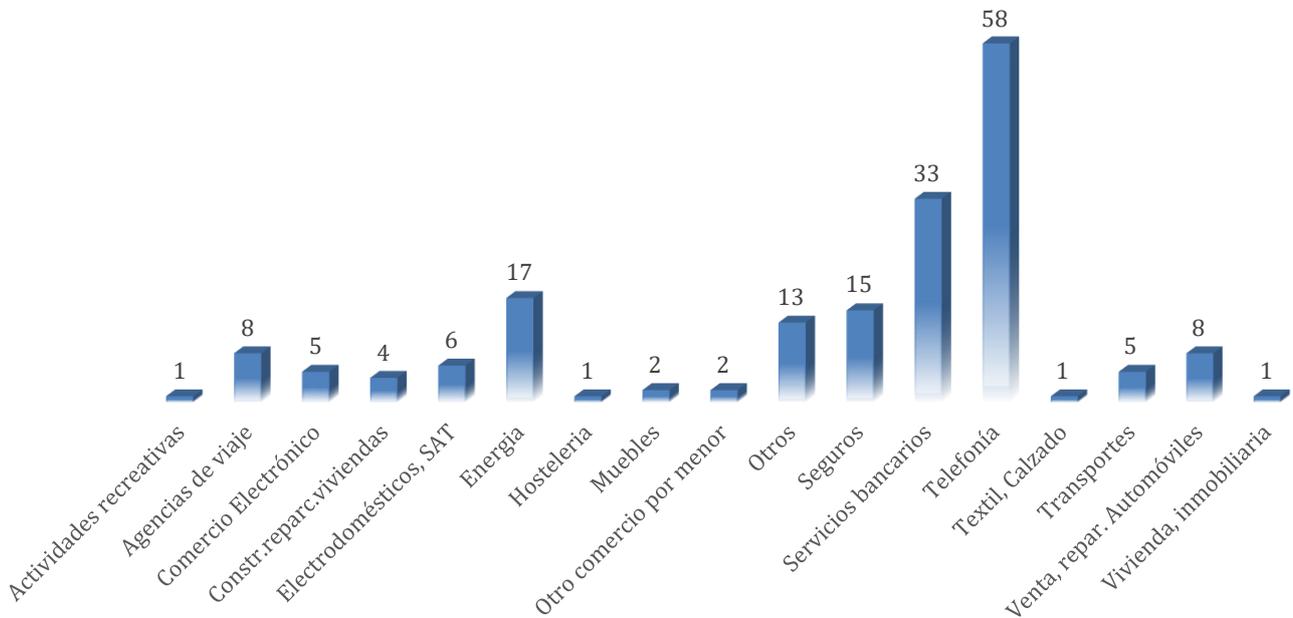


DATOS CMC MUNICIPIOS ZONA CENTRO

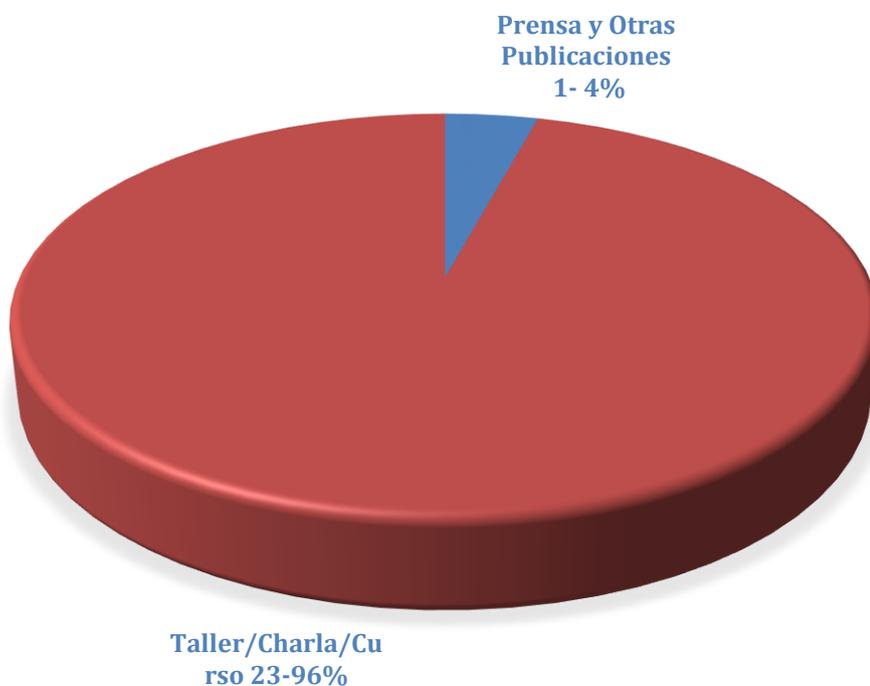
ATENCION EXPEDIENTES MUNICIPIOS ZONA CENTRO



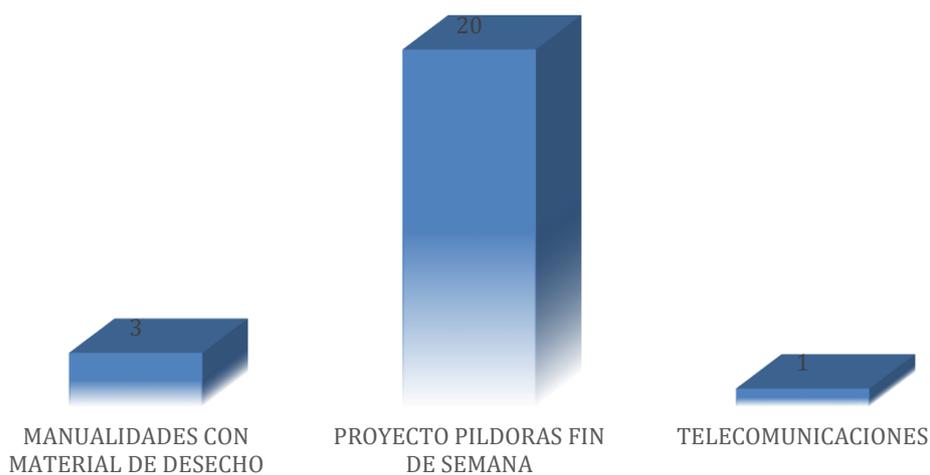
MATERIAS ATENCIÓN EXPEDIENTES MUNICIPIOS ZONA CENTRO



ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN MUNICIPIOS ZONA CENTRO



MATERIAS ACTUACIONES FORMACIÓN- INFORMACIÓN MUNICIPIOS ZONA CENTRO



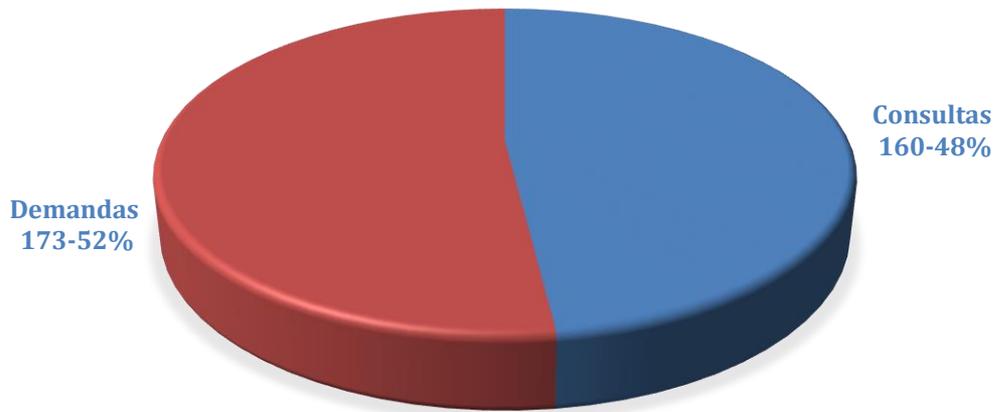
VOLVER AL ÍNDICE



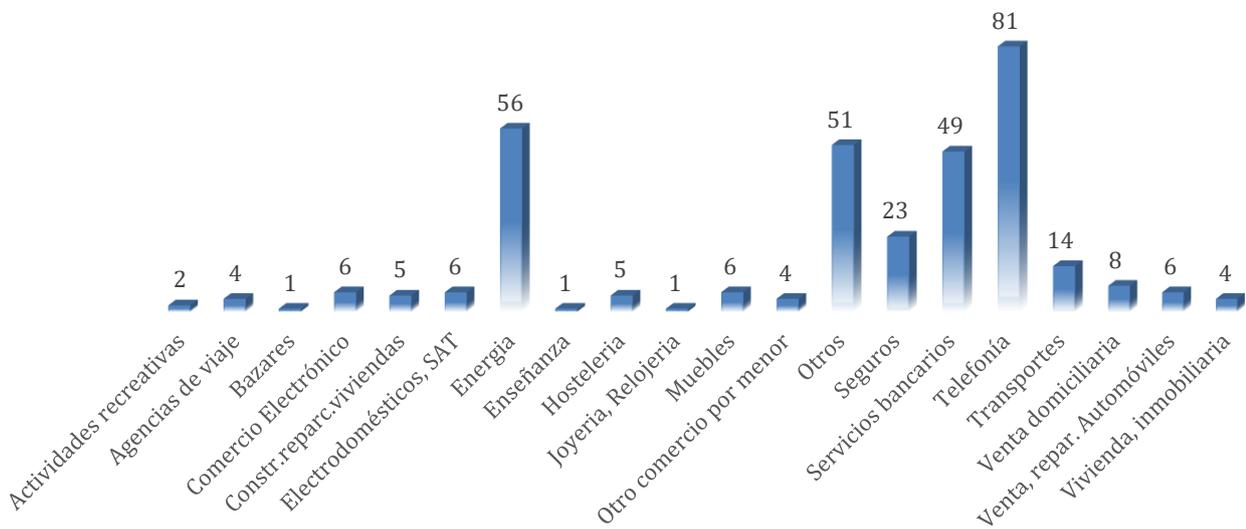
DATOS

CMC Tentudía

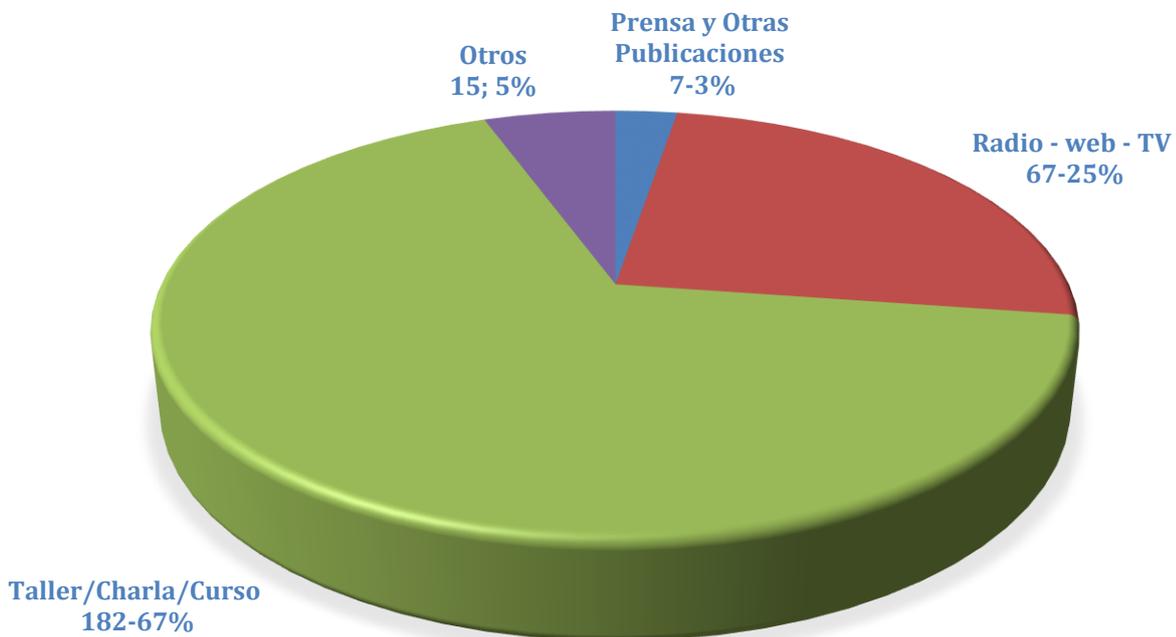
ATENCIÓN EXPEDIENTES TENTUDIA



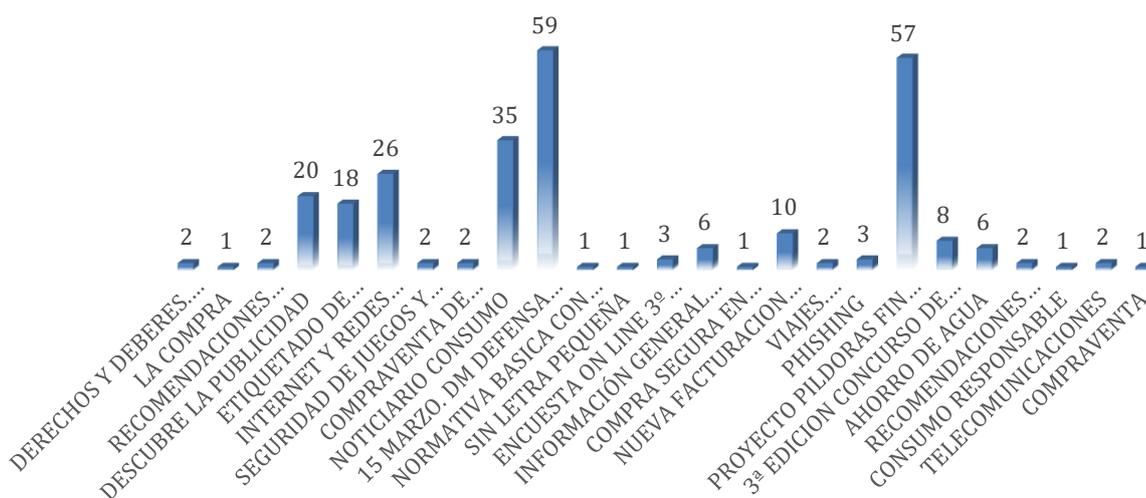
MATERIAS ATENCION EXPEDIENTES TENTUDIA



ACTUACIONES FORMACION- INFORMACION TENTUDÍA



MATERIAS ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN TENTUDÍA

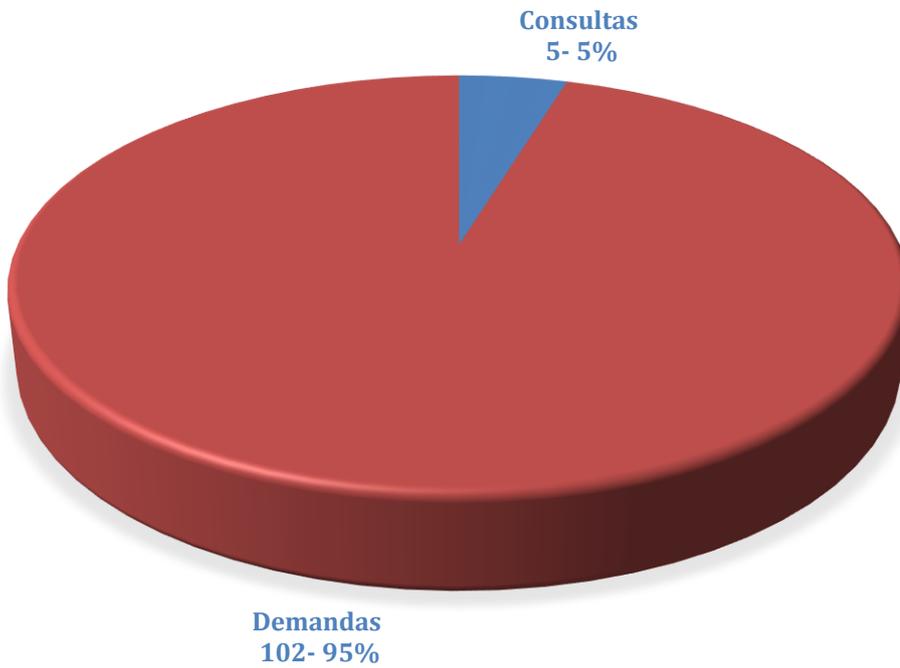


DATOS

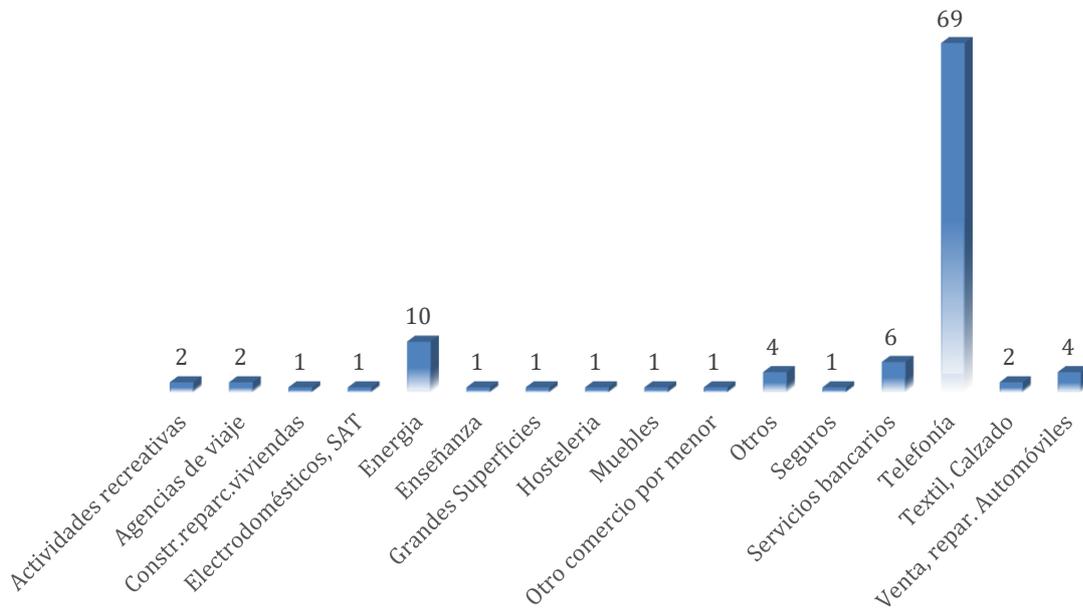
CMC Villuercas-Ibores-Jara

CMC Comarca de Trujillo

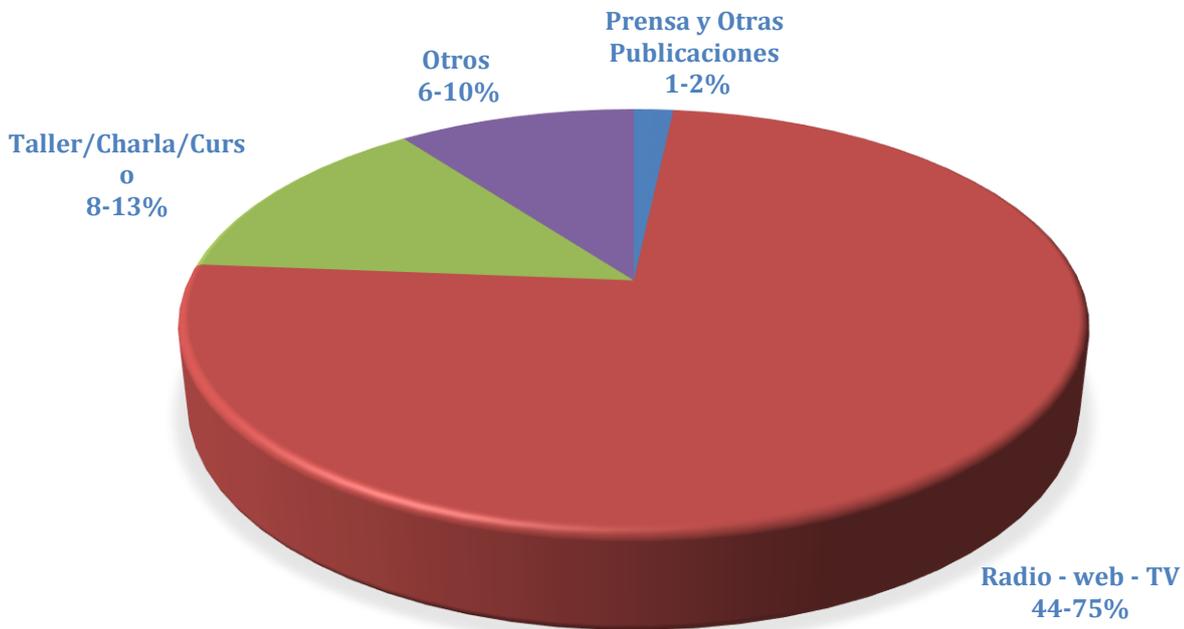
ATENCIÓN EXPEDIENTES VIJ



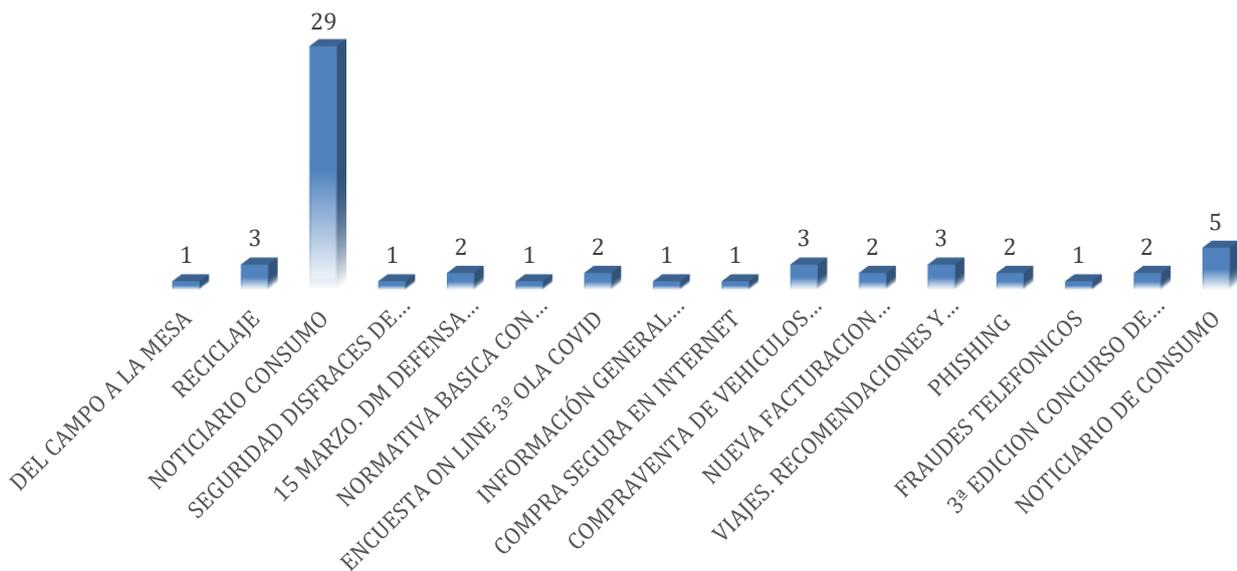
MATERIAS ATENCIÓN EXPEDIENTES VIJ



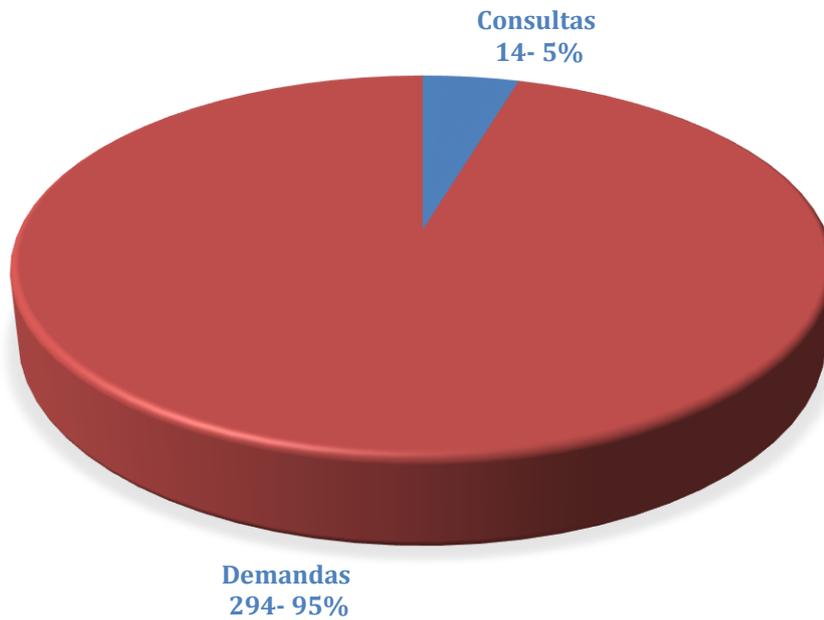
MATERIAS ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN VIJ



MATERIAS ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN VIJ



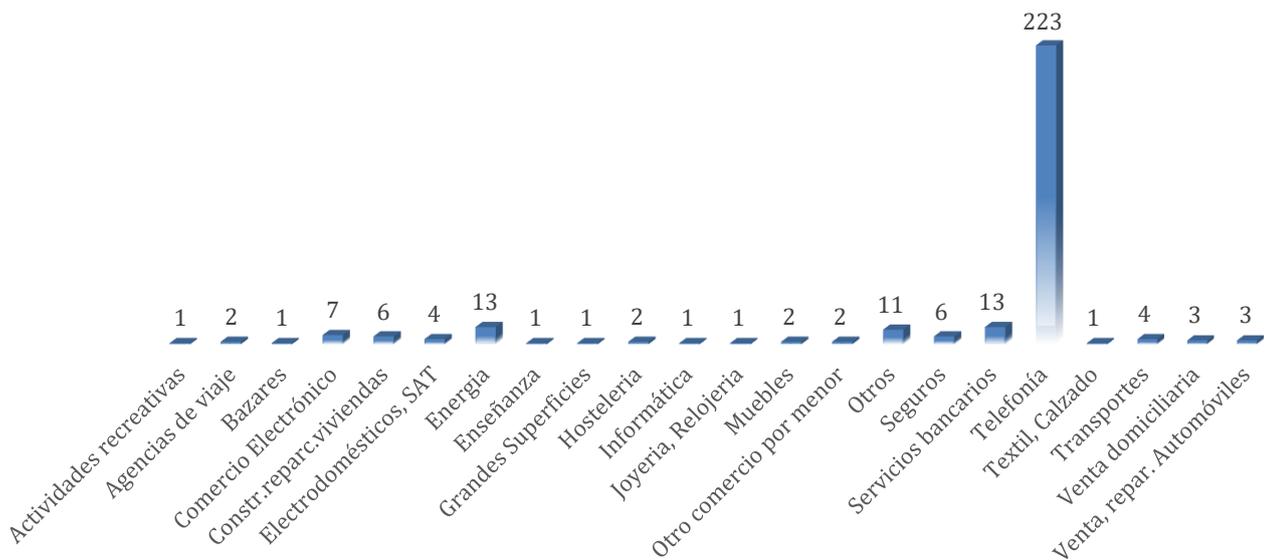
ATENCIÓN EXPEDIENTES COMARCA DE TRUJILLO



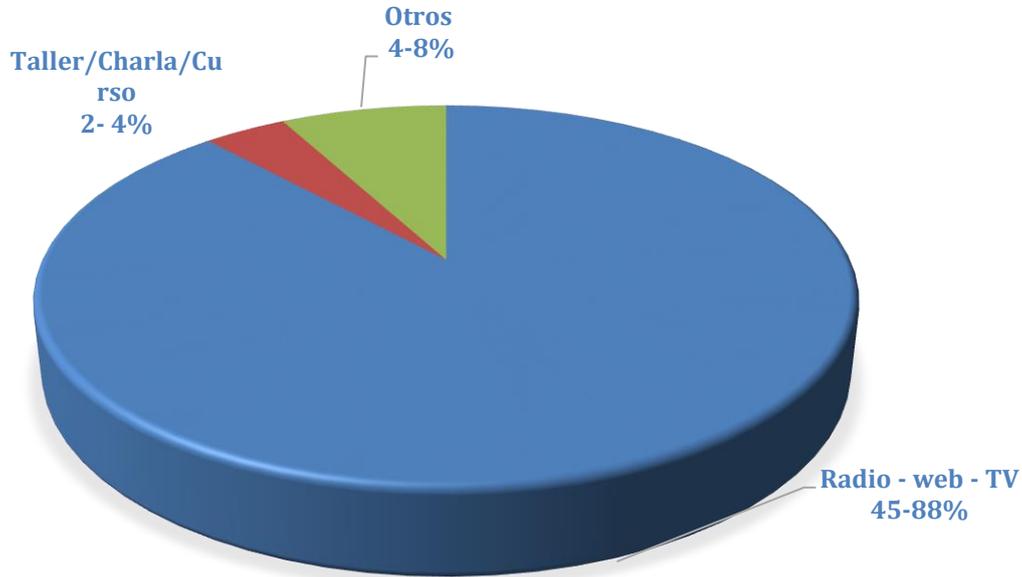
VOLVER AL ÍNDICE



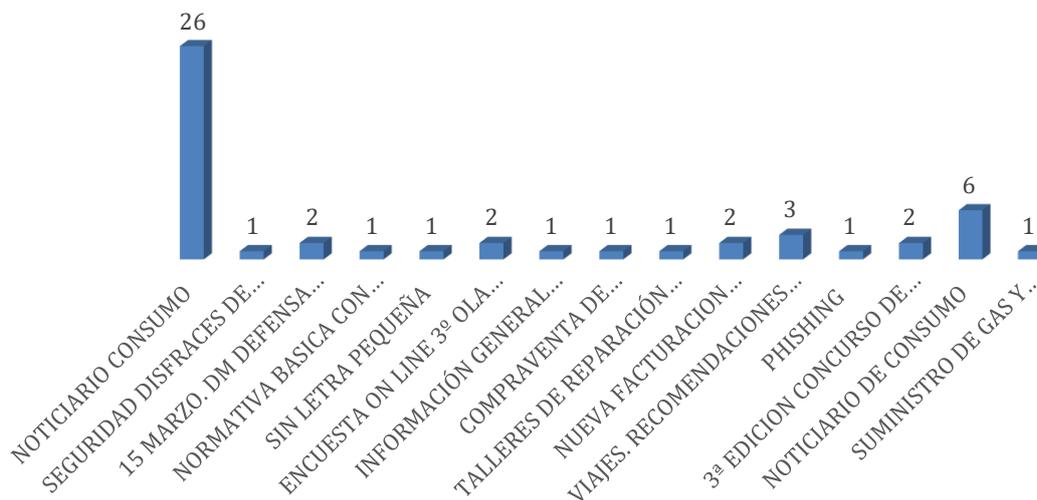
MATERIAS ATENCIÓN EXPEDIENTES COMARCA DE TRUJILLO



ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN COMARCA DE TRUJILLO



MATERIAS ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN COMARCA DE TRUJILLO

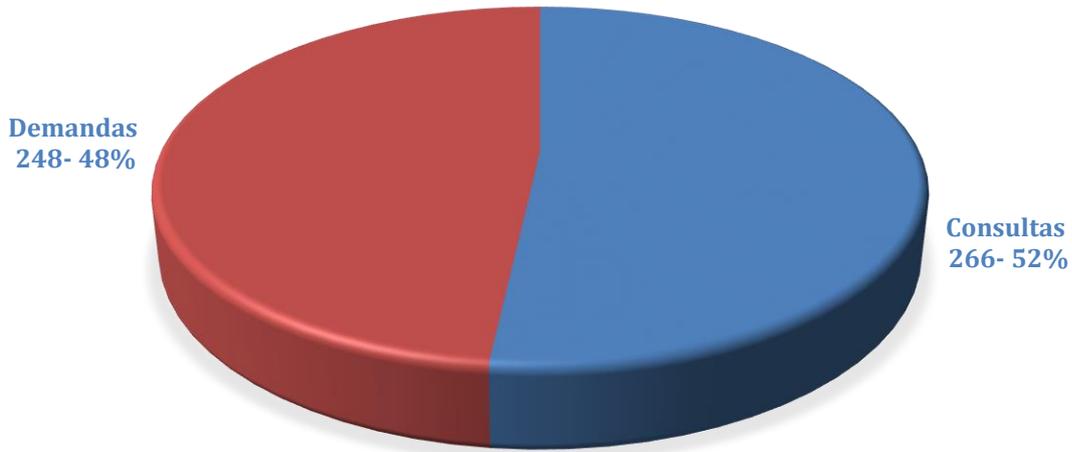


DATOS

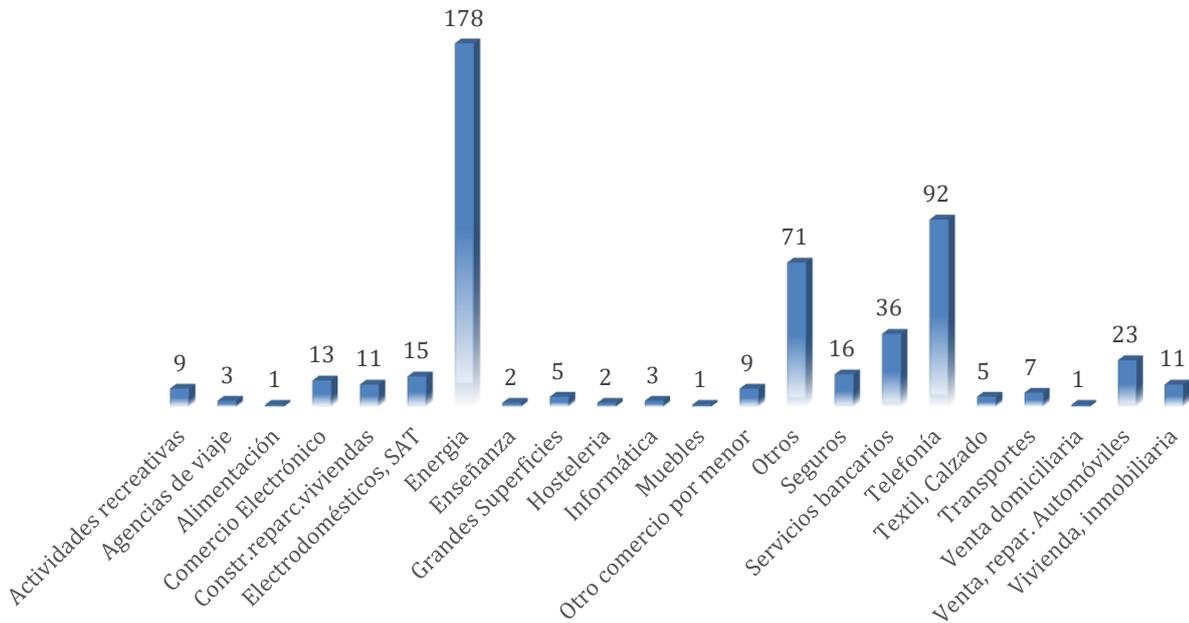
CMC Tajo Salor

DATOS CMC TAJO SALOR

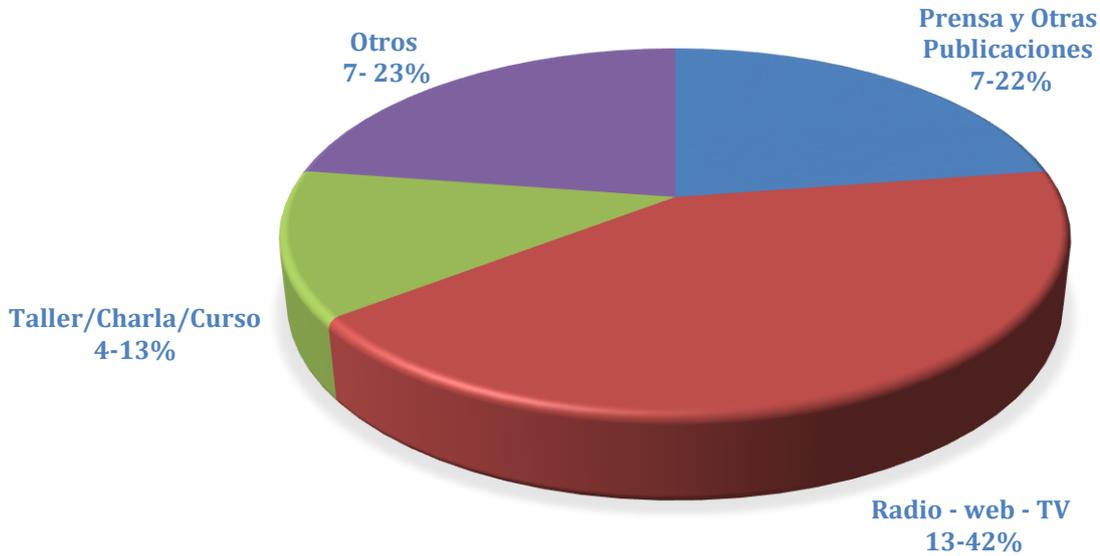
ATENCIÓN EXPEDIENTES TAJO SALOR



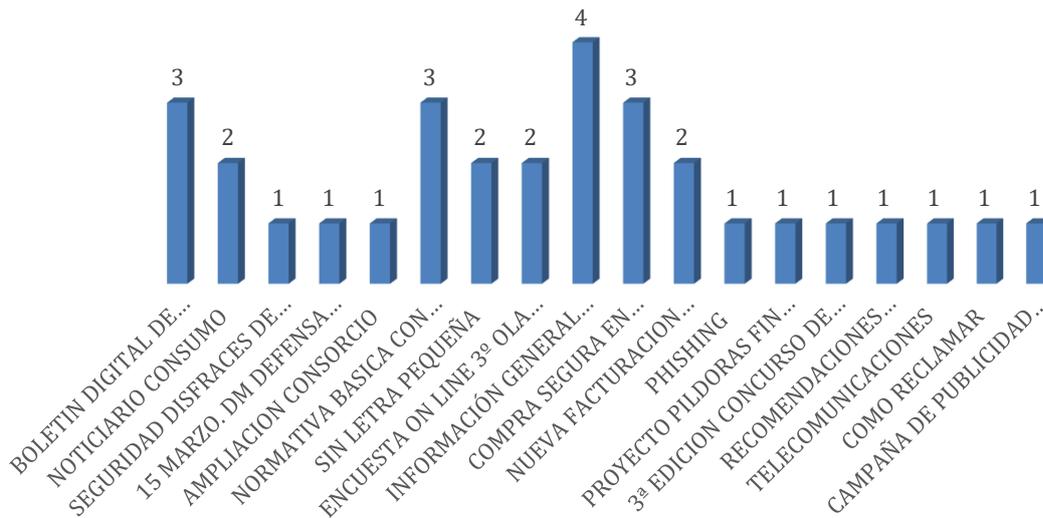
MATERIAS ATENCIÓN EXPEDIENTES TAJO SALOR



ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN TAJO SALOR



MATERIAS ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN TAJO SALOR



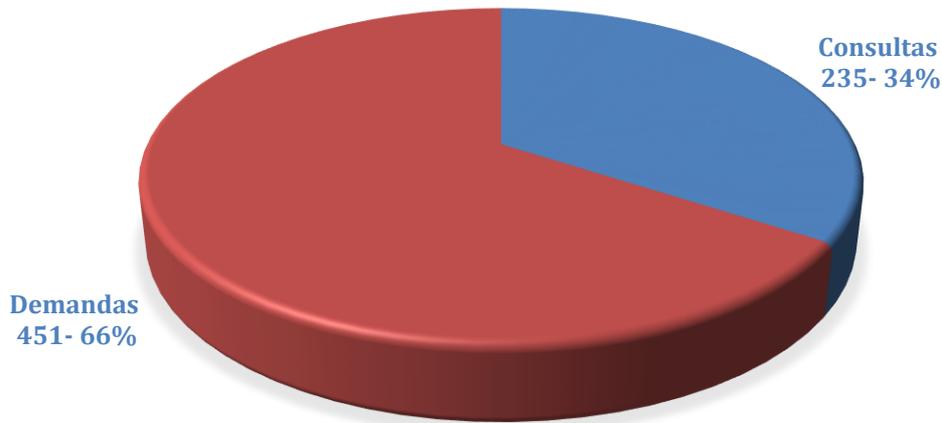
DATOS

CMC Valle del Alagón

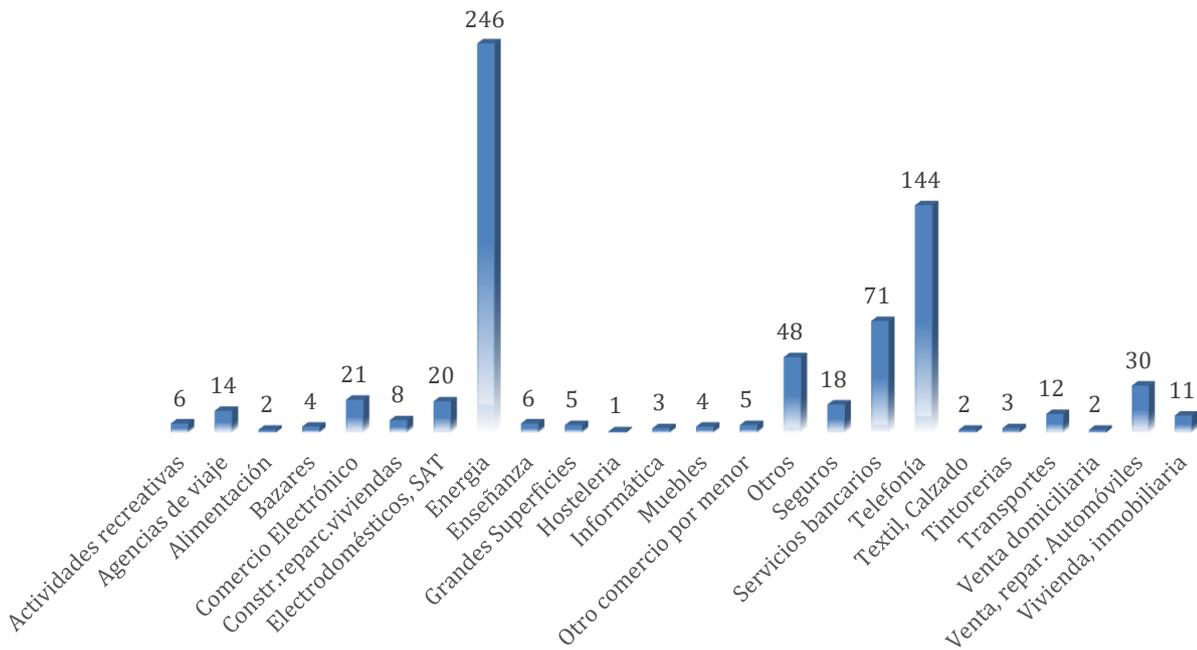
CMC Riberos del Tajo

DATOS CMC VALLE DEL ALAGÓN

ATENCIÓN EXPEDIENTES VALLE DEL ALAGÓN

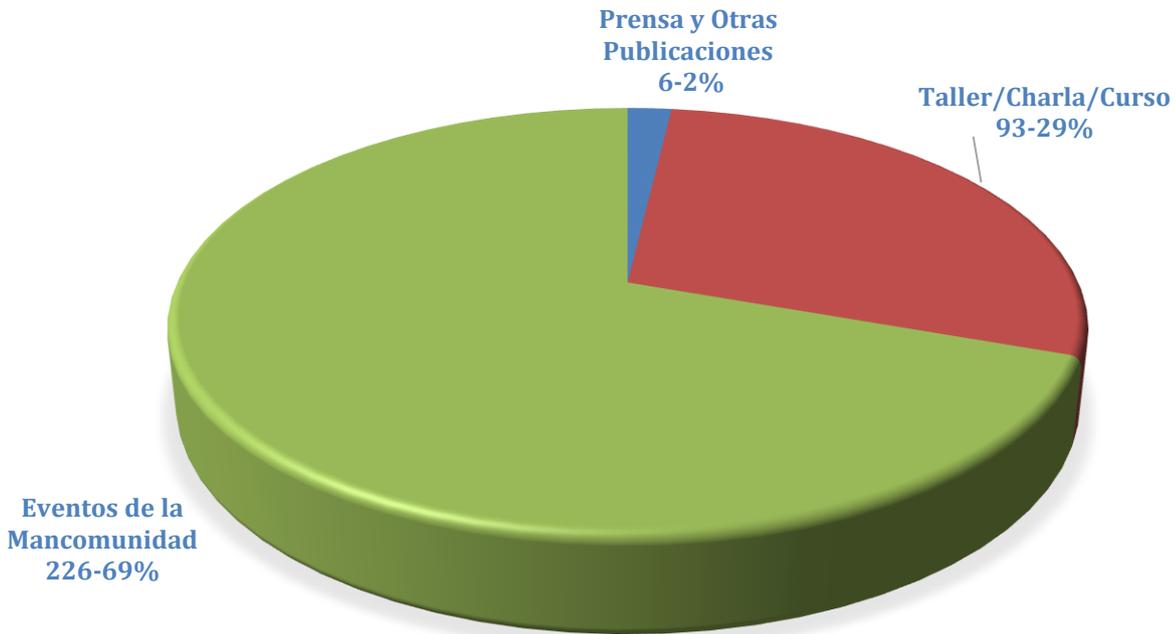


MATERIAS ATENCIÓN EXPEDIENTES VALLE ALAGÓN

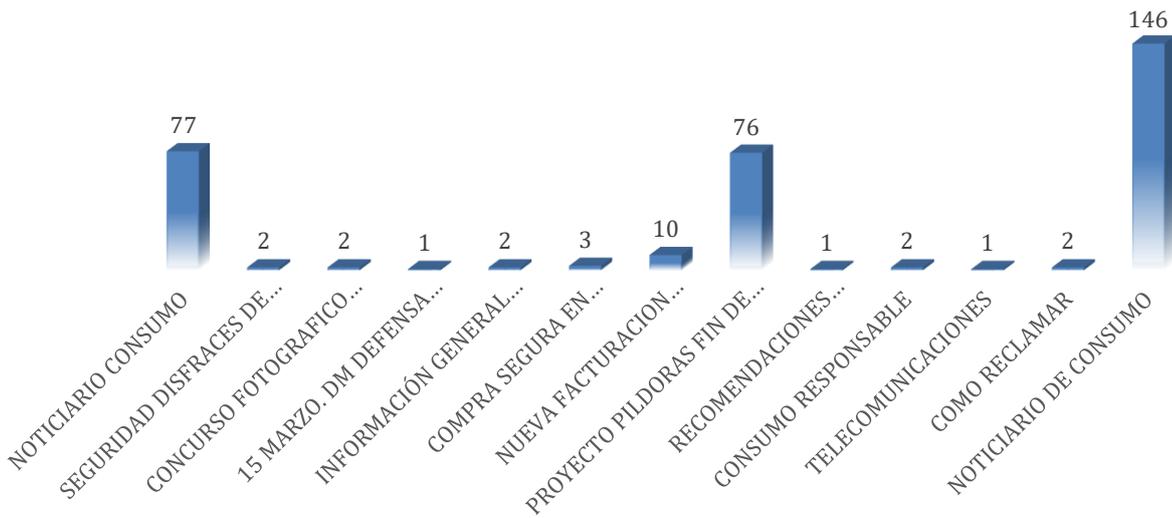


DATOS CMC VALLE DEL ALAGÓN

ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN VALLE DEL ALAGÓN

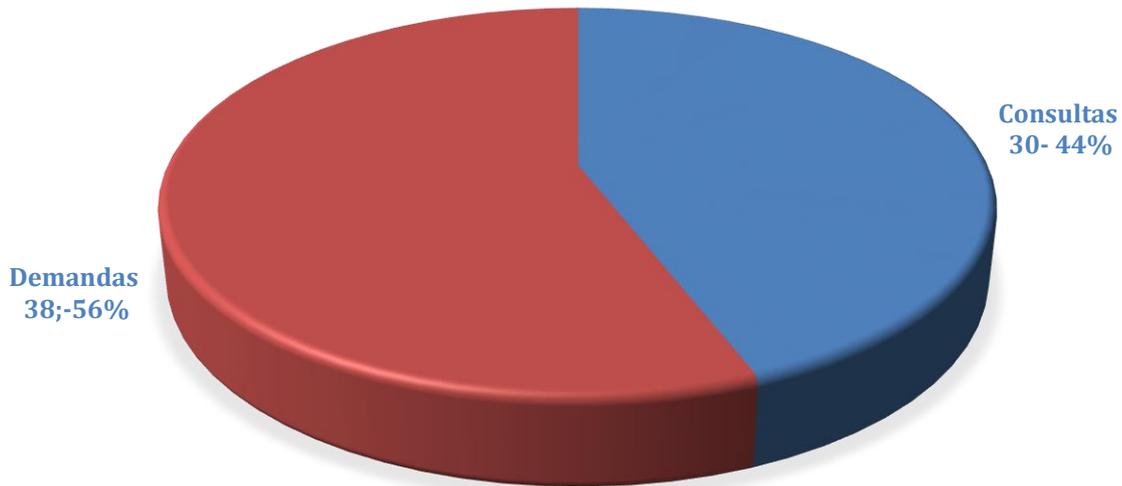


MATERIAS ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN VALLE DEL ALAGÓN

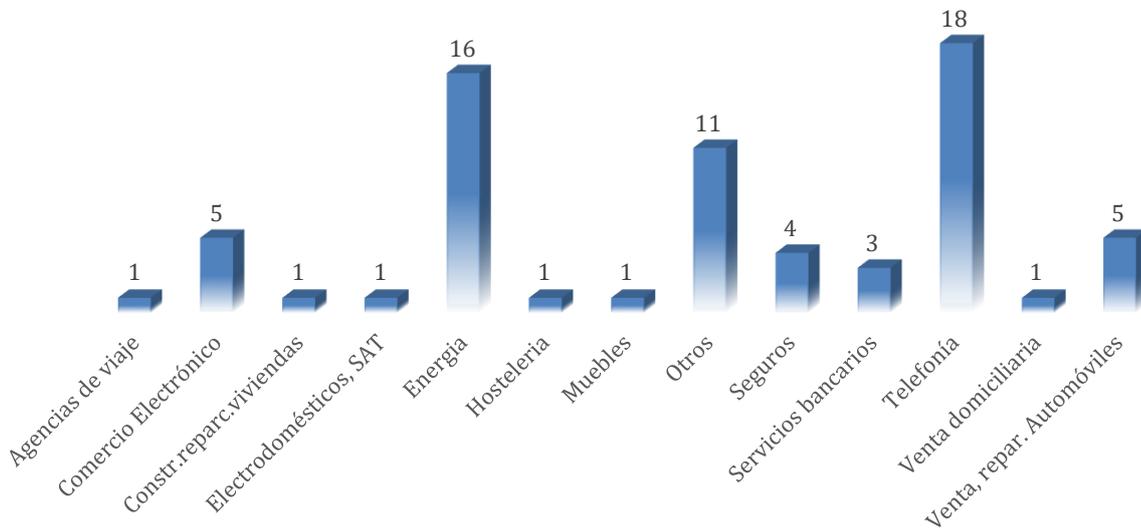


DATOS CMC RIBEROS DEL TAJO

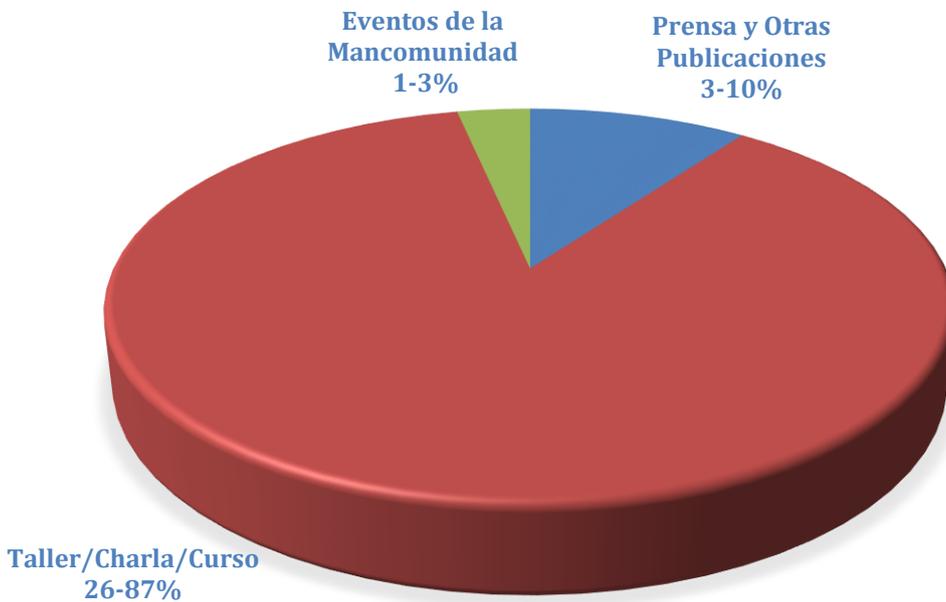
ATENCIÓN EXPEDIENTES RIBEROS DEL TAJO



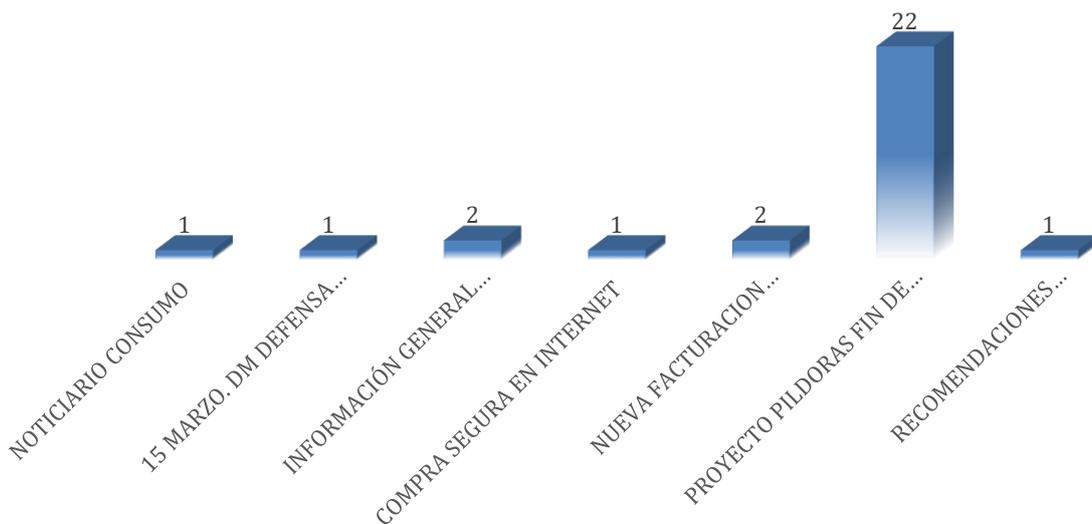
MATERIAS ATENCIÓN EXPEDIENTES RIBEROS DEL TAJO



ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN RIBEROS DEL TAJO



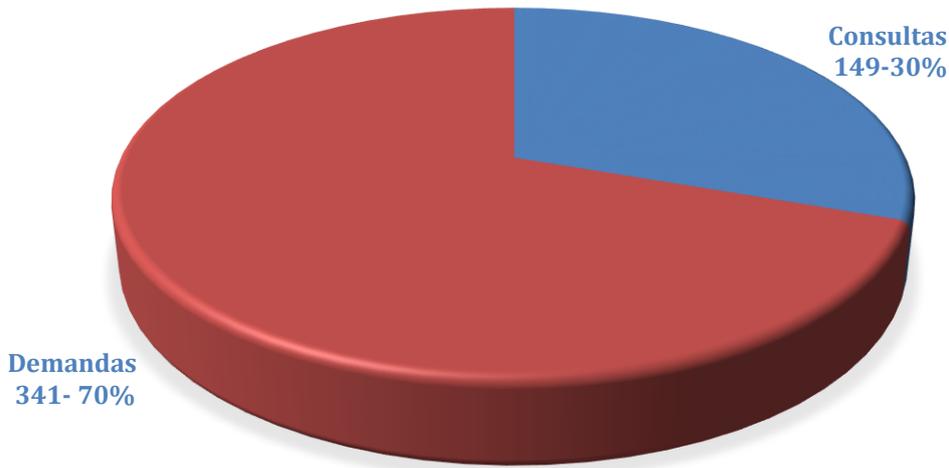
MATERIAS ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN RIBEROS DEL TAJO



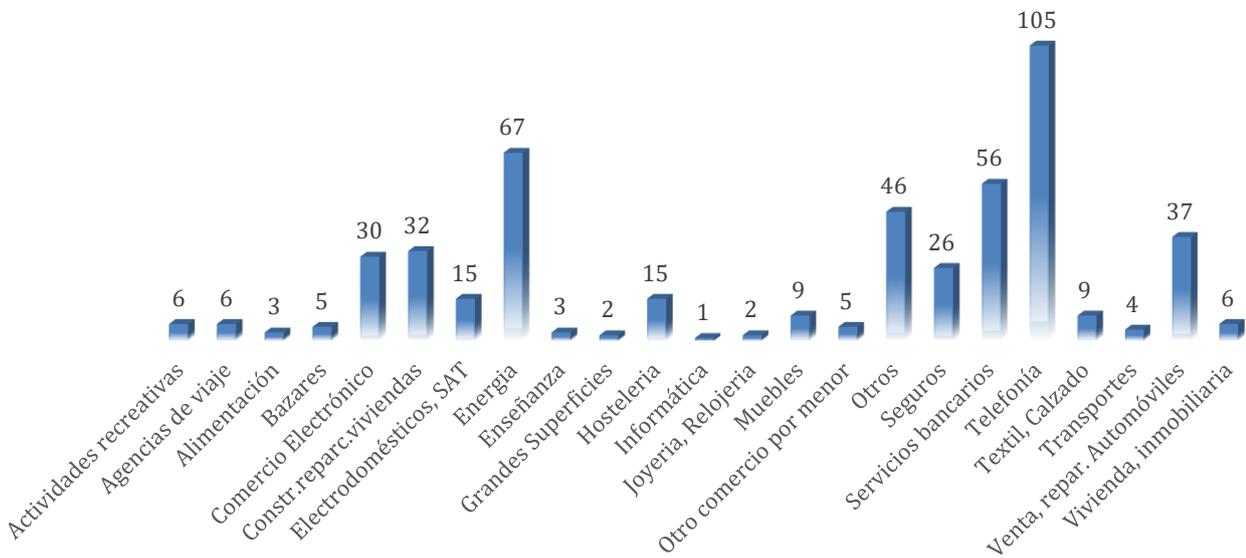
DATOS

CMC La Vera

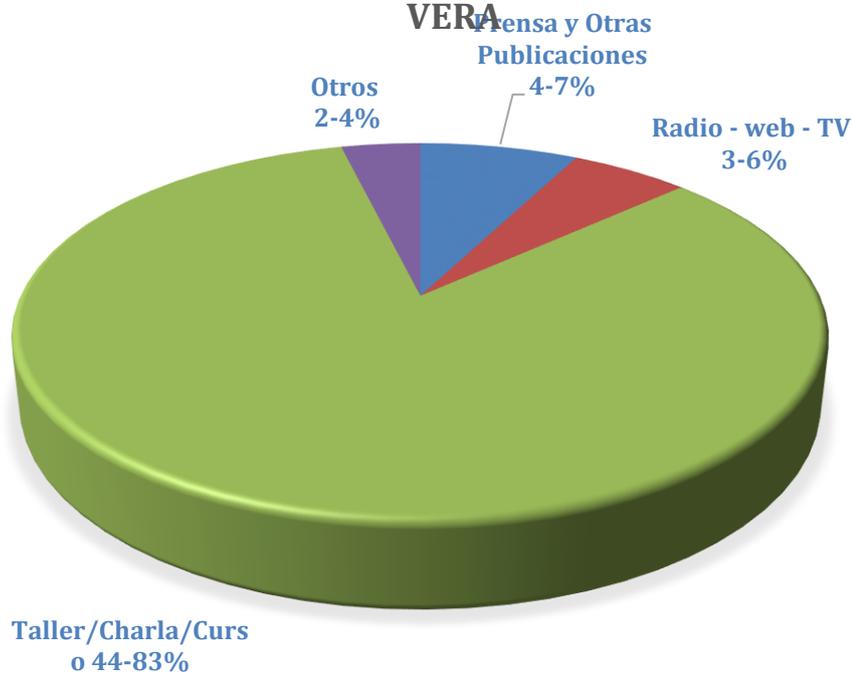
ATENCIÓN EXPEDIENTES LA VERA



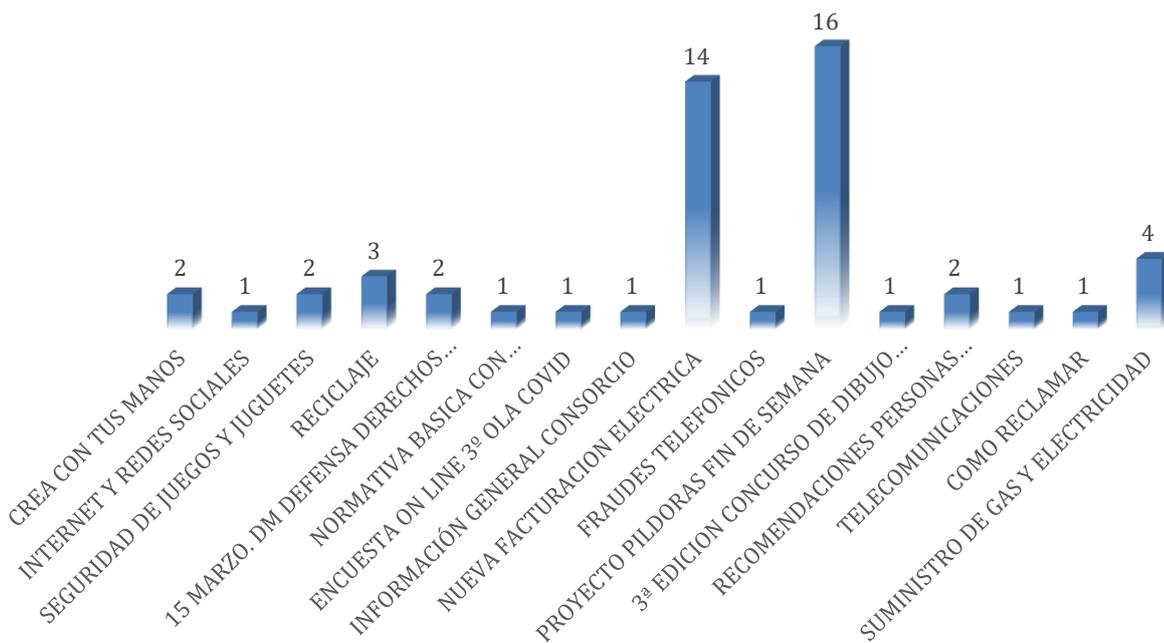
MATERIAS ATENCION EXPEDIENTES LA VERA



ACTUACIONES MATERIAS FORMACIÓN-INFORMACIÓN LA VERA



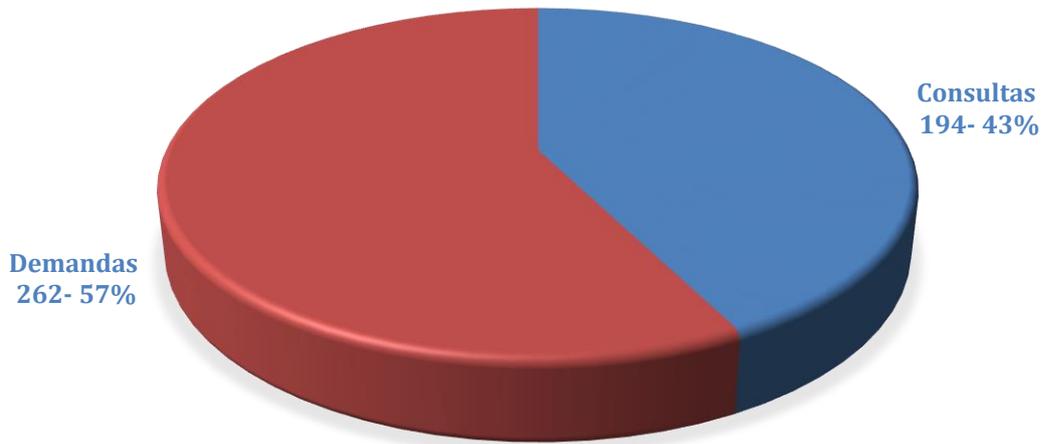
MATERIAS ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN LA VERA



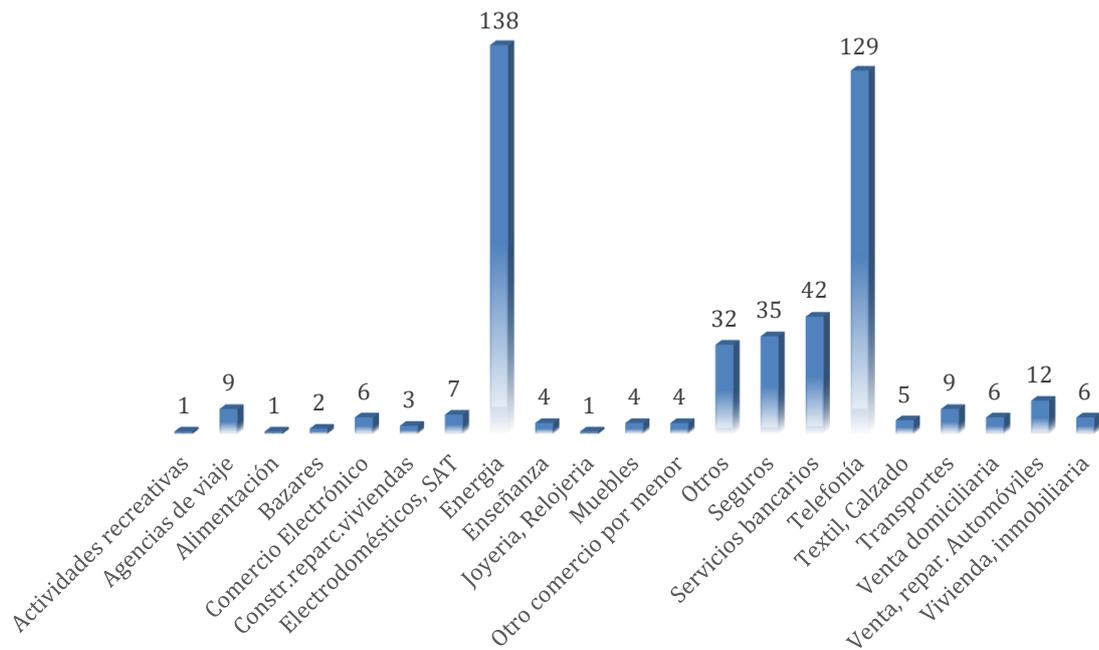
DATOS

CMC La Serena

ATENCION EXPEDIENTES LA SERENA

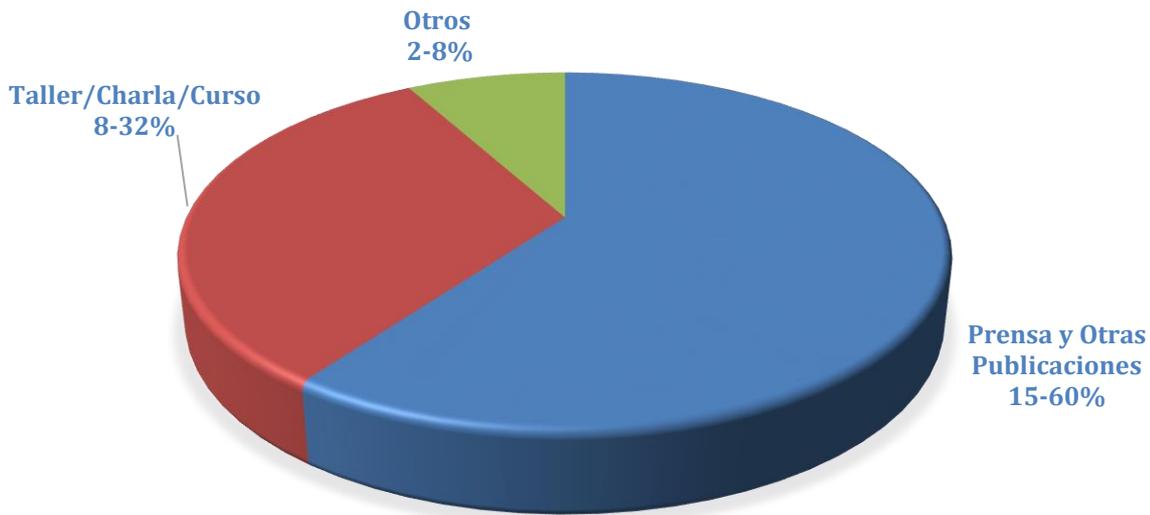


MATERIAS ATENCION EXPEDIENTES LA SERENA

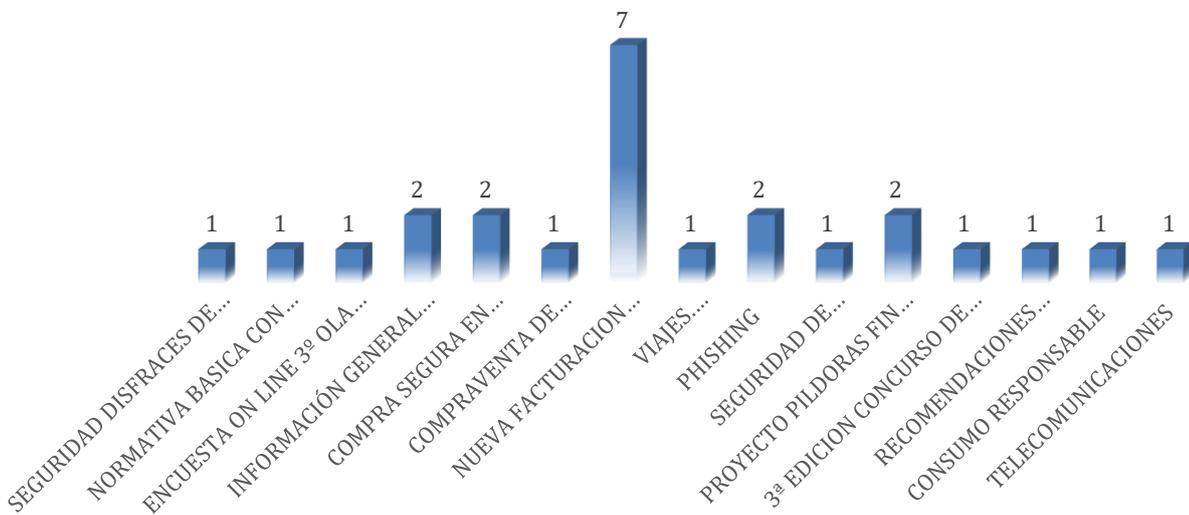


DATOS CMC LA SERENA

ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN LA SERENA



MATERIAS ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN LA SERENA

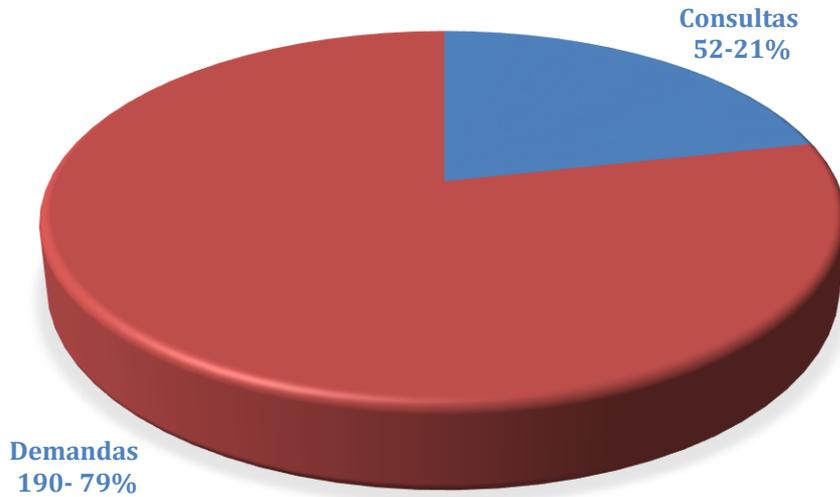


DATOS

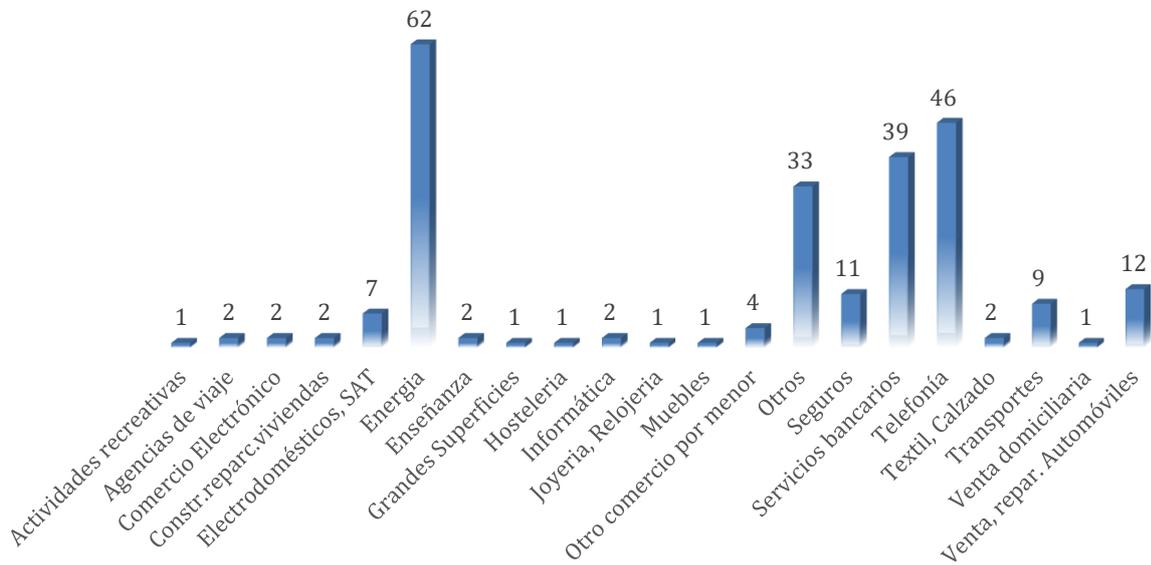
CMC Río Bodión

DATOS CMC RÍO BODIÓN

ATENCIÓN EXPEDIENTES RIO BODIÓN

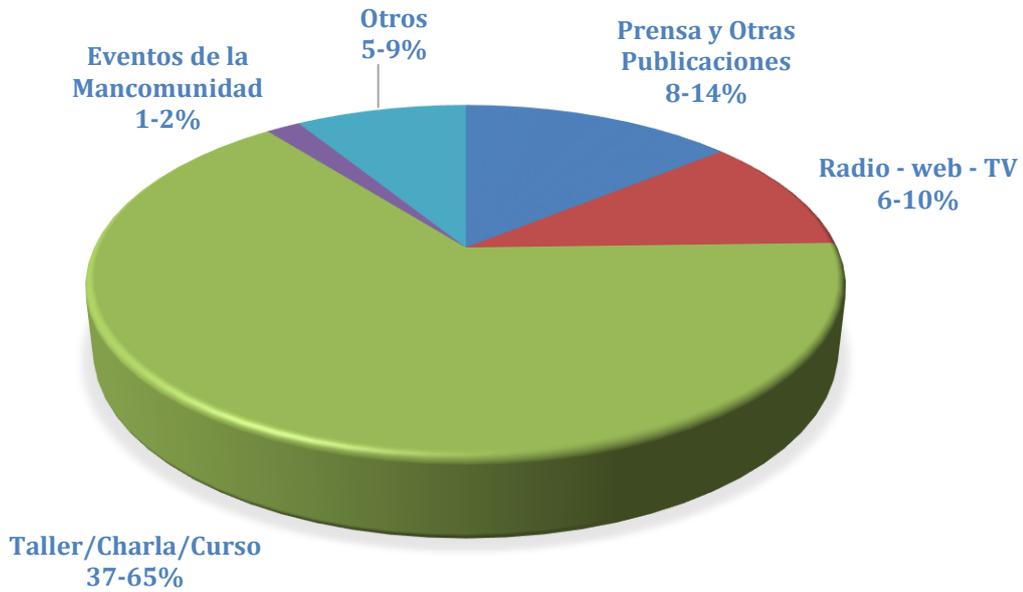


MATERIAS ATENCIÓN EXPEDIENTES RIO BODIÓN

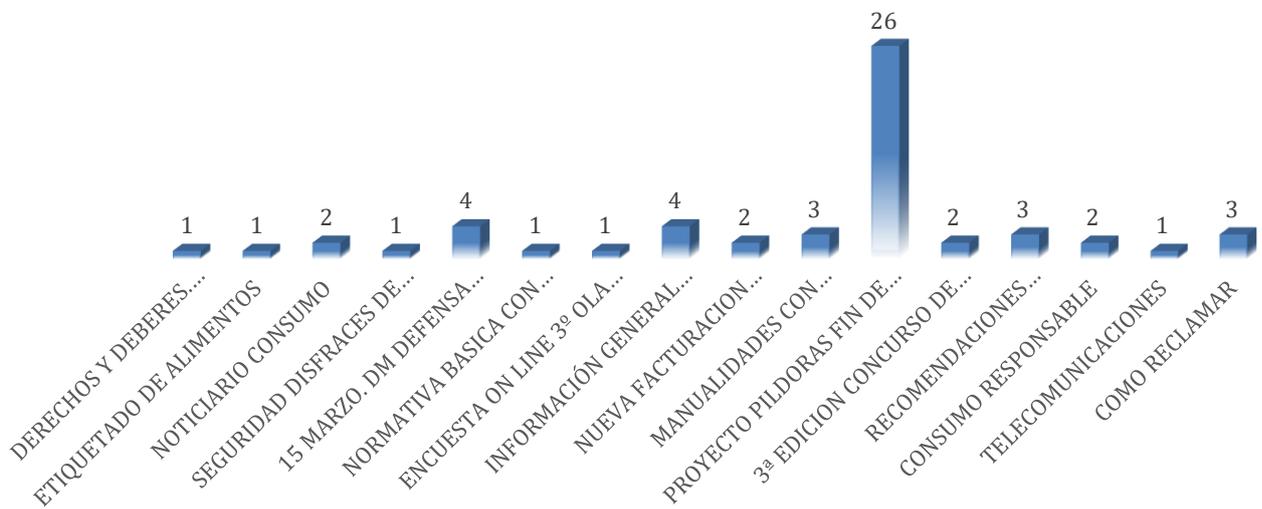


DATOS CMC RÍO BODIÓN

ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN RÍO BODIÓN



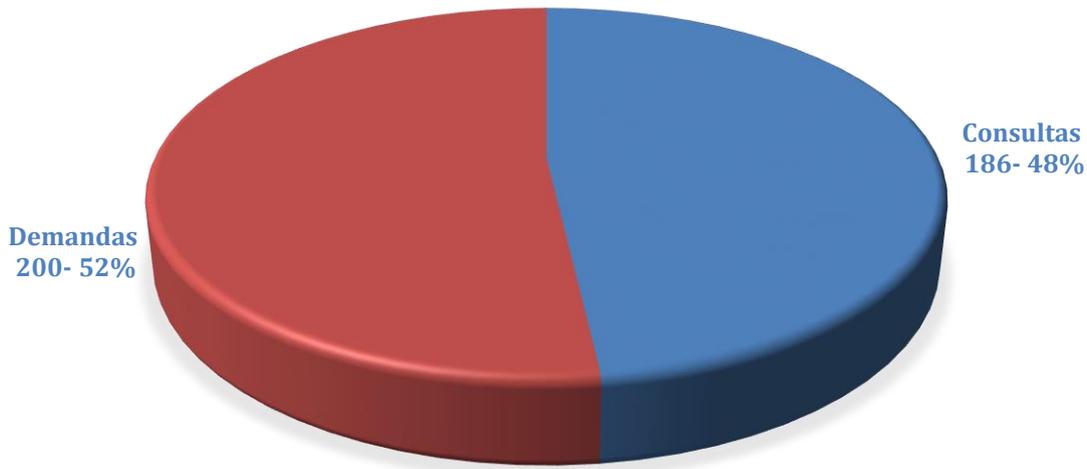
MATERIAS ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN RÍO BODIÓN



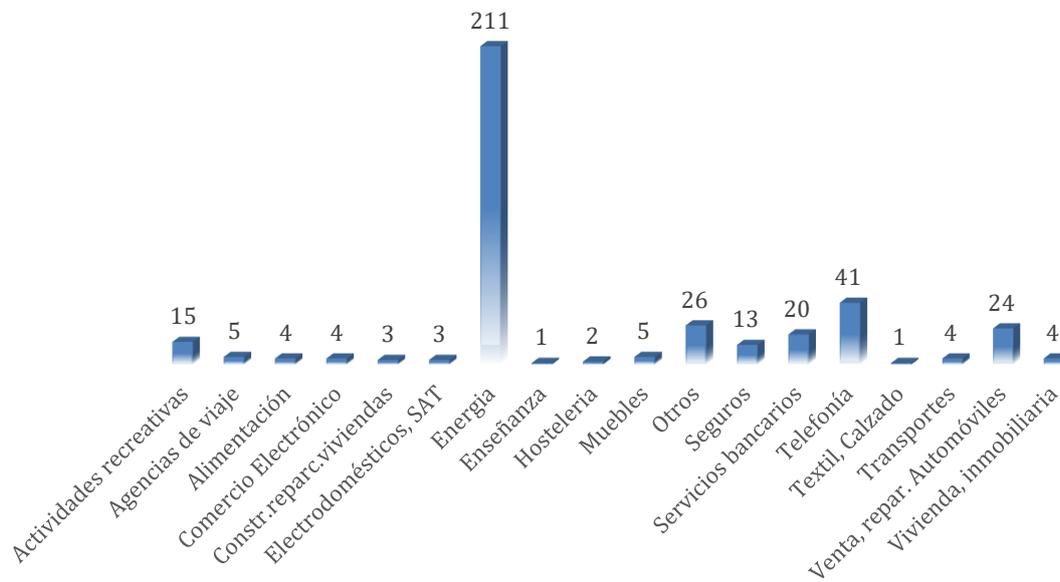
DATOS

CMC Siberia

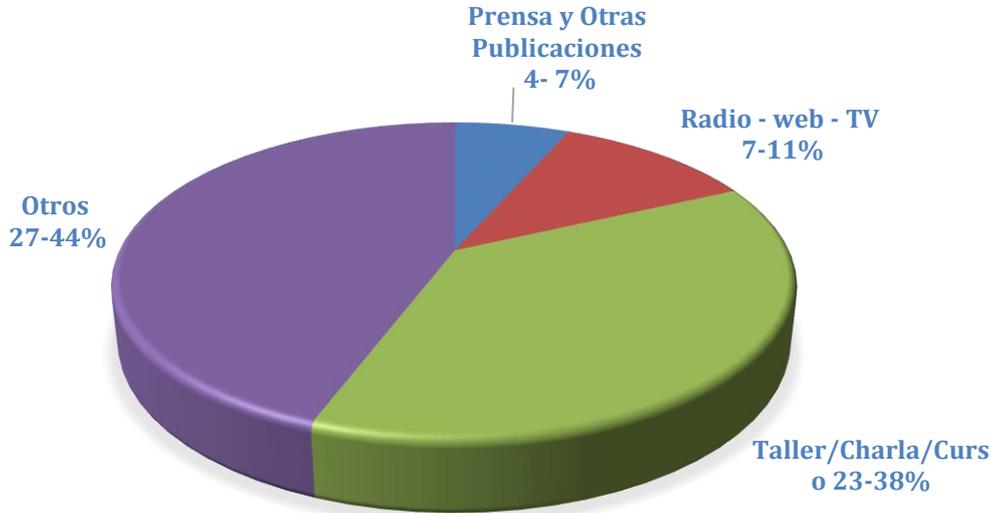
ATENCIÓN EXPEDIENTES SIBERIA



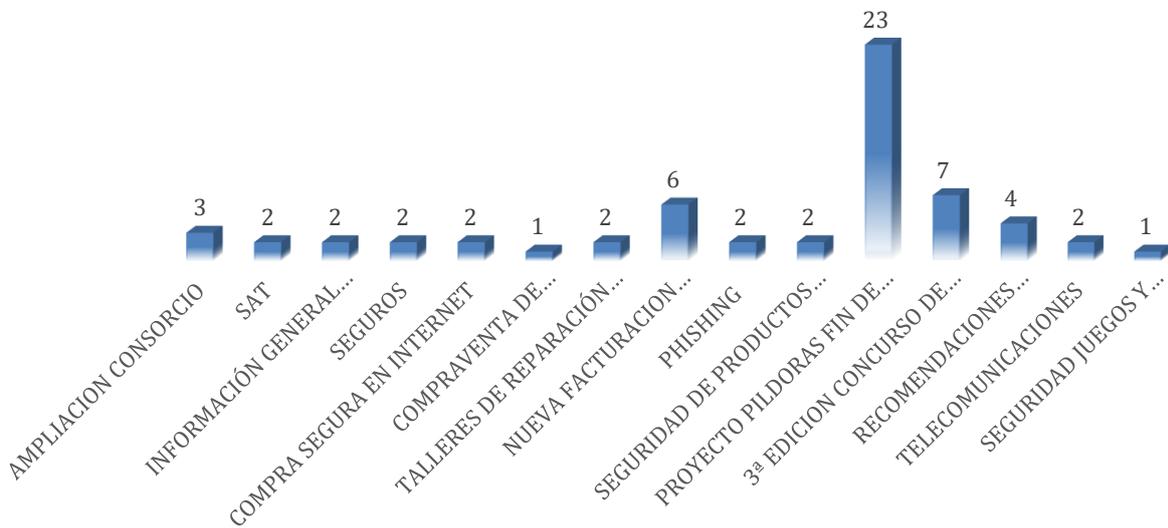
MATERIAS ATENCIÓN EXPEDIENTES SIBERIA



ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN SIBERIA



MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION SIBERIA



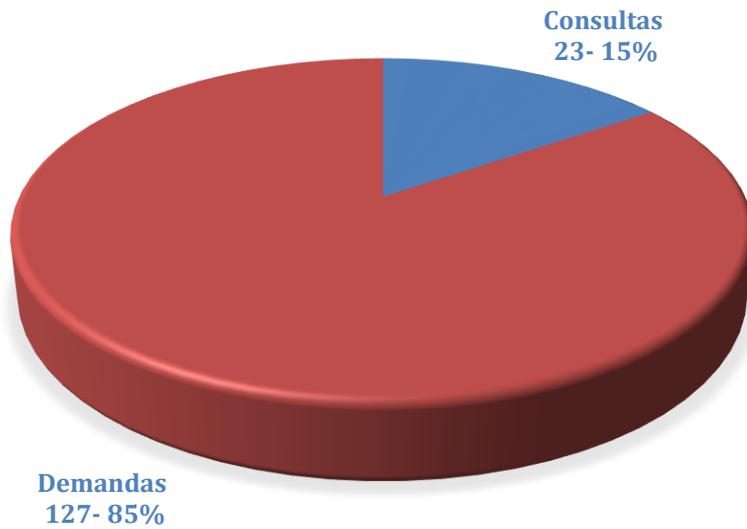
DATOS

CMC Valle del Jerte

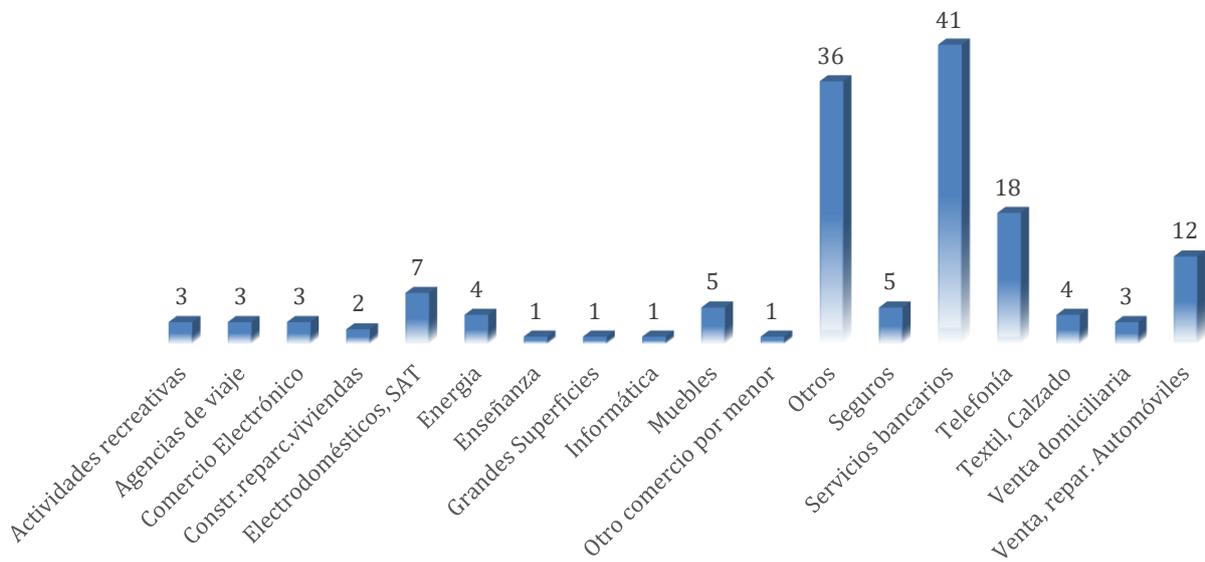
CMC Valle del Ambroz

DATOS CMC VALLE DEL JERTE

ATENCIÓN EXPEDIENTES VALLE DEL JERTE

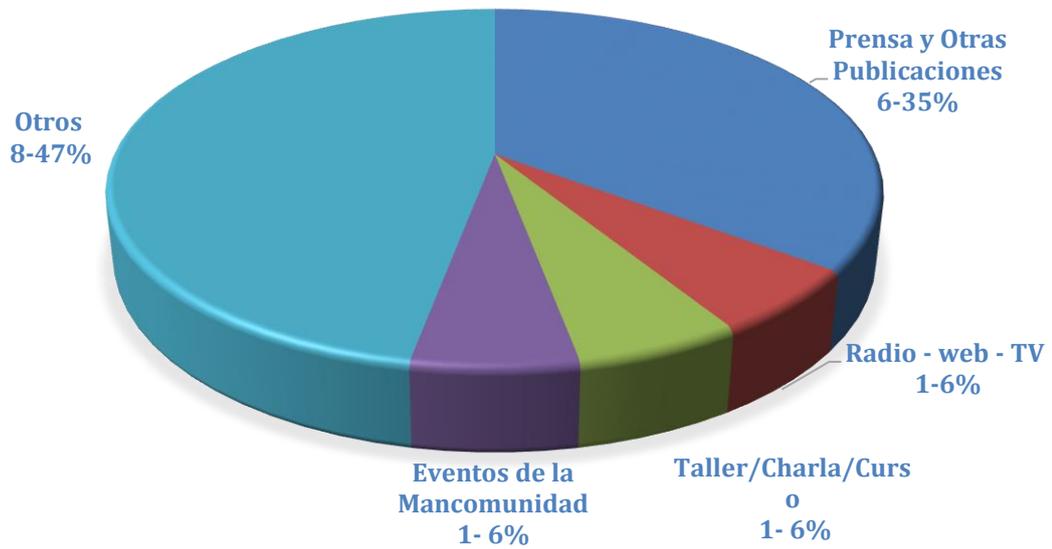


MATERIAS ATENCIÓN EXPEDIENTES VALLE DEL JERTE

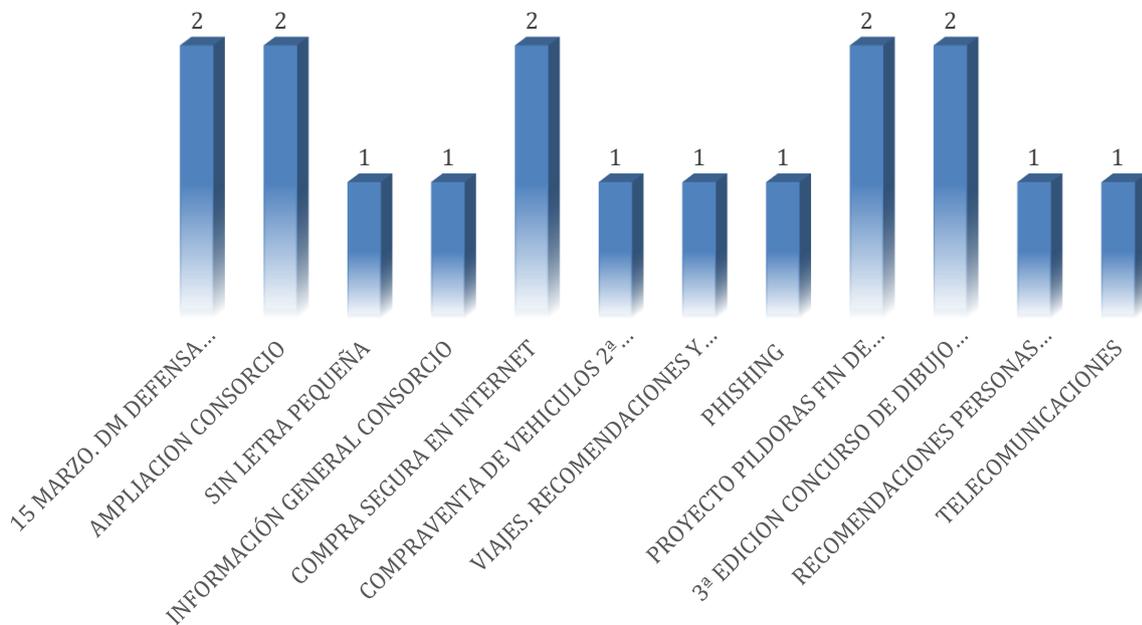


DATOS CMC VALLE DEL JERTE

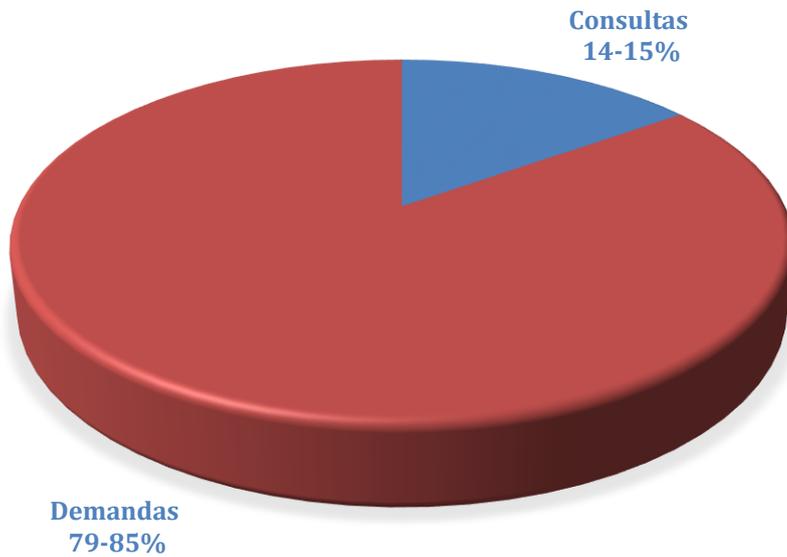
ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN VALLE DEL JERTE



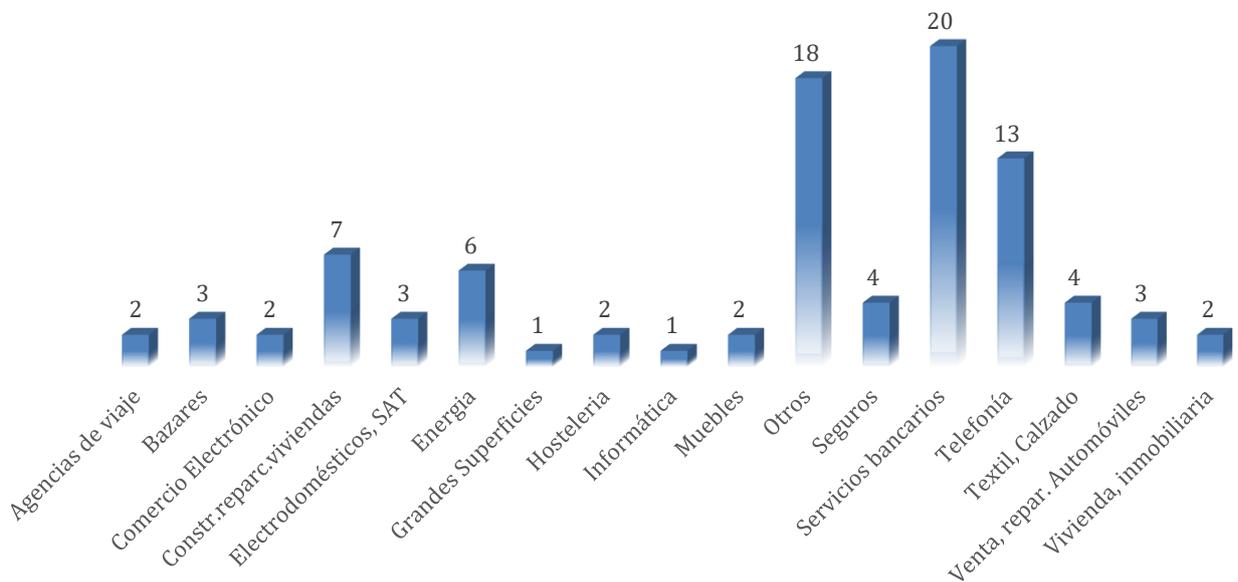
MATERIAS ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN VALLE DEL JERTE



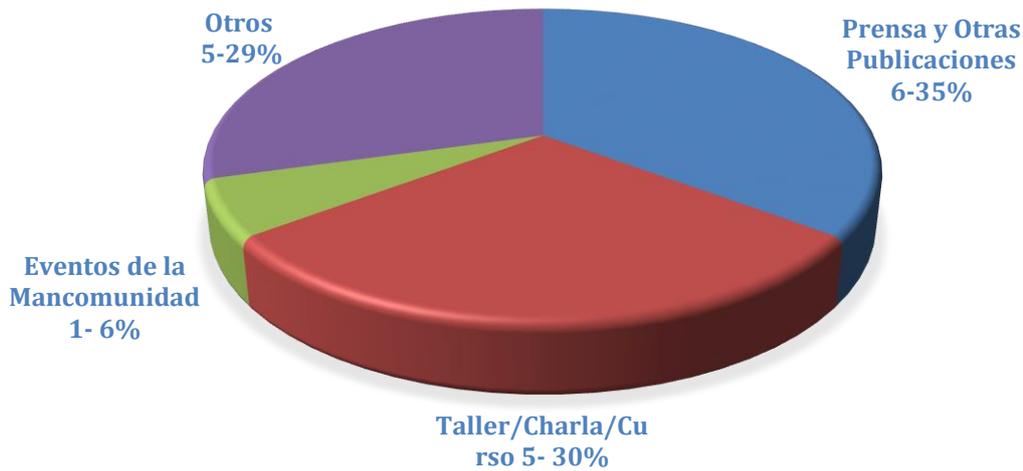
ATENCIÓN EXPEDIENTES VALLE DEL AMBROZ



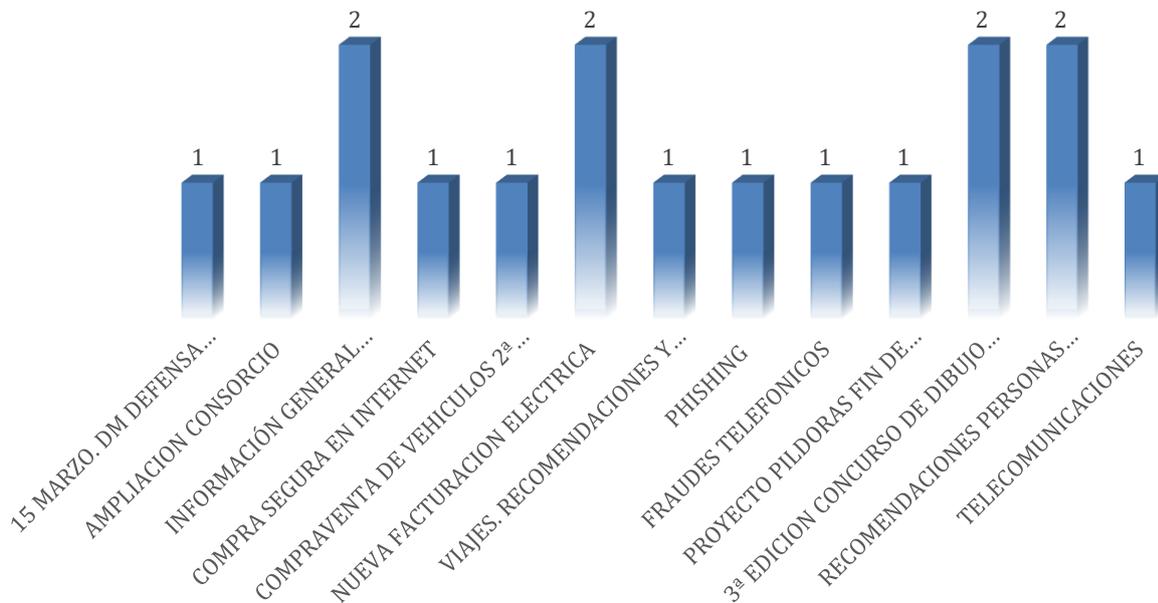
MATERIAS ATENCIÓN EXPEDIENTES VALLE DEL AMBROZ



ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN VALLE DEL AMBROZ



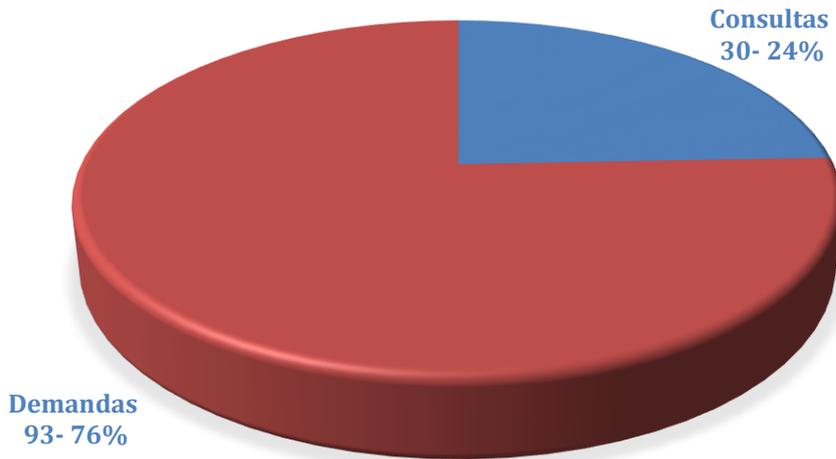
MATERIAS ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN VALLE DEL AMBROZ



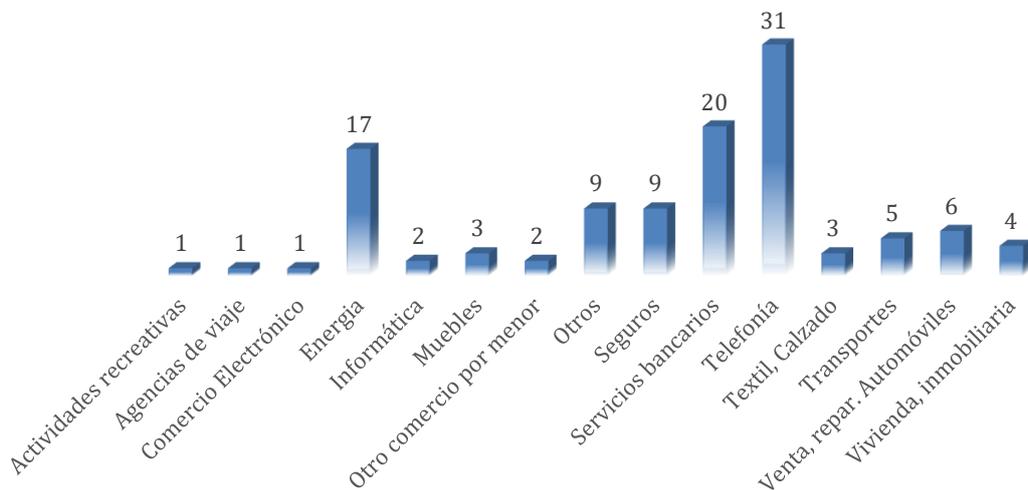
DATOS

CMC Sierra de San Pedro

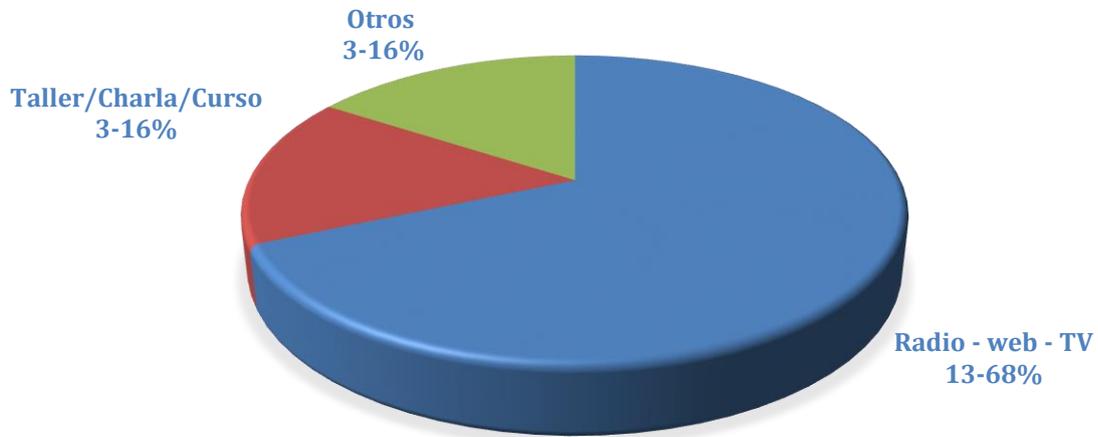
ATENCIÓN EXPEDIENTES SIERRA DE SAN PEDRO



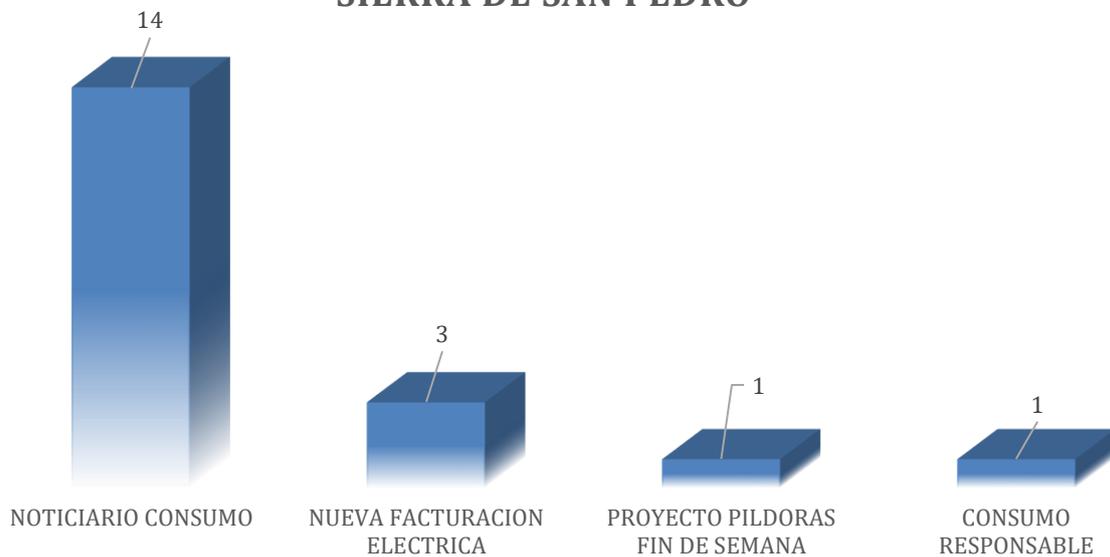
MATERIAS ATENCIÓN EXPEDIENTES SIERRA DE SAN PEDRO



ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN SIERRA DE SAN PEDRO



MATERIAS ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN SIERRA DE SAN PEDRO

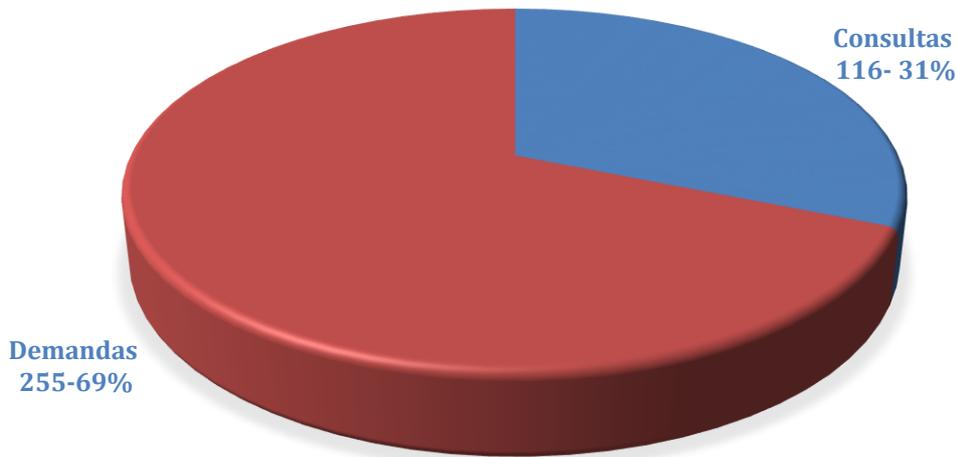


DATOS

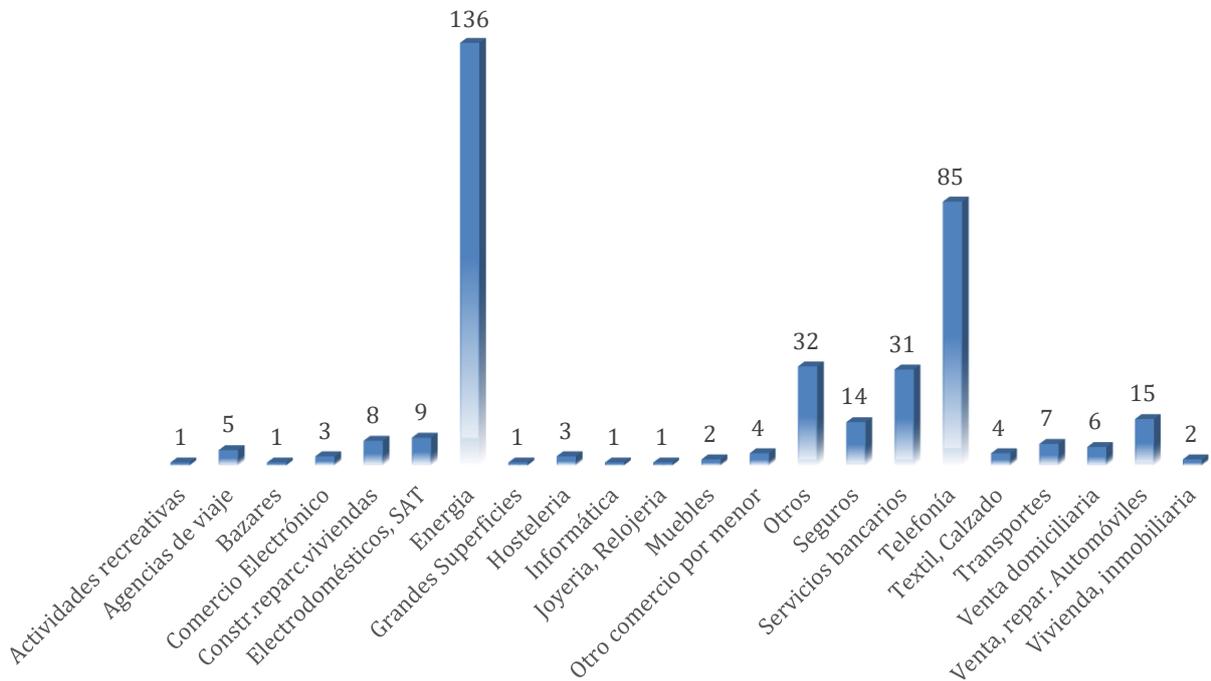
CMC Sierra de Gata

DATOS CMC SIERRA DE GATA

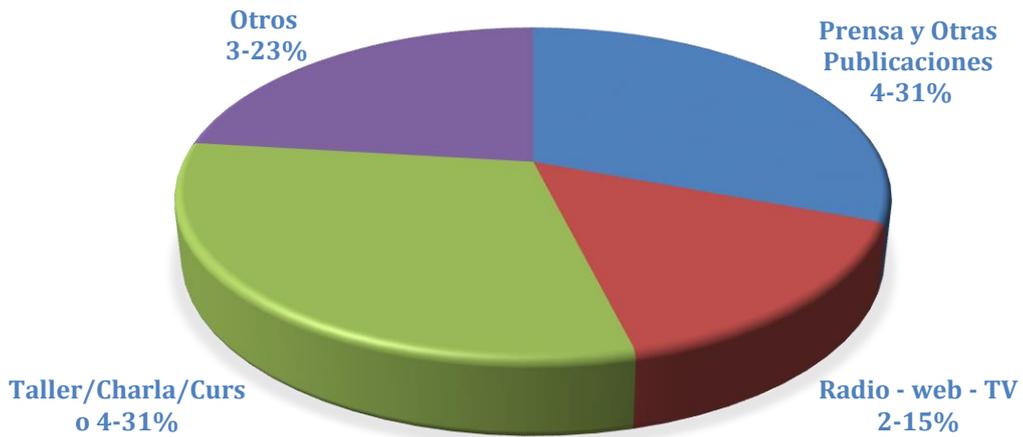
ATENCIÓN EXPEDIENTES SIERRA DE GATA



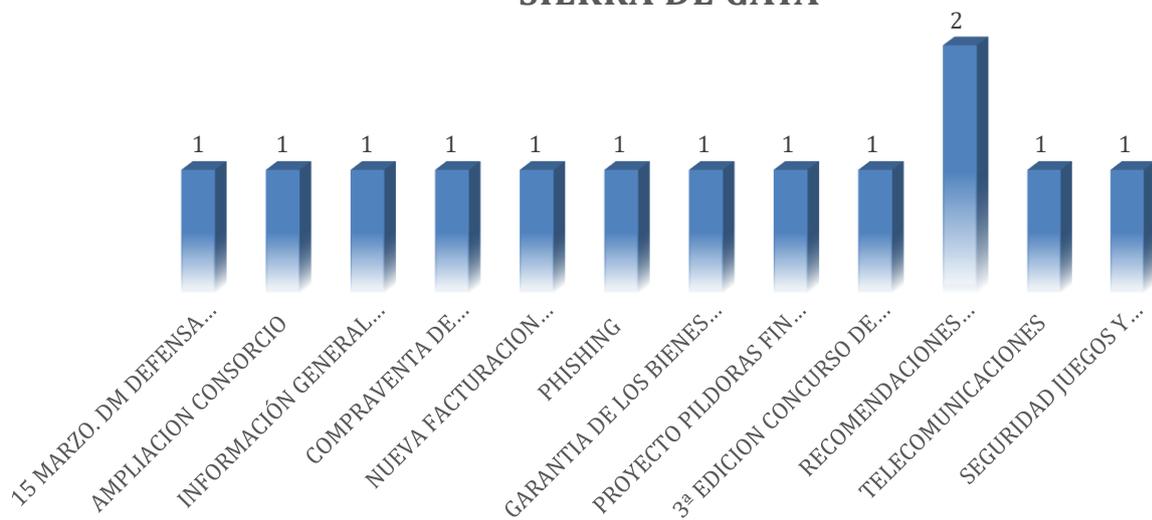
MATERIAS ATENCIÓN EXPEDIENTES SIERRA DE GATA



ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN SIERRA DE GATA



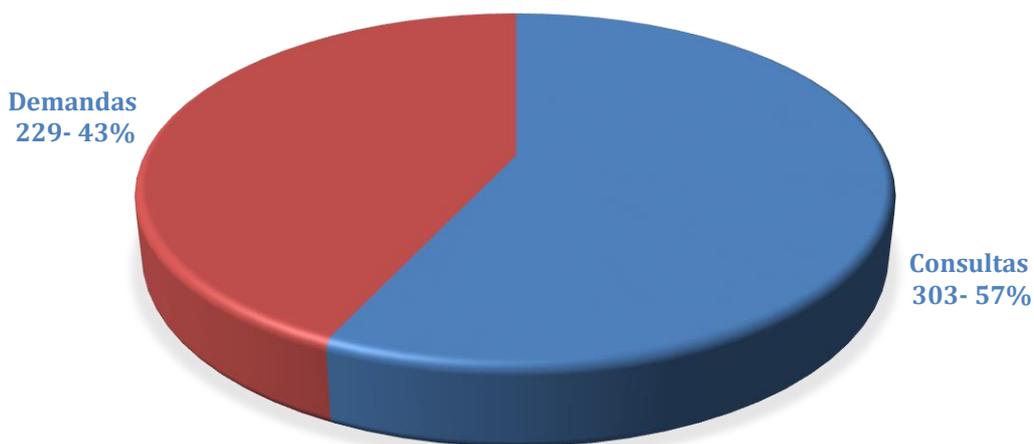
MATERIAS ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN SIERRA DE GATA



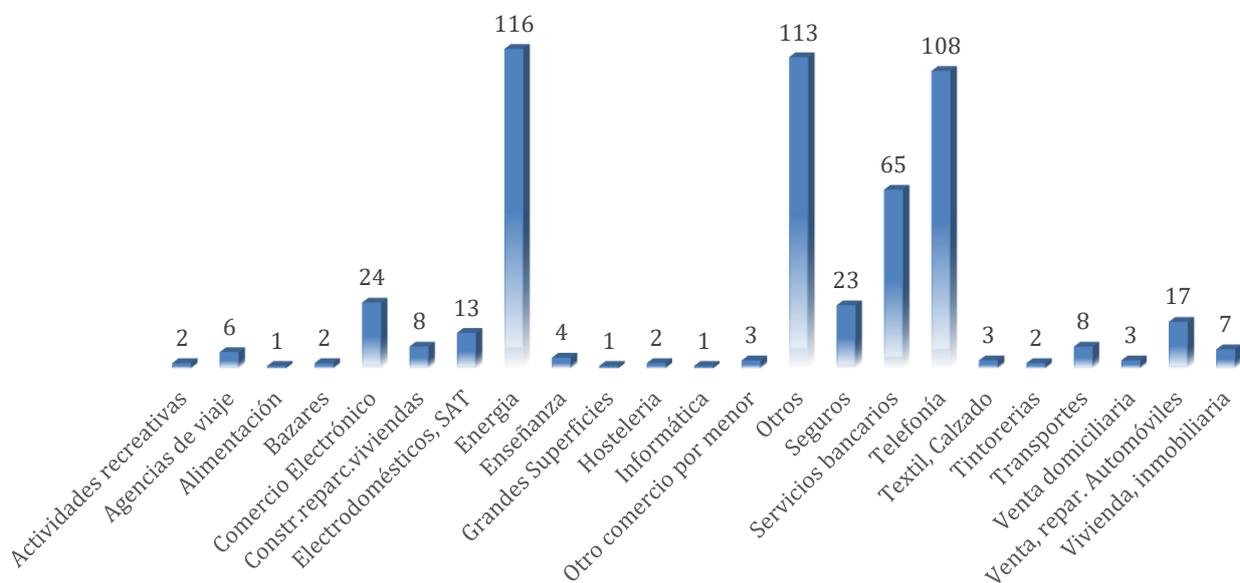
DATOS

CMC Aguas de Llerena

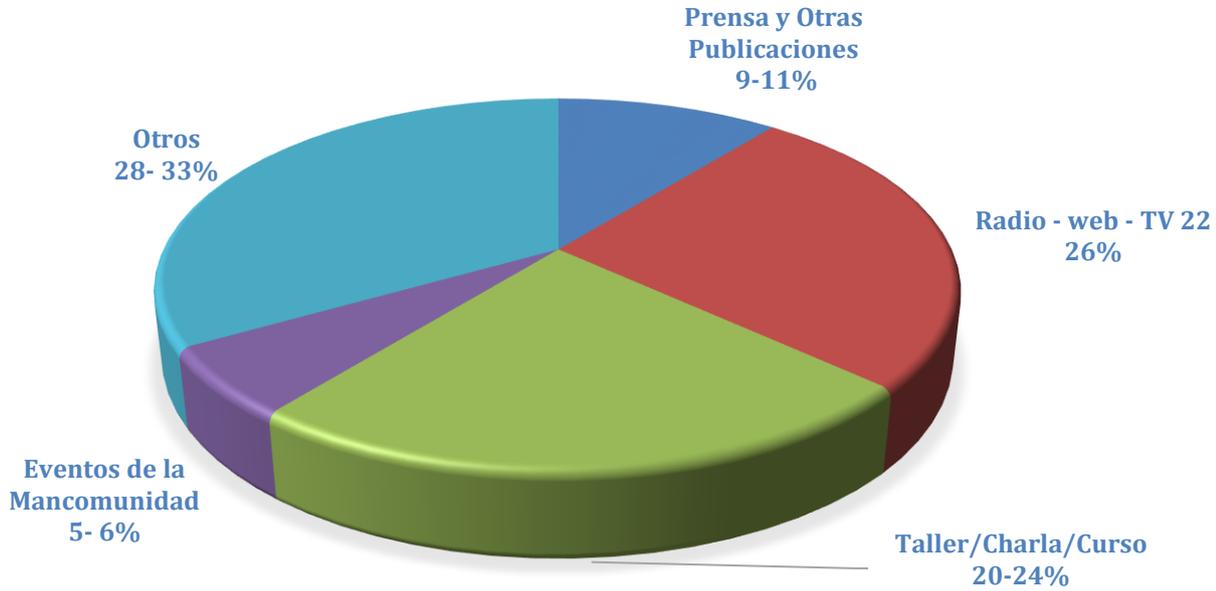
ATENCIÓN EXPEDIENTES AGUAS DE LLERENA



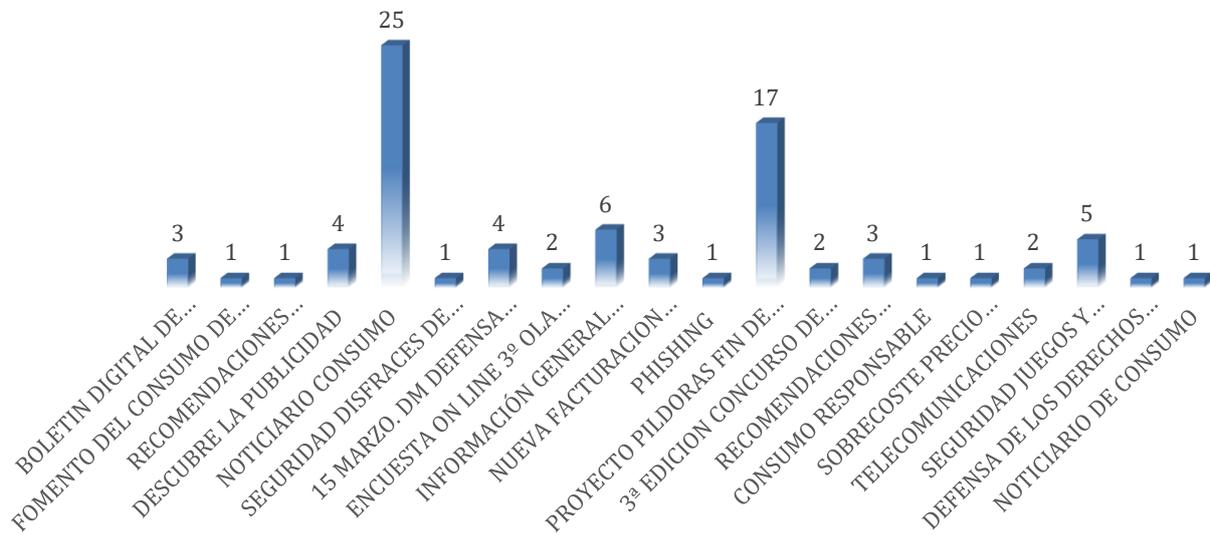
MATERIAS ATENCION EXPEDIENTES AGUAS DE LLERENA



ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN AGUAS DE LLERENA



MATERIAS ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN AGUAS DE LLERENA



DATOS

Laboratorio de Consumo

DATOS LABORATORIO DE CONSUMO

ACTUACIÓN/ PROGRAMA	ACTIVIDADES	INDICADOR	VALOR ANUAL	ACTUACIONES EJECUTADAS
ACTUACIÓN EN MATERIA DE SEGURIDAD DE LOS JUGUETES Y OTROS ARTÍCULOS INFANTILES.	Facilitar el intercambio de información entre los sectores implicados, especialmente con la Administración autonómica en el campo de las alertas que permitan a todos los consumidores extremeños disponer de una información urgente sobre los juguetes inseguros, y todo ello a efectos de evitar y prevenir accidentes en el colectivo de especial protección como es el infantil. Para ello se realizarán los ensayos y servicios analíticos pertinentes.	Nº de ensayos realizados en materia de seguridad de los juguetes que garanticen o permitan velar para que este tipo de productos destinado a un colectivo susceptible de especial protección como son los niños incorporen la información y los requisitos de seguridad exigibles legalmente.	300 ensayos sobre juguetes.	244 ensayos sobre juguetes (apdo. 8 EN 71-1) y 488 aplicaciones de los apdos. 4, 5, 6 y 7. 62 Informes Emitidos.
	Educación y formación de los padres y niños en cuanto a los requisitos, información necesaria y correctos modos de utilización de los juguetes, desarrollando para ello talleres, jornadas divulgativas, divulgación en medios de comunicación,...	Nº de actuaciones de educación y formación mediante talleres, jornadas divulgativas, divulgación en medios de comunicación...	5 actuaciones de educación/ formación y 5 actuaciones de divulgación.	1 actuaciones de educación/ formación y 6 actuaciones de divulgación.
	Actuando como Observatorio de Consumo de Extremadura para así poder conocer las incidencias (accidentes,...) que se producen en este ámbito y sus consecuencias, permitiendo a través de su análisis definir actuaciones preventivas y de reacción efectivas.	Análisis de las incidencias (alertas sobre juguetes,...) que se producen en este ámbito y sus consecuencias.	1 informe anual sobre las alertas de juguetes emitidas en la Comunidad Autónoma de Extremadura.	1 informe anual sobre las alertas de juguetes emitidas en la Comunidad Autónoma de Extremadura.



Liquidación Presupuesto de gastos. Ejercicio 2021



LIQUIDACION PRESUPUESTO TRANSFERENCIA GLOBAL DE GASTOS EJERCICIO 2021						
CONCEPTO	PRIM. 25%	SEG. 25%	TERC. 25%	CUARTO 25%	TOTAL	PRESUP.
CAP. 06.- APROVISIONAMIENTOS	3.340,07 €	5.341,85 €	94,85 €	17,30 €	8.794,07 €	11.500,00 €
CAP. 08.- GASTOS DE PERSONAL	224.173,64 €	349.096,91 €	309.771,48 €	407.832,32 €	1.290.874,35 €	1.537.358,00 €
CAP. 09.- OTROS GASTOS DE GESTION	13.649,63 €	7.489,07 €	6.443,43 €	25.250,37 €	52.832,50 €	52.000,00 €
CAP. A.- INVERSIONES	8.128,18 €	139,00 €	1.461,90 €	8.736,74 €	18.465,82 €	17.000,00 €
					0,00 €	
TOTALES	249.291,52 €	362.066,83 €	317.771,66 €	441.836,73 €	1.370.966,74 €	1.617.858,00 €
				DIFERENCIA	246.891,26 €	
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 €	
TRANSF.ESPECIF.LAB.JUGUETES						
TOTALES	404.464,50 €	404.464,50 €	404.464,50 €	404.464,50 €	1.617.858,00 €	
RESULTADO LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO 2021						
INGRESOS DEL EJERCICIO 2021			404.464,50 €	404.464,50 €	1.780.604,54 €	
			404.464,50 €	404.464,50 €		
GASTOS DEL EJERCICIO 2021			249.291,52 €	317.771,66 €	1.370.966,74 €	
			362.066,83 €	441.836,73 €		
RESULTADO			155.172,98 €	86.692,84 €	246.891,26 €	
			42.397,67 €	-37.372,23 €		



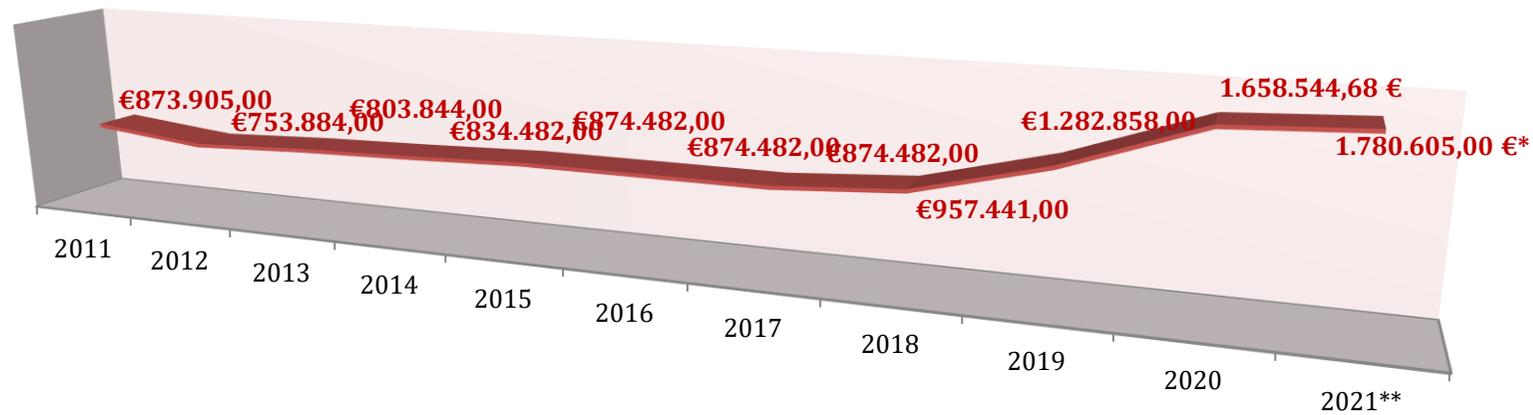
PROPUESTA PRESUPUESTO TRANSFERENCIA ESPECIFICA EJERCICIO 2021						
CONCEPTO	PRIM. 25%	SEG. 25%	TERC. 25%	CUARTO 25%	TOTAL	PRESUP.
CAP. 06.- APROVISIONAMIENTOS	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	500,00 €
CAP. 08.- GASTOS DE PERSONAL	28.650,70 €	40.073,65 €	33.617,31 €	50.337,98 €	152.679,64 €	161.747,00 €
CAP. 09.- OTROS GASTOS DE GESTION	1.498,51 €	0,00 €	0,00 €	1.129,22 €	2.627,73 €	500,00 €
CAP. A.- INVERSIONES	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
					0,00 €	
TOTALES	30.149,21 €	40.073,65 €	33.617,31 €	51.467,20 €	155.307,37 €	162.747,00 €
				DIFERENCIA	7.439,63 €	
INGRESOS DEL EJERCICIO 2021						
CONCEPTO	PRIM. 25%	SEG. 25%	TERC. 25%	CUAR. 25%	TOTAL	
CONSEJERIA DE SALUD Y POLITICA SOCIAL				0,46 €	0,46 €	
INGRESOS FINANCIEROS CAJA BADAJOZ					0,00 €	
GASTOS FINANCIEROS NO JUSTIFICABLES					0,00 €	
TRANSF.ESPECIF.LAB.JUGUETES	81.373,27 €		81.373,27 €		162.746,54 €	
TOTALES	81.373,27 €	0,00 €	81.373,27 €	0,46 €	162.747,00 €	
RESULTADO LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO 2021						
INGRESOS DEL EJERCICIO 2021			81.373,27 €	81.373,27 €		162.747,00 €
			0,00 €	0,46 €		
GASTOS DEL EJERCICIO 2021	30.149,21 €		33.617,31 €			155.307,37 €
		40.073,65 €		51.467,20 €		
RESULTADO		51.224,06 €		47.755,96 €		7.439,63 €
		-40.073,65 €		-51.466,74 €		



LIQUIDACION PRESUPUESTO TOTAL DE GASTOS EJERCICIO 2021						
CONCEPTO	PRIM. 25%	SEG. 25%	TERC. 25%	CUARTO 25%	TOTAL	PRESUP.
CAP. 06.- APROVISIONAMIENTOS	3.340,07 €	5.341,85 €	94,85 €	17,30 €	8.794,07 €	12.000,00 €
CAP. 08.- GASTOS DE PERSONAL	252.824,34 €	389.170,56 €	343.388,79 €	458.170,30 €	1.443.553,99 €	1.699.105,00 €
CAP. 09.- OTROS GASTOS DE GESTION	15.148,14 €	7.489,07 €	6.443,43 €	26.379,59 €	55.460,23 €	52.500,00 €
CAP. A.- INVERSIONES	8.128,18 €	139,00 €	1.461,90 €	8.736,74 €	18.465,82 €	17.000,00 €
					0,00 €	
TOTALES	279.440,73 €	402.140,48 €	351.388,97 €	493.303,93 €	1.526.274,11 €	1.780.605,00 €
					DIFERENCIA	254.330,89 €
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 €	
TRANSF.ESPECIF.LAB.JUGUETES	81.373,27 €		81.373,27 €		162.746,54 €	
TOTALES	485.837,77 €	404.464,50 €	485.837,77 €	404.464,50 €	1.780.604,54 €	
RESULTADO LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO 2021						
INGRESOS DEL EJERCICIO 2021			485.837,77 €	485.837,77 €		1.780.604,54 €
			404.464,50 €	404.464,50 €		
GASTOS DEL EJERCICIO 2021			279.440,73 €	351.388,97 €		1.526.274,11 €
			402.140,48 €	493.303,93 €		
RESULTADO			206.397,04 €	134.448,80 €		254.330,43 €
			2.324,02 €	-88.839,43 €		



Evolución subvención recibida 2011 - 2021*



* Memoria económica para 2021. Total 1.780.605,00€

- Transferencia global: 1.617.858,00€ (Incorporación de 10 nuevas Mancomunidades al servicio)
- Transferencia específica: 162.747,00€ (Formación en Prevención- Seguridad juguetes)



Propuesta Planificación 2022

Planificación Anual 2022

Planificación Anual 2022					
enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio
Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación
MODIFICACIONES LEGISLATIVAS EN CONSUMO. GUIA DE CONSUMO MAYORES, 3ª EDICIÓN.	INFORMACION DE TELEFONO GRATUITO DE ATENCION AL CLIENTE EN EMPRESAS SEGURIDAD DE DISFRACES DE CARNAVAL	CONMEMORACIÓN DEL DM DCHOS CONSUMIDORES 15M	ETIQUETADO DE EFICIENCIA ENERGÉTICA PARA ELECTRODOMÉSTICOS	ENERGÍA	CENTROS DE ESTÉTICA
GERENCIA	CMC SAN PEDRO-LABORATORIO	GERENCIA	CMC RIO BODION	CMC LLERENA	CMC SIBERIA
julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación
TELECOMUNICACIONES (INSTALACIONES EN FACHADA DE APARATOS DE TELECOMUNICACIONES)		4ª EDICIÓN CONCURSO DE DIBUJO INFANTIL VUELTA AL COLE-MATERIAL ESCOLAR	CONMEMORACIÓN DEL DM DE LAS PERSONAS MAYORES	COMERCIO MINORISTA	SEGURIDAD DE JUEGOS Y JUGUETES
CMC JERTE-AMBROZ		GERENCIA	GERENCIA	CMC TB-RIO MATACHEL-MUNICIPIOS CENTRO	GERENCIA-LABORATORIO



PROPUESTA PRESUPUESTO GLOBAL DE GASTOS EJERCICIO 2022						
CONCEPTO	PRIM. 25%	SEG. 25%	TERC. 25%	CUARTO 25%	TOTAL	PRESUP.
CAP. 06.- APROVISIONAMIENTOS	5.000,00 €	5.000,00 €	4.000,00 €	5.000,00 €	19.000,00 €	19.000,00 €
CAP. 08.- GASTOS DE PERSONAL	350.000,00 €	400.000,00 €	350.000,00 €	410.858,00 €	1.510.858,00 €	1.510.858,00 €
CAP. 09.- OTROS GASTOS DE GESTION	16.000,00 €	15.000,00 €	18.000,00 €	20.000,00 €	69.000,00 €	69.000,00 €
CAP. A.- INVERSIONES	4.000,00 €	4.000,00 €	4.000,00 €	7.000,00 €	19.000,00 €	19.000,00 €
TOTALES	375.000,00 €	424.000,00 €	376.000,00 €	442.858,00 €	1.617.858,00 €	1.617.858,00 €
DIFERENCIA					0,00 €	
INGRESOS DEL EJERCICIO 2022						
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 2022						
INGRESOS DEL EJERCICIO 2022			404.464,50 €	404.464,50 €	1.617.858,00 €	
GASTOS DEL EJERCICIO 2022			375.000,00 €	376.000,00 €	1.617.858,00 €	
RESULTADO			29.464,50 €	28.464,50 €	0,00 €	
			-19.535,50 €	-38.393,50 €		

Conclusiones 2021

CONCLUSIONES

Durante el 2021, con motivo de la situación generada por la evolución del coronavirus COVID-19 y la crisis sanitaria generada, se ha producido un cambio sustancial en la demanda del servicio que prestamos, la cual se ha ido consolidando obligándonos a adaptarnos a la misma especialmente en el plano formativo con la digitalización de talleres formativos/informativos y charlas online, en el incremento de las solicitudes de atención telefónica y web y de los empresarios/as extremeños/as en el plano formativo/informativo.

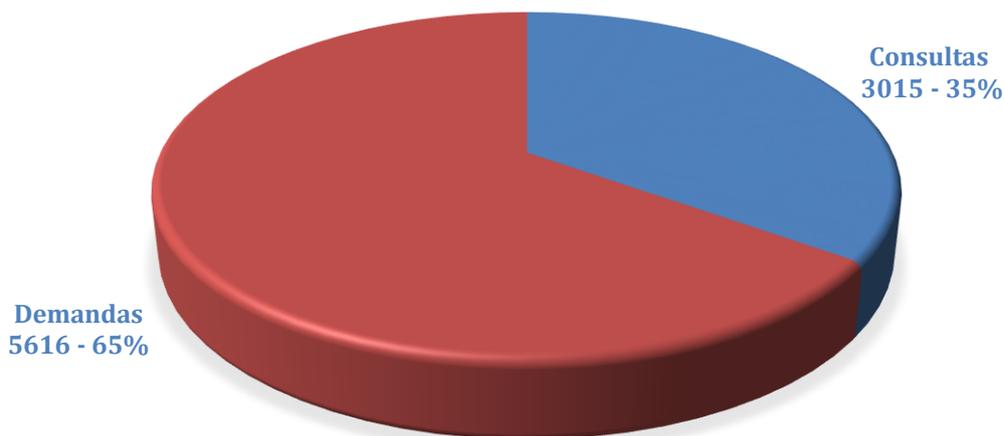


En cuanto a la **atención**, durante el año 2021, el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor tramitó un total de **8.631 expedientes** de los consumidores/as extremeños/as, lo que supone un **incremento de un 29,53% en relación al año anterior**, habiéndose alcanzado un porcentaje de **acuerdo amistoso** en las mediaciones realizadas **superior al 62%**, que se incrementa hasta más del 84% si implementamos los archivos por otras causas.

El incremento de expedientes viene motivado de una parte por la ampliación del servicio realizada con diez nuevos CMC, así como, el afianzamiento y punto de referencia en el que se ha convertido este servicio entre los consumidores/usuarios extremeños/as.

Del total de 8.631 expedientes, 3.015 corresponden a consultas y 5.616 a reclamaciones.

ATENCION EXPEDIENTES



Destacar merece, el elevado porcentaje de acuerdo amistoso alcanzado un año más, lo que denota el continuo esfuerzo, tesón y profesionalidad en las conciliaciones realizadas por los trabajadores/as del Consorcio Extremeño al Consumidor, cuyo principal objetivo no es otro

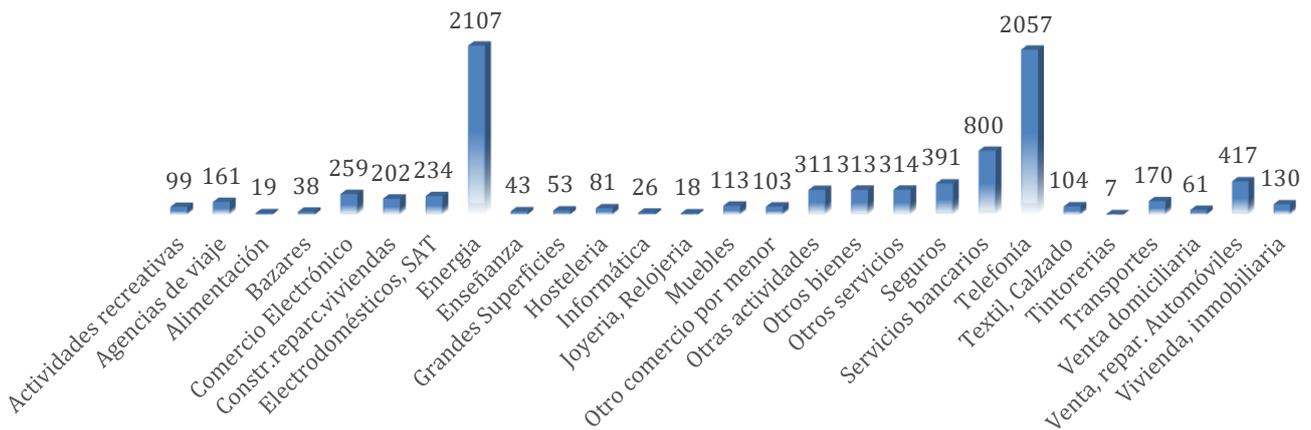
CONCLUSIONES

que resolver de forma amistosa la gran mayoría de discrepancias comerciales surgidas en materia de consumo, principal demanda de los consumidores/usuarios ante estas situaciones.

Como sector más reclamado toma el relevo este año **energía con 2.107** (con un incremento de más del 161%) hecho motivado por los continuos cambios legislativos y de precios que vienen sacudiendo al sector a lo largo del último año. En segundo lugar tenemos **telecomunicaciones con 2.057 expedientes (con un incremento cercano al 36%)**, seguido de **servicios bancarios con 800 (52%)**, **reparación de automóviles con 417** y **seguros con 391**.

Mención especial merecen agencias de viajes con y comercio electrónico que regresan nuevamente a valores prepandemia después del desorbitado incremento motivado por la declaración del estado de alarma y sus consecuencias, como fueron la cancelación de viajes ya concertados y el cambio de hábitos de compra on line.

MATERIAS EXPEDIENTES ATENCION



La **valoración económica** de las reclamaciones presentadas durante este período asciende a **2.451.360,26€** lo que supuso un incremento de un **47,92%**. Los acuerdos amistosos alcanzados supusieron un **ahorro directo para los consumidores/as extremeños/as de 1.365.822,96€** lo que supone un incremento del **48%** respecto al año anterior.

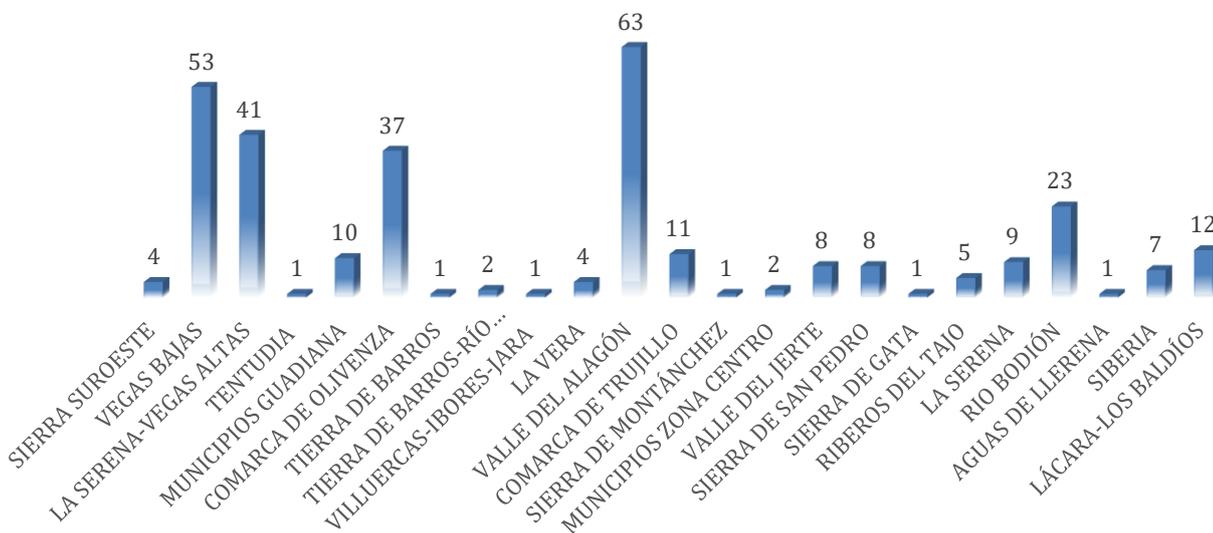
Destacar también, el afianzamiento del servicio de **entrega de Hojas de Reclamaciones** a través de nuestros 27 CMC, alcanzando las **305 solicitudes** lo que supuso un **incremento del 205%** en relación con el año anterior, consolidándose como un referente para las empresas

CONCLUSIONES

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.

El objetivo pretendido, 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.

ENTREGA DE HOJAS RECLAMACIONES



En cuanto a **la forma de uso del servicio** por parte de los consumidores/as extremeños/as, una vez más cabe destacar la cercanía del servicio que hace que 6.903 de los expedientes tramitados (**casi el 80%**) se hayan presentado de forma presencial en nuestras oficinas y que demuestran así la cercanía y accesibilidad del servicio.

También cabe destacar el incremento constante y significativo que se produce en las **consultas telefónicas** suponiendo ya prácticamente un **30%** de las mismas, solo superado por las realizadas de forma presencial en nuestras oficinas.

CONCLUSIONES

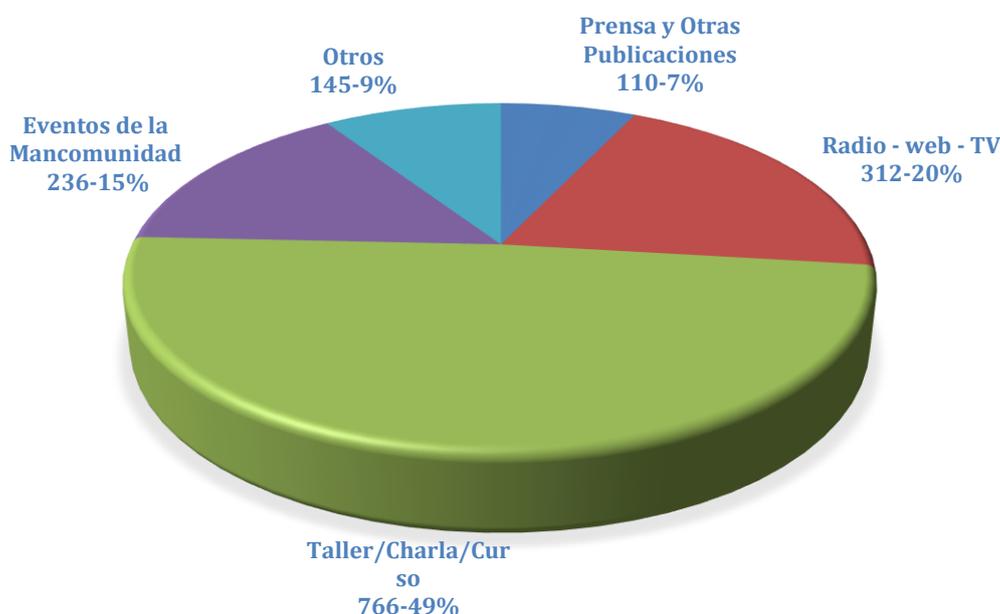
Por último destacar también, el incremento continuo en el **uso del correo electrónico**, suponiendo ya casi un **7%** del volumen total.



Junto al servicio de atención directa al consumidor, contamos con el de **formación e información** del consumidor/a, con un incremento significativo en relación al año anterior al poderse ir retomando de forma progresiva mucha de la formación que había tenido que ser anulada con motivo de la declaración del estado de alarma.

Se realizaron un total de **1.586 actuaciones**, lo que supone un incremento cercano al 119%, regresando así a valores pre-COVID.

ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN



Con motivo de la situación **generada por la Covid19**, se procedió 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 on line, cada día más presente en nuestros días.

También, se ha estado trabajando durante 2021 en una **reestructuración en la vertiente formativa**, adecuando el planteamiento y desarrollo de **proyectos educativos que se llevan a**

CONCLUSIONES

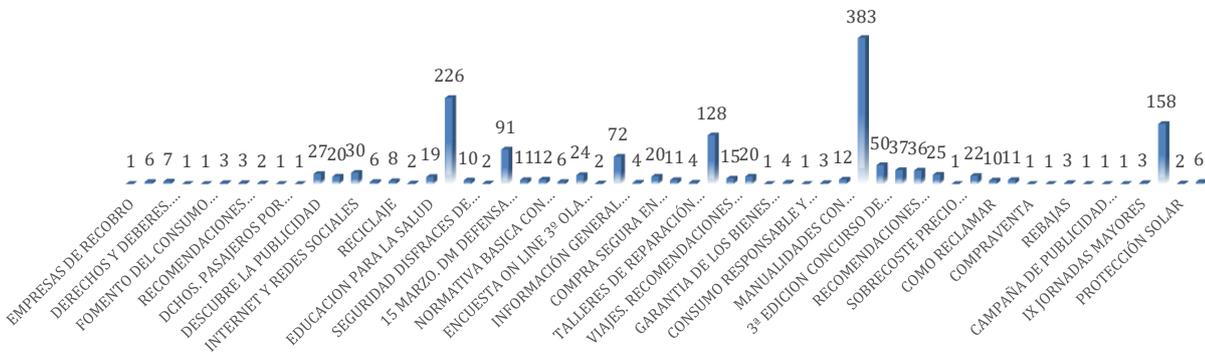
cabo en una primera fase de manera experimental por parte de cada CMC en su ámbito de actuación y una vez llevado a cabo y valorando resultados, si estos fueran positivos, se pueda extrapolar al resto de oficinas del consorcio, llegando así de nuevo a abarcar casi la totalidad de la población extremeña.

Uno de estos proyectos llamado “Píldoras de fin de semana” se ha extrapolado a todo el territorio autonómico después del éxito alcanzado en su puesta en marcha experimental, esperando que el mismo alcance los mismos éxitos.



Las materias de formación e información más demandadas han sido “Proyecto Píldoras de fin de semana” con un total de 383 actuaciones formativas, “Noticiero de consumo” con un total de 226 actuaciones, “Nueva factura eléctrica” con un total de 128 actividades formativas y “Defensa de los Derechos de los Consumidores” con 91 actividades.

MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION



La difusión de estas actuaciones de formación e información, además de los talleres y charlas presenciales que se realizan, 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.

CONCLUSIONES

Se sigue trabajando activamente en la 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 y que han demostrado durante el estado de pandemia su gran utilidad para llegar a las personas consumidores especialmente en las zonas rurales.

Como siempre, desde este organismo consideramos que estas actuaciones formativas son de vital trascendencia ya que nos permitirán avanzar día a día para tener a consumidores/as más formados e informados, libres y objetivos para la realización de cualquier acto de consumo, siendo ésta la mejor inversión de futuro posible, como así lo avala nuestra experiencia en estos últimos catorce años.

Resaltar un año más, 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.



La web del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor 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.

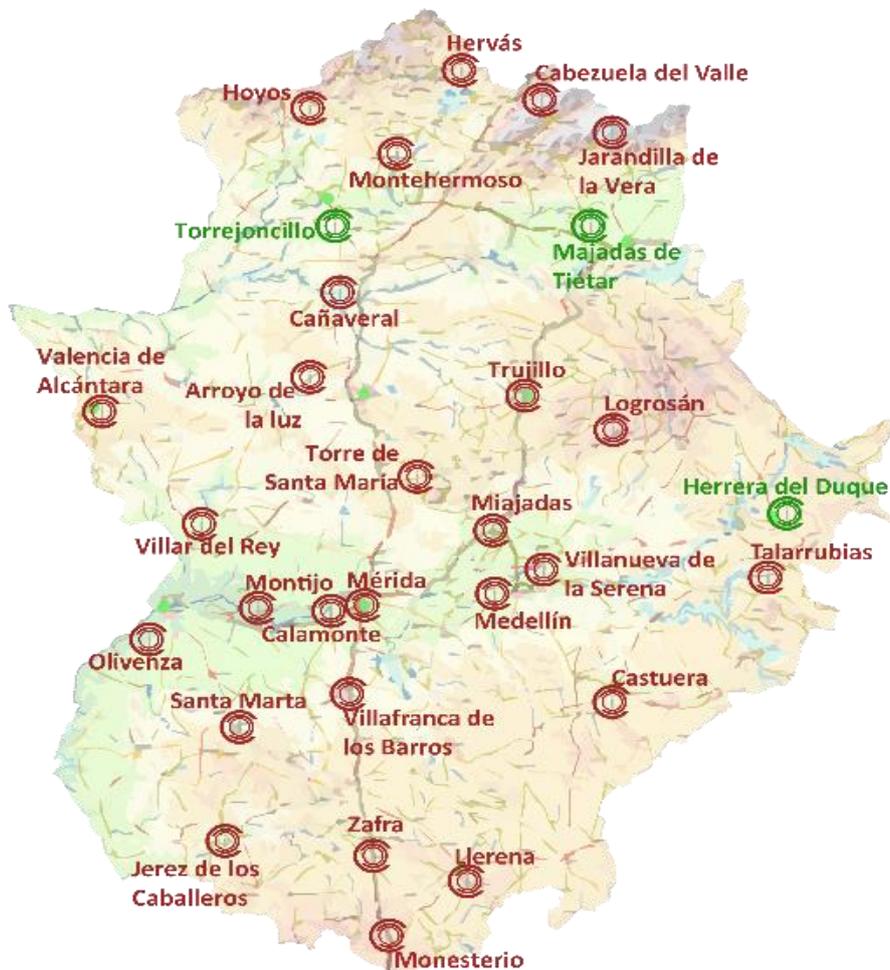
Además de la página principal, la más visitada por parte de los usuarios de esta web, son: el apartado atención (formularios), de información (noticias), boletines, algunas noticias específicas de consumo, los que siguen teniendo un año más una vital importancia en el uso de <https://saldextremadura.ses.es/masamano>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

Desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor trabajamos para que mediante esta web se 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.

CONCLUSIONES

En cuanto a la **evolución del Consorcio**, confirmar el extraordinario arranque que han tenido los 10 nuevos CMC, donde la gran mayoría ha sorprendido por el uso inmediato que se ha hecho por parte de los consumidores/as de los mismos, lo que denota la necesidad y carencia del servicio que existía en dichas zonas.

Cabe destacar el compromiso de la administración autonómica con el servicio de consumo que se presta a través del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, puesto que a las 27 Mancomunidades actuales y la Gerencia de Mérida, se añadirán en breve tres más pasando así a presta el servicio de consumo de forma directa a 655.420 consumidores/as extremeños/as, en 363 municipios, 27 pedanías y 3 entidades locales menores y ello, a pesar del descenso poblacional que se viene sufriendo, especialmente en las zonas rurales.



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

CONCLUSIONES

como, el de aquellas localidades que aun no estando integrados en ninguna Mancomunidad puedan querer acceder al servicio que desde aquí se presta.

Desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor se 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, hoy en día, en un servicio de referencia que en muchas ocasiones va más allá de lo específico de consumo por la confianza creada hacia este servicio y que ha demostrado con creces la rentabilidad y eficiencia en la prestación del mismo.


Destacar también que a lo largo de 2021, el Consorcio ha seguido ejecutando la encomienda específica de gestión del Laboratorio de Control de Calidad, como una apuesta firme del INCOEX, 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 y por ende de nuestros pequeños/as.

Se han realizado 300 ensayos sobre juguetes y 10 actuaciones de educación/ formación y divulgación.

Consideramos de vital importancia un año más, 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 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.

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

CONCLUSIONES

Digital, por lo que con el esfuerzo de todas las administraciones, seguir trabajando en políticas preventivas y mecanismos 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. También tener presente, en el ámbito de formación e información, las nuevas políticas europeas basadas en el desarrollo y concienciación de los objetivos de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible entre los que destaca la economía circular, eficiencia energética, recursos naturales, gestión ecológica y práctica sostenible, entre otros.

De igual forma, debemos ir adecuando nuestros mecanismos de trabajo a la tramitación telemática, en base a la creciente digitalización social y que año a año se irá incrementando, siguiendo así las recomendaciones de la UE , 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>



MEMORIA ANUAL

EJERCICIO 2021

