Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.
C/ San Salvador, nº 9
Tel. 924004709
https:/saludextremadura.ses.es/masamano

MEMORIA ANUAL

EJERCICIO 2022

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

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.
- IV Concurso de Dibujo infantil y juvenil.
- Día Mundial del Consumidor.
- Proyectos educativos.
- Colaboraciones.
- Resumen Planificación 2022.

Atención al consumidor

- Datos generales 2022.
- Datos Gerencia. Mérida.
- Datos CMC Municipios Centro y CMC Tierra de Barros-Río Matachel.
- 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 Guadiana.
- 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 y CMC Riberos del Tajo.

- Datos CMC Valle del Alagón y CMC Rivera de Fresnedosa.
- Datos CMC La Vera y CMC Campo Arañuelo.
- Datos CMC La Serena.
- Datos CMC Río Bodión.
- Datos CMC Siberia y CMC Cíjara.
- 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 2022.

Propuesta Planificación 2023.

Conclusiones.

Presentación

PRESENTACIÓN

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.

Durante el año 2022 y una vez superados los trámites preceptivos oportunos, el Consejo de Gobierno en reunión de fecha 06/04/2022 autorizó la suscripción del nuevo Convenio de Colaboración entre la Junta de Extremadura, las Mancomunidades de Municipios y Entidades Locales del ámbito territorial de Extremadura para la prestación del servicio de atención y defensa de la persona consumidora en Extremadura por parte de la Consejería de Sanidad y Servicios Sociales.

Dicha firma se produce con fecha 20 de mayo de 2022, renovándose por cuatro años más la prestación del servicio que se viene realizando desde la firma del Convenio inicial allá por el año 2006 y que se ha ido ampliando de forma continua a través de la adhesión de nuevas Mancomunidades al mismo hasta alcanzar en la actualidad la totalidad de 29 Centros Mancomunados de Consumo (CMC) y la gerencia de Mérida.

Entre las principales novedades que cabe destacar en la firma del nuevo convenio se encuentra la ampliación territorial de aplicación del Convenio de colaboración, ya no solo pueden adherirse al servicio las mancomunidades de municipios sino también aquellas entidades locales que no pertenecen a ninguna mancomunidad y quieren disponer del mismo.

En cuanto al servicio de formación en las grandes ciudades y reestructuración del mapa actual se confirma la necesidad del mismo y se está trabajando en el análisis de las grandes ciudades que requieran dicho servicio para su dotación, así como en la reestructuración y refuerzo de las oficinas que así lo requieran.

Con esta ampliación se pretende hacer llegar a toda la población extremeña los recursos que la administración autonómica dispone en materia de Consumo.

Se apuesta por un servicio público de protección y defensa de la persona consumidora de calidad, coordinado y especialmente dirigido a la población rural con motivo de la dispersión geográfica que existe en la región.

PRESENTACIÓN

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

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.

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

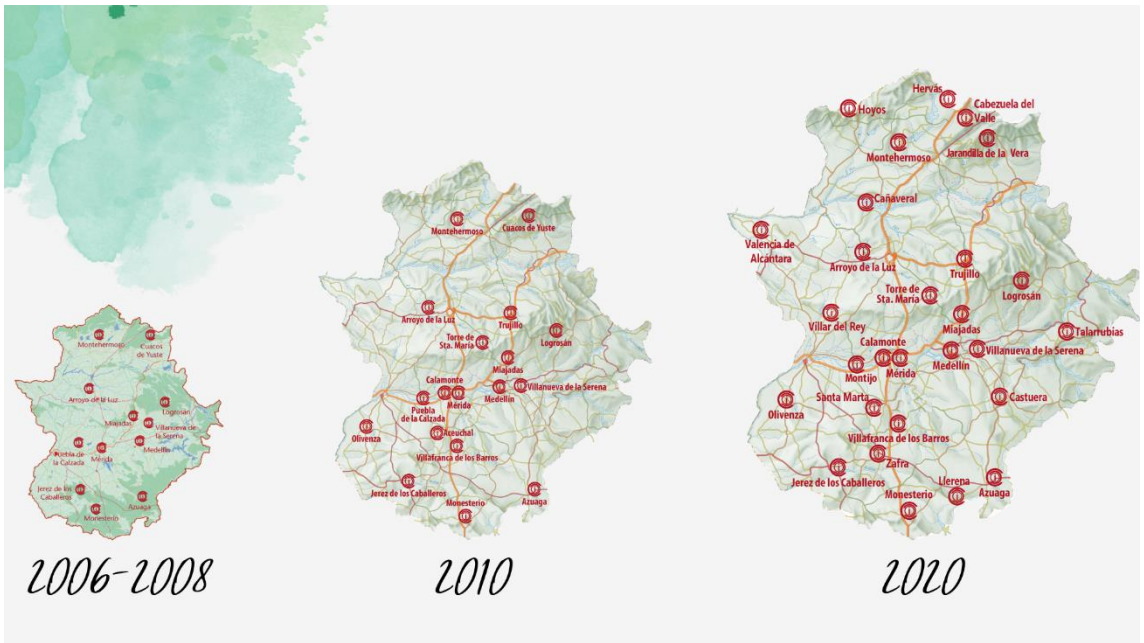
Antecedentes

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.

Evolución de Mancomunidades que prestan servicios en materia de Consumo

Hasta el año 2022 con la suscripción del nuevo Convenio de Colaboración entre la Junta de Extremadura, las Mancomunidades de Municipios y Entidades Locales del ámbito territorial de Extremadura para la prestación del servicio de atención y defensa de la persona consumidora en Extremadura, el número de Centros Mancomunados de Consumo (CMC) ha ido evolucionando de manera sustancial:



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.

En 2021 se recibieron tres nuevas solicitudes de adhesión al servicio: Mancomunidad Rivera de Fresnedosa, Mancomunidad Integral de Servicios Cíjara y Mancomunidad Integral de Municipios Campo arañuelo siendo efectivo el servicio en 2022.

Quedando conformado el nuevo mapa de prestación de servicio como se refleja a continuación:

1. Mancomunidad integral Tajo-Salor
2. Mancomunidad integral Vegas Bajas
3. Mancomunidad de Tentudía
4. Mancomunidad La Serena-Vegas altas
5. Mancomunidad Municipios Guadiana
6. Mancomunidad Servicio Social de base zona de barros
7. Mancomunidad Tierra de Barros- Río Matachel
8. Mancomunidad Municipios centro
9. Mancomunidad Comarca de Olivenza
10. Mancomunidad de Municipios Siberia I
11. Mancomunidad de Río Bodión
12. Mancomunidad Integral Lácara-Los Baldíos
13. Mancomunidad de Aguas y Servicios de la Comarca de Llerena.
14. Mancomunidad de municipios La Serena.
15. Mancomunidad integral Sierra Suroeste
16. Mancomunidad integral Valle del Alagón
17. Mancomunidad Villuercas-Ibores-Jara
18. Mancomunidad Municipios Zona Centro
19. Mancomunidad integral La Vera
20. Mancomunidad Comarca de Trujillo
21. Mancomunidad Sierra de Montánchez
22. Mancomunidad del Valle del Jerte
23. Mancomunidad de Sierra de San Pedro
24. Mancomunidad Riberos del Tajo
25. Mancomunidad de municipios Sierra de Gata
26. Mancomunidad Valle del Ambroz

27. Mancomunidad de la Rivera de Fresnedosa
28. Mancomunidad Integral de municipios Campo Arañuelo
29. Mancomunidad de Servicios Cíjara

Extremadura tiene unas características geográficas que exigen una atención especial al mundo rural y un esfuerzo de coordinación por llevar los servicios públicos existentes en materia de consumo al conjunto de la población, combinando el desarrollo económico con la promoción integral del territorio

Las entidades que suscriben este Convenio proponen una nueva forma de dinamizar, partiendo siempre de un contexto de racionalización, eficiencia y un modelo de gestión coherente y racionalizada, los recursos públicos existentes en materia de consumo a todo el ámbito territorial de Extremadura, reduciendo así en la mayor medida posible el coste económico del mismo y evitando duplicidades

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 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 806.644 consumidores/as extremeños, en 375 municipios, 13 pedanías y 2 entidades locales menores y ello, a pesar del descenso poblacional que se viene sufriendo, especialmente en las zonas rurales.

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 Autonómica 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 I**n**formación 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 **35 trabajadores.**

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

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

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

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

PERSONAL TÉCNICO

OFICINAS DE ATENCIÓN -MANCOMUNIDADES-	PERSONAL	CARGO	N.º 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 **RIVERA DE FRESNEDOSA**	Lidia del Encinar Moreno Amores Rosana 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 **RIBEROS DEL TAJO**	Álvaro Rico Escudero M.ª Sonia Sánchez Moreno*	Asesor Jurídico Técnico en Formación	**2**
*** SUPLENCIA INCAPACIDAD TEMPORAL**	* M.ª MATILDE MONTSERRAT FUENTES DEL PUERTO	* ASESORA JURÍDICA	*** DESDE 25/07 HASTA 31/12**
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 01/01 HASTA 31/12**
LA VERA **CAMPO ARAÑUELO**	Lorena Plata Sánchez Almudena García Tiemblo	Asesora Jurídica Técnico en Formación	**2**
			8
MUNICIPIOS ZONA CENTRO **SIERRA DE MONTÁNCHEZ**	M.ª Isabel Mateos Pizarro Emilia Barrantes Mattes *	Asesora Jurídica D.U.E	**2**
***SUPLENCIA INCAPACIDAD TEMPORAL**	* M.ª MERCEDES LARA GARCIA	* TÉCNICO EN FORMACIÓN	*** DESDE 04/07 HASTA 11/09**
TIERRA DE BARROS-RIO MATACHEL **MUNICIPIOS CENTRO**	Juan Ramón Díaz Díaz	Asesor Jurídico	**1**

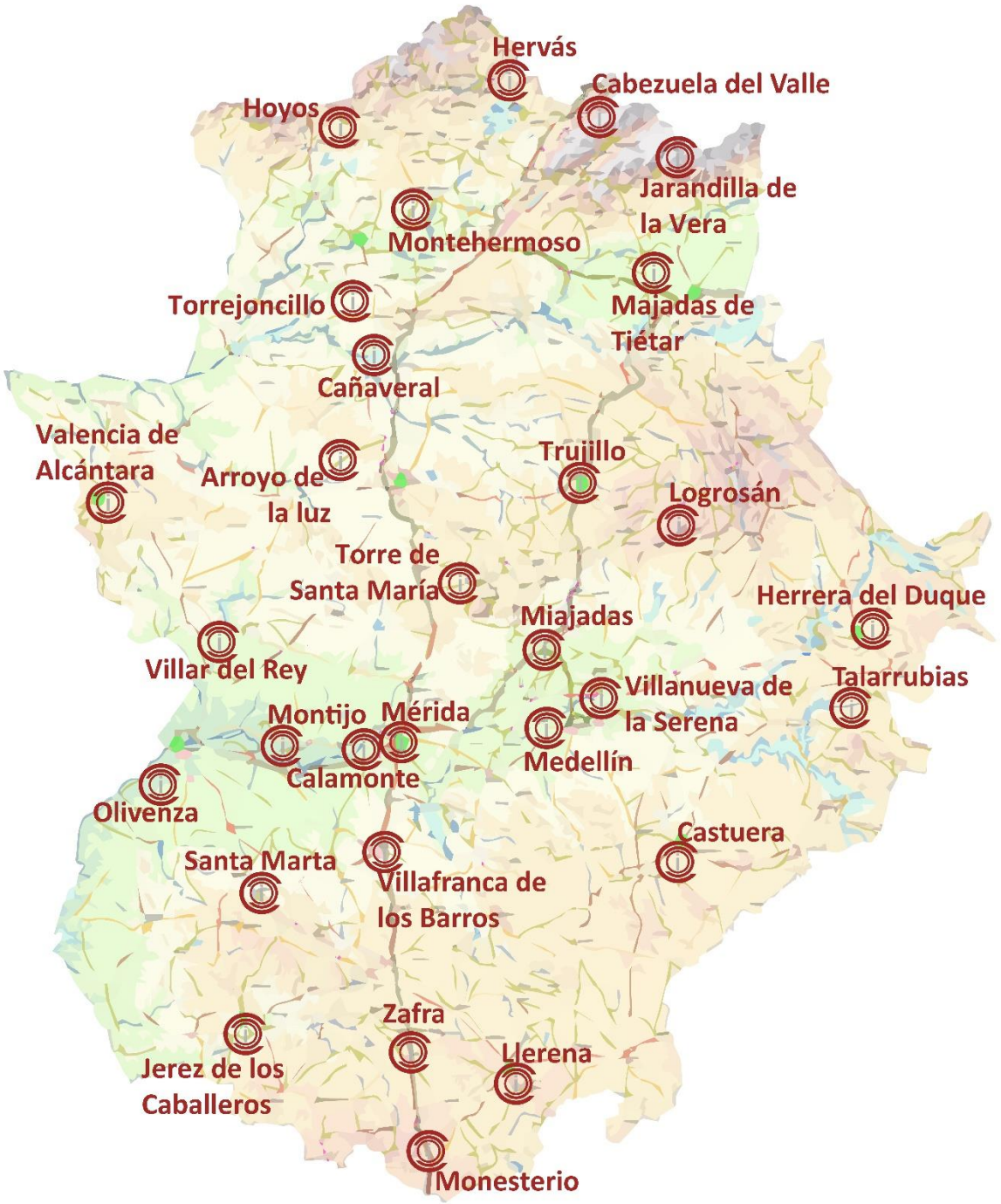
PERSONAL TÉCNICO

OFICINAS DE ATENCIÓN -MANCOMUNIDADES-	PERSONAL	CARGO	N.º TRABAJADORES
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 CIJARA	Virginia Gragera Rodríguez	Asesora Jurídica	**1**
VALLE DEL JERTE VALLE DEL AMBROZ	Daniel Carlos Palacio Lozano	Asesor Jurídico	**1**
LABORATORIO	Raquel Maya Amado Inés M.ª Huertas Miranda Almudena Blanca Botet Jiménez	Técnicos de Laboratorio	**3**
TOTAL: **GERENCIA** **29 CMC** **LABORATORIO**		**TOTAL:** **1 COORDINADOR** **19 ASESORES JURÍDICOS** **1 DOCUMENTALISTA** **9 TÉCNICOS EN FORMACIÓN** **1 ADMINISTRATIVO** **1 D.U.E.** **3 TÉCNICOS DE LABORATORIO**	**TOTAL:** **35 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

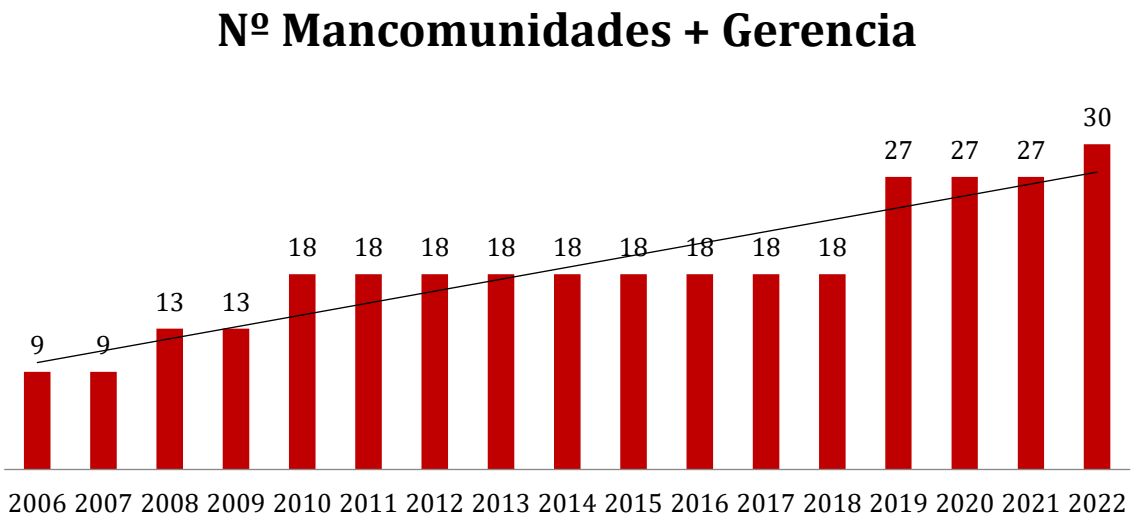
MANCOMUNIDADES ADHERIDAS	CENTRO MANCOMUNADO DE CONSUMO (SEDE)	Nº HABITANTES	Nº MUNICIPIOS	Nº PEDANIAS	Nº ENTIDADES MENORES
Mancomunidad Tajo Salor	Arroyo de la Luz	29277	15		
Mancomunidad Valle del Alagón	Montehermoso	14670	14	2	
Mancomunidad Intermunicipal de La Vera	Jarandilla de la Vera	27505	19	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

ÁMBITO GEOGRÁFICO

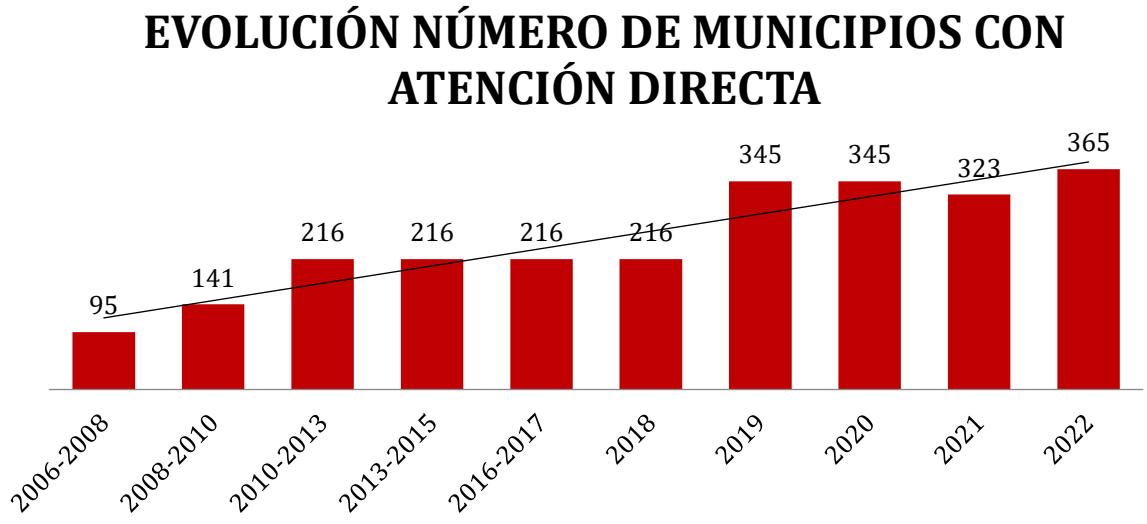
Mancomunidad Integral Sierra de San Pedro	Valencia de Alcántara	14169	9		
Mancomunidad de Municipios Valle del Ambroz	Hervás	7834	8		
Mancomunidad de Municipios Valle del Jerte	Cabezuela del valle	12000	11		
Mancomunidad de Municipios La Serena	Castuera	40000	13		
Mancomunidad de Municipios Siberia	Talarrubias	26253	11		
Mancomunidad Río Bodión	Zafra	47063	15		
Mancomunidad Integral Lácara Los Baldíos	Villar del Rey	16749	8		
Mancomunidad de Aguas y Servicios de la Comarca de Llerena * (sin los 2 municipios compartidos de Campiña Sur).	Llerena	31987	20		
Mancomunidad Integral de Municipios del Campo Arañuelo	Majadas de Tiétar	37696	23		
Mancomunidad Rivera de Fresnedosa	Torrejoncillo	10003	12	2	
Mancomunidad Integral de Servicios Cíjara	Herrera del Duque	9059	6	2	
TOTAL		806.644	375	13	2

ÁMBITO GEOGRÁFICO

EVOLUCIÓN DE MANCOMUNIDADES ADHERIDAS AL CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR



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



INICIO

Imagen Corporativa

https://saludextremadura.ses.es/masamano

IMAGEN CORPORATIVA

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

Con la puesta en funcionamiento del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en el año 2006,arranca una nueva apuesta por parte del Instituto de Consumo de Extremadura y las Mancomunidades de Municipios por acercar a la población extremeña los servicios y recursos que la administración presta en materia de consumo.

Hemos crecido paulatinamente con la incorporación de nuevas mancomunidades y la puesta en marcha de nuevas oficinas de consumo denominadas "Centros Mancomunados de Consumo".

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

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 informativos, 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 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 tramitan- do sus consultas, quejas o reclamaciones en materia de consumo.

Cada vez más información

Otra vertiente del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, es orientar e in- formar 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.

IMAGEN CORPORATIVA

Cartel corporativo del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.

IMAGEN CORPORATIVA

Página web del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor:

https://saludextremadura.ses.es/masamano

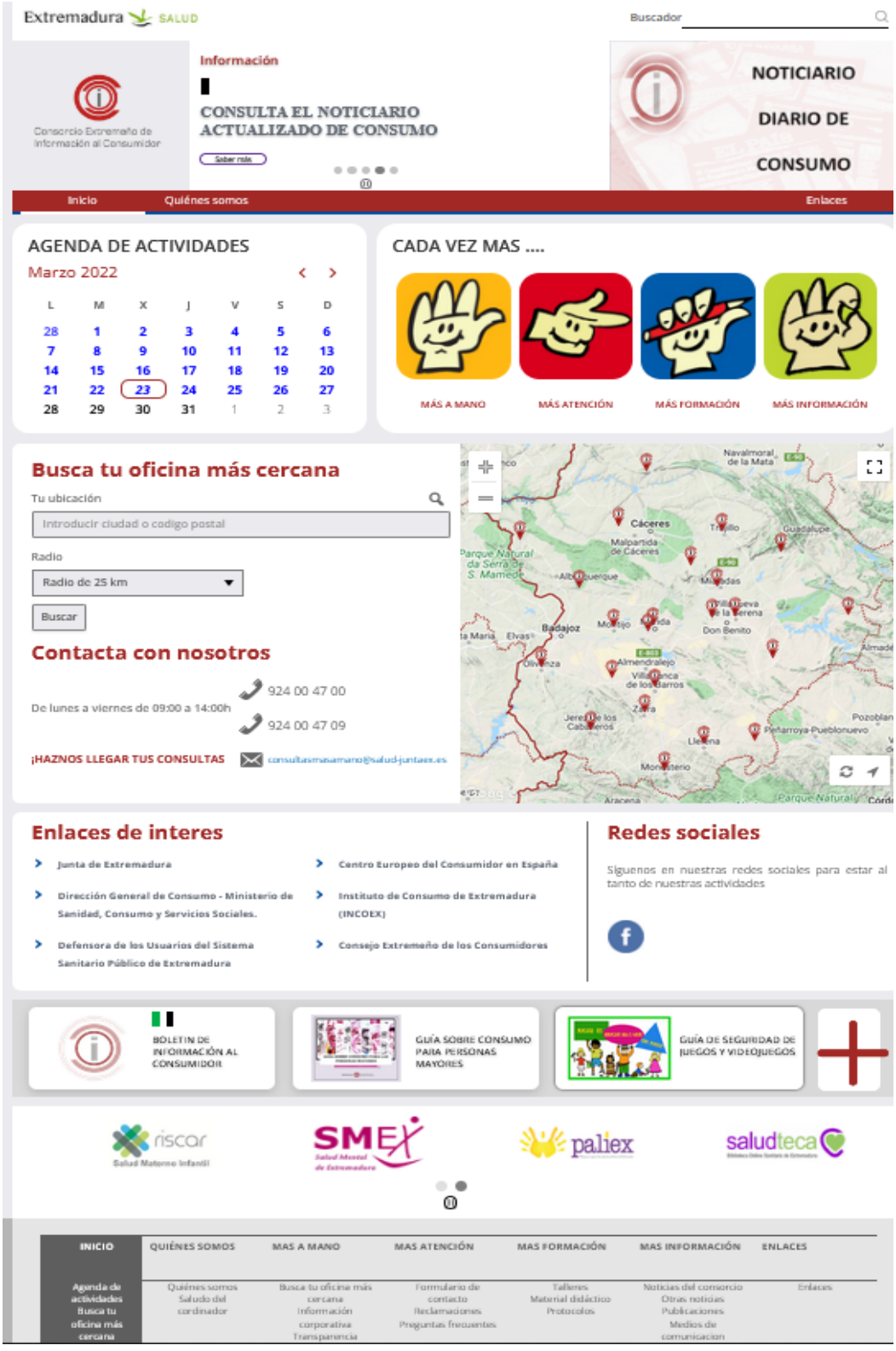


IMAGEN CORPORATIVA

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

IMAGEN CORPORATIVA

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.

INICIO

Entorno Web

https://saludextremadura.ses.es/masamano

ENTORNO WEB

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.

Como cada año, se da 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 después de la pandemia de la Covid-19, esta situación que se generó de forma especial, ha supuesto la adopción de medidas de contención, en un principio extraordinarias, que requerían la adopción de otras medidas para aunar 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 esas medidas y recomendaciones, 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.

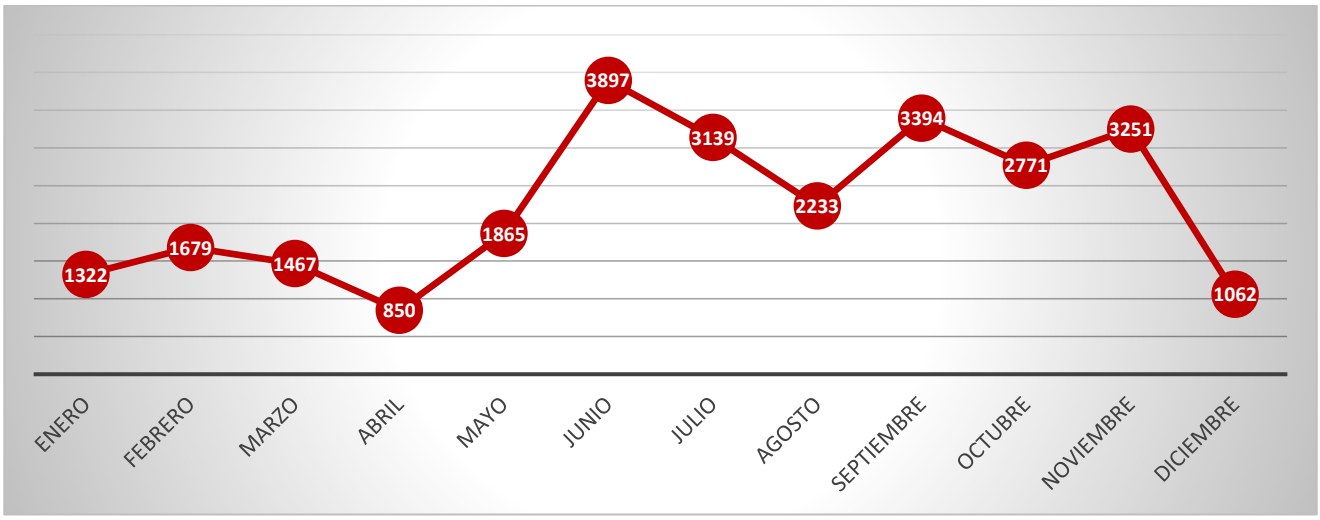
En la nueva web también existe una sección dedicada a la formación de los usuarios en materia de consumo, así como un listado de oferta educativa tanto a centros escolares como asociaciones en general, que desde el año 2021 sea la que más cambio haya sufrido por la necesidad de digitalizar los contenidos 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 2023.

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.

Durante este año 2022 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.

ENTORNO WEB



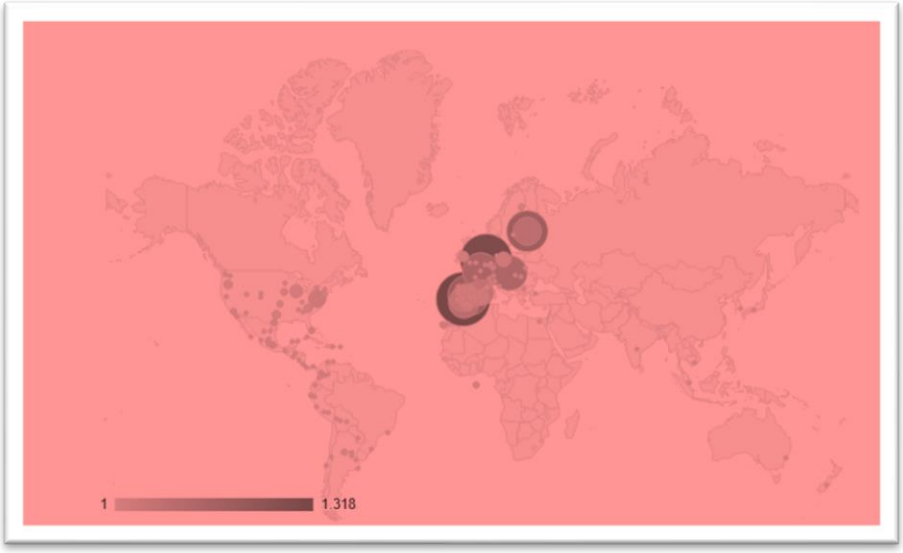
¿Cuáles son las páginas más visitadas?

Página	Vistas de una página	Número de vistas de página únicas	Promedio de tiempo en la página
/masamano/	11389	6719	63,56
/masamano/masinformacionboletines/	1611	912	33,31
/masamano/2022/10/11/pildoras-de-fin-de-semana-2/	1307	1046	110,56
/masamano/masinformacion/	1162	585	81,54
/masamano/2022/07/19/boletin-digital-de-informacion-al-consumidor-julio-2022/	883	404	36,27
/masamano/2022/09/14/boletin-digital-de-informacion-al-consumidor-septiembre-2022/	882	729	153,25
/masamano/masamano/	880	520	97,49
/masamano/masatencion/	692	466	91,78
/masamano/2022/09/13/que-es-el-tope-al-precio-del-gas-y-como-afecta-a-tu-factura-de-la-luz/	674	605	186,54
/masamano/2022/09/13/4a-edicion-del-concurso-de-pintura-infantil-y-juvenil-bajo-el-lema-y-para-ti-que-es-el-consumo-responsable/	496	429	209,03
TOTAL	**26930**	**17286**	**74,53**

ENTORNO WEB

Además de la página principal, la más visitada por parte de los usuarios de esta web, son: el apartado de boletines, formación (proyecto píldoras de fin de semana), de información (noticias), 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 dónde acceden los usuarios?

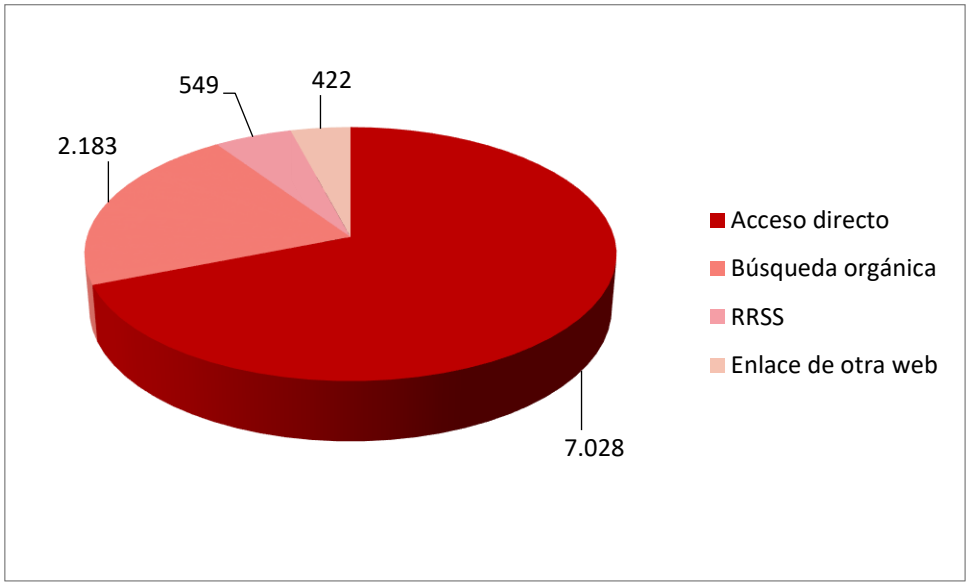


	Ciudad	Usuarios	Sesiones
		10.048	**13.938**
1.	Desconocida	1.750 - (16,76 %)	2.563 - (18,39 %)
2.	Mérida	1.318 - (12,62 %)	3.051 - (21,89 %)
3.	Ámsterdam	1.215 - (11,64 %)	1.216 - (8,72 %)
4.	Helsinki	1.129 - (10,81 %)	1.129 - (8,10 %)
5.	Madrid	767 - (7,35 %)	980 - (7,03 %)
6.	Paris	598 - (5,73 %)	598 - (4,29 %)
7.	Viena	552 - (5,29 %)	552 - (3,96 %)
8.	Sevilla	389 - (3,73 %)	519 - (3,72 %)
9.	Barcelona	282 - (2,70 %)	314 - (2,25 %)
10.	Cáceres	259 - (2,48 %)	326 - (2,34 %)

ENTORNO WEB

¿De qué forma acceden los usuarios?

Esta información permite dividir los datos en función de las fuentes de tráfico, es decir, según la vía por la que los usuarios llegan al sitio web (redes sociales, búsqueda, anuncios, etc.) Es interesante conocer el comportamiento de los usuarios que visitan tu web en este sentido para optimizar la usabilidad y mejorar así la tasa de rebote que indica lo comprometidos (o no) que están los usuarios con el contenido del sitio o con su experiencia.

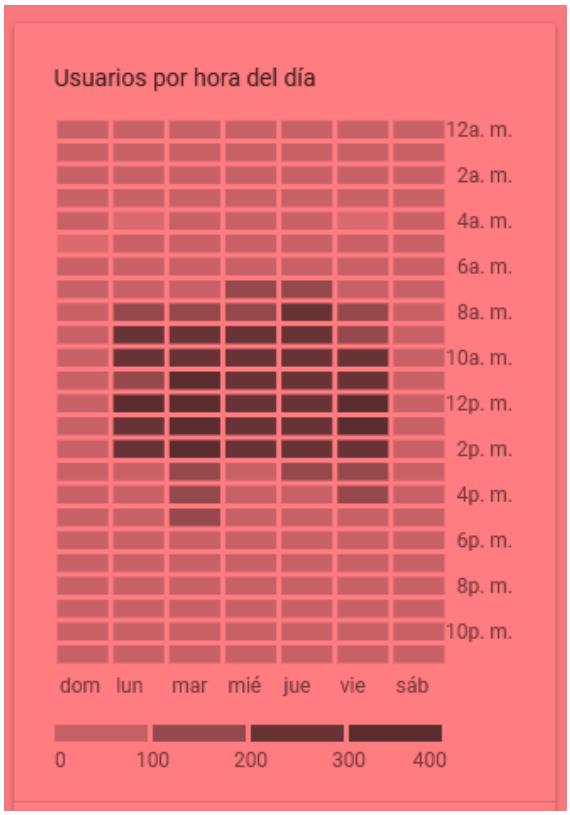


	Acceso de Usuarios
	10.048
Acceso directo	7.028
Búsqueda orgánica	2.183
RRSS	549
Enlace de otra web	422

Tipo de usuario	Usuarios
	10.048
Nuevo Visitante	8.931 - (81,77 %)
Visitante que regresa	1.991 - (18,23 %)

¿Cuándo acceden los usuarios?

En la imagen podemos observar el dato referente al horario en que los usuarios de la página web del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor hacen más uso de esta.



Así queda marcado que, entre las 8h de la mañana y las 16 h de lunes a viernes, es cuando se concentra más tráfico de accesos a la misma, coincidiendo con el horario de trabajo de las oficinas que integran el Consorcio y al mismo tiempo siendo el horario en que se generan los nuevos contenidos de esta.

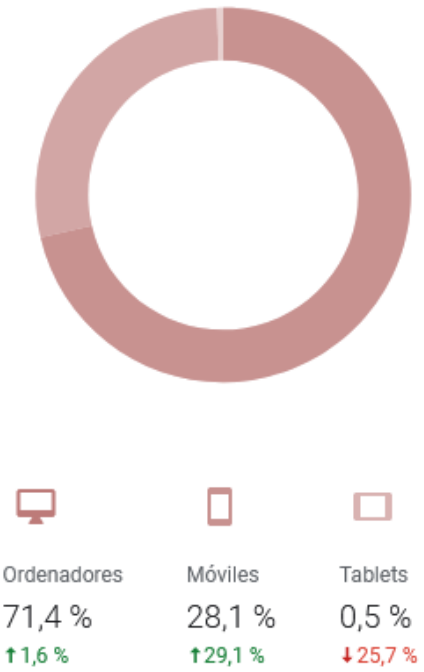
Sesiones por dispositivo utilizado

Uno de los aspectos fundamentales a la hora de llevar a cabo el diseño de la 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.



¿Qué navegador y SO utilizan los usuarios?

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.

El navegador más utilizado para acceder a la web de masamano es Chrome, seguido de Firefox coincidiendo en que son los navegadores web multiplataforma más populares en los ámbitos de funciones, seguridad, protección de datos, rendimiento, estabilidad y facilidad de uso.

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.

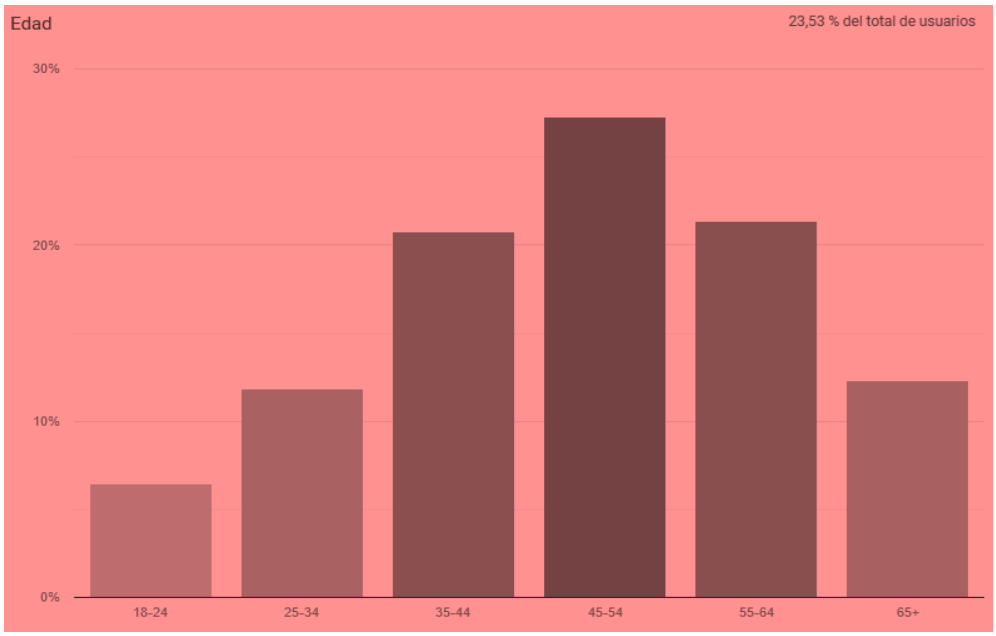
Las tablas siguientes, reflejan el modo de acceso por navegador y SO de los usuarios a la web:

Navegador		Usuarios
		10.048
1.	Chrome	7.435 - (73,92 %)
2.	Firefox	856 - (8,51 %)
3.	Safari	600 - (5,97 %)
4.	Android Webview	319 - (3,17 %)
5.	Samsung Internet	311 - (3,09 %)
6.	Edge	289 - (2,87 %)
7.	Internet Explorer	132 - (1,31 %)
8.	Safari (in-app)	64 - (0,64 %)
9.	No establecido	34 - (0,34 %)
10.	Opera	12 - (0,12 %)

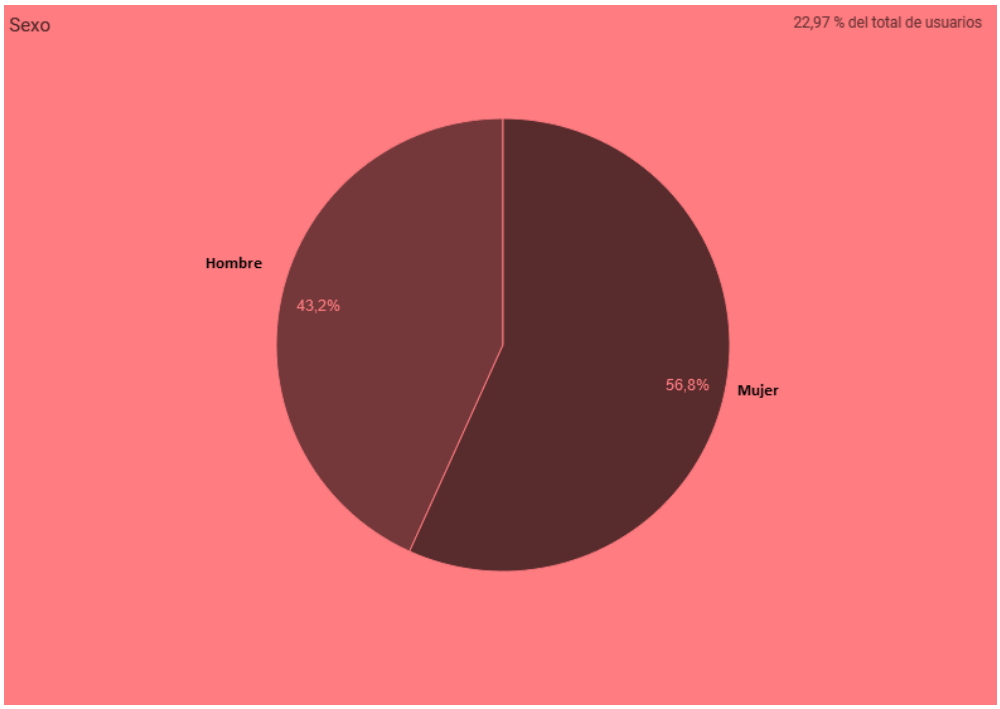
Sistema operativo		Usuarios
		10.048
1.	Windows	6.716 - (67,18 %)
2.	Android	2.186 - (21,87 %)
3.	iOS	659 - (6,59 %)
4.	Linux	291 - (2,91 %)
5.	Macintosh	109 - (1,09 %)
6.	No establecido	35 - (0,35 %)
7.	Chrome OS	1 - (0,01 %)

Audiencia: datos demográficos

Conocer la composición de una audiencia en términos de criterio de sexo, edad e intereses nos permite conocer también los tipos de contenido creativo que se deben crear, los tipos de actuaciones que se pueden llevar a cabo y los tipos de audiencias a los que deben orientar las campañas tanto de atención, información como de formación.



Edad: métricas de Adquisición, Comportamiento y Conversión desglosadas por grupo de edad. Los datos correspondientes a los menores de 18 años no se incluyen.



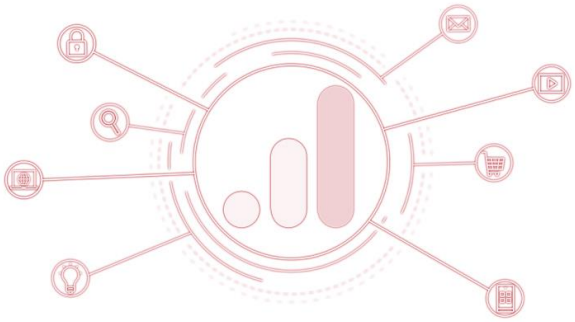
Sexo: métricas de Adquisición, Comportamiento y Conversiones desglosadas por sexo.

Audiencia: EVENTOS

Los eventos permiten medir interacciones concretas de los usuarios en un sitio web o en una aplicación, como cargar una página, hacer clic en un enlace, consultar un documento concreto (pdf, imagen, texto…) y completar una actuación.

ENTORNO WEB

En 2023, la interacción de los usuarios de nuestra página web a través de estos eventos ha sido la siguiente:



		Número de eventos Total, de usuarios	Número de eventos por usuario	Total, de ingresos
			64.713	**8.787**
1	/masamano/wp-content/uploads/2022/10/pildora-0.pdf		337	274
2	/masamano/wp-content/uploads/2022/09/Boletin-Digital-Consumo-Septiembre-2022.pdf		329	277
3	/masamano/wp-content/uploads/2022/11/pildora-1.pdf		290	238
4	/masamano/wp-content/uploads/2022/10/boletin-digital-de-informacion-al-consumidor-octubre-2022.pdf		243	192
5	/masamano/wp-content/uploads/2022/09/Bases-y-solicitud-de-inscripcion-4%C2%BA-CONCURSO-DIBUJOS.pdf		186	137
6	/masamano/wp-content/uploads/2022/11/boletin-digital-de-informacion-al-consumidor-noviembre-2022.pdf		186	166
7	/masamano/wp-content/uploads/2021/03/formulario_reclamacion-denuncia_-_consorcio_-_pdf.pdf		119	67
8	/masamano/wp-content/uploads/2022/11/pildora-2.pdf		97	90
9	/masamano/wp-content/uploads/2022/06/ceic-informe-anual-2021.pdf		73	49
10	/masamano/wp-content/uploads/2022/11/pildora-3.pdf		72	51

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

Tras una trayectoria de 15 años formando en materia de consumo en Extremadura desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, vemos la necesidad de reestructurar nuestro apartado de formación destinado al ámbito escolar a través de los centros educativos de nuestra región.

Después de la situación generada por la pandemia, la innovación y adecuación de nuestra oferta formativa llegó para quedarse. Desde entonces estamos trabajando en la digitalización de algunos recursos didácticos, vídeos, infografías, etc. que de forma clara facilitan información práctica al consumidor sobre distintas materias.

En 2022 comenzamos a trabajar en la reestructuración de nuestra oferta formativa a los centros escolares con una formación escalonada por niveles educativos en la que los alumnos puedan ir adquiriendo conocimientos, aptitudes, actitudes y hábitos en distintas materias en consumo, fomentando así la continuidad de la educación del consumidor en la educación formal. Además, consideramos de vital importancia hacer partícipes a las familias de la educación en consumo que trabajamos con sus hij@s en los colegios.

También émpezamos a trabajar médianté proyéctos éducativos que se llevan a cabo en una primera fase experimental en un CMC en su ámbito de actuación y una vez desarrollado y valorando resultados, si estos fueran positivos, se extrapolan al resto de oficinas del consorcio, adecuándolo a las características propias de cada Mancomunidad, llegando así a casi la totalidad de la población extremeña.

Esta modificación implicará también plantear una estructura lógica en nuestra página web de manera que, la nueva oferta se adecue al apartado web “Más Formación”.

Boletín de Información al Consumidor

Para consultar todos los boletines:

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

Boletín de Información 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

BOLETIN ENERO 2022

GUIA DE CONSUMO PARA PERSONAS MAYORES. 3ª ED.

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2022/01/Boletin-Digital-Consumo-Enero-2022.pdf

BOLETIN FEBRERO 2022

SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2022/02/Boletin-Digital-Consumo-Febrero-2022.pdf

BOLETIN MARZO-ABRIL 2022

DM DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2022/04/Boletin-Digital-Consumo-Marzo-Abril-2022.pdf

BOLETIN MAYO 2022

INFORMACIÓN SOBRE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2022/05/Bolet%C3%ADn-Digital-Consumo-Mayo-2022.pdf

BOLETIN JUNIO 2022

CENTROS DE ESTÉTICA

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2022/06/boletin-digital-consumo-junio-2022.pdf

BOLETIN JULIO 2022

INSTALACIÓN DE APARATOS DE TELECOMUNICACIONES EN FACHADAS

https://saludextremadura.ses.es/masamano/2022/07/19/boletin-digital-de-informacion-al-consumidor-julio-2022/

BOLETIN SEPTIEMBRE 2022

DEFENSORA DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA

https://saludextremadura.ses.es/masamano/2022/09/14/boletin-digital-de-informacion-al-consumidor-septiembre-2022/

BOLETN OCTUBRE 2022

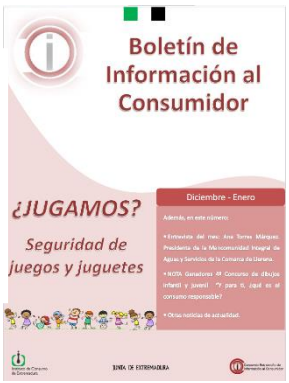
DIA INTERNACIONAL DE LAS PERSONAS DE EDAD

https://saludextremadura.ses.es/masamano/2022/10/14/boletin-digital-de-informacion-al-consumidor-octubre-2022/

BOLETIN NOVIEMBRE 2022

COMERCIO MINORISTA

https://saludextremadura.ses.es/masamano/2022/11/14/boletin-digital-de-informacion-al-consumidor-noviembre-2022/



BOLETIN DICIEMBRE 2022-ENERO 2023

SEGURIDAD DE JUEGOS Y JUGUETES

https://saludextremadura.ses.es/masamano/2023/01/19/boletin-digital-de-informacion-al-consumidor-enero-2023/

INICIO

IV Concurso de Dibujo infantil y juvenil

https://saludextremadura.ses.es/masamano/2022/11/21/dibujos-ganadores-de-la-4a-edicion-del-concurso-de-pintura-infantil-y-juvenil/

Concurso de dibujo infantil y juvenil

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor convocaba el pasado mes de septiembre la **4ª edición del concurso de pintura infantil y juvenil bajo el lema "Y para tí... ¿qué es el Consumo Responsable?"** con el fin de involucrar a los niñ@s 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 con una participación superior a la del año pasado con cerca de **350 trabajos** presentados por nuestros niñ@ extremeñ@s podemos afirmar que los temas plasmados en los trabajos reflejan fielmente el compromiso en pro de un consumo responsable en cuanto a reciclaje y cuidado del medio ambiente en general se refiere, pero también se abre un abanico de otros temas como la promoción del comercio local y movilidad sostenible, entre otros.

De entre todos los trabajos presentados en la primera fase, 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 2023. Además, serán premiadas con una **tarjeta regalo** por valor de 75€ en material escolar y de papelería que podrá canjear en una tienda de su localidad o centro comercial cercano.

Así mismo, a todos los participantes se les hará entrega de un diploma de agradecimiento.

Concurso de dibujo infantil y juvenil

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.

Relación de Mancomunidades participantes:

- Mancomunidad Siberia.
- Cáceres capital.
- Badajoz capital.
- Mancomunidad Valle del Alagón.
- Mancomunidad La Serena-Vegas Altas.
- Mancomunidad Municipios Zona Centro.
- Mancomunidad La Vera.
- Mancomunidad Sierra Suroeste.
- Mancomunidad Tentudía.
- Mancomunidad Aguas de Llerena.
- Mancomunidad Tajo Salor.
- Mancomunidad Río Bodión.

Concurso de dibujo infantil y juvenil

DIBUJOS GANADORES:

¡Desenchúfate del consumo nocivo!

Bruno Tena Labrador
11 años CMC Aguas de Llerena

Mi vida responsable

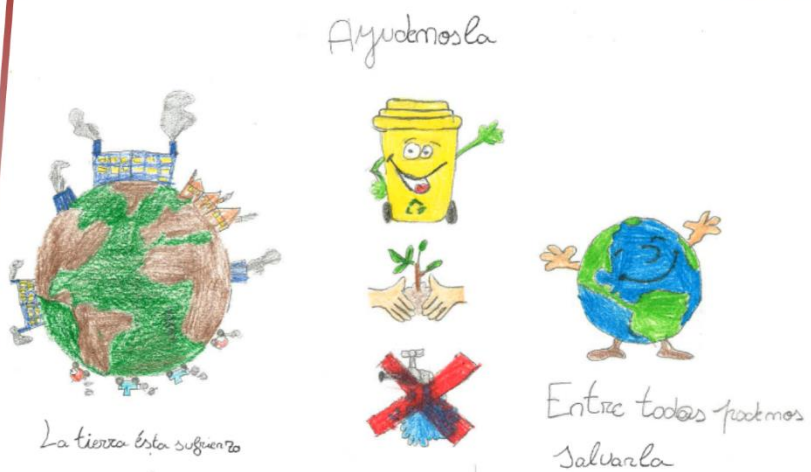
Elia Bermejo Gómez
12 años CMC Aguas de Llerena

Concurso de dibujo infantil y juvenil

Mejor en bici que en coche

Álvaro Pizarro Díaz

7 años CMC Municipios Zona Centro



Por un mundo mejor

Paula Flores Martín

13 años CMC Tajo Salor

Concurso de dibujo infantil y juvenil

Quiero tener un mundo cuando sea mayor

Ana Hidalgo Martínez
10 años CMC Sierra Suroeste

Reciclar es color

Kiara Arellano Toral
9 años CMC La Serena - Vegas Altas

INICIO

Día Mundial del Consumidor

https://saludextremadura.ses.es/masamano/2022/03/16/jarandilla-de-la-vera-acoge-las-jornadas-de-conmemoracion-del-dia-mundial-de-las-personas-consumidoras/

Día Mundial de las Personas Consumidoras

Día Mundial de las Personas Consumidoras

El pasado día 15 de marzo, el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor celebraba unas jornadas de conmemoración con motivo del día mundial para la defensa de los derechos de las personas consumidoras.

Las mismas tuvieron lugar en las instalaciones deportivas municipales, Casa de Cultura y Universidad de Extremadura de Jarandilla de la Vera, contando con un aforo de más de 300 personas durante el transcurso de las actividades que se desarrollaron a lo largo de toda la jornada.

La inauguración fue realizada por el alcalde de Jarandilla de la Vera, D. Fermín Encabo Acuña, D. Serafín Santás Seara, coordinador del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, Dª Mª Dolores Paniagua Timón, presidenta de la Mancomunidad de Municipios La Vera y D. José González Rubio, director general del Instituto de Consumo de Extremadura.

Las mismas estaban dirigidas tanto a niños y jóvenes como personas mayores y población adulta en general y para ello contamos con la colaboración del Excmo. Ayuntamiento de Jarandilla de la Vera, Mancomunidad de Municipios La Vera, Centro Infantil San Miguel, CEIP Conquistador Loaysa, AMPA del CEIP Conquistador de Loaysa, Escuela Profesional Dual La Vera Sociosanitaria, técnico del NCC, usuarios del SEPAD, El Ejercicio Te Cuida, Dinamizadores Deportivos de la Mancomunidad de la Vera, SEPAD y Asociaciones locales como la de mujeres “La Jara”, entre otras.

Las jornadas se desarrollaron en horario de mañana con talleres lúdico-didácticos, así como charlas informativas de temas de actualidad en materia de consumo, desayuno saludable y actividades de ocio y dinamización deportiva, entre otras.

Comenzamos las jornadas con un desayuno saludable para todos los escolares en colaboración con el Ayto. de Jarandilla de la Vera y la Asociación Cultural de mujeres “La Jara”. También se desarrollaron talleres de manualidades con material de desecho y de reciclaje, ahorro de agua, internet, redes sociales y uso seguro de las APPS y seguridad de juegos y juguetes destinados a alumnos de educación infantil y primaria, así como charlas informativas sobre los mecanismos de defensa para las personas consumidoras y consumo responsable destinado a adultos en general, todo ello a cargo del personal del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, técnicos del Laboratorio del Instituto de Consumo de Extremadura y del NCC. Además, los alumnos de la Escuela Profesional Dual Sociosanitaria hicieron la toma de tensión arterial y glucemia a los usuarios y los técnicos de dinamización deportiva de la Mancomunidad y el ejercicio te cuida, amenizaron la jornada con actividades lúdicas de animación y dinamización para los menores.

Durante toda la mañana hubo un stand informativo para dudas y consultas sobre electricidad y un mural de consumo responsable y huella ecológica para todo el público en general.

Por último, las jornadas fueron clausuradas a cargo del coordinador del Consorcio, D. Serafín Santás Seara y el Gerente de la Mancomunidad de Municipios La Vera, Felipe Benítez Nevado.

Desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor agradecemos a las entidades colaboradoras y personal técnico el esfuerzo y compromiso para la puesta en marcha de estas Jornadas.

GALERÍA DE IMÁGENES

Para ver más imágenes:

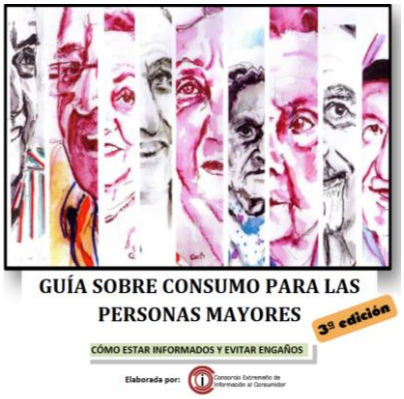
https://saludextremadura.ses.es/masamano/masinformaciongaleriaimagenes/

Día Mundial de las Personas Consumidoras

INICIO

Proyectos educativos

Proyectos educativos



https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2022/01/guia_sobre_consumo_para_las_personas_mayores_3ed.pdf

En los últimos años, se han dado pasos muy importantes en este sentido puesto que, la calificación de este grupo de población como supuesto "*de especial protección"* en el Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura, ha hecho que dediquemos gran parte de los recursos de los que dispone la Administración en materia de consumo a la defensa, formación y protección de este denominado *"colectivo vulnerable"*.

Así, comenzamos este año con la publicación de la tercera edición revisada de esta guía debido a la gran aceptación y demanda que ha tenido, fundamentalmente por su formato sencillo a través de un lenguaje claro y directo acompañado de ilustraciones y un refranero tradicional, como guiño a nuestros mayores.

Básicamente, se trata de una actualización de las materias que en la primera edición de 2016 se consideraron más relevantes (electricidad, garantías, seguros, revisiones de gas, etc.), incluyendo las modificaciones normativas oportunas durante estos años y añadiendo otra materia que ha ido adquiriendo mayor interés como es el de las telecomunicaciones.

Se ha evidenciado sobre el terreno que las personas mayores junto con otros colectivos vulnerables son el sector de la población más afectada por estas prácticas y con menos recursos para defenderse. Si les ayudamos a valerse por sí mismas en materia de consumo, estaremos contribuyendo activamente a que miren al futuro con esperanza.

En base a la buena acogida y al crecimiento paulatino de este organismo se hace vital la difusión de esta nueva edición para llegar al mayor número posible de consumidores extremeños.

Aprovechamos estas líneas para mostrar nuestro agradecimiento aquellas personas que han colaborado y han hecho posible esta tercera edición.

Para ver la Guía completa:

GUIA SOBRE CONSUMO PARA LAS PERSONAS MAYORES

Proyectos educativos

Proyecto *"Píldoras de fin de semana 2",* desarrollado por CMC Tentudía. Continuamos con la **Escuela de Familias en versión 3.0**, durante el curso escolar 2022-2023 para los padres y madres de alumnos de educación infantil y primaria distribuyendo la información de las píldoras a las **familias vía Rayuela cada semana, los viernes.**

https://saludextremadura.ses.es/masamano/2022/10/11/pildoras-de-fin-de-semana-2/

Proyectos educativos

https://saludextremadura.ses.es/masamano/2022/11/17/formacion-de-consumo-en-el-huerto-escolar/

Desde el CMC Vegas Bajas se implanta la formación en consumo a través del huerto escolar, presente en la mayoría de los centros educativos de nuestra región. La función del huerto es fundamentalmente educativa, aunque también se persigue obtener una determinada producción hortícola, lo más relevante es el proceso de aprendizaje que acompaña a las actividades del huerto. Con dichas actividades se pretende que el alumnado pueda aprender conceptos, valores, actitudes y procedimientos relacionados con las diferentes áreas curriculares. Se procura que todo lo que ocurra en el huerto sea una fuente de preguntas/problemas a trabajar por el alumno/a, para aprovechar el huerto como recurso didáctico y un centro de interés que permita desarrollar proyectos de investigación, integrando así todos los contenidos (educación ambiental y educación para el consumo principalmente).

Es una iniciativa del CMC La Vera que consiste en la creación de un mapa digital de situación de contenedores y puntos de reciclaje, accesibles mediante un código QR y que informa sobre los puntos de recogida con un breve resumen de cada contenedor, especificando el contenido de cada uno. Este proyecto se está desarrollando en colaboración con el Centro de Competencias Digitales de Jarandilla de la Vera, Mancomunidad y los Ayuntamientos veratos y se sigue trabajando para implantarlo en todos los pueblos que componen la Mancomunidad Intermunicipal de la Vera.

https://saludextremadura.ses.es/masamano/2022/11/21/reciclavera-proyecto-de-reciclaje/

Proyectos educativos

España está llamada a sumarse al esfuerzo colectivo de la Agenda 2030 creando las condiciones para lograr un desarrollo incluyente, equitativo y sostenible. Por ello, desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor queremos conseguir y reforzar el objetivo de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, utilizar las energías renovables y mejorar la eficiencia energética. A través de «mensajes flash» que a simple vista nos permite ver mensajes impactantes con el fin de concienciar a este respecto.

https://saludextremadura.ses.es/masamano/2023/02/14/proyecto-eco-huella/

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.

Colaboraciones

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 2022 por parte de los trabajadores del Consorcio:

SIN LETRA PEQUEÑA (15/03/22) - DM Consumidor.

https://www.canalextremadura.es/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-150322

SIN LETRA PEQUEÑA (12/04/22) - Cambios legislativos.

https://www.canalextremadura.es/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-120422

SIN LETRA PEQUEÑA (19/04/22) – Seguros.

https://www.canalextremadura.es/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-190422

SIN LETRA PEQUEÑA (10/05/22) – Mercado eléctrico y tope del gas.
http://www.canalextremadura.es/audio/sin-letra-pequena-100522

Colaboraciones

SIN LETRA PEQUEÑA (17/05/22) – Banca y servicios financieros.
http://www.canalextremadura.es/audio/sin-letra-pequena-170522

SIN LETRA PEQUEÑA (24/05/22) - Protección de datos.
https://www.canalextremadura.es/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-240522

SIN LETRA PEQUEÑA (31/05/22) - Modificaciones legislativas en materia de consumo.
http://www.canalextremadura.es/audio/sin-letra-pequena-310522

SIN LETRA PEQUEÑA (21/06/22) - Viajes y derechos de los usuarios.
http://www.canalextremadura.es/audio/sin-letra-pequena-210622

SIN LETRA PEQUEÑA (28/06/22) – Seguridad de juguetes acuáticos.

https://www.canalextremadura.es/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-280622

SIN LETRA PEQUEÑA (11/10/22) - 4º Concurso de Dibujos infantil y juvenil.
http://www.canalextremadura.es/audio/sin-letra-pequena-111022

SIN LETRA PEQUEÑA (18/10/22) – Tope de gas y factura eléctrica.
http://www.canalextremadura.es/audio/sin-letra-pequena-181022

SIN LETRA PEQUEÑA (01/11/22) – Proyecto Reciclavera.
http://www.canalextremadura.es/audio/sin-letra-pequena-011122

SIN LETRA PEQUEÑA (15/11/22) – Nueva Tarifa de último recurso en comunidades de propietarios.
http://www.canalextremadura.es/audio/sin-letra-pequena-151122

SIN LETRA PEQUEÑA (13/12/22) - Recomendaciones compra de juguetes seguros.

http://www.canalextremadura.es/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-131222

Resumen Planificación 2022

Resumen de la planificación anual

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

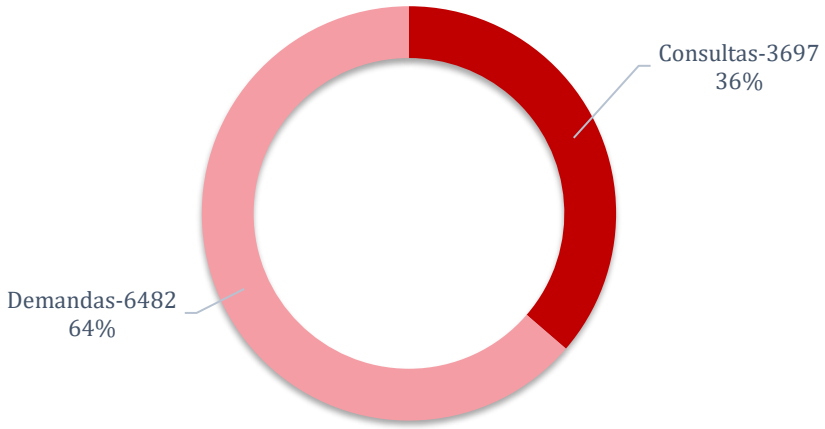
julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
Línea de actuación	**Línea de actuación**	**Línea de actuación**	**Línea de actuación**	**Línea de actuación**	**Línea de actuación**
TELECOMUNICACIONES (INSTALACIONES EN FACHADA DE APARATOS DE TELECOMUNICACIONES)		***4ª EDICIÓN CONCURSO DE DIBUJO INFANTIL*** **VUELTA AL COLE**	**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

DATOS GENERALES

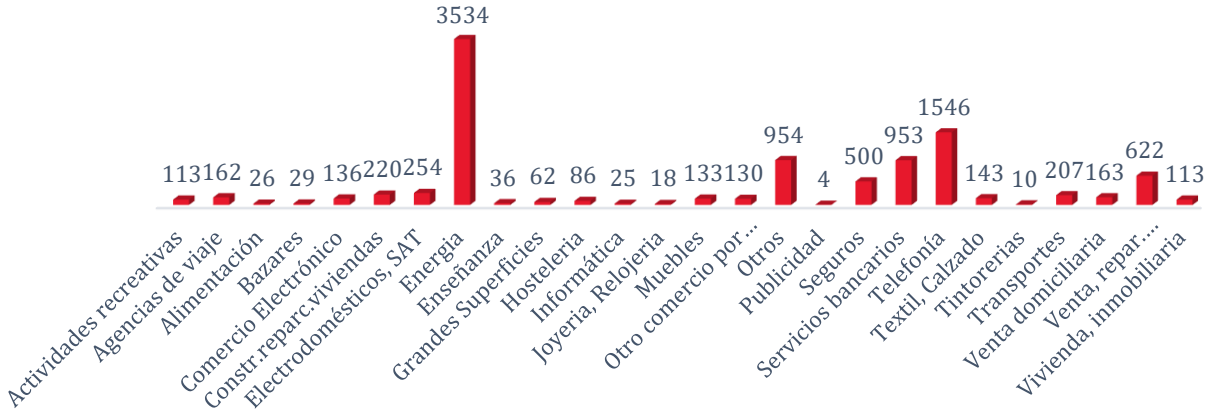
DATOS GENERALES 2022

DATOS GENERALES 2022

ATENCION EXPEDIENTES

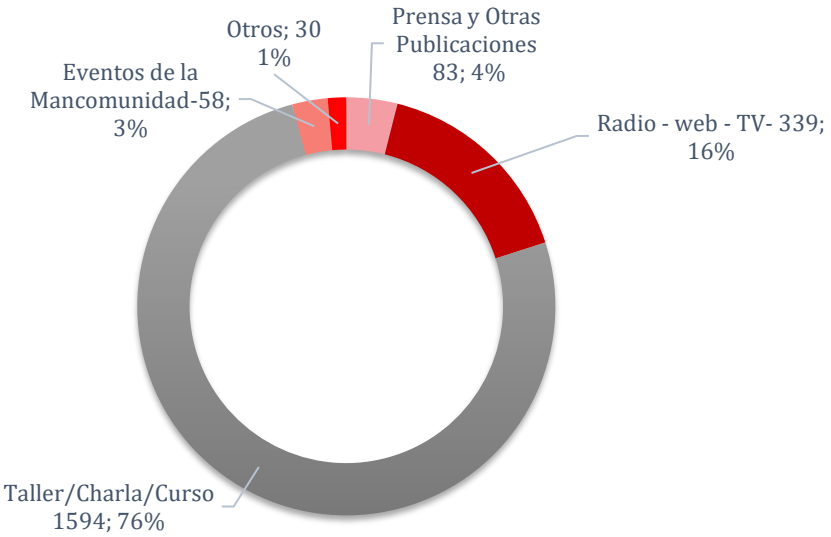


MATERIAS ATENCION EXPEDIENTES

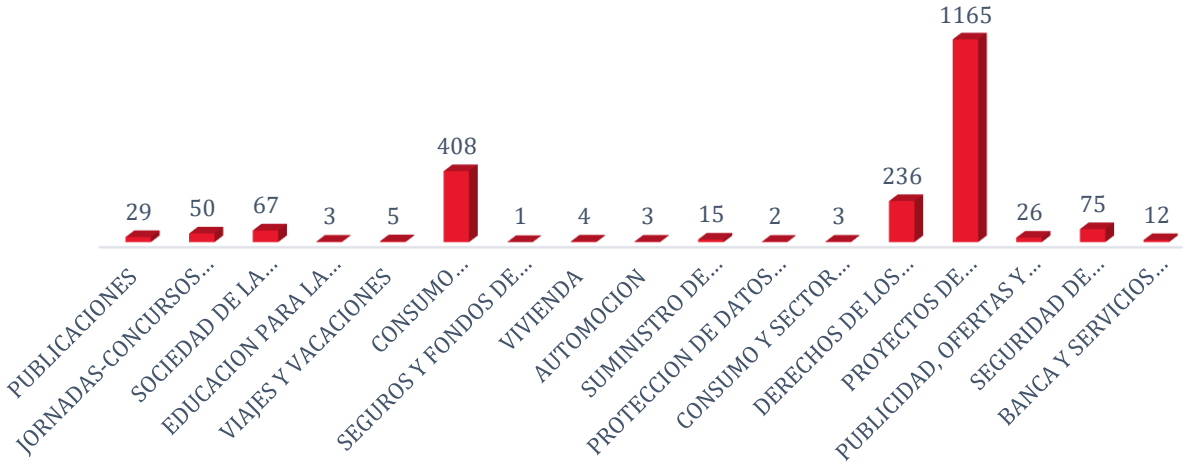


DATOS GENERALES 2022

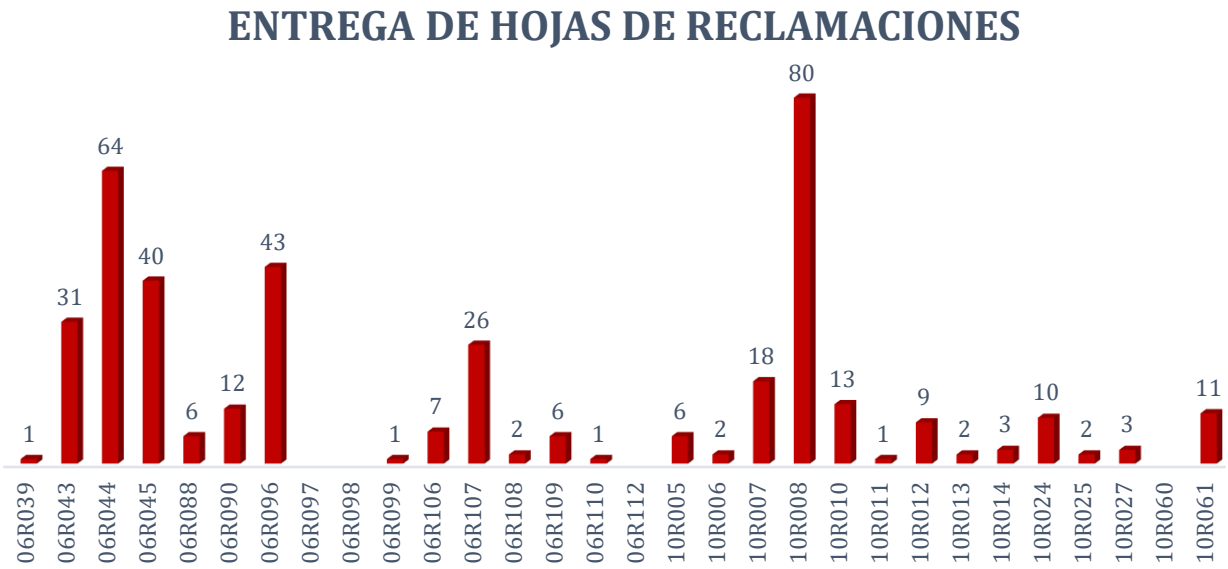
ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION



MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION



DATOS GENERALES 2022



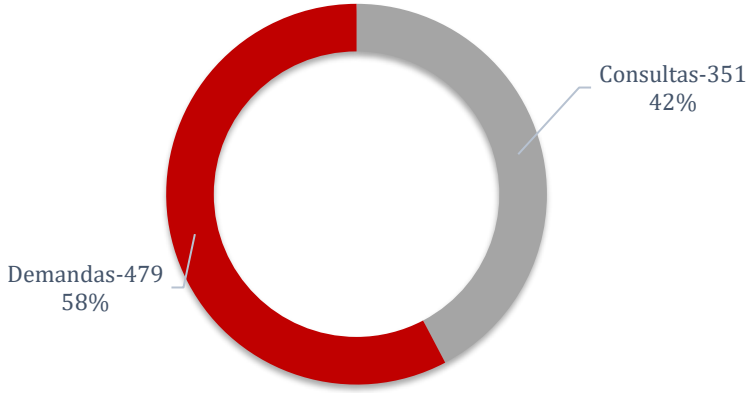
INICIO

DATOS

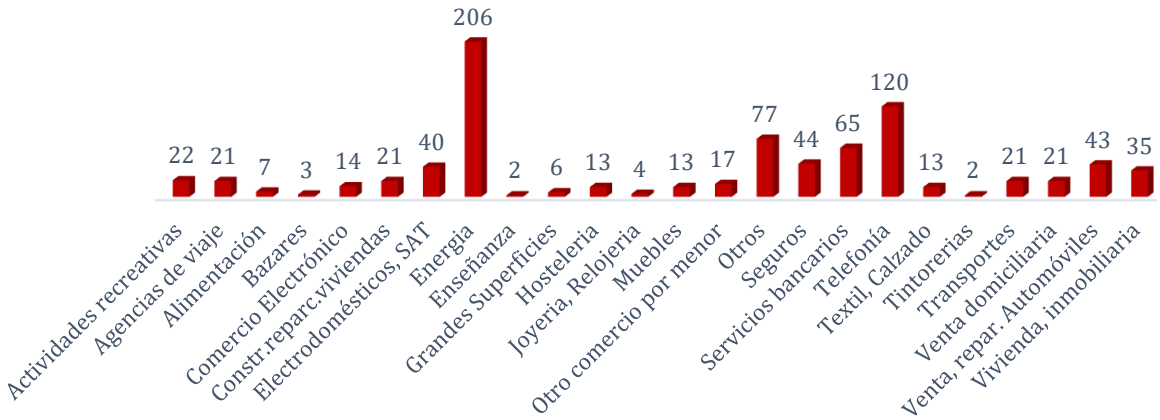
Gerencia MÉRIDA

Datos Gerencia-Mérida

ATENCION EXPEDIENTES GERENCIA

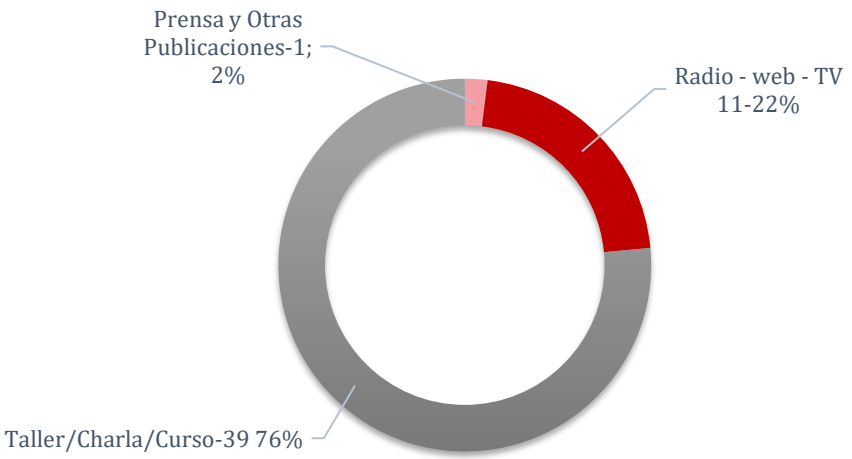


MATERIAS ATENCION EXPEDIENTES GERENCIA

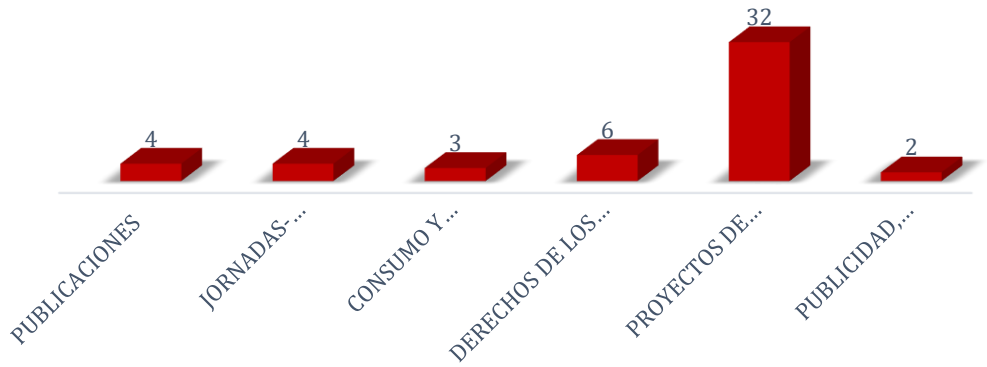


Datos Gerencia-Mérida

ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION GERENCIA



MATERIAS ATUACIONES FORMACION-INFORMACION GERENCIA



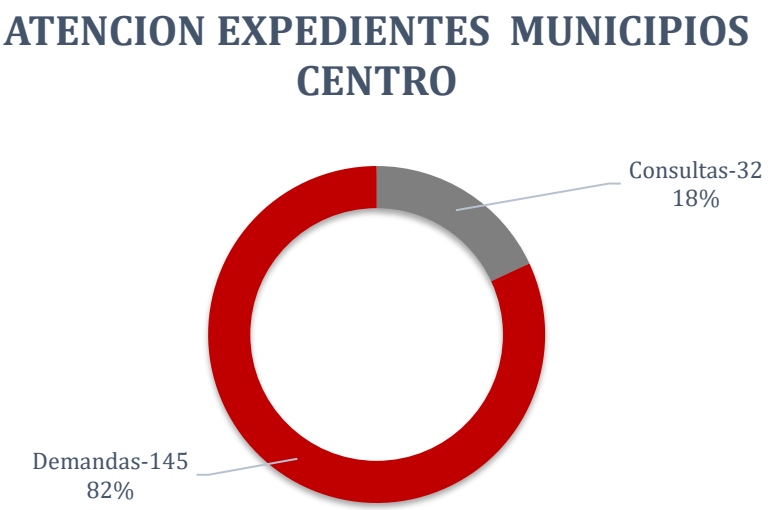
INICIO

DATOS

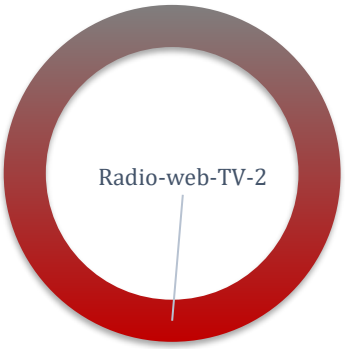
CMC Municipios Centro

CMC Tierra de Barros-Río Matachel

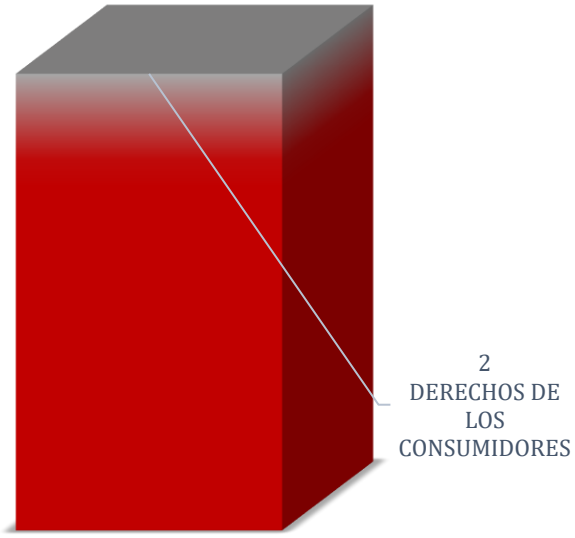
Datos CMC Municipios Centro



ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION MUNICIPIOS CENTRO

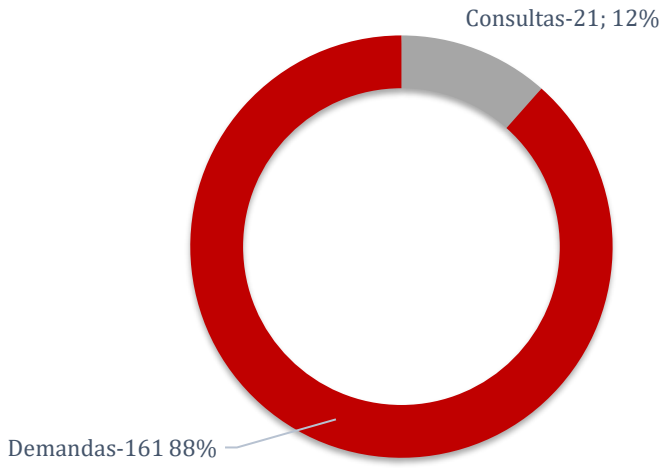


MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACIÓN MUNICIPIOS CENTRO

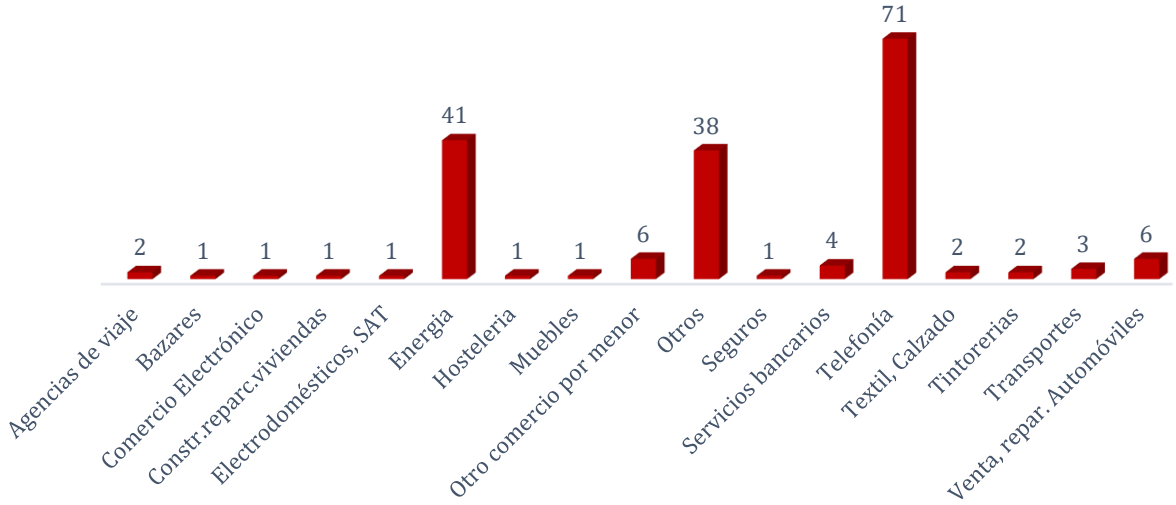


Datos CMC Tierra de Barros – Río Matachel

ATENCION EXPEDIENTES TIERRA DE BARROS-RIO MATACHEL



MATERIAS ATENCION EXPEDIENTES TIERRA DE BARROS-RIO MATACHEL

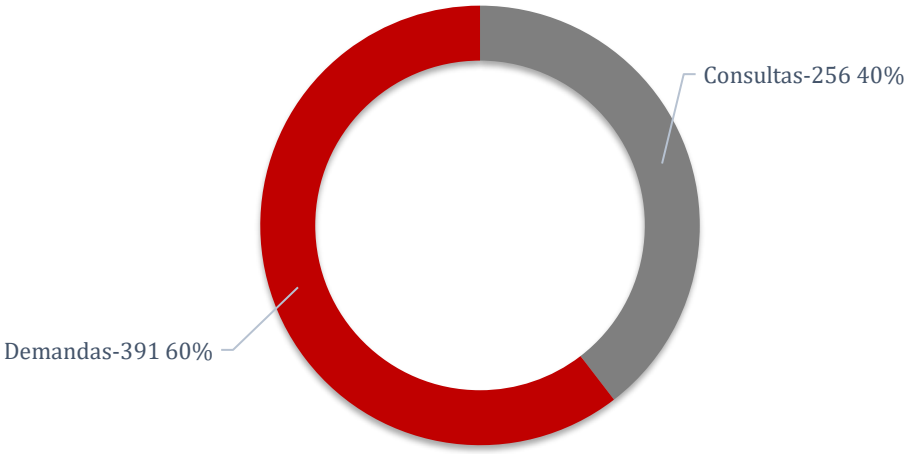


DATOS

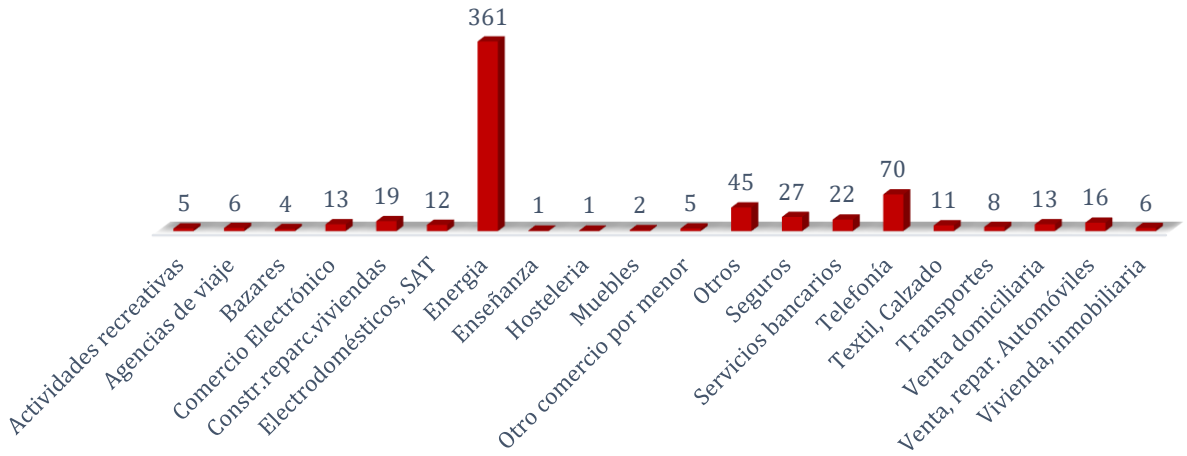
CMC Sierra Suroeste

CMC Comarca de Olivenza

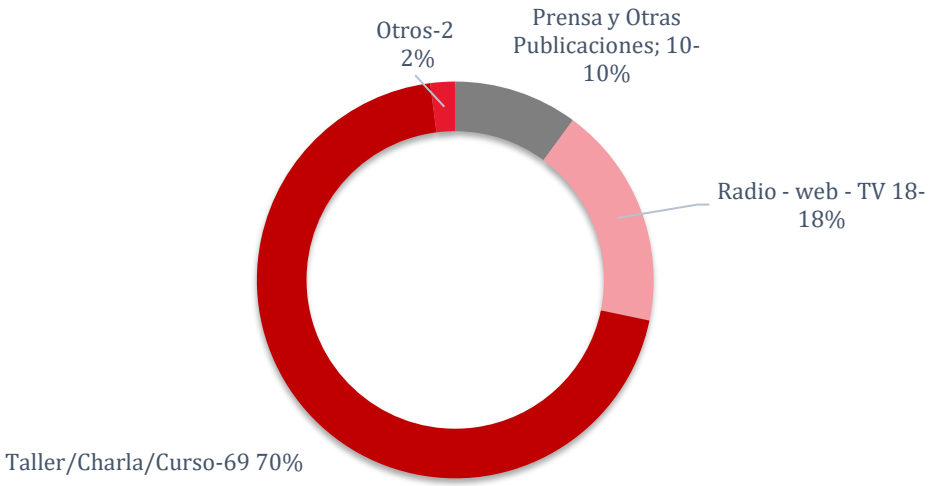
ATENCION EXPEDIENTES SIERRA SUROESTE



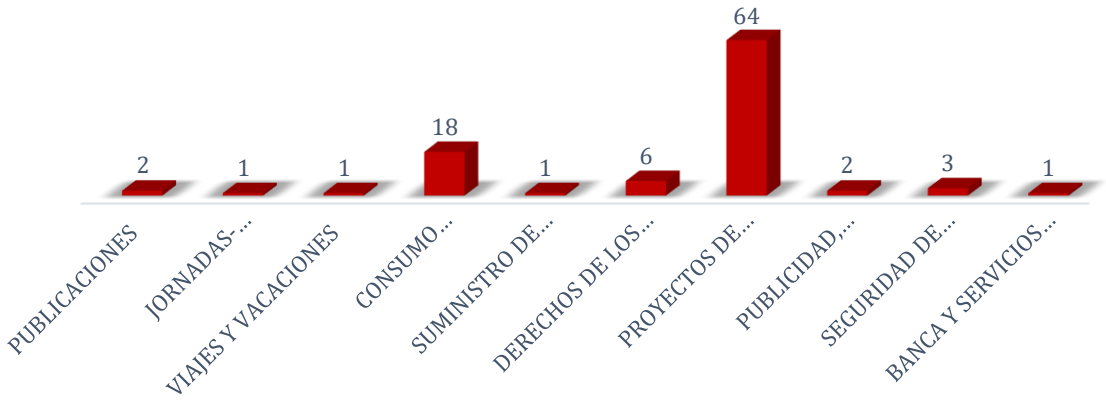
MATERIAS ATENCION EXPEDIENTES SIERRA SUROESTE



ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION SIERRA SUROESTE

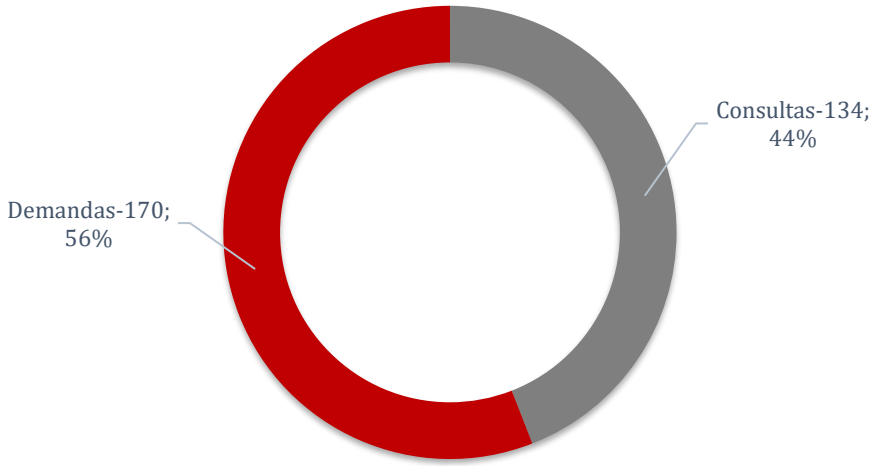


MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION SIERRA SUROSTE

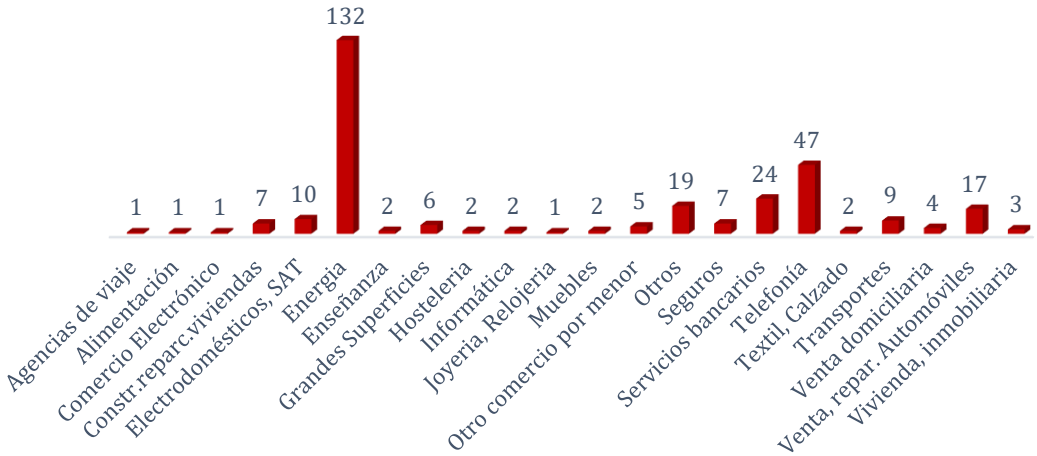


Datos CMC Comarca de Olivenza

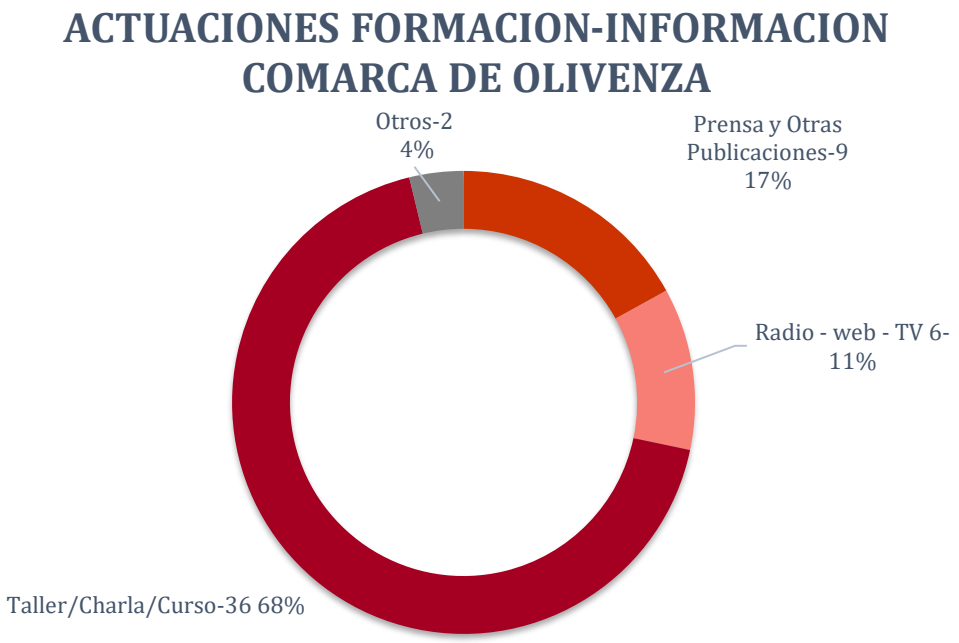
ATENCION EXPEDINENTES COMARCA DE OLIVENZA

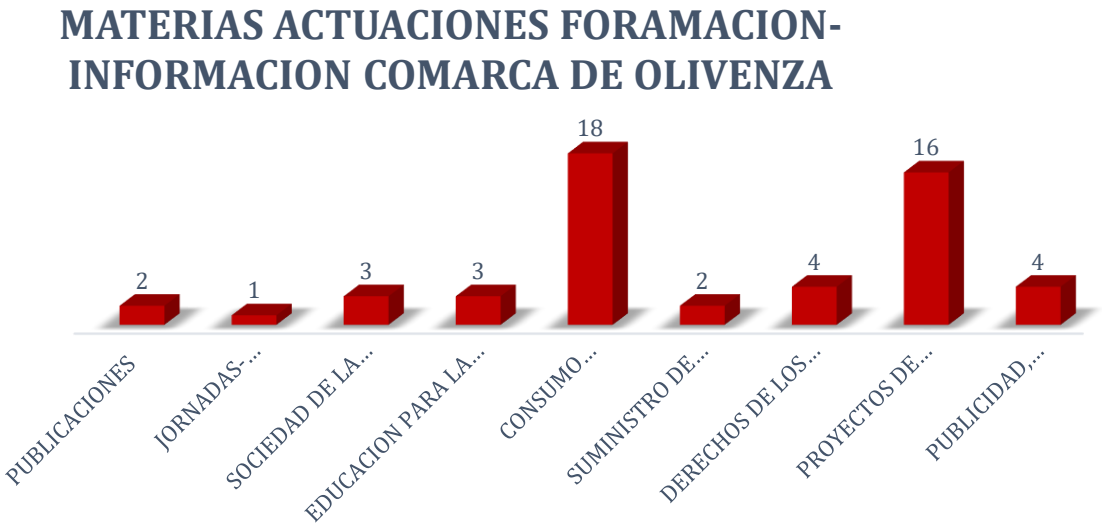


MATERIAS ATENCION EXPEDIENTES COMARCA DE OLIVENZA



Datos CMC Comarca de Olivenza





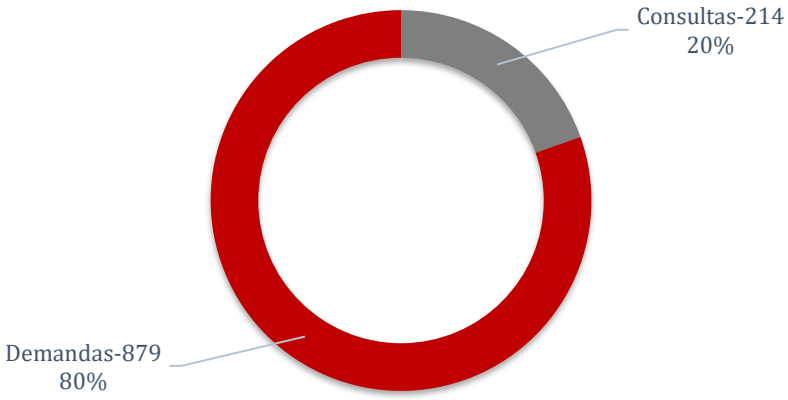
DATOS

CMC Vegas Bajas

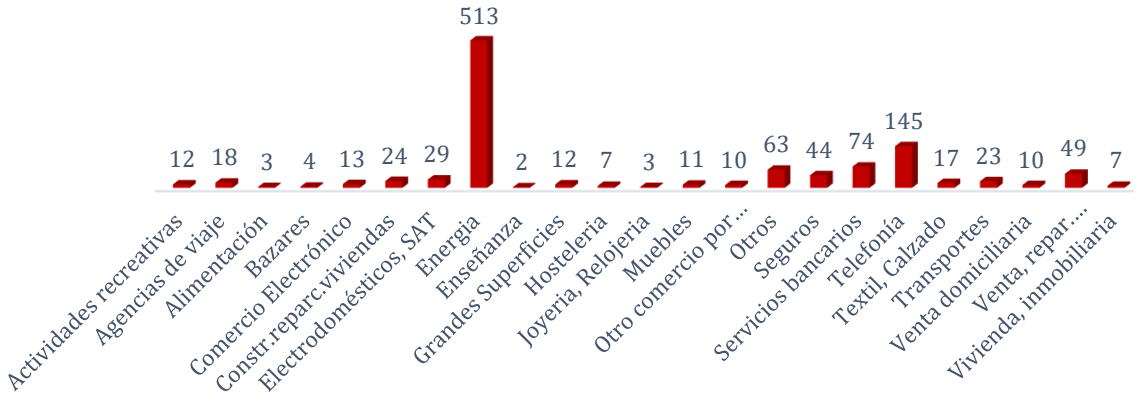
CMC SSB Zona de Barros

CMC Lácara-Los Baldíos

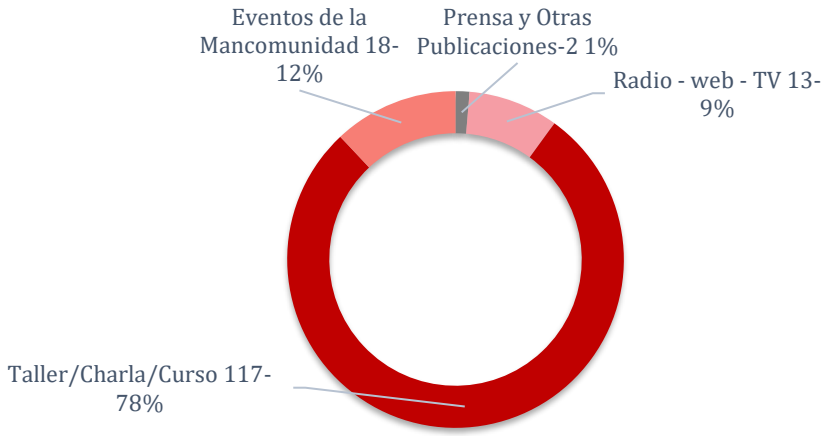
ATENCION EXPEDIENTES VEGAS BAJAS



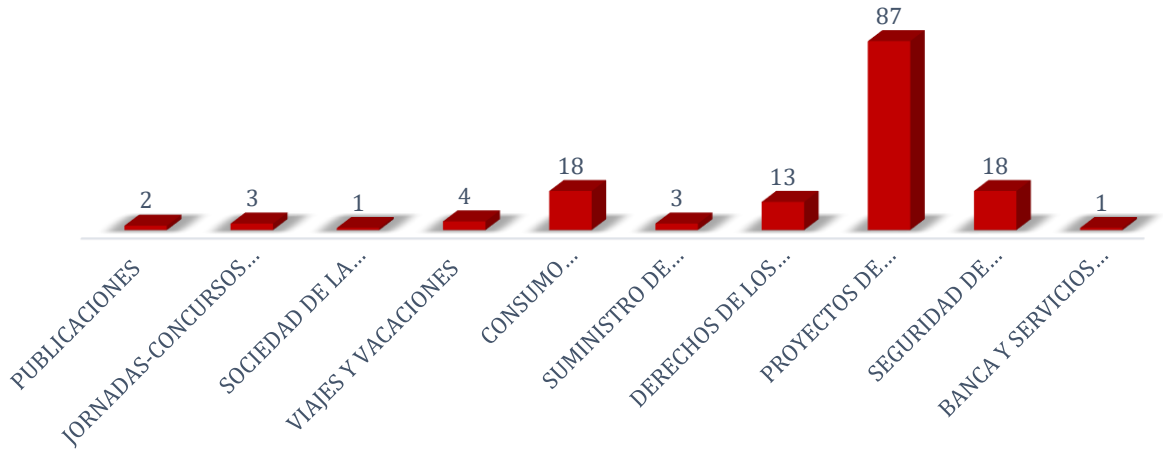
MATERIAS ATENCION EXPEDIENTES VEGAS BAJAS



ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION VEGAS BAJAS

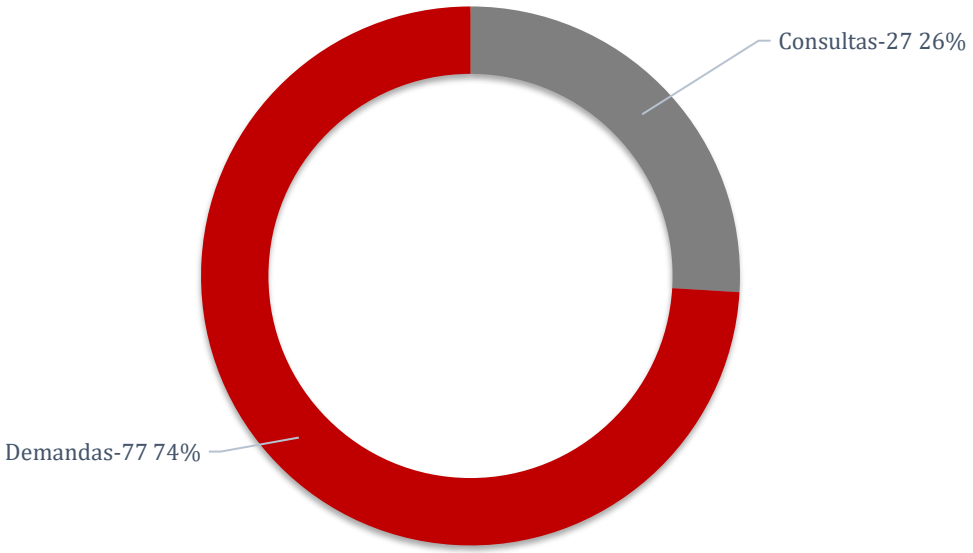


MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION VEGAS BAJAS

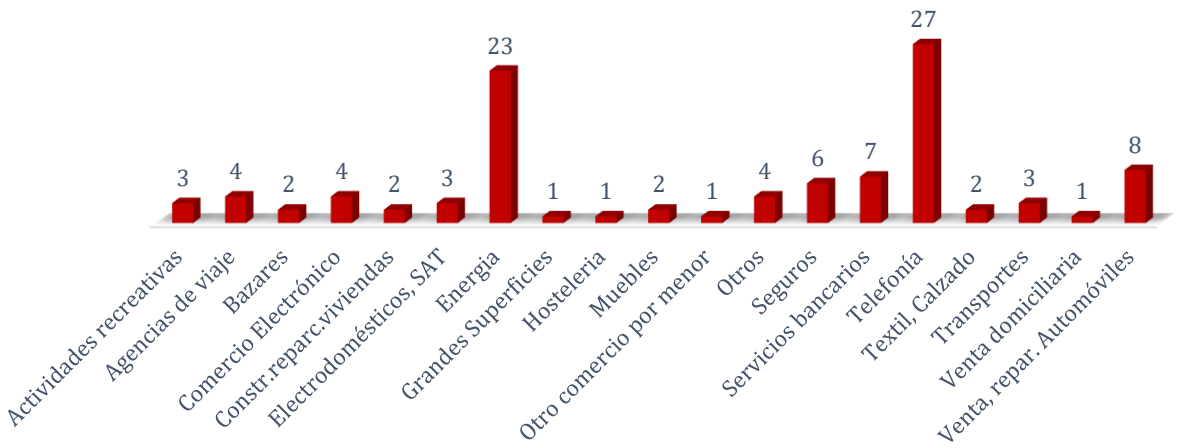


Datos CMC Zona de Barros

ATENCION EXPEDIENTES SSB ZONA DE BARROS

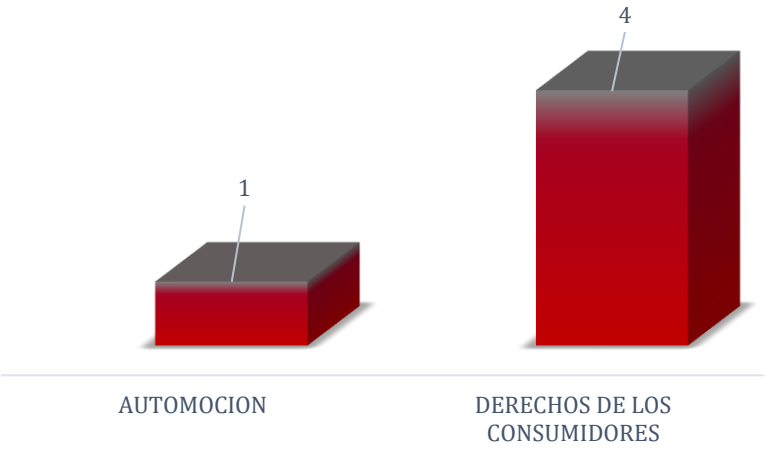


MATERIAS ATENCION EXPEDIENTES SSB ZONA DE BARROS

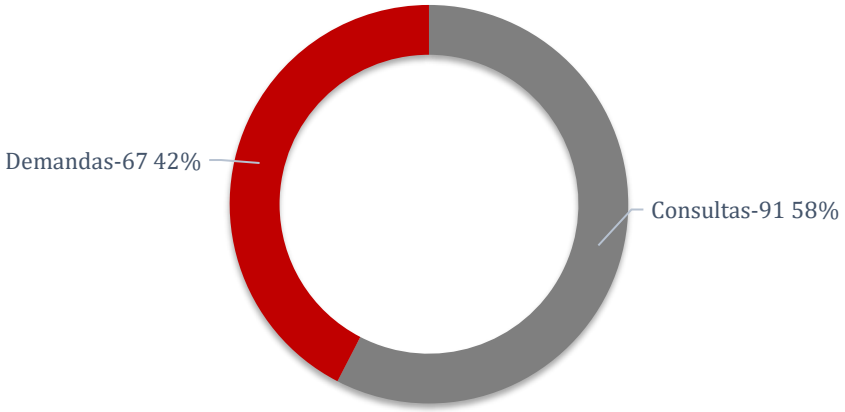


ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION SSB ZONA DE BARROS

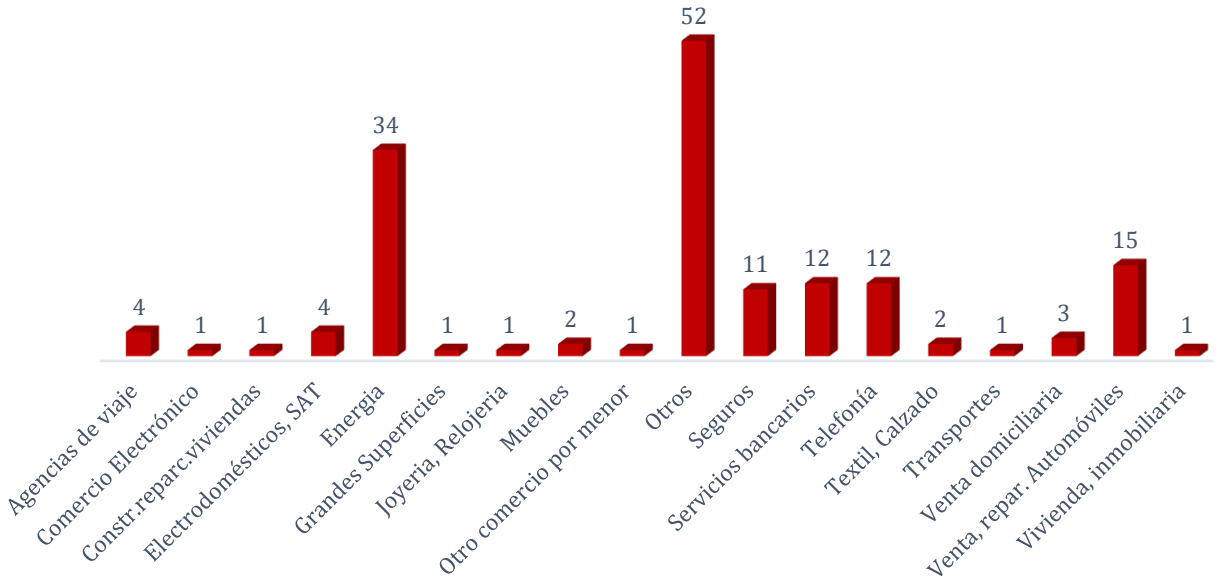
MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION SSB ZONA DE BARROS



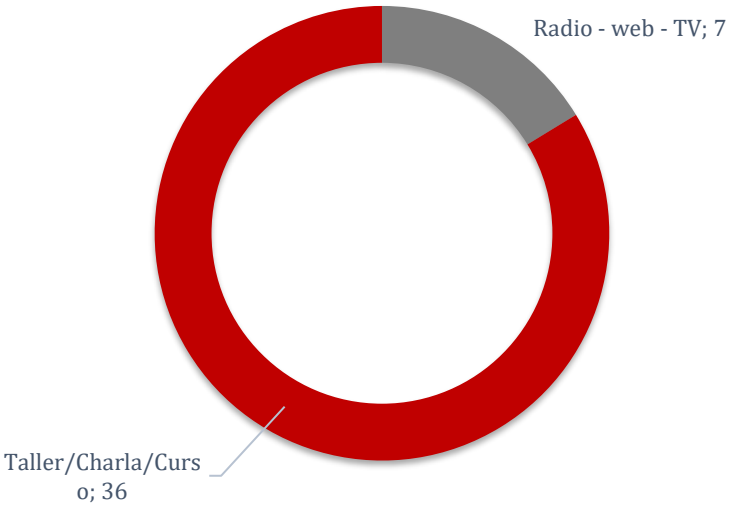
ATENCION EXPEDIENTES LACARA-LOS BALDIOS



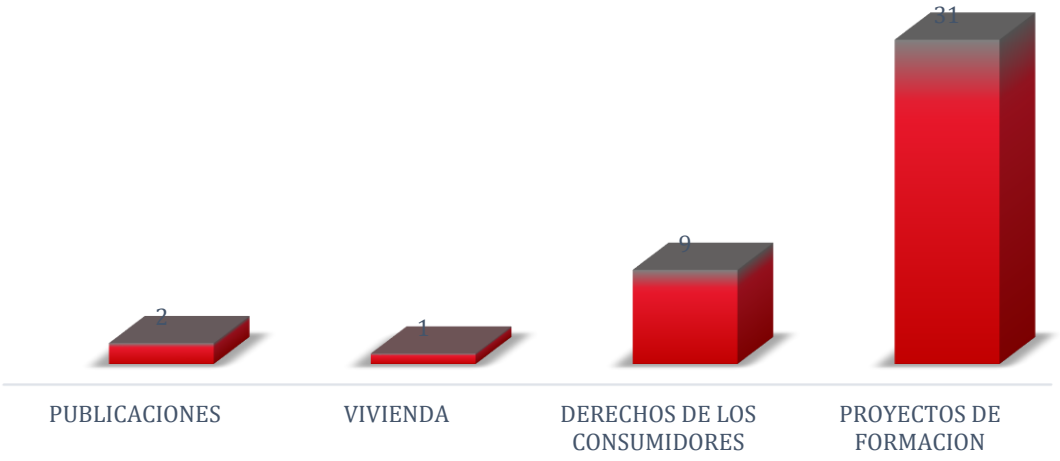
MATERIAS ATENCION EXPEDIENTES LACARA-LOS BALDIOS



ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION LACARA LOS BALDIOS



MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION LACARA LOS BALDIOS



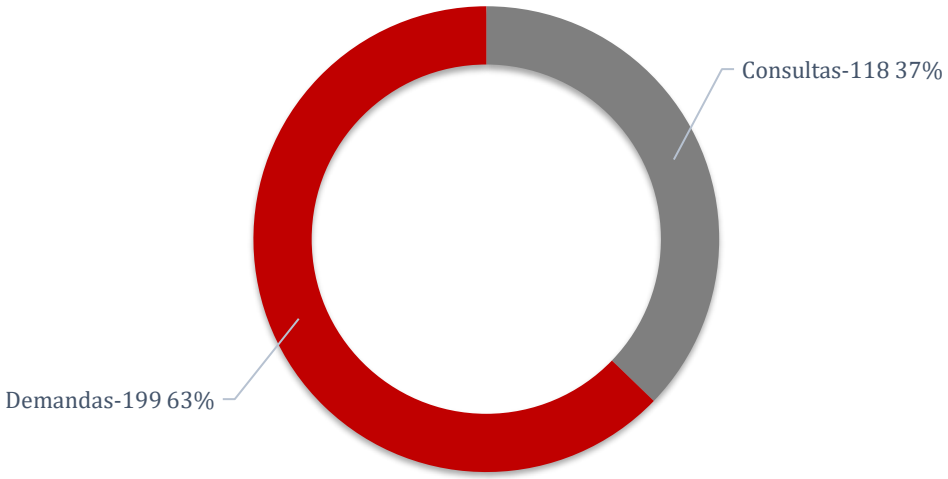
INICIO

DATOS

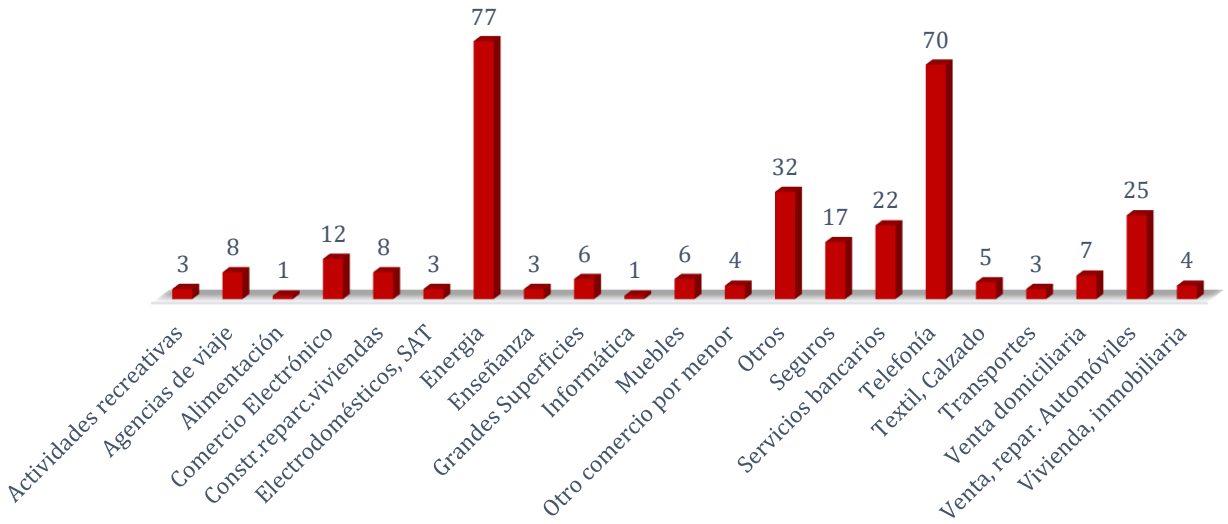
CMC La Serena-Vegas Altas

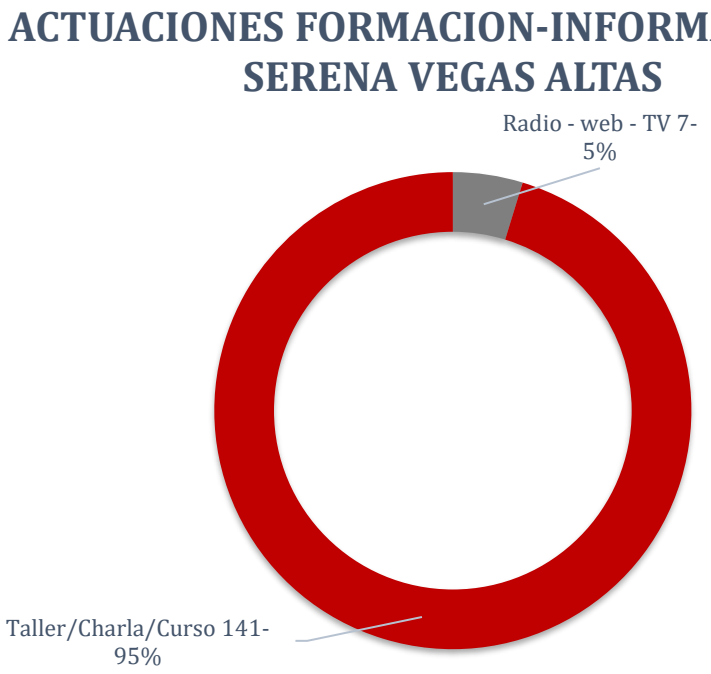
CMC Municipios Guadiana

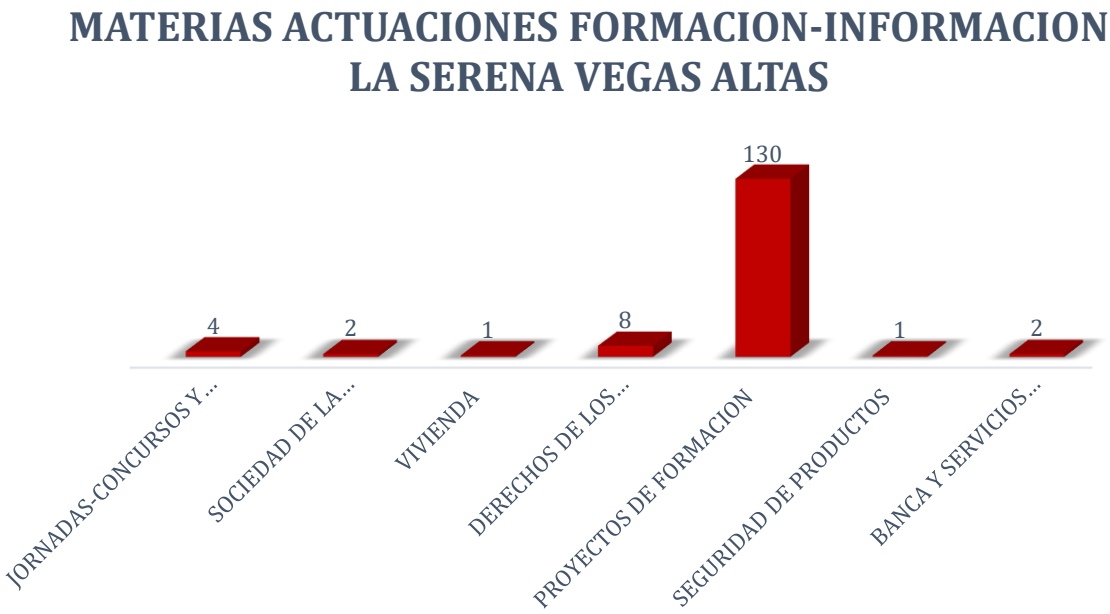
ATENCION EXPEDIENTES LA SERENA-VEGAS ALTAS



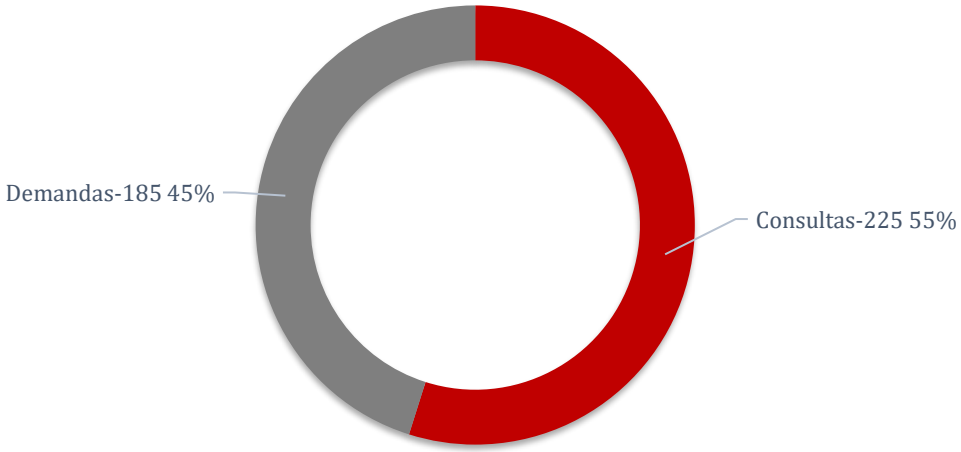
MATERIAS ATENCION EXPEDIENTES LA SERENA-VEGAS ALTAS



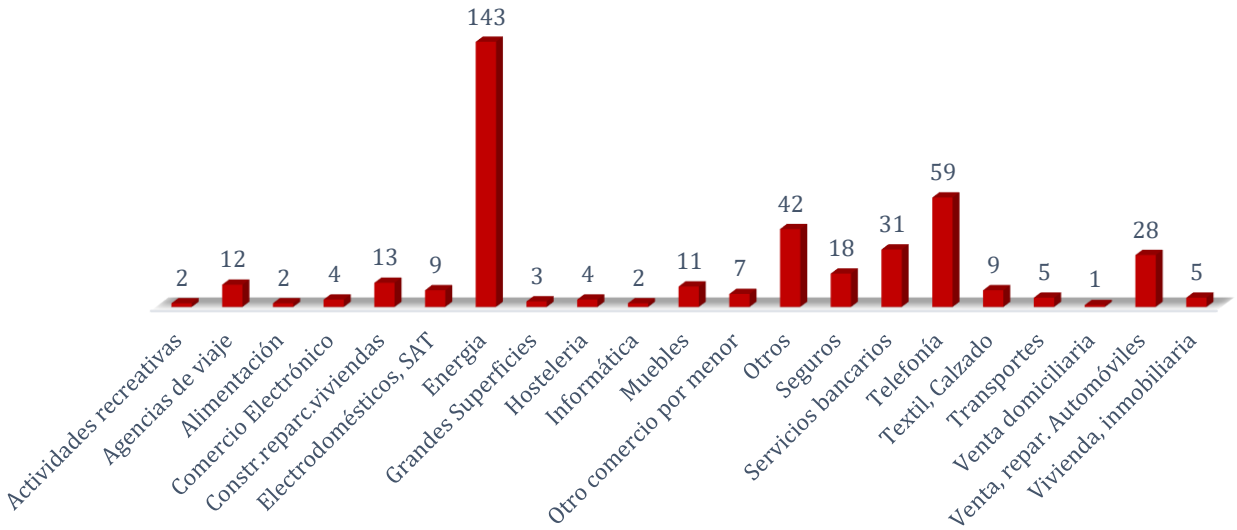

ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION LA SERENA VEGAS ALTAS
Radio - web - TV 7-5%
Taller/Charla/Curso 141-95%


MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION LA SERENA VEGAS ALTAS
4
2
1
8
130
1
2
JORNADAS-CONCURSOS Y...
SOCIEDAD DE LA...
VIVIENDA
DERECHOS DE LOS...
PROYECTOS DE FORMACION
SEGURIDAD DE PRODUCTOS
BANCA Y SERVICIOS...

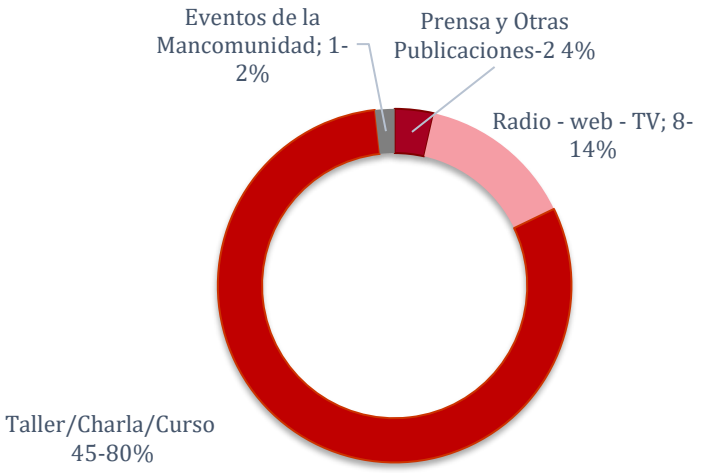
ATENCION EXPEDIENTES MUNCIPIOS GUADIANA



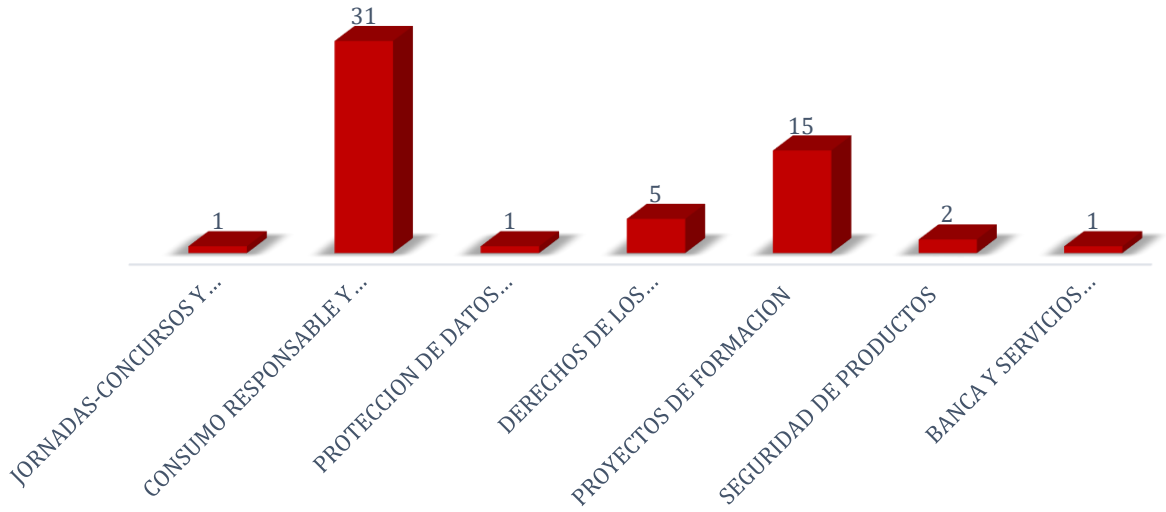
MATERIAS ATENCION EXPEDIENTES MUNICIPIOS GUADIANA



ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION MUNICIPIOS GUADIANA



MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION MUNICIPIOS GUADIANA

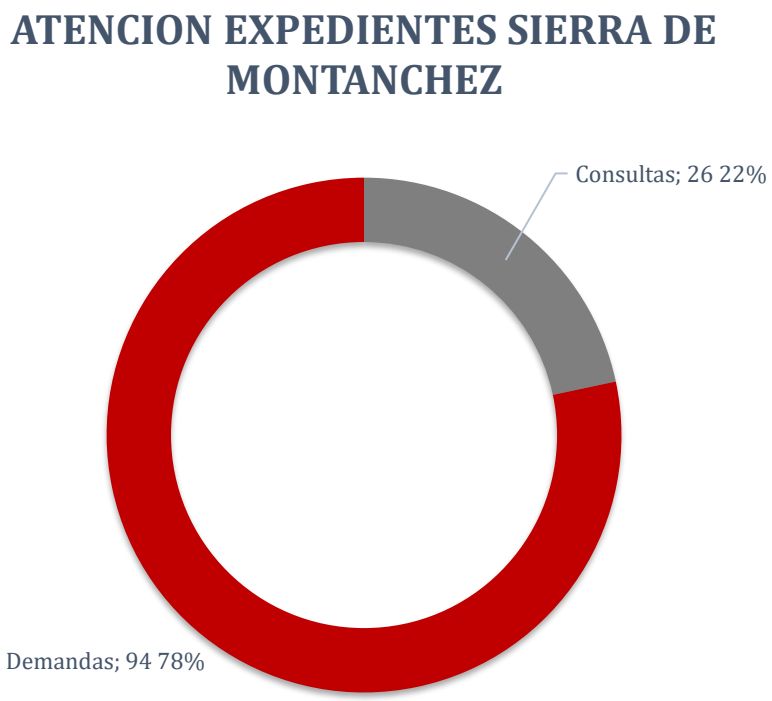


INICIO

DATOS

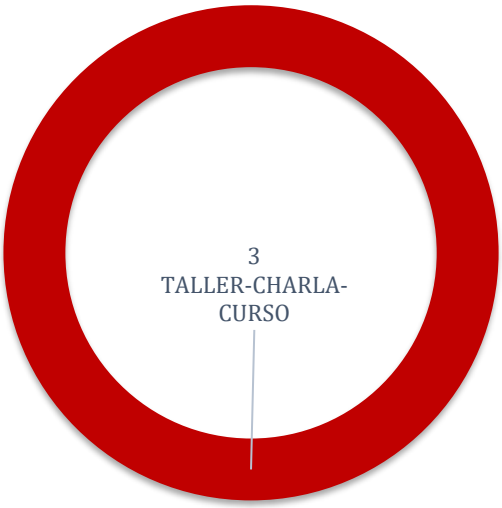
CMC Sierra de Montánchez

CMC Municipios Zona Centro

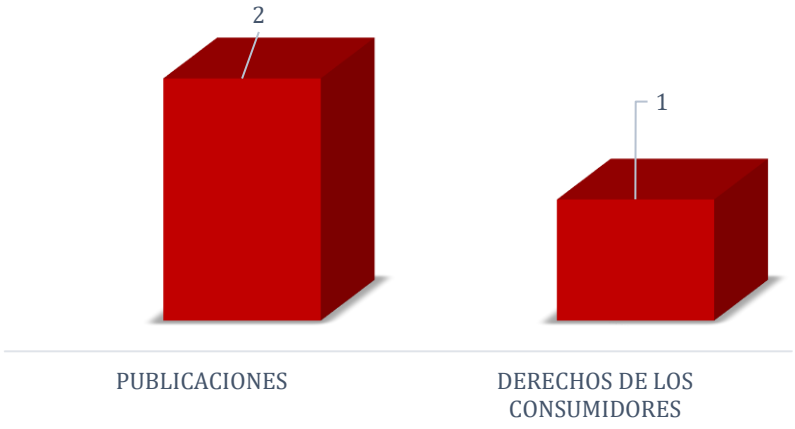

ATENCION EXPEDIENTES SIERRA DE MONTANCHEZ
Consultas; 26 22%
Demandas; 94 78%

MATERIAS ATENCION EXPEDIENTES SIERRA DE MONTANCHEZ
3
6
1
1
3
35
3
3
1
11
5
11
21
4
5
7
Actividades recreativas
Agencias de viaje
Bazares
Comercio Electrónico
Constr.reparc.viviendas
Energia
Grandes Superficies
Hosteleria
Muebles
Otros
Seguros
Servicios bancarios
Telefonía
Transportes
Venta domiciliaria
Venta, repar. Automóviles

ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION SIERRA DE MONTANCHEZ

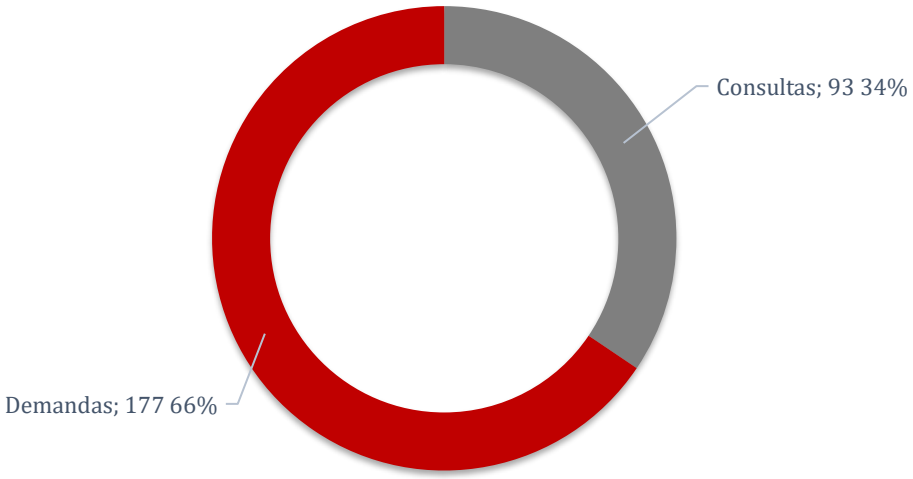


MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION SIERRA DE MONTANCHEZ

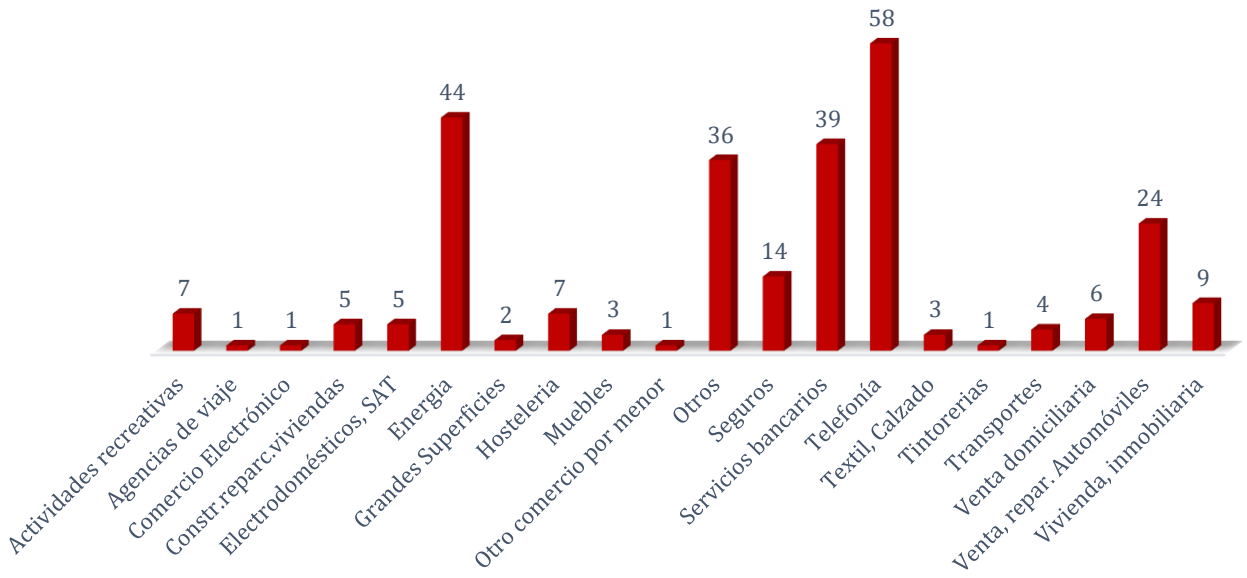


Datos CMC Municipios Zona Centro

ATENCION EXPEDIENTES MUNICIPIOS ZONA CENTRO

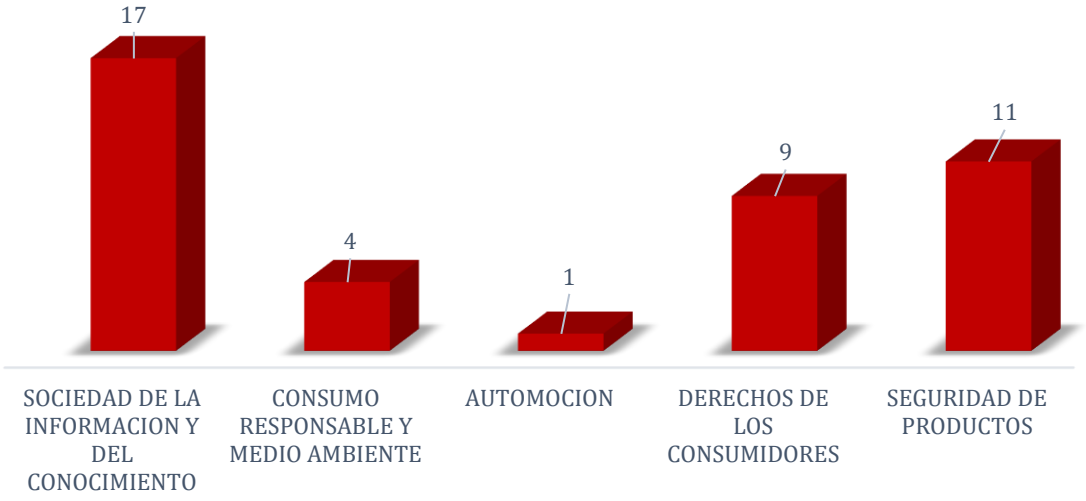


MATERIAS ATENCION EXPEDIENTES MUNICIPIOS ZONA CENTRO



ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION MUNICIPIOS ZONA CENTRO

MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION MUNICIPIOS ZONA CENTRO

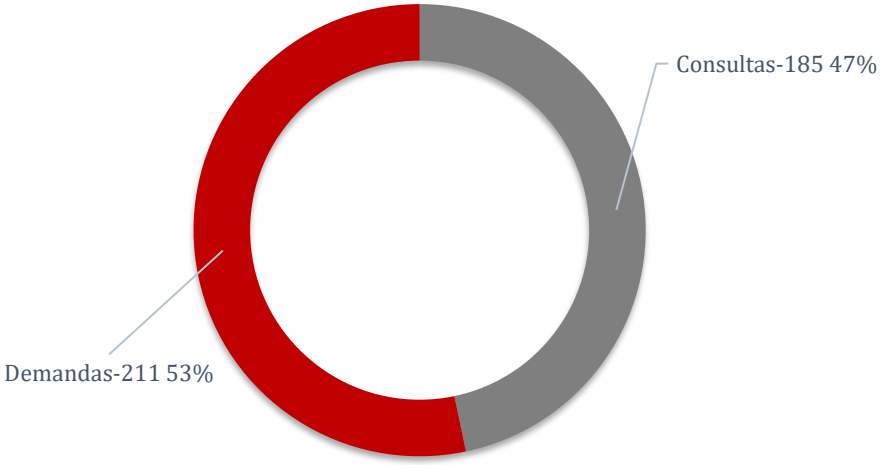


INICIO

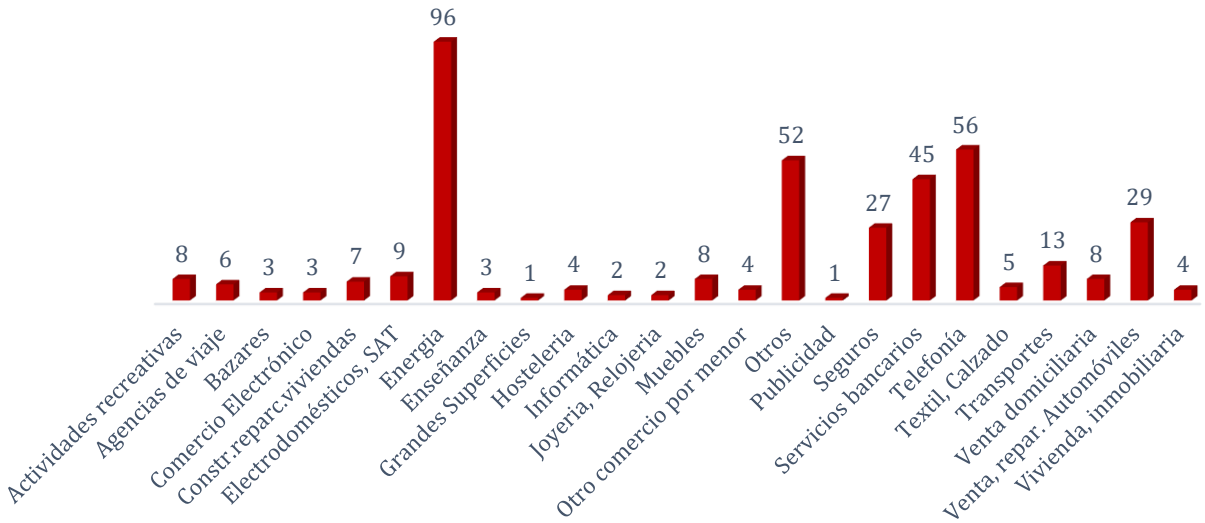
DATOS

CMC Tentudía

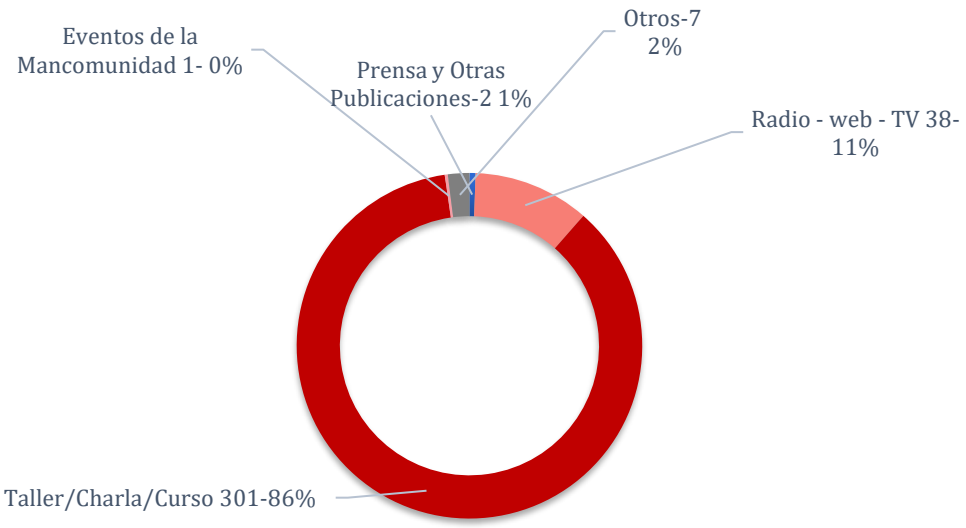
ATENCION EXPEDIENTES TENTUDIA



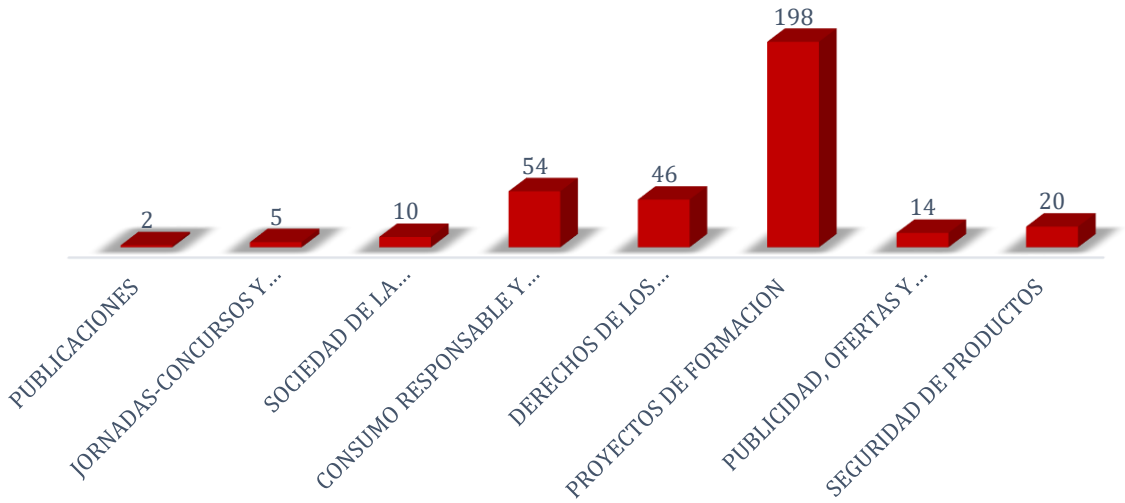
MATERIAS ATENCION EXPEDIENTES TENTUDIA



ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION TENTUDIA



MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION TENTUDIA

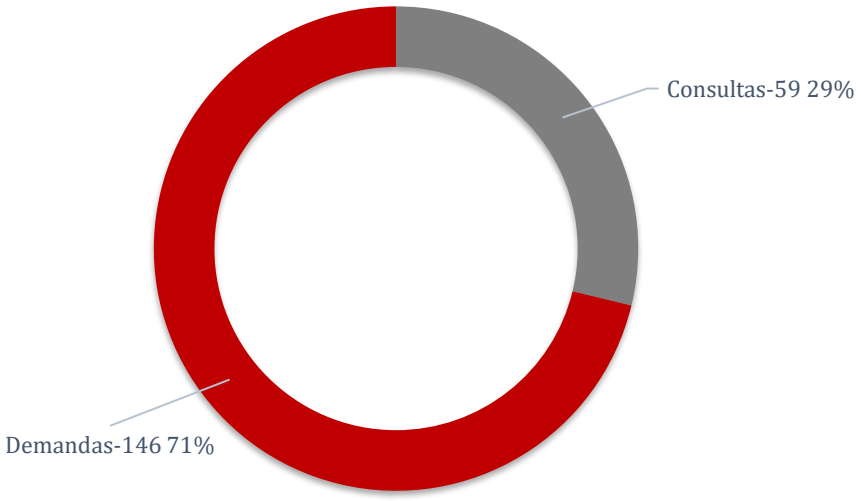


DATOS

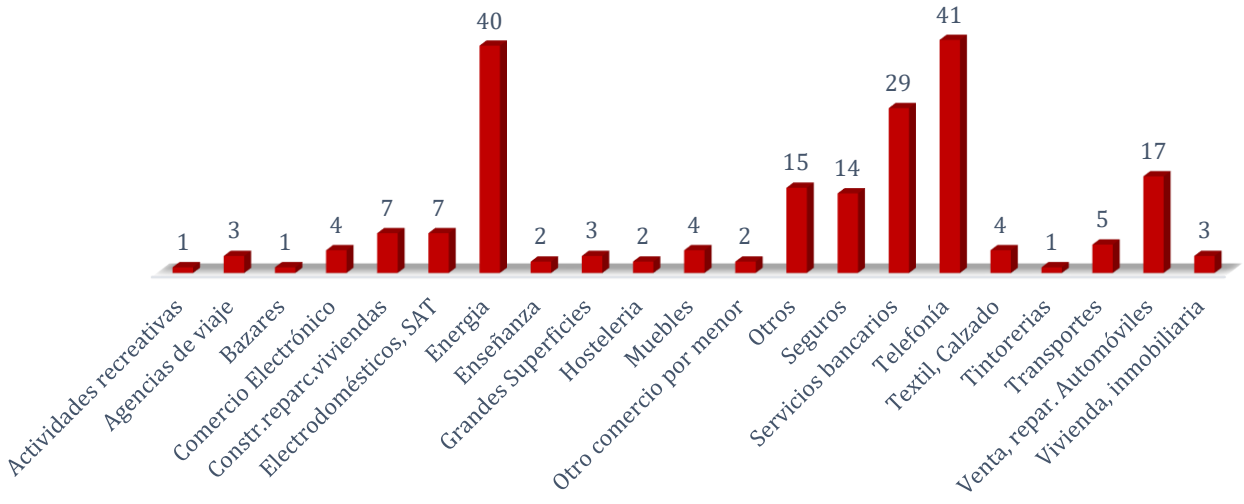
CMC Comarca de Trujillo

CMC Villuercas-Ibores-Jara

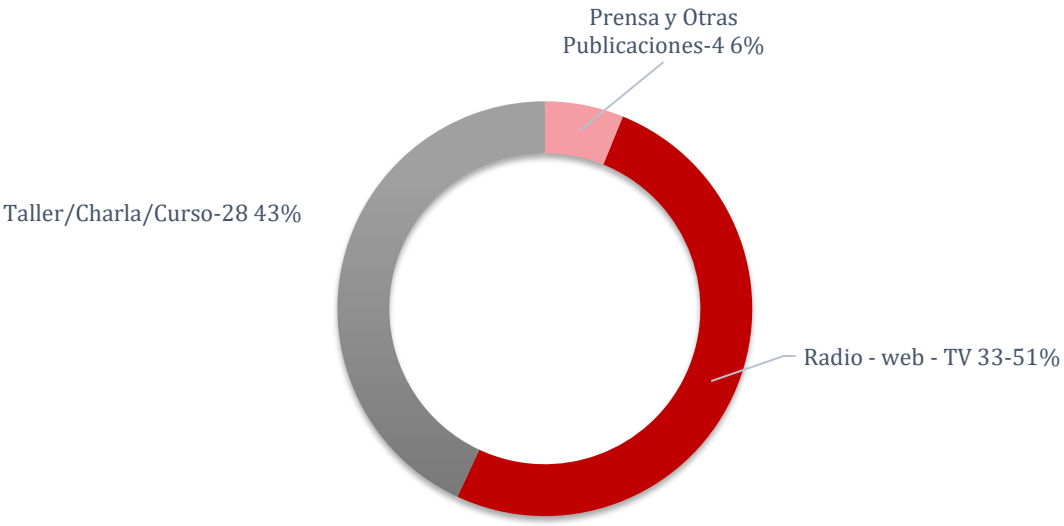
ATENCION EXPEDIENTES COMARCA DE TRUJILLO



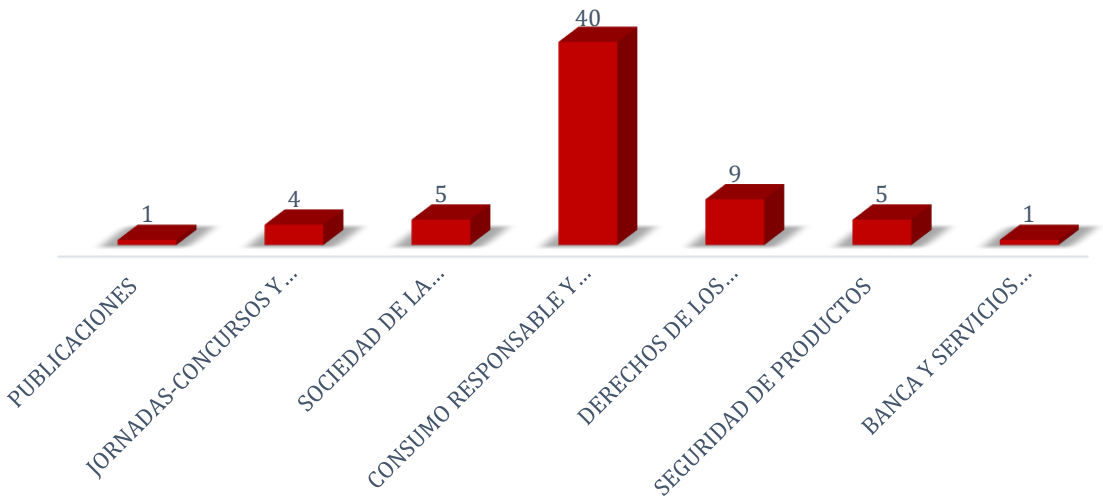
MATERIAS ATENCION EXPEDIENTES COMARCA DE TRUJILLO



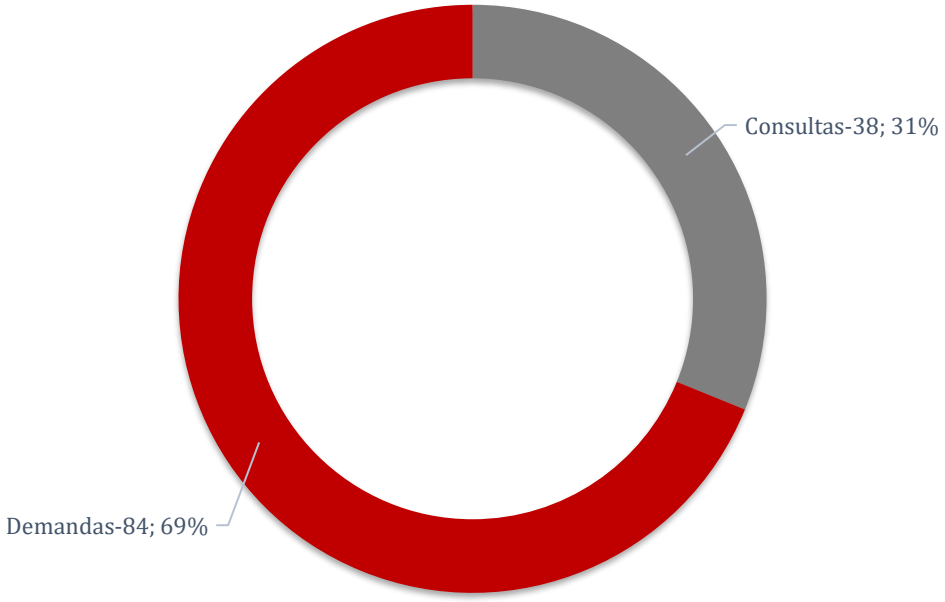
ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION COMARCA DE TRUJILLO



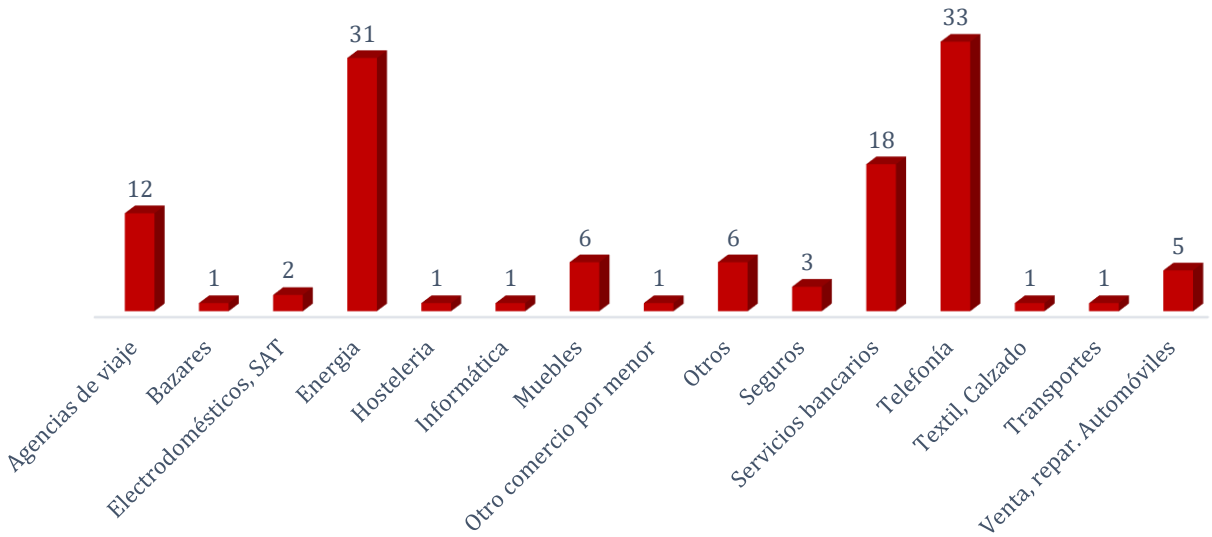
MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION COMARCA DE TRUJILLO



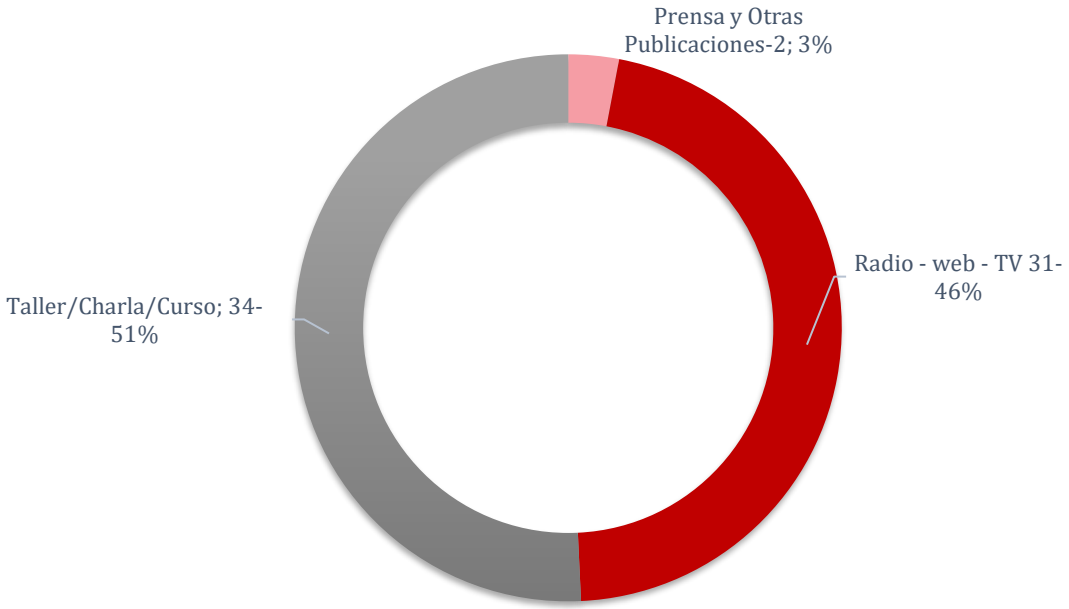
ATENCION EXPEDIENTES VILLUERCAS-IBORES-JARA



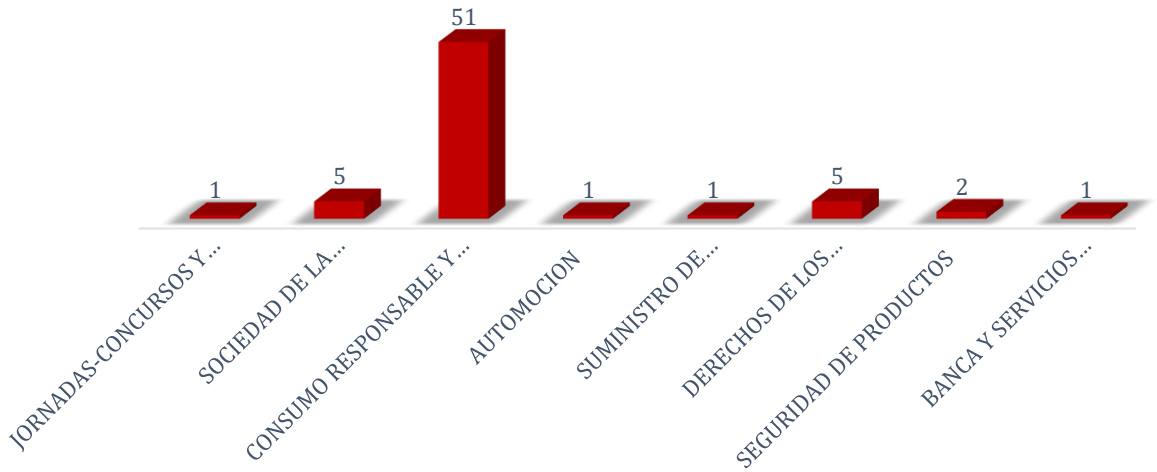
MATERIAS ATENCION EXPEDIENTES VIJ



ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION VILLUERCAS-IBORES-JARA



MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION VILLUERCS-IBORES-JARA

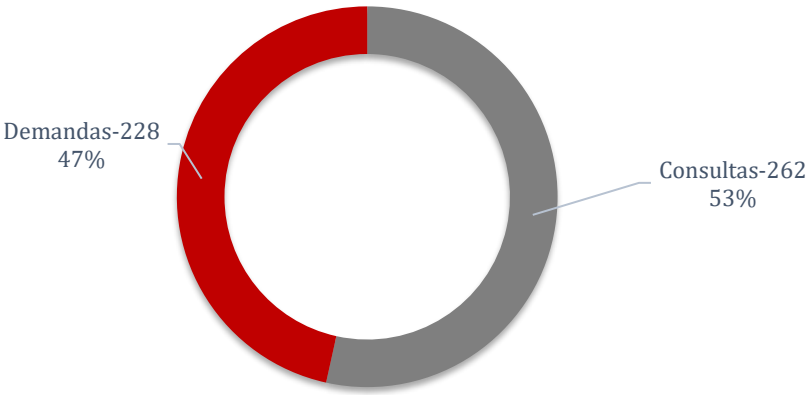


DATOS

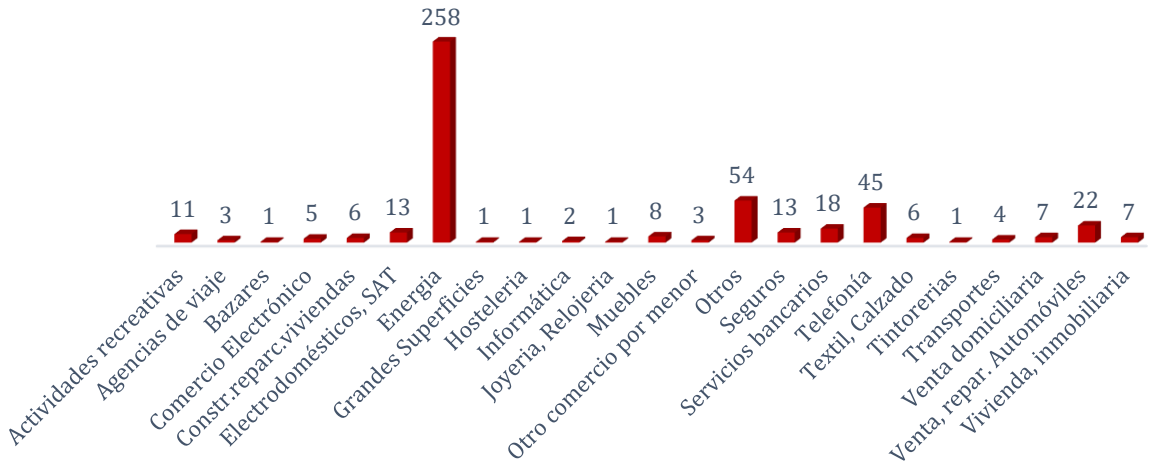
CMC Tajo Salor

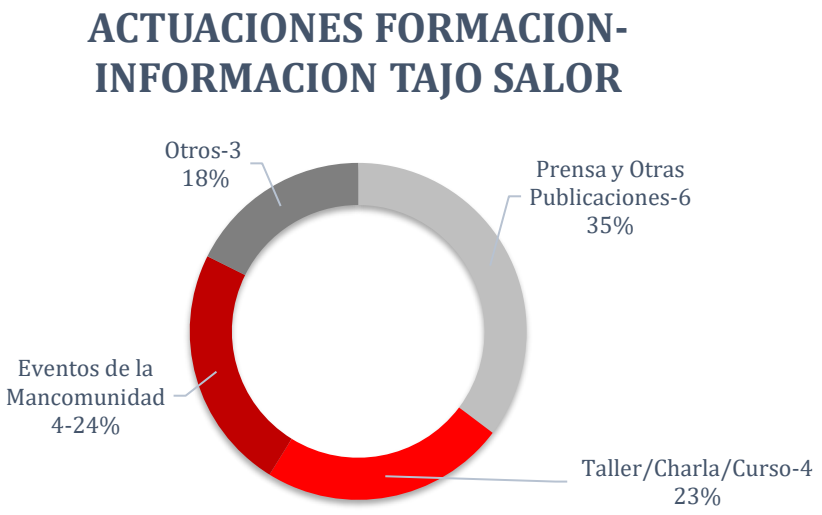
CMC Riberos del Tajo

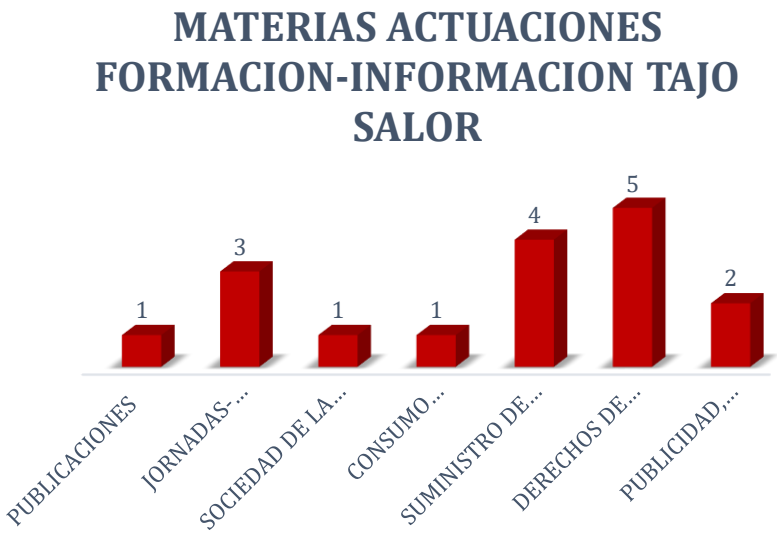
ATENCION EXPEDIENTES TAJO SALOR



MATERIAS ATENCION EXPEDIENTES TAJO SALOR

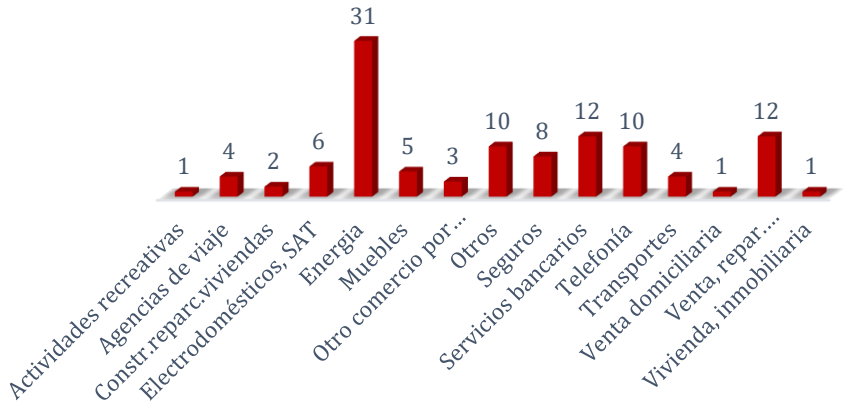



ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION TAJO SALOR
Otros-3
18%
Prensa y Otras Publicaciones-6
35%
Eventos de la Mancomunidad
4-24%
Taller/Charla/Curso-4
23%

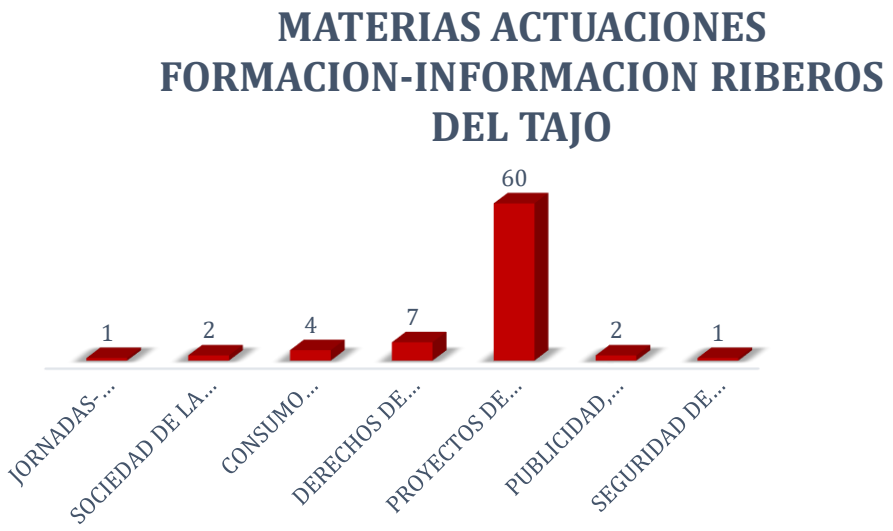

MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION TAJO SALOR
1
3
1
1
4
5
2
PUBLICACIONES
JORNADAS-...
SOCIEDAD DE LA...
CONSUMO...
SUMINISTRO DE...
DERECHOS DE...
PUBLICIDAD,...

ATENCION EXPEDIENTES RIBEROS DEL TAJO

MATERIAS ATENCION EXPEDIENTES RIBEROS DEL TAJO



ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION RIBEROS DEL TAJO
Otros-6 8%
Prensa y Otras Publicaciones-2; 2%
Taller/Charla/Curso-69 90%


MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION RIBEROS DEL TAJO
1
2
4
7
60
2
1
JORNADAS-...
SOCIEDAD DE LA...
CONSUMO...
DERECHOS DE...
PROYECTOS DE...
PUBLICIDAD,...
SEGURIDAD DE...

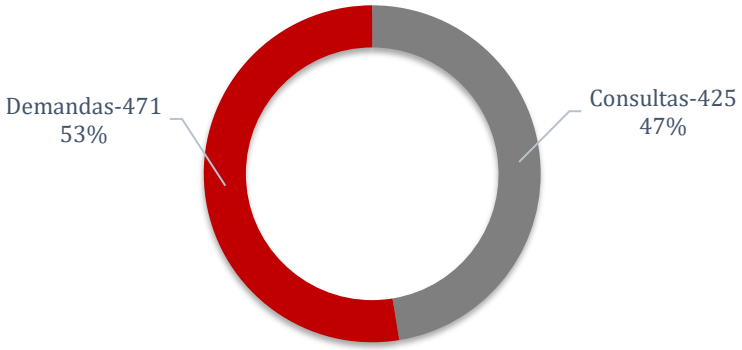
INICIO

DATOS

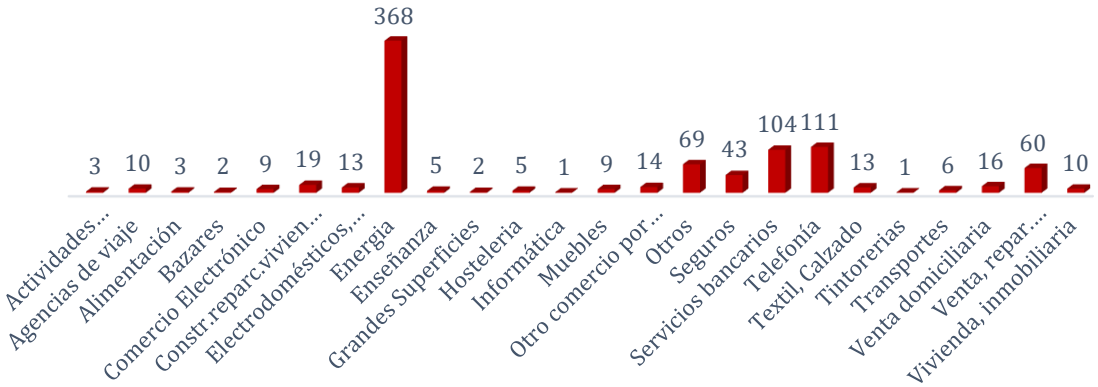
CMC Valle del Alagón

CMC Rivera de Fresnedosa

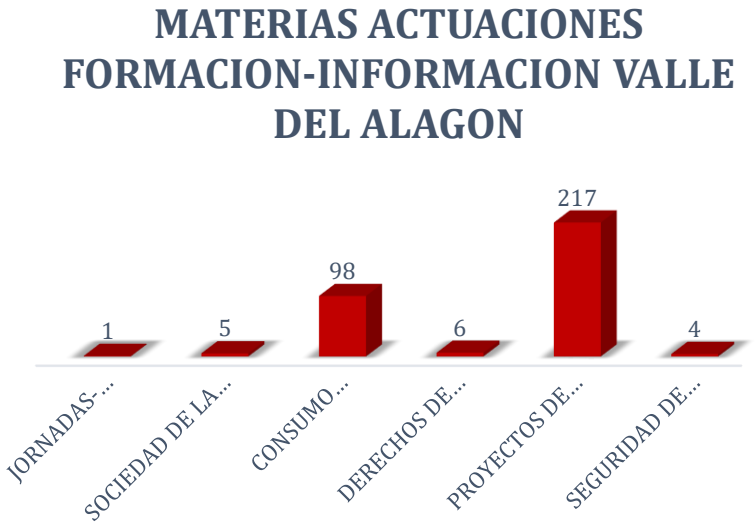
ATENCION EXPEDIENTES VALLE DEL ALAGON



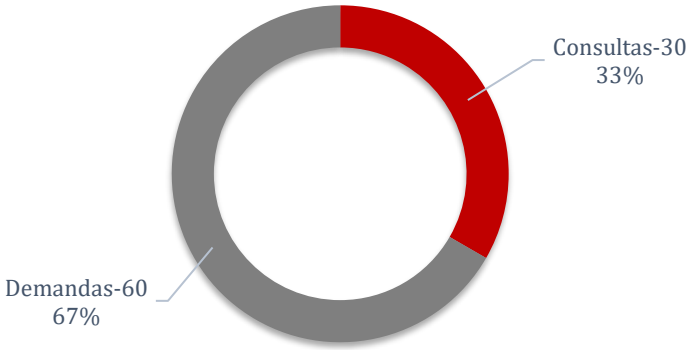
MATERIAS ATENCION EXPEDIENTES VALLE DEL ALAGON



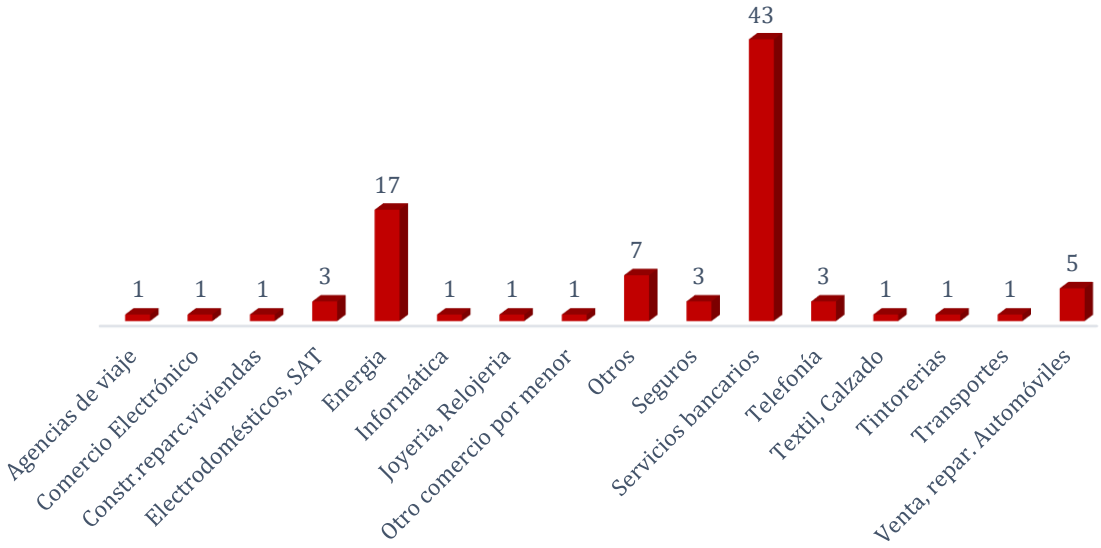
ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION VALLE DEL ALAGON
Eventos de la Mancomunidad; 30-9%
Prensa y Otras Publicaciones-5; 2%
Radio - web - TV; 50-15%
Taller/Charla/Curso 246-74%


MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION VALLE DEL ALAGON
1
5
98
6
217
4
JORNADAS-...
SOCIEDAD DE LA...
CONSUMO...
DERECHOS DE...
PROYECTOS DE...
SEGURIDAD DE...

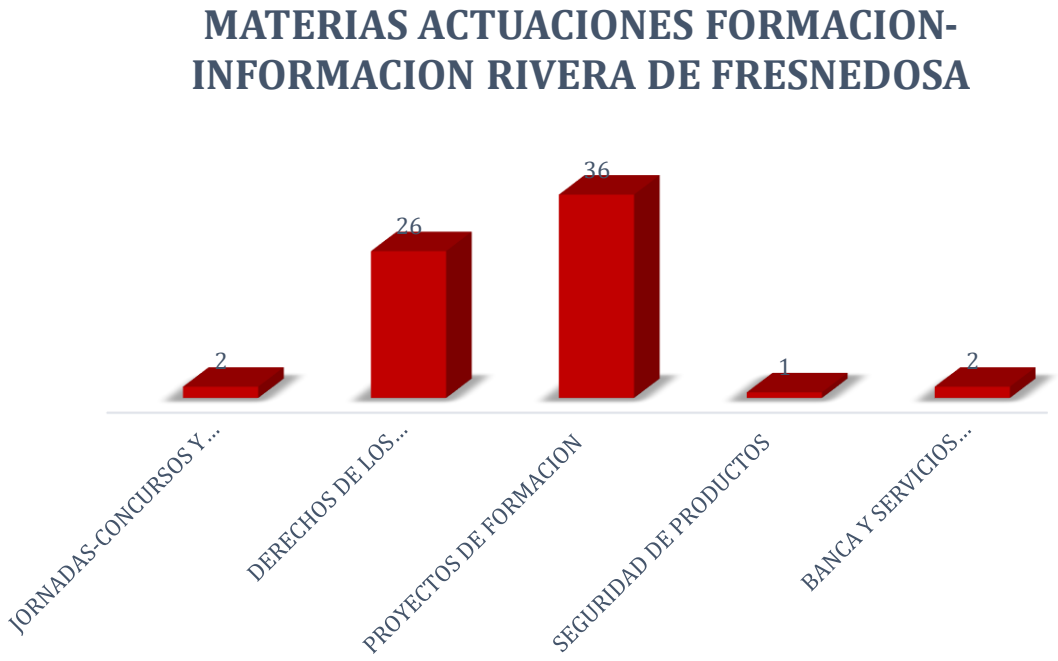
ATENCION EXPEDIENTES RIVERA DE FRESNEDOSA



MATERIAS ATENCION EXPEDIENTES RIVERA DE FRESNEDOSA



Datos CMC Rivera de Fresnedosa



INICIO

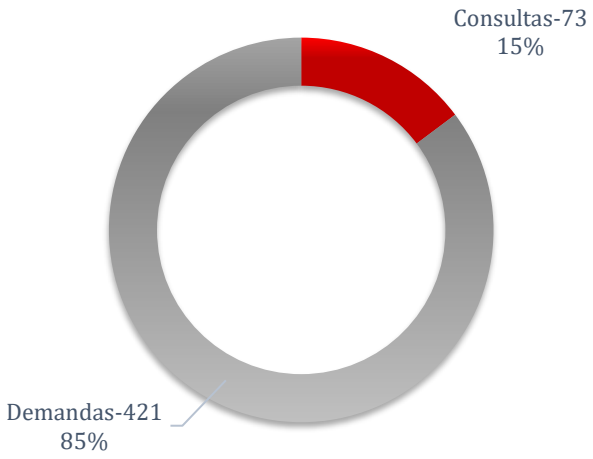
DATOS

CMC La Vera

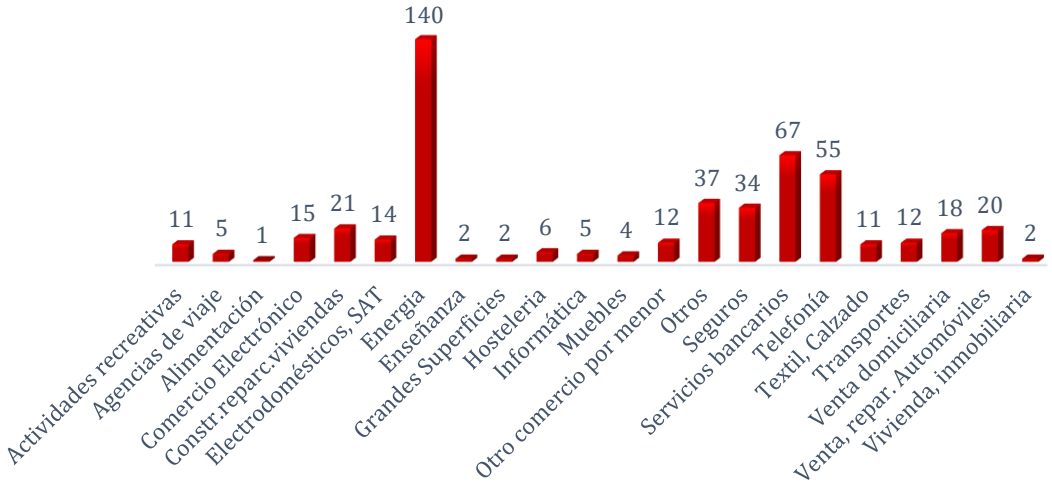
CMC Campo Arañuelo

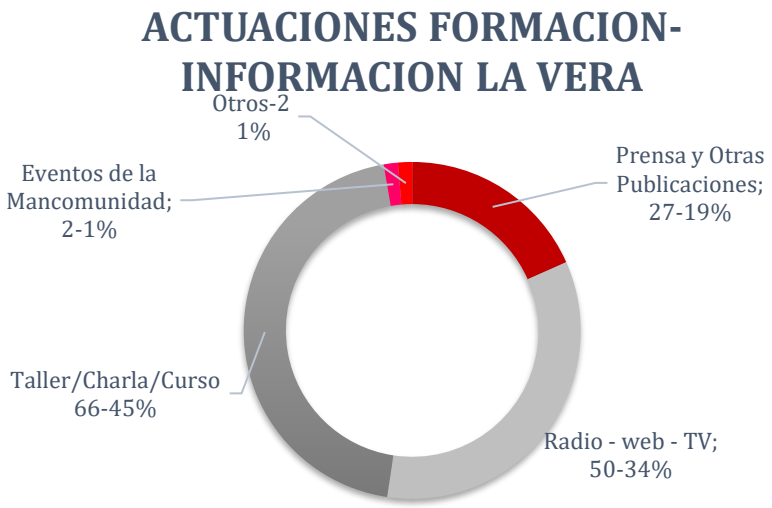
Datos CMC La Vera

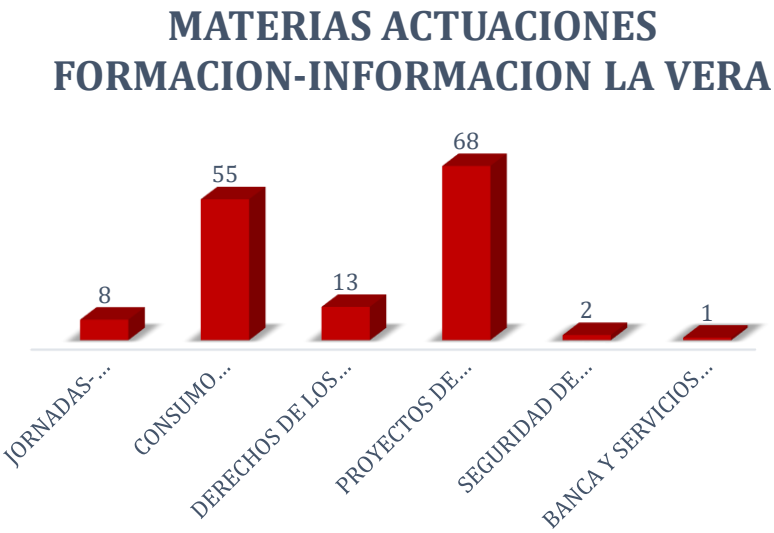
ATENCION EXPEDIENTESLA VERA



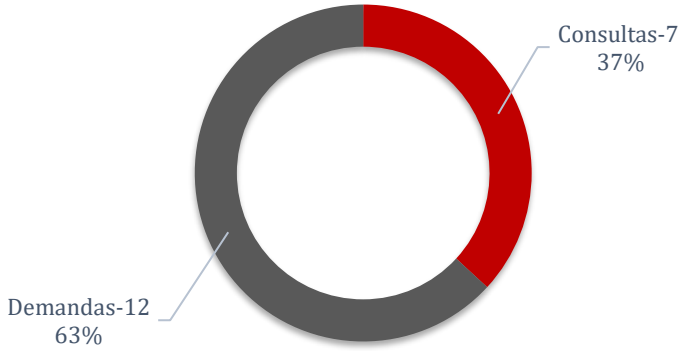
MATERIAS ATENCION EXPEDIENTES LA VERA



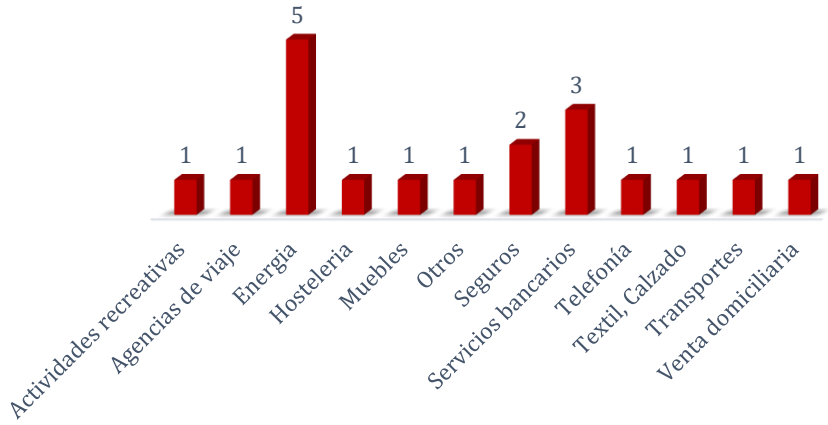

ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION LA VERA
Otros-2 1%
Eventos de la Mancomunidad; 2-1%
Prensa y Otras Publicaciones; 27-19%
Taller/Charla/Curso 66-45%
Radio - web - TV; 50-34%

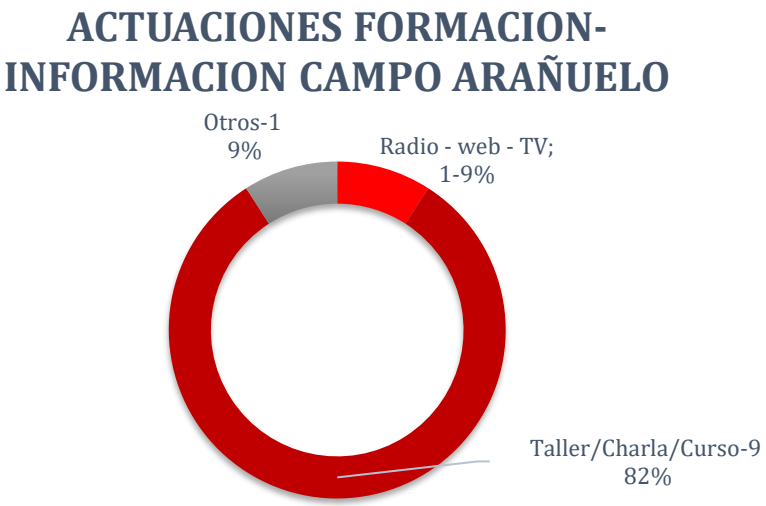

MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION LA VERA
8
55
13
68
2
1
JORNADAS-...
CONSUMO...
DERECHOS DE LOS...
PROYECTOS DE...
SEGURIDAD DE...
BANCA Y SERVICIOS...

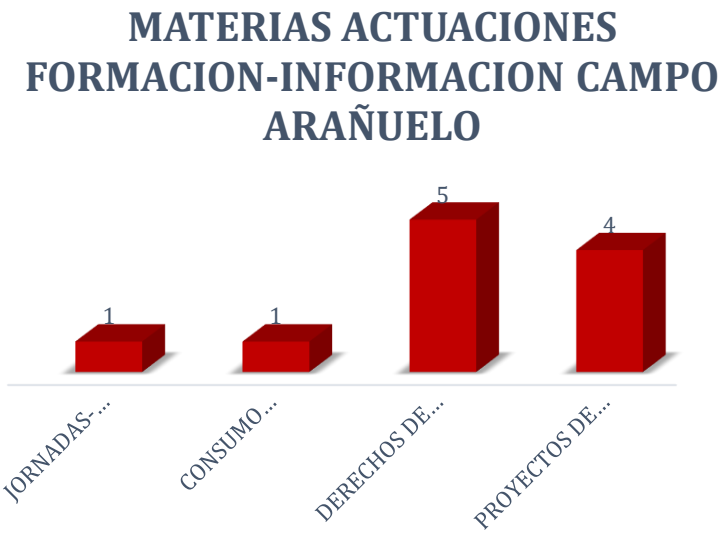
ATENCION EXPEDIENTES CAMPO ARAÑUELO



MATERIAS ATENCION EXPEDIENTES CAMPO ARAÑUELO




ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION CAMPO ARAÑUELO
Otros-1
9%
Radio - web - TV;
1-9%
Taller/Charla/Curso-9
82%

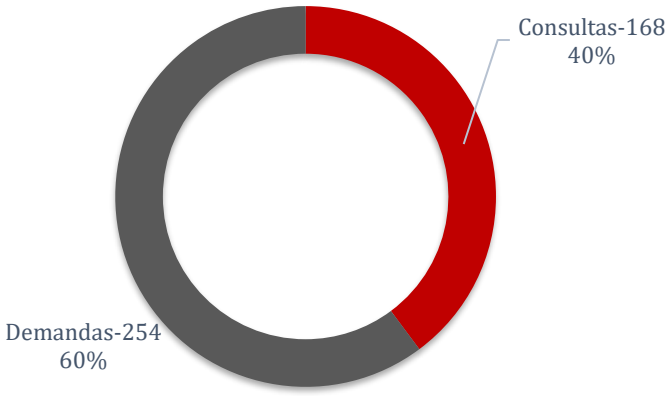

MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION CAMPO ARAÑUELO
1
1
5
4
JORNADAS-...
CONSUMO...
DERECHOS DE...
PROYECTOS DE...

INICIO

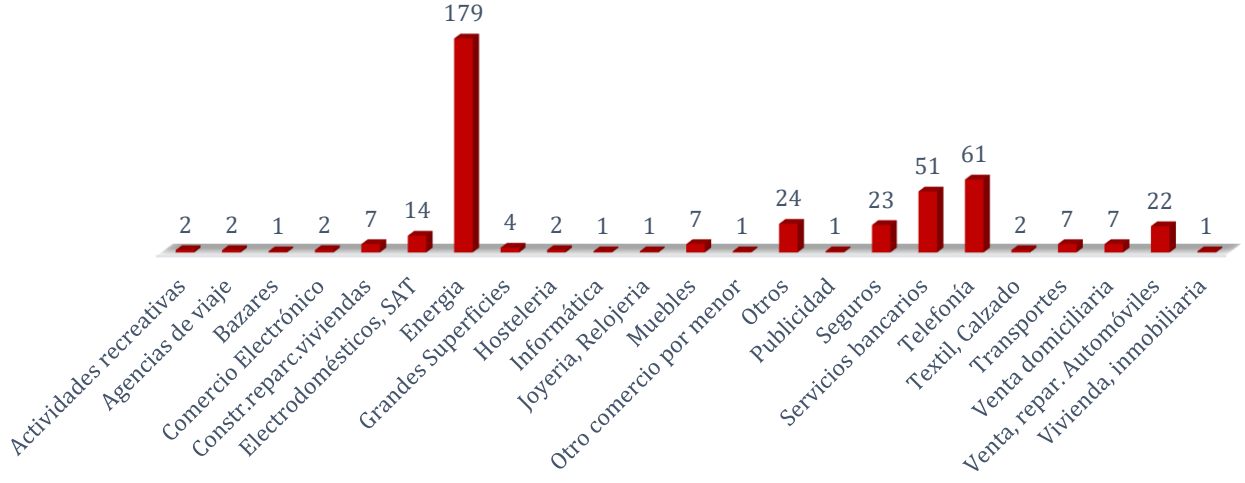
DATOS

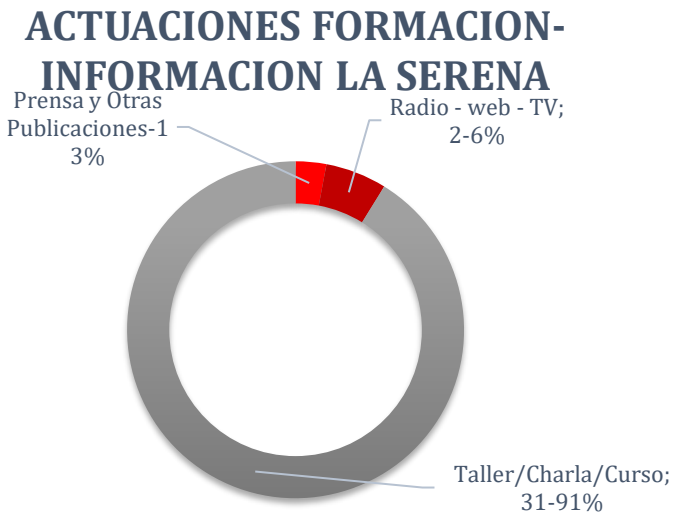
CMC La Serena

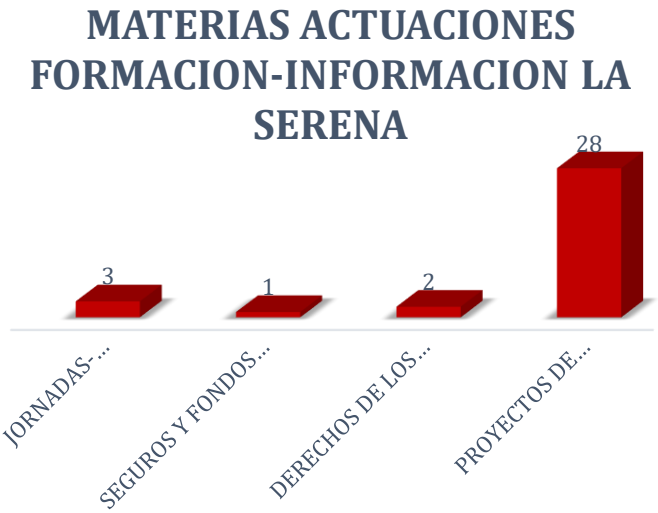
ATENCION EXPEDIENTES LA SERENA



MATERIAS ATENCION EXPEDIENTES LA SERENA




ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION LA SERENA
Prensa y Otras Publicaciones-1; 3%
Radio - web - TV; 2-6%
Taller/Charla/Curso; 31-91%

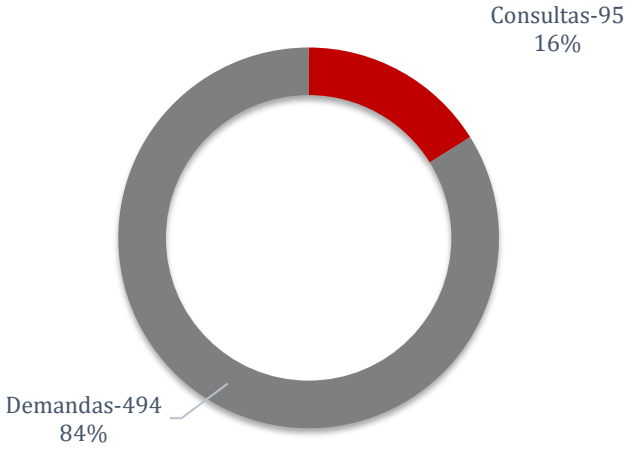

MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION LA SERENA
3
1
2
28
JORNADAS-...
SEGUROS Y FONDOS...
DERECHOS DE LOS...
PROYECTOS DE...

INICIO

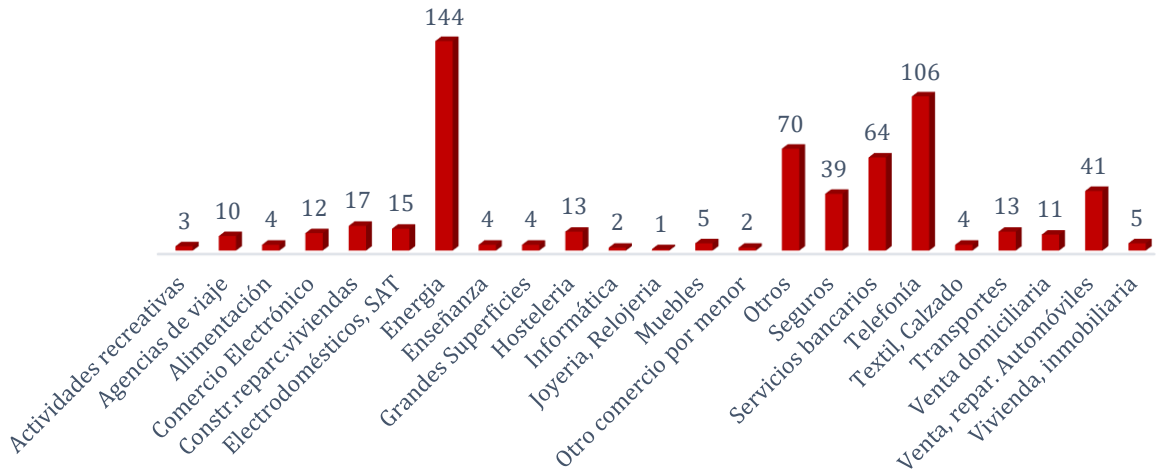
DATOS

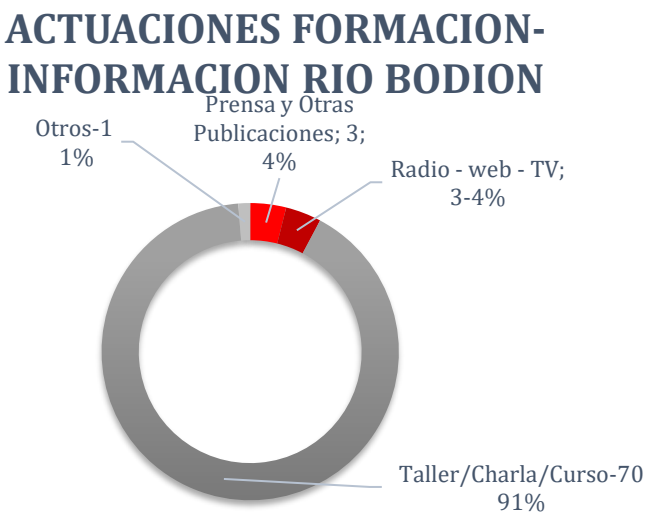
CMC Río Bodión

ATENCION EXPEDIENTES RIO BODION



MATERIAS ATENCION EXPEDIENTES RIO BODION




ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION RIO BODION
Otros-1 1%
Prensa y Otras Publicaciones; 3; 4%
Radio - web - TV; 3-4%
Taller/Charla/Curso-70 91%

MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION RIO BODION
5
1
2
69
PUBLICACIONES
CONSUMO RESPONSABLE Y MEDIO AMBIENTE
DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES
PROYECTOS DE FORMACION

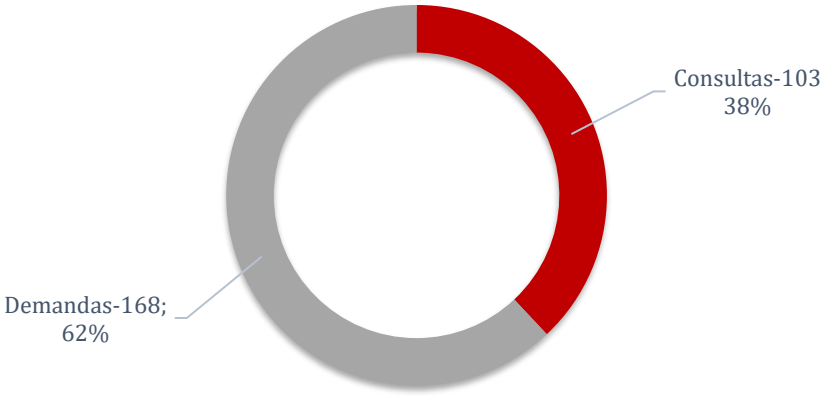
INICIO

DATOS

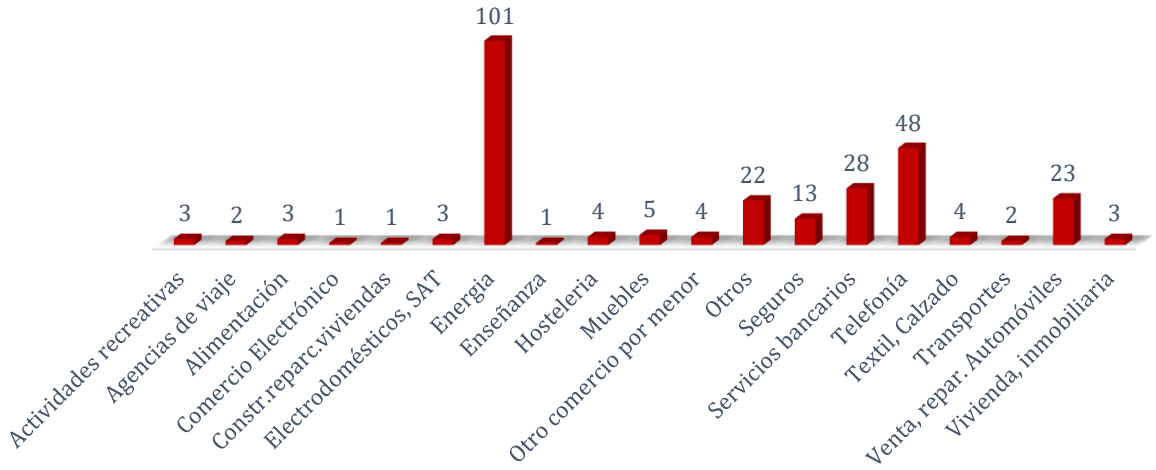
CMC Siberia

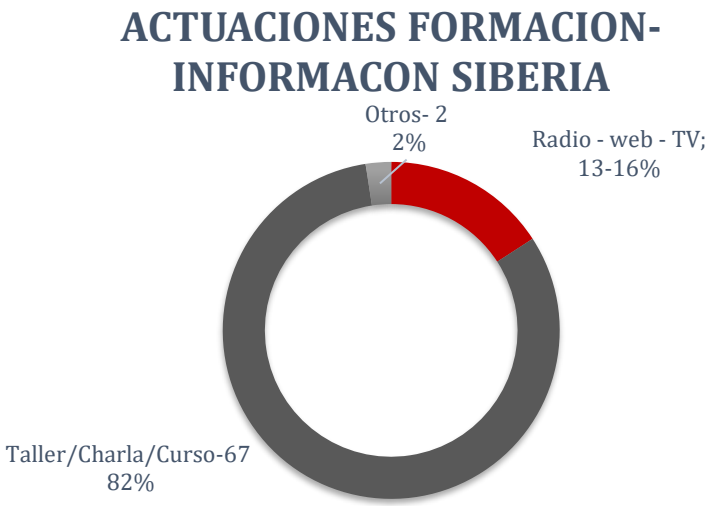
CMC Cíjara

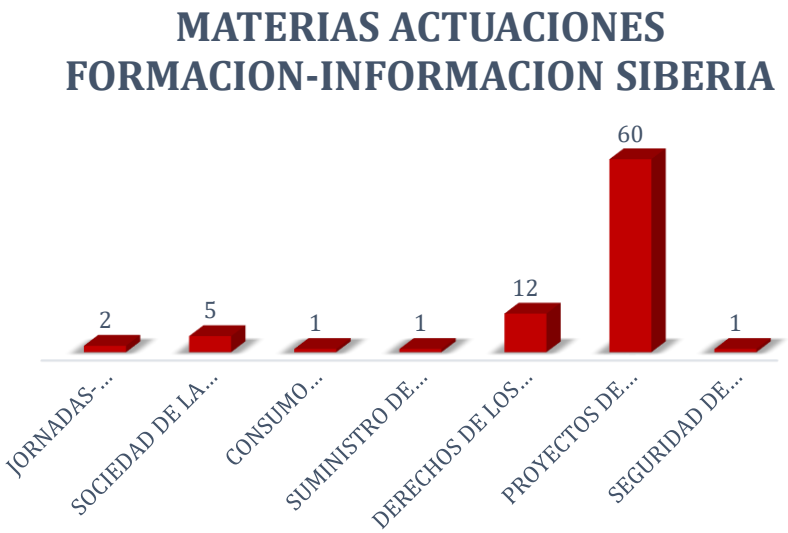
ATENCION EXPEDIENTES SIBERIA



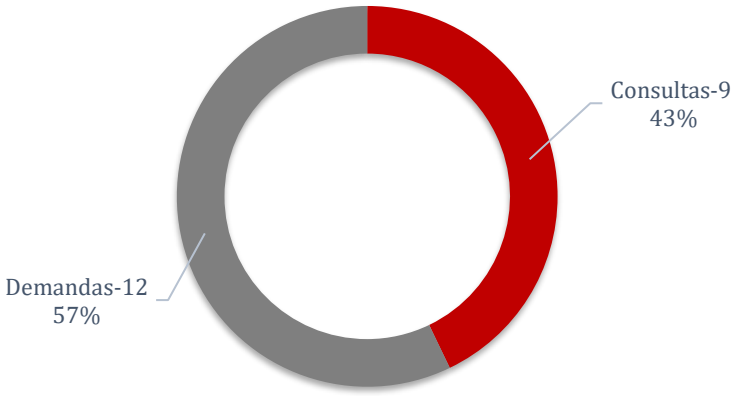
MATERIAS ATENCION EXPEDINTES SIBERIA



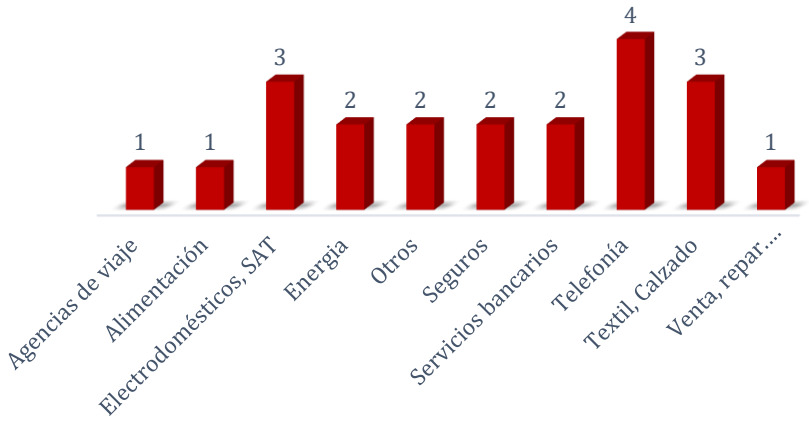

ACTUACIONES FORMACION-INFORMACON SIBERIA
Otros- 2 2%
Radio - web - TV; 13-16%
Taller/Charla/Curso-67 82%


MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION SIBERIA
2
5
1
1
12
60
1
JORNADAS-...
SOCIEDAD DE LA...
CONSUMO...
SUMINISTRO DE...
DERECHOS DE LOS...
PROYECTOS DE...
SEGURIDAD DE...

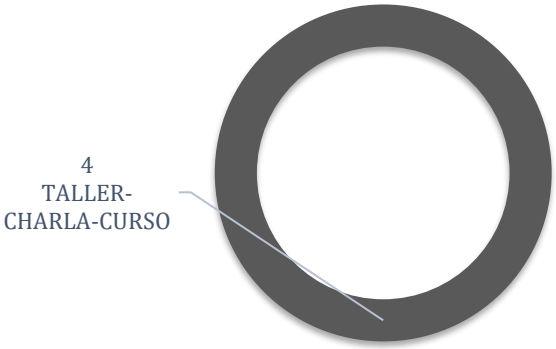
ATENCION EXPEDIENTES CIJARA



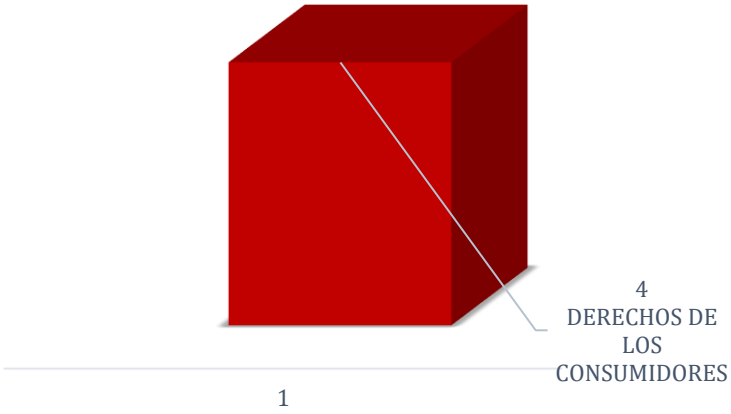
MATERIAS ATENCION EXPEDIENTES CIJARA



ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION CIJARA



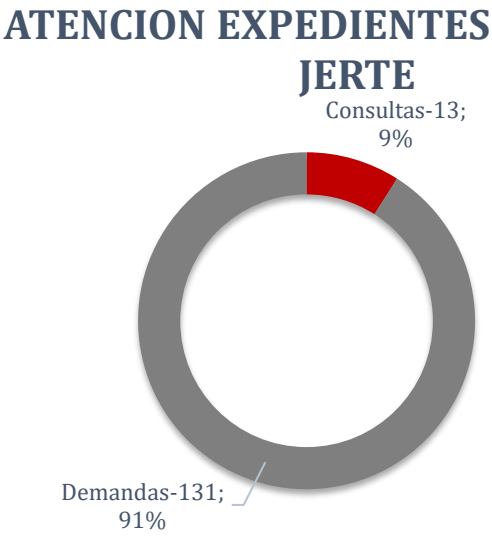
MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION CIJARA



DATOS

CMC Valle del Jerte

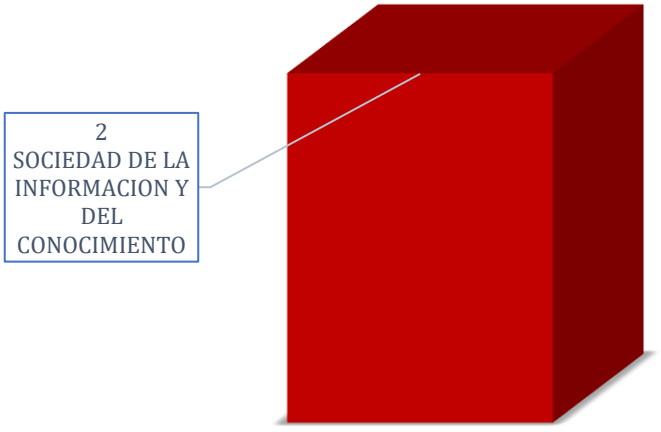
CMC Valle del Ambroz

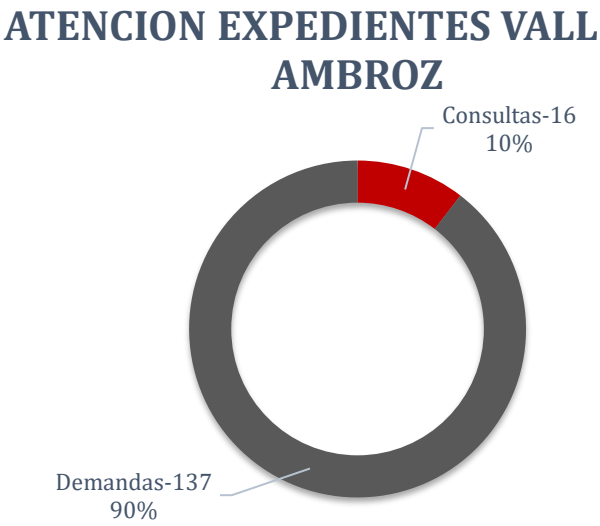

ATENCION EXPEDIENTES VALLE DEL JERTE
Consultas-13; 9%
Demandas-131; 91%

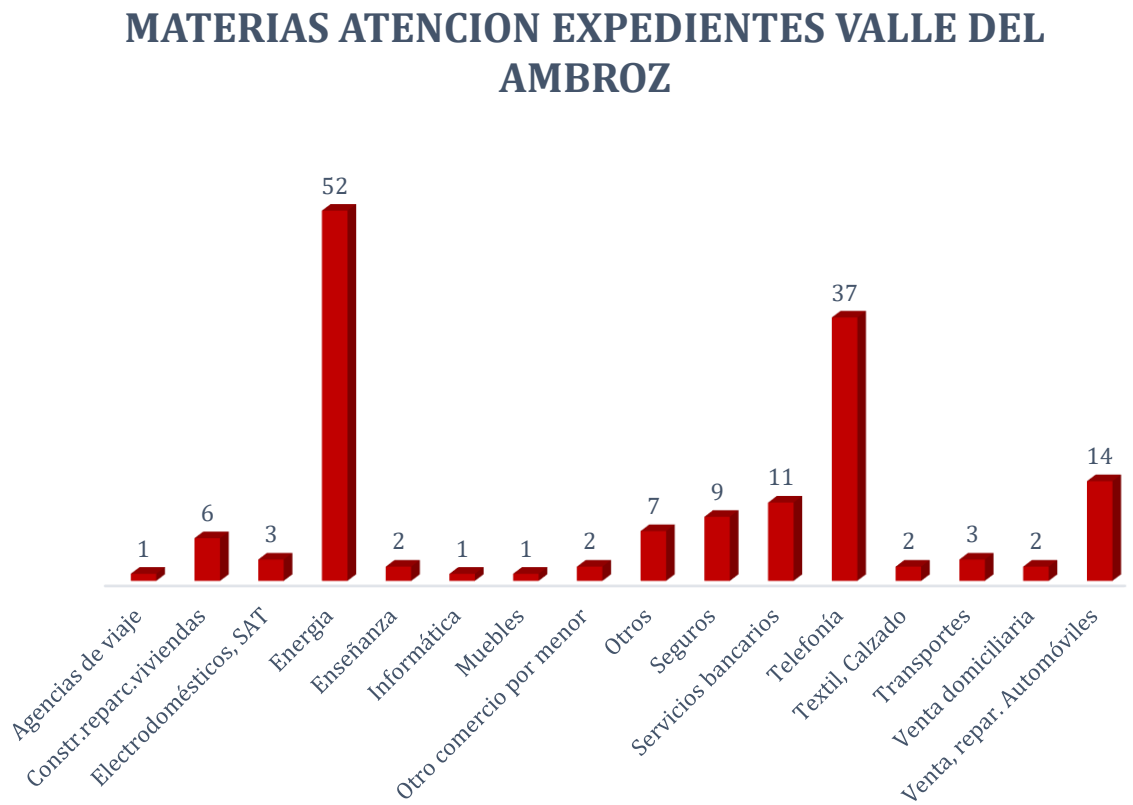
MATERIAS ATENCION EXPEDIENTES VALLE DEL JERTE
1
3
3
5
41
2
2
2
11
1
5
22
15
1
4
4
22
Agencias de viaje
Comercio Electrónico
Constr.reparc.viviendas
Electrodomésticos, SAT
Energia
Hosteleria
Muebles
Otro comercio por menor
Otros
Publicidad
Seguros
Servicios bancarios
Telefonía
Textil, Calzado
Transportes
Venta domiciliaria
Venta, repar. Automóviles

ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION VALLE DEL JERTE

MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION VALLE DEL JERTE




ATENCION EXPEDIENTES VALLE DEL AMBROZ
Consultas-16
10%
Demandas-137
90%

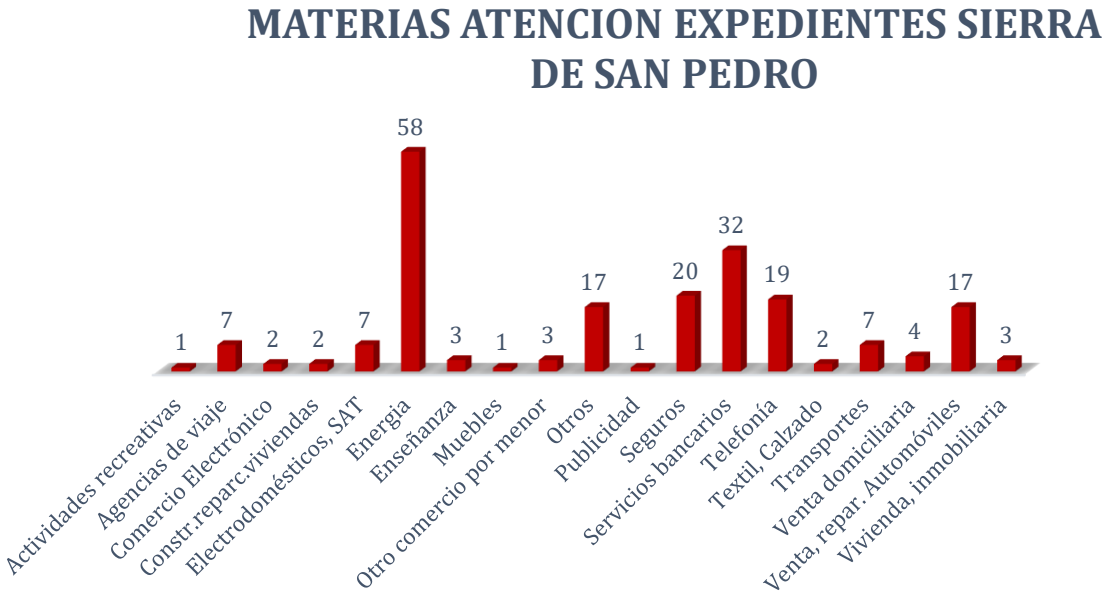

MATERIAS ATENCION EXPEDIENTES VALLE DEL AMBROZ
1
6
3
52
2
1
1
2
7
9
11
37
2
3
2
14
Agencias de viaje
Constr.reparc.viviendas
Electrodomésticos, SAT
Energía
Enseñanza
Informática
Muebles
Otro comercio por menor
Otros
Seguros
Servicios bancarios
Telefonía
Textil, Calzado
Transportes
Venta domiciliaria
Venta, repar. Automóviles

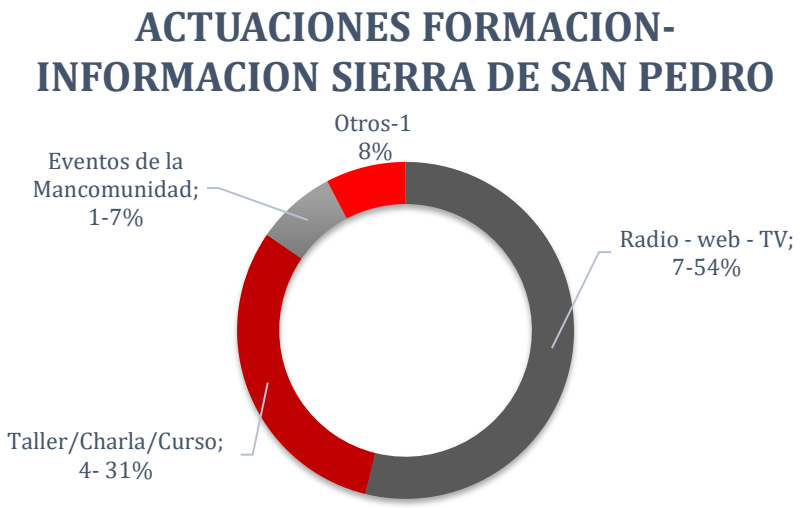
INICIO

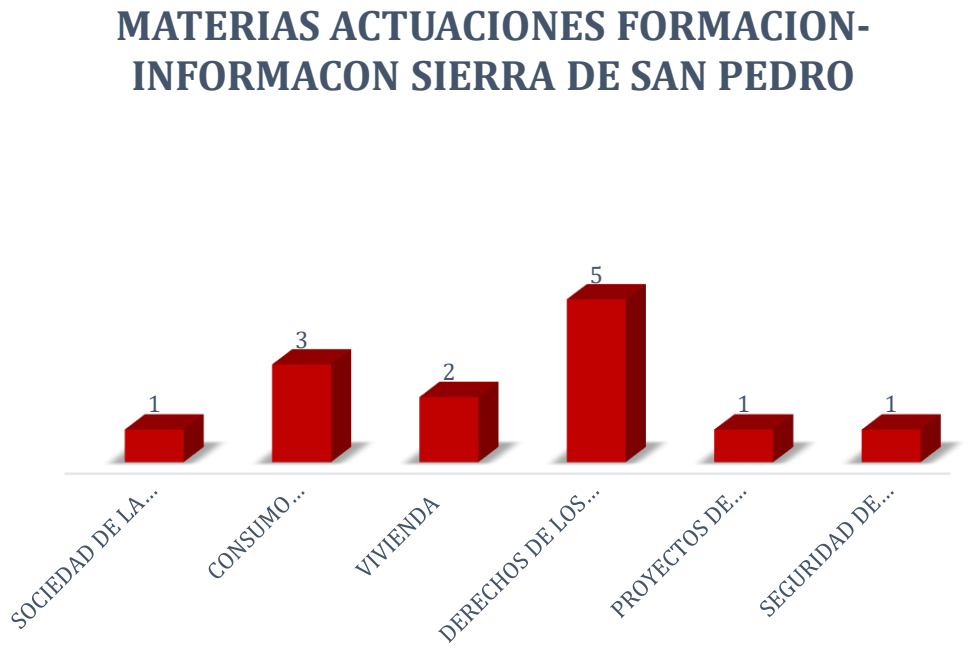
DATOS

CMC Sierra de San Pedro

Datos CMC Sierra de San Pedro




ACTUACIONES FORMACION-
INFORMACION SIERRA DE SAN PEDRO
Otros-1
8%
Eventos de la
Mancomunidad;
1-7%
Radio - web - TV;
7-54%
Taller/Charla/Curso;
4- 31%

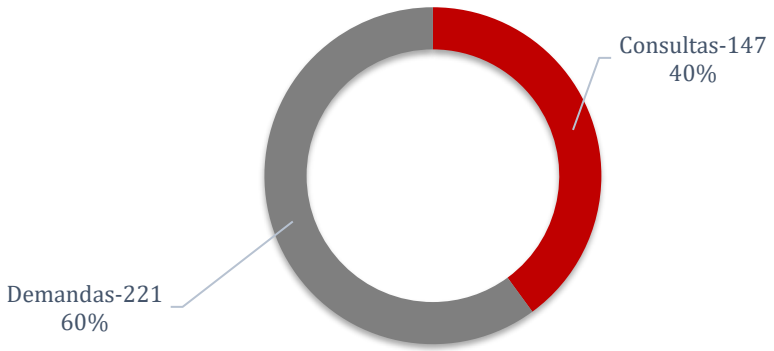

MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-
INFORMACON SIERRA DE SAN PEDRO
1
3
2
5
1
1
SOCIEDAD DE LA...
CONSUMO...
VIVIENDA
DERECHOS DE LOS...
PROYECTOS DE...
SEGURIDAD DE...

INICIO

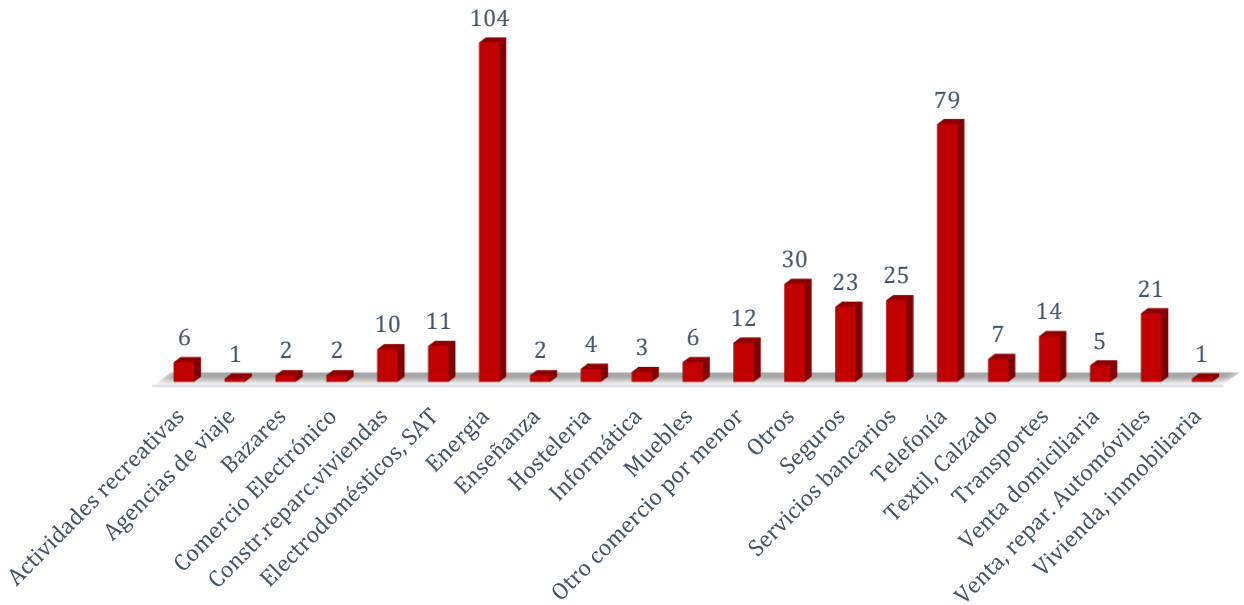
DATOS

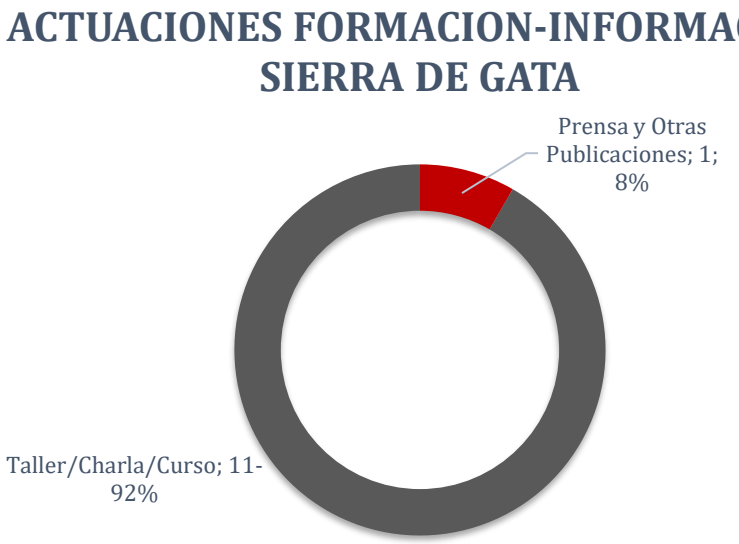
CMC Sierra de Gata

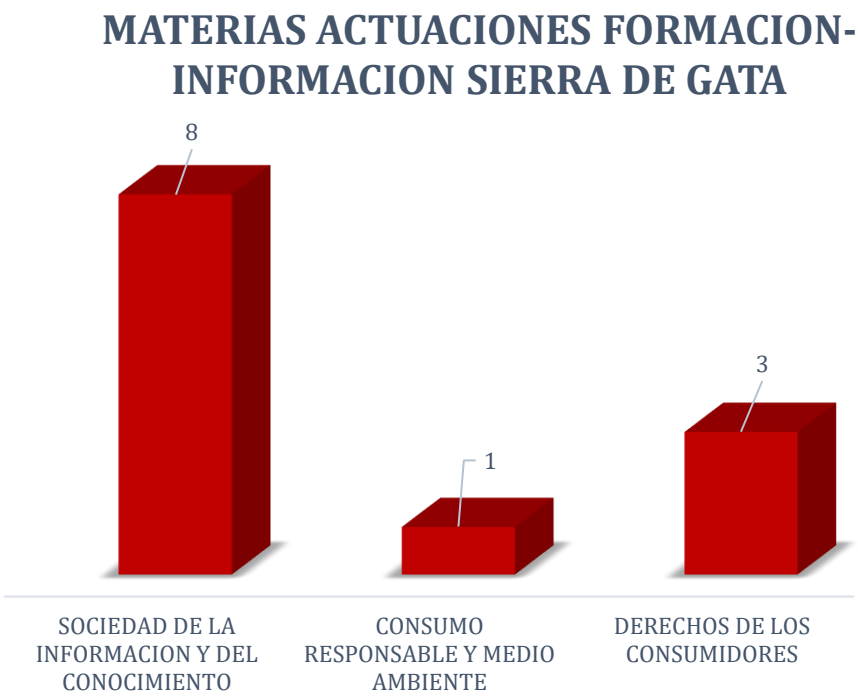
ATENCION EXPEDIENTES SIERRA DE GATA



MATERIAS ATENCION EXPEDIENTES SIERRA DE GATA




ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION SIERRA DE GATA
Prensa y Otras Publicaciones; 1; 8%
Taller/Charla/Curso; 11-92%

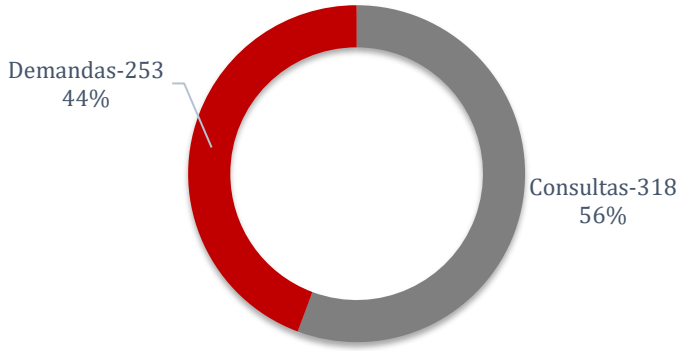

MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION SIERRA DE GATA
8
1
3
SOCIEDAD DE LA INFORMACION Y DEL CONOCIMIENTO
CONSUMO RESPONSABLE Y MEDIO AMBIENTE
DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

INICIO

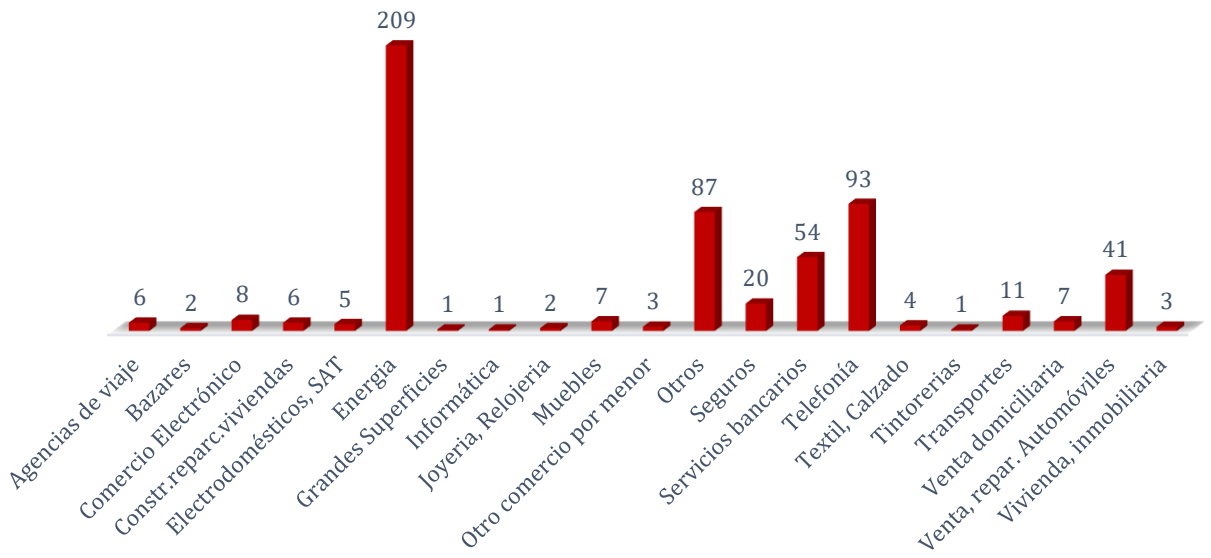
DATOS

CMC Aguas de Llerena

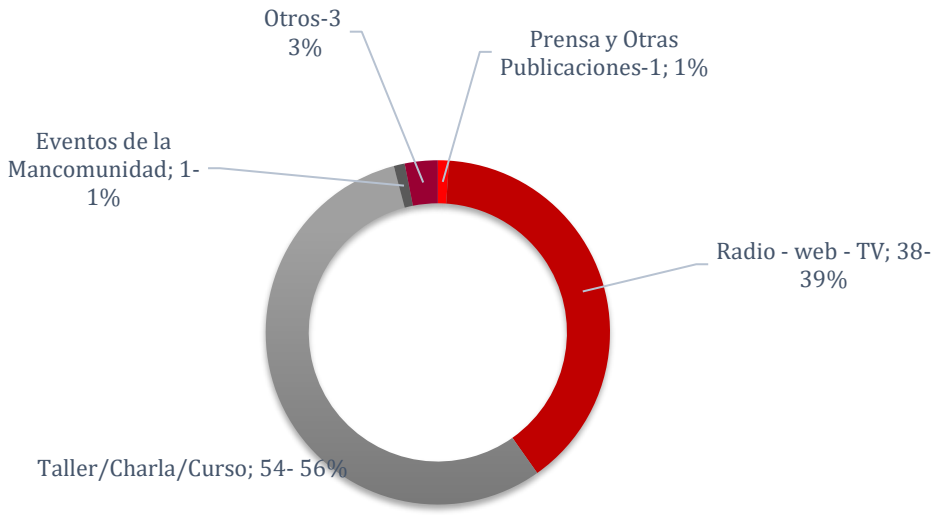
ATENCION EXPEDIENTES AGUAS DE LLERENA



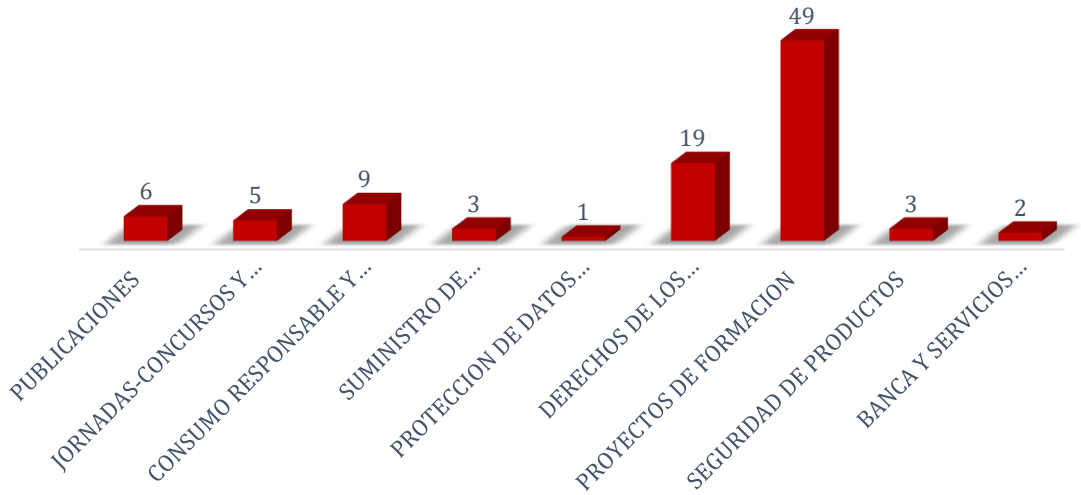
MATERIAS ATENCION EXPEDIENTES AGUAS DE LLERENA



ACTUACIONES FORMACIN-INFORMACION AGUAS DE LLERENA



MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION LLERENA



Laboratorio de Consumo

Laboratorio de Control de Calidad

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.	N.º de ensayos realizados en materia de seguridad de los juguetes que garanticen o permitan velar por 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.	• 371 ensayos sobre juguetes (apdo. 8 EN 71-1); • 967 aplicaciones de los apdo. 4, 5, 6 y 7. • De los 97 informes, 30 llevan incumplimientos relativos a la seguridad del producto.
	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,	N.º 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.	2 actuaciones de educación/ formación ciudadanía, 1 actuación formación INCOEX, 1 asesoramiento y 8 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 2022

Liquidación Presupuesto de gastos. Ejercicio 2022

LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO GLOBAL DE GASTOS EJERCICIO 2022

CONCEPTO	PRIM. 25%	SEG. 25%	TERC. 25%	CUARTO 25%	TOTAL	PRESUP.
CAP. 06.- APROVISIONAMIENTOS	198,86 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	**198,86 €**	**19.000,00 €**
CAP. 08.- GASTOS DE PERSONAL	233.604,56 €	356.636,26 €	316.622,40 €	479.924,36 €	**1.386.787,58 €**	**1.535.374,00 €**
CAP. 09.- OTROS GASTOS DE GESTION	12.150,08 €	13.082,28 €	13.747,69 €	27.603,86 €	**66.583,91 €**	**69.000,00 €**
CAP. 10.- AMORTIZACIONES				9.370,95 €	**9.370,95 €**	**0,00 €**
CAP. A.- INVERSIONES	0,00 €	0,00 €	0,00 €	2.991,36 €	**2.991,36 €**	**19.000,00 €**
TOTALES	**245.953,50 €**	**369.718,54 €**	**330.370,09 €**	**519.890,53 €**	**1.465.932,66 €**	**1.642.374,00 €**

DIFERENCIA	176.441,34 €

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 €	428.980,50 €	**1.642.374,00 €**
INGRESOS FINANCIEROS CAJA BADAJOZ	**50,00 €**		**50,00 €**	**28,61 €**	**128,61 €**
GASTOS FINANCIEROS NO JUSTIFICABLES					**0,00 €**
TOTALES	**404.514,50 €**	**404.464,50 €**	**404.514,50 €**	**429.009,11 €**	**1.642.502,61 €**

RESULTADO LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO 2022

INGRESOS DEL EJERCICIO 2022	**404.514,50 €**	**404.514,50 €**	**1.642.502,61 €**
	404.464,50 €	**429.009,11 €**	
GASTOS DEL EJERCICIO 2022	**245.953,50 €**	**330.370,09 €**	**1.465.932,66 €**
	369.718,54 €	**519.890,53 €**	
RESULTADO	**158.561,00 €**	**74.144,41 €**	**176.569,95 €**
	34.745,96 €	**-90.881,42 €**	

Liquidación Presupuesto de gastos. Ejercicio 2022

LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO ESPECÍFICO LABORATORIO DE GASTOS EJERCICIO 2022

CONCEPTO	PRIM. 25%	SEG. 25%	TERC. 25%	CUARTO 25%	TOTAL	PRESUP.
CAP. 06.- APROVISIONAMIENTOS	15,60 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	**15,60 €**	**500,00 €**
CAP. 08.- GASTOS DE PERSONAL	19.307,39 €	25.131,24 €	23.663,31 €	29.080,23 €	**97.182,17 €**	**161.746,55 €**
CAP. 09.- OTROS GASTOS DE GESTION	92,12 €	801,57 €	1,50 €	41,54 €	**936,73 €**	**500,00 €**
CAP. 10,- AMORTIZACIONES	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	**0,00 €**	
CAP. A.- INVERSIONES	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	**0,00 €**	**0,00 €**
TOTALES	**19.415,11 €**	**25.932,81 €**	**23.664,81 €**	**29.121,77 €**	**98.134,50 €**	**162.746,55 €**

DIFERENCIA	64.612,05 €

INGRESOS DEL EJERCICIO 2022

CONCEPTO	PRIM. 25%	SEG. 25%	TERC. 25%	CUAR. 25%	TOTAL
CONSEJERIA DE SALUD Y POLITICA SOCIAL	81.373,28 €	0,00 €	81.373,27 €	0,00 €	**162.746,55 €**
INGRESOS FINANCIEROS CAJA BADAJOZ					**0,00 €**
GASTOS FINANCIEROS NO JUSTIFICABLES					**0,00 €**
TOTALES	**81.373,28 €**	**0,00 €**	**81.373,27 €**	**0,00 €**	**162.746,55 €**

RESULTADO LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO 2022

INGRESOS DEL EJERCICIO 2022	**81.373,28 €**	**81.373,27 €**	**162.746,55 €**
	0,00 €	**0,00 €**	
GASTOS DEL EJERCICIO 2022	**19.415,11 €**	**23.664,81 €**	**98.134,50 €**
	25.932,81 €	**29.121,77 €**	
RESULTADO	**61.958,17 €**	**57.708,46 €**	**64.612,05 €**
	-25.932,81 €	**-29.121,77 €**	

Liquidación Presupuesto de gastos. Ejercicio 2022

LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO TOTAL DE GASTOS EJERCICIO 2022

CONCEPTO	PRIM. 25%	SEG. 25%	TERC. 25%	CUARTO 25%	TOTAL	PRESUP.
CAP. 06.- APROVISIONAMIENTOS	214,46 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	**214,46 €**	**19.500,00 €**
CAP. 08.- GASTOS DE PERSONAL	252.911,95 €	381.767,50 €	340.285,71 €	509.004,59 €	**1.483.969,75 €**	**1.697.120,55 €**
CAP. 09.- OTROS GASTOS DE GESTION	12.242,20 €	13.883,85 €	13.749,19 €	27.645,40 €	**67.520,64 €**	**69.500,00 €**
CAP. 10,- AMORTIZACIONES	0,00 €	0,00 €	0,00 €	9.370,95 €	**9.370,95 €**	
CAP. A.- INVERSIONES	0,00 €	0,00 €	0,00 €	2.991,36 €	**2.991,36 €**	**19.000,00 €**
					0,00 €	
TOTALES	**265.368,61 €**	**395.651,35 €**	**354.034,90 €**	**549.012,30 €**	**1.564.067,16 €**	**1.805.120,55 €**

DIFERENCIA	241.053,39 €

INGRESOS DEL EJERCICIO 2022

CONCEPTO	PRIM. 25%	SEG. 25%	TERC. 25%	CUAR. 25%	TOTAL
CONSEJERIA DE SALUD Y POLITICA SOCIAL	485.837,78 €	404.464,50 €	485.837,77 €	428.980,50 €	**1.805.120,55 €**
INGRESOS FINANCIEROS CAJA BADAJOZ	**50,00 €**	**0,00 €**	**50,00 €**	**28,61 €**	**128,61 €**
GASTOS FINANCIEROS NO JUSTIFICABLES	**0,00 €**	**0,00 €**	**0,00 €**	**0,00 €**	**0,00 €**
TOTALES	**485.887,78 €**	**404.464,50 €**	**485.887,77 €**	**429.009,11 €**	**1.805.249,16 €**

RESULTADO LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO 2022

INGRESOS DEL EJERCICIO 2022	**485.887,78 €**	**485.887,77 €**	**1.805.249,16 €**
	404.464,50 €	**429.009,11 €**	
GASTOS DEL EJERCICIO 2022	**265.368,61 €**	**354.034,90 €**	**1.564.067,16 €**
	395.651,35 €	**549.012,30 €**	
RESULTADO	**220.519,17 €**	**131.852,87 €**	**241.182,00 €**
	8.813,15 €	**-120.003,19 €**	

Propuesta Planificación 2023

Propuesta de planificación 2023

Propuesta Planificación Anual 2023

enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio
Línea de actuación	**Línea de actuación**	**Línea de actuación**	**Línea de actuación**	**Línea de actuación**	**Línea de actuación**
4º EDICIÓN CONCURSO DE DIBUJOS. GANADORES SEGURIDAD DE JUEGOS Y JUGUETES	SEGURIDAD DE DISFRACES DE CARNAVAL NUEVO CÓDIGO DE CONDUCTA EN ACTIVIDAD PUBLICITARIA PROMOCIÓN CAMPAÑA ARMARIO SOSTENIBLE	CONMEMORACIÓN DEL DM DCHOS CONSUMIDORES 15M AMPLIACIÓN CONSORCIO. SITUACIÓN ACTUAL	RESUMEN JORNADAS CONMEMORACIÓN DM DCHOS CONSUMIDORES 15M COMERCIO ELECTRÓNICO	VENTA VEHÍCULOS 2º MANO (CONTROL PLAZOS GARANTÍA VEHÍCULOS 2º MANO)	SEGURIDAD DE PRODUCTOS ACUÁTICOS
GERENCIA	SIERRA GATA	GERENCIA	GERENCIA	RIVERA DE FRESNEDOSA	LABORATORIO

julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
Línea de actuación	**Línea de actuación**	**Línea de actuación**	**Línea de actuación**	**Línea de actuación**	**Línea de actuación**
ESTUDIO		5ª *EDICIÓN CONCURSO DE DIBUJO INFANTIL.* VUELTA AL COLE FRAUDE DIGITAL	CONMEMORACIÓN DEL DM DE LAS PERSONAS MAYORES. RECOMENDACIONES HALLOWEEN SEGURO	RECOMENDACIONES COMPRAS BLACK FRIDAY TALLERES REPARACIÓN VEHÍCULOS (CONTROL DE PIEZAS USADAS UTILIZADAS EN LA REPARACIÓN DE VEHÍCULOS. ORIGEN Y GARANTÍA)	SEGURIDAD DE JUEGOS Y JUGUETES
RIBEROS DEL TAJO		GERENCIA	GERENCIA	CAMPO ARAÑUELO	GERENCIA-LABORATORIO

Propuesta de presupuestos de gastos - 2023

PROPUESTA PRESUPUESTO GLOBAL DE GASTOS EJERCICIO 2023						
CONCEPTO	**PRIM. 25%**	**SEG. 25%**	**TERC. 25%**	**CUARTO 25%**	**TOTAL**	**PRESUP.**
CAP. 06.- APROVISIONAMIENTOS	1.000,00 €	1.000,00 €	0,00 €	1.000,00 €	**3.000,00 €**	**3.000,00 €**
CAP. 08.- GASTOS DE PERSONAL	350.000,00 €	425.000,00 €	350.000,00 €	445.215,00 €	**1.570.215,00 €**	**1.570.215,00 €**
CAP. 09.- OTROS GASTOS DE GESTION	16.000,00 €	15.000,00 €	17.000,00 €	19.000,00 €	**67.000,00 €**	**67.000,00 €**
CAP. A.- INVERSIONES	3.500,00 €	500,00 €	1.000,00 €	5.000,00 €	**10.000,00 €**	**10.000,00 €**
TOTALES	**370.500,00 €**	**441.500,00 €**	**368.000,00 €**	**470.215,00 €**	**1.650.215,00 €**	**1.650.215,00 €**
			DIFERENCIA		**0,00 €**	
INGRESOS DEL EJERCICIO 2023						
CONCEPTO	**PRIM. 25%**	**SEG. 25%**	**TERC. 25%**	**CUAR. 25%**	**TOTAL**	
CONSEJERIA DE SALUD Y POLITICA SOCIAL	412.553,75 €	412.553,75 €	412.553,75 €	412.553,75 €	**1.650.215,00 €**	
INGRESOS FINANCIEROS CAJA BADAJOZ					**0,00 €**	
GASTOS FINANCIEROS NO JUSTIFICABLES					**0,00 €**	
TOTALES	**412.553,75 €**	**412.553,75 €**	**412.553,75 €**	**412.553,75 €**	**1.650.215,00 €**	
RESULTADO LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO 2023						
INGRESOS DEL EJERCICIO 2022			**412.553,75 €**	**412.553,75 €**	**1.650.215,00 €**	
			412.553,75 €	**412.553,75 €**		
GASTOS DEL EJERCICIO 2022			**370.500,00 €**	**368.000,00 €**	**1.650.215,00 €**	
			441.500,00 €	**470.215,00 €**		
RESULTADO			**42.053,75 €**	**44.553,75 €**	**0,00 €**	
			-28.946,25 €	**-57.661,25 €**		

Propuesta de presupuestos de gastos - 2023

PROPUESTA PRESUPUESTO ESPECÍFICO LABORATORIO DE GASTOS EJERCICIO 2023

CONCEPTO	PRIM. 25%	SEG. 25%	TERC. 25%	CUARTO 25%	TOTAL	PRESUP.
CAP. 06.- APROVISIONAMIENTOS	250,00 €	250,00 €	250,00 €	250,00 €	1000,00 €	1.000,00 €
CAP. 08.- GASTOS DE PERSONAL	39.500,00 €	40.000,00 €	39.500,00 €	40.002,00 €	159.002,00 €	159.002,00 €
CAP. 09.- OTROS GASTOS DE GESTION	1500,00 €	1500,00 €	1500,00 €	1500,00 €	6000,00 €	6.000,00 €
CAP. A.- INVERSIONES	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
					0,00 €	
TOTALES	41.250,00 €	41.750,00 €	41.250,00 €	41.752,00 €	166.002,00 €	166.002,00 €

INGRESOS DEL EJERCICIO 2023

CONCEPTO	PRIM. 25%	SEG. 25%	TERC. 25%	CUAR. 25%	TOTAL	
CONSEJERIA DE SALUD Y POLITICA SOCIAL	41.500,50 €	41.500,50 €	41.500,50 €	41.500,50 €	166.002,00 €	
INGRESOS FINANCIEROS CAJA BADAJOZ					0,00 €	
GASTOS FINANCIEROS NO JUSTIFICABLES					0,00 €	
TOTALES	41.500,50 €	41.500,50 €	41.500,50 €	41.500,50 €	166.002,00 €	

RESULTADO LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO 2023

INGRESOS DEL EJERCICIO 2022	41.500,50 €	41.500,50 €	166.002,00 €	
	41.500,50 €	41.500,50 €		
GASTOS DEL EJERCICIO 2022	40.250,00 €	40.250,00 €	166.002,00 €	
	40.750,00 €	40.750,00 €		
RESULTADO	250,50 €	250,50 €	0,00 €	
	-249,50 €	-251,50 €		

Propuesta de presupuestos de gastos - 2023

PROPUESTA PRESUPUESTO TOTAL DE GASTOS EJERCICIO 2023						
CONCEPTO	**PRIM. 25%**	**SEG. 25%**	**TERC. 25%**	**CUARTO 25%**	**TOTAL**	**PRESUP.**
CAP. 06.- APROVISIONAMIENTOS	1.500,00 €	1.000,00 €	0,00 €	1.500,00 €	**4.000,00 €**	**4.000,00 €**
CAP. 08.- GASTOS DE PERSONAL	389.500,00 €	465.000,00 €	389.500,00 €	485.217,00 €	**1.729.217,00 €**	**1.729.217,00 €**
CAP. 09.- OTROS GASTOS DE GESTION	16.500,00 €	15.500,00 €	17.500,00 €	23.500,00 €	**73.000,00 €**	**73.000,00 €**
CAP. A.- INVERSIONES	3.500,00 €	500,00 €	1.000,00 €	5.000,00 €	**10.000,00 €**	**10.000,00 €**
					0,00 €	
TOTALES	**411.000,00 €**	**482.000,00 €**	**408.000,00 €**	**515.217,00 €**	**1.816.217,00 €**	**1.816.217,00 €**
INGRESOS DEL EJERCICIO 2023						
CONCEPTO	**PRIM. 25%**	**SEG. 25%**	**TERC. 25%**	**CUAR. 25%**	**TOTAL**	
CONSEJERIA DE SALUD Y POLITICA SOCIAL	454.054,25 €	454.054,25 €	454.054,25 €	454.054,25 €	**1.816.217,00 €**	
INGRESOS FINANCIEROS CAJA BADAJOZ					**0,00 €**	
GASTOS FINANCIEROS NO JUSTIFICABLES					**0,00 €**	
TOTALES	**454.054,25 €**	**454.054,25 €**	**454.054,25 €**	**454.054,25 €**	**1.816.217,00 €**	
RESULTADO LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO 2023						
INGRESOS DEL EJERCICIO 2022			**454.054,25 €**	**454.054,25 €**	**1.816.217,00 €**	
			454.054,25 €	**454.054,25 €**		
GASTOS DEL EJERCICIO 2022			**411.000,00 €**	**408.000,00 €**	**1.816.217,00 €**	
			482.000,00 €	**515.217,00 €**		
			-27.945,75 €	**-61.162,75 €**		

INICIO

Conclusiones

Conclusiones

Durante el 2022 y con motivo de la firma del nuevo convenio, a finales del mes de mayo, para la prestación del servicio de consumo mancomunado a través del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, se incorporan tres nuevas mancomunidades (Mancomunidad "Rivera del Fresnedosa"; Mancomunidad Integral de Servicios "Cíjara" y; Mancomunidad Integral de Municipios "Campo Arañuelo"), alcanzando así los 29 Centros Mancomunados de Consumo (CMC) más la gerencia sita en Mérida.

La incorporación de estos tres centros cuya prestación efectiva del servicio se comienza a partir del mes de septiembre, así como la consolidación y demanda continua de los CMC existentes, han hecho que un año más sigamos superando con creces los datos de demanda del servicio que se presta y que a continuación se reflejan.

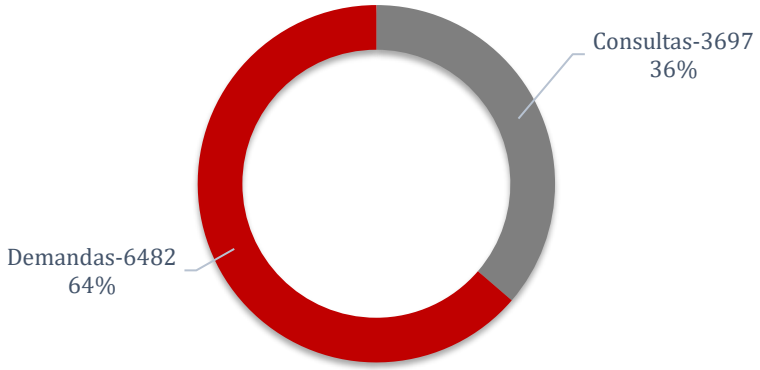
En cuanto a la **atención**, durante el año 2022, el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor tramitó un total de **10.179 expedientes** de los consumidores extremeños, lo que supone un **incremento de prácticamente el 18% en relación al año anterior**,

Cabe destacar una vez más el porcentaje de **acuerdo amistoso** alcanzado en las conciliaciones/negociaciones asistidas realizadas que ha sido **superior al 58%,** y, si tenemos en cuenta las archivas por otras causas (no responsabilidad del reclamado; mediación parcial; falta de documentación; etc), se alcanzaría un porcentaje de acuerdo amistoso superior al **78%,** lo que un año más demuestra el continuo esfuerzo, tesón y profesionalidad en las conciliaciones realizadas por los trabajadores del Consorcio Extremeño al Consumidor, cuyo principal objetivo no es otro 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.

Del total de 10.179 expedientes, 3.697 corresponden a consultas y 6.482 a reclamaciones.

Conclusiones

ATENCION EXPEDIENTES

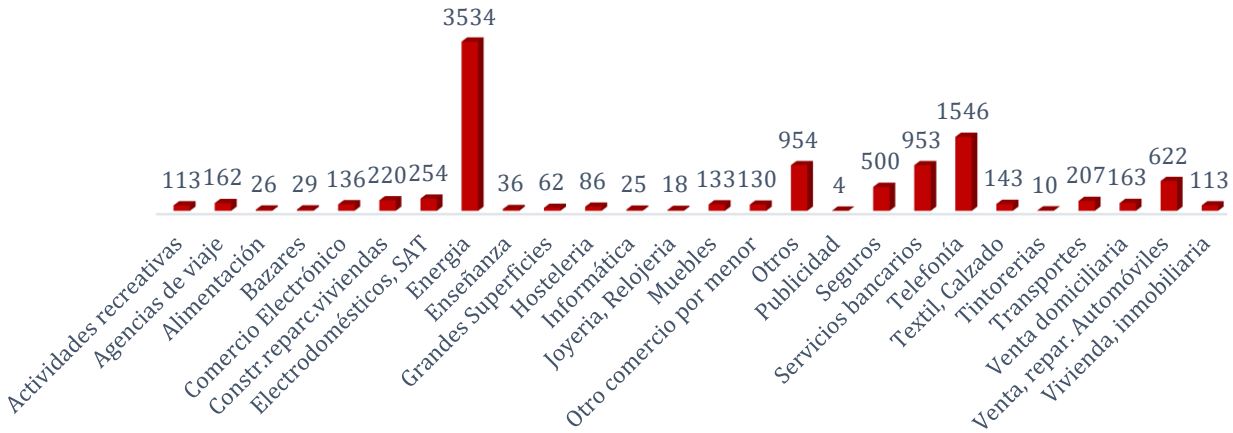


Como sector más reclamado repite nuevamente **energía con 3.534⬆** expedientes, lo que supone un **incremento** fortísimo en relación con el año anterior de casi el **68%**, lo que merece el análisis y correcciones necesarias por parte del sector para entre todos intentar revertir esta situación que se repite año tras año y que está causando una gran confusión y malestar entre las personas consumidoras y usuarias.

En segundo lugar, repite **telecomunicaciones con 1.546 expedientes** (con una reducción cercana al 25%), lo que supone una muy buena noticia y hace efectiva la corrección del mercado en este sector, que entendemos se ha producido de forma positiva con motivo de la modificación normativa sectorial en dicha materia.

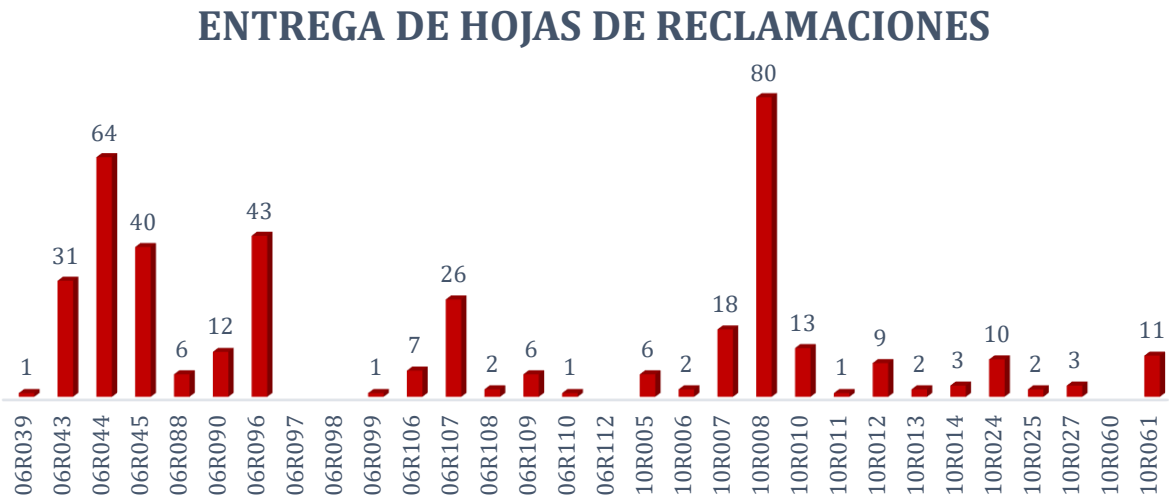
A continuación, se sitúan **servicios bancarios con 953 con valores muy elevados, venta y reparación de automóviles con 622, seguros con 500 y electrodomésticos y SAT con 254.**

MATERIAS ATENCION EXPEDIENTES



Mención especial merece, la **valoración económica** de las reclamaciones presentadas durante este período, que asciende a **3.150.223,36€** lo que supuso un **incremento superior al 28%.**, obteniéndose un **ahorro directo para los consumidores/as extremeños/as de 1.168.867,46€** en base a los acuerdos amistosos alcanzados.

Hay que destacar nuevamente el incremento y por ende afianzamiento del servicio de **entrega de Hojas de Reclamaciones** a través de nuestros 29 CMC**,** alcanzando las **400 solicitudes** suponiendo un incremento superior al 31**%.** Este hecho nos permite seguir afianzando el contacto directo y dinámico con la red del comercio local en Extremadura, conociendo así sus necesidades e inquietudes y establecer un vínculo bilateral con ellos. Conociendo así sus necesidades e inquietudes.



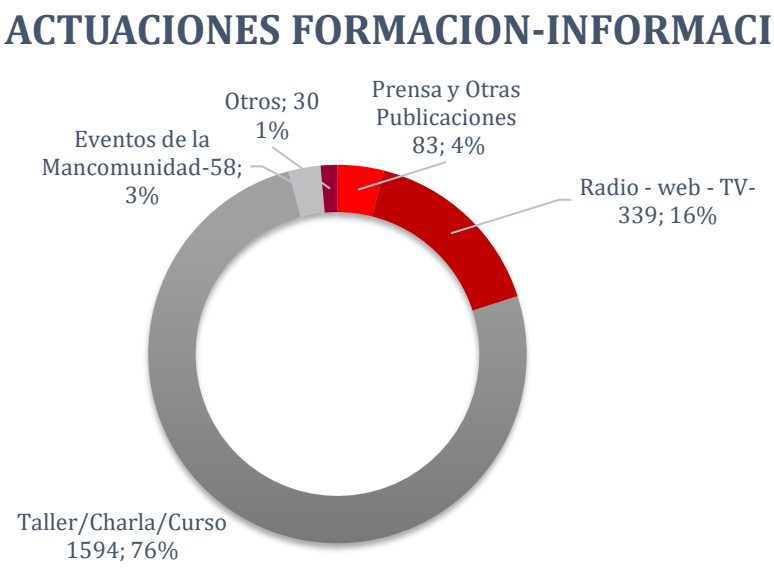
En cuanto a **la forma de uso del servicio** por parte de los consumidores/as extremeños/as, una vez más cabe destacar la cercanía del servicio que hace que 8.400 de los expedientes tramitados (**más del 82%) se hayan presentado de forma presencial en nuestras oficinas** y que demuestran un año más la cercanía, accesibilidad y prestación personalizada del servicio que desde el Consorcio se presta, principalmente en el ámbito rural, dando así la cobertura a este colectivo de especial protección debido a sus singulares circunstancias, acercando esta atención a su domicilio para evitar las dificultades de desplazamiento consecuencia de la dispersión geográfica de nuestra región y resolver la necesidad de una atención más personalizada al colectivo de la tercera edad.

Conclusiones

También cabe destacar el incremento constante y significativo que se produce en las consultas telefónicas y correo electrónico tal y como se refleja a continuación:

	Consultas	Demandas	TOTAL
TELÉFONO DEL CONSUMIDOR	16	2	**18**
CORREO	1	20	**21**
HOJA DE RECLAMACIONES		182	**182**
CORREO ELECTRONICO	105	457	**562**
TELEMÁTICA	4	9	**13**
OFICIO		30	**30**
PERSONAL	2619	5781	**8400**
TELÉFONO	952	1	**953**
TOTAL	**3697**	**6482**	**10179**

Junto al servicio de atención directa al consumidor, contamos con el de **formación e información** del consumidor. Se realizaron un total de **2.104 actuaciones**, suponiendo un incremento cercano al 33% en relación con el año anterior.



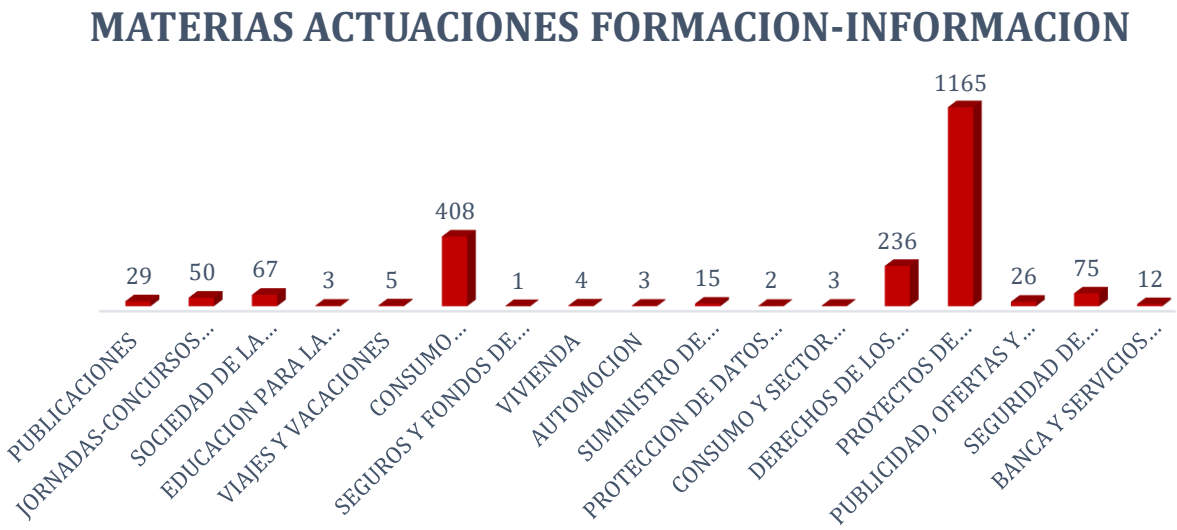
Tras una trayectoria de 15 años formando en materia de consumo en Extremadura, nos encontramos en la necesidad de reestructurar nuestro apartado de formación destinado al ámbito escolar a través de los centros educativos de nuestra región.

Conclusiones

Después de la situación generada por la pandemia, la innovación y adecuación de nuestra oferta formativa llegó para quedarse. Desde entonces estamos trabajando en la digitalización de algunos recursos didácticos, vídeos, infografías, etc. que de forma clara facilitan información práctica al consumidor sobre distintas materias.

En 2022 comenzamos a trabajar en la reestructuración de nuestra oferta formativa a los centros escolares con una formación escalonada por niveles educativos en la que los alumnos puedan ir adquiriendo conocimientos, aptitudes, actitudes y hábitos en distintas materias en consumo, fomentando así la continuidad de la educación del consumidor en la educación formal. Además, consideramos de vital importancia hacer partícipes a las familias de la educación en consumo que trabajamos con sus hij@s en los colegios. También empezamos a trabajar mediante proyectos e**ducativos que se llevan a cabo en una primera fase experimental en un CMC en su ámbito de actuación y una vez desarrollado y valorando resultados, si estos fueran positivos, se extrapolan al resto de oficinas del consorcio, adecuándolo a las características propias de cada Mancomunidad, llegando así a casi la totalidad de la población extremeña.**

Las materias de formación e información más demandadas han sido los **proyectos** formativos puestos en con un total de **1.165 actuaciones formativas, "consumo responsable y medio ambiente" con un total de 408 actuaciones, "Derechos de los Consumidores" con 236 actividades, poniendo de manifiesto nuestra filosofía de promoción de los derechos y deberes de las personas consumidoras, así como la adecuación a los objetivos de la nueva agenda 2030.**



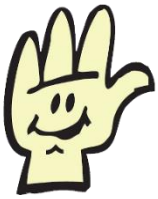
Conclusiones

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.

Continuamos 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 año tras año nos demuestran su gran utilidad para llegar a las personas consumidores especialmente en las zonas rurales.

Como siempre, desde este organismo consideramos que como la experiencia de estos últimos quince años así no lo demuestra, estas actuaciones formativas son de vital trascendencia ya que, nos permitirán avanzar día a día para tener a consumidores más formados e informados, libres y objetivos para la realización de cualquier acto de consumo, siendo ésta la mejor inversión de futuro posible.

Resaltar 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.

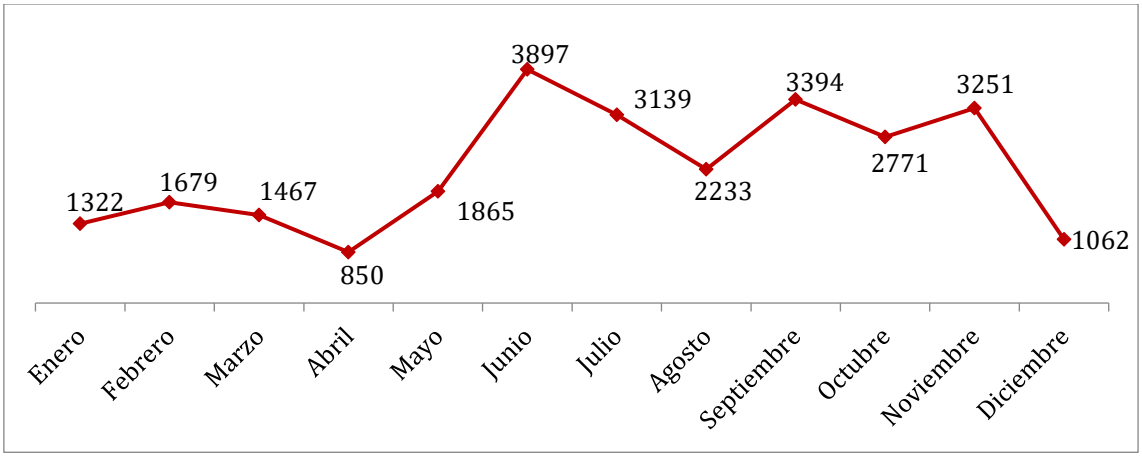


https://saludextremadura.ses.es/masamano

Como cada año, se da 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 después de la pandemia de la Covid-19, esta situación que se generó de forma especial, ha supuesto la adopción de medidas de contención, en un principio extraordinarias, que requerían

la adopción de otras medidas para aunar 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.

En 2022, además de la página principal, la más visitada por parte de los usuarios de esta web, son: el apartado de boletines, formación (proyecto píldoras de fin de semana), de información (noticias), 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.



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.

En cuanto a la **evolución del Consorcio**, cabe destacar un año más, el compromiso de la administración autonómica con el servicio de consumo que se presta a través del Consorcio

Extremeño de Información al Consumidor, hecho que se refleja en la firma del nuevo Convenio para la prestación del servicio en mayo de este año, destacando del mismo el incremento del servicio en tres nuevas mancomunidades alcanzándose así un total de 29 más la gerencia de Mérida. También cabe destacar que el nuevo Convenio deja abierta la adhesión al servicio a aquellas entidades locales que no perteneciendo a ninguna mancomunidad quieran disponer del mismo.

Con esta ampliación se pretende llevar a toda la población extremeña los recursos que la administración autonómica dispone en materia de Consumo. Se apuesta por un servicio público de protección y defensa de la persona consumidor en toda la región de calidad, coordinado y especialmente dirigido a la población rural con motivo de la dispersión geográfica que existe en la región.

Se potencia de igual forma la atención personal y directa a los colectivos de protección especial como pueden ser nuestros mayores, situación de inferioridad, subordinación, vulnerabilidad y mayor grado de desprotección haciendo especial hincapié a los **colectivos vulnerables de especial protección.** en materia de consumo, intentando reunificar con la

Conclusiones

Se debe destacar también que a lo largo de 2022, el Consorcio a 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.

Se han realizado **371 ensayos sobre juguetes (apdo. 8 EN 71-1) y 967 aplicaciones de los apartados. 4, 5, 6 y 7, con un total 97 Informes Emitidos, completándose con 8 actuaciones de divulgación y 3 actividades formativas/informativas**.

Esto supone un incremento de las actuaciones llevadas a cabo por parte del Laboratorio de Control de Calidad, consolidándose así el servicio que desde el mismo se presta.

Así pues, con todos estos datos y teniendo en cuenta la rápida evolución de los hábitos de consumo en la actualidad y de cara al futuro así como las políticas de la Agenda del Consumidor Europea, consideramos que las formas de contratación están derivando hacia lo digital, como así lo demuestra la relevancia que la Comisión Europea ha dado a la Agenda Digital, por lo que 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 clic, podemos estar generando una relación comercial con cualquier parte del mundo.

En el plano formativo la orientación y trabajo a realizar nos lleva a reorientar y potenciar las materias relativas a la transición ecológica y el consumo responsable.

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.

Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.
C/ San Salvador, 9
Tel. 924004709
Fax 924004717
https://saludextremadura.ses.es/masamano

MEMORIA ANUAL

EJERCICIO 2022