MEMORIA ANUAL

EJERCICIO 2023

Consorcio Extremeño de
Información al Consumidor

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

MEMORIA ANUAL

EJERCICIO 2023

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.
- V Concurso de Dibujo infantil y juvenil.
- Día Mundial del Consumidor.
- Proyectos educativos.
- Colaboraciones.
- Resumen Planificación 2023.

Atención al consumidor

- Datos generales 2023.
- Datos Gerencia. Mérida.
- Datos CMC Municipios Centro y CMC Tierra de Barros-Río Matachel y CMC Zona de Barros.
- Datos CMC Sierra Suroeste y CMC Comarca de Olivenza.
- Datos CMC Vegas Bajas, 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 2023.

Propuesta Planificación 2024.

Conclusiones.

Presentación

PRESENTACIÓN

La presente memoria, pretende ser un reflejo fiel del trabajo realizado por cada una de las oficinas que conforman el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor (CEIC) en las distintas áreas que abarca, tanto de atención como de formación e información, dando cumplimiento así a los fines y objetivos que tiene encomendados en las veintinueve Mancomunidades de Municipios adheridas al servicio, así como, en la Gerencia, sita en Mérida.

El Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura, en sesión celebrada el día siete de noviembre de 2023, aprueba el Acuerdo de autorización al Consorcio Extremeño de Información al Consumidor de una tasa específica para la contratación indefinida de personal de trece puestos consiguiendo reducir así, la temporalidad en el empleo para que la misma no supere el ocho por ciento de las plazas de naturaleza estructural.

Este hecho va a permitir, la contratación laboral con carácter indefinido, mediante el procedimiento de incorporación de nuevo personal de los puestos mencionados anteriormente, lo que complementa de forma definitiva la consolidación del servicio que desde este organismo se presta, en base a los compromisos alcanzados en el último *Convenio suscrito 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 en 2022.

De igual forma, con fecha veintiocho de septiembre 2023, se procedió a la prórroga del *Convenio por el que se aprueba la transferencia específica plurianual a favor del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor para financiar la prestación de servicios en materia de seguridad de los juguetes y otros artículos infantiles*, en el ámbito del Instituto de Consumo de Extremadura para los ejercicios 2020-2023, hasta el treinta de noviembre, buscando así la mejor de las soluciones para que este se siga prestando durante el mayor tiempo posible hasta que se resuelva la firma del próximo Convenio así como, el consiguiente proceso selectivo a realizar.

En cuanto a línea de formación en el ámbito escolar, nos hemos planteado una reforma integral del mismo, basada en los objetivos de la agenda 2030, donde la presencia de nuestro organismo sea cada vez mayor, la relación con los equipos docentes sea más directa y nuestra labor sea más práctica, pero sobre todo donde el alumnado extremeño pueda adquirir y demostrar conocimientos, aptitudes y comportamientos que se alarguen en el tiempo para ir en consonancia con una educación del consumidor estable y permanente, en aras de potenciar unos hábitos de consumo cada vez más éticos, sostenibles, responsables y saludables.

PRESENTACIÓN

Se sigue confiando en la línea de atención al consumidor muy cercano, con una trato personal y directo a través de nuestra red de oficinas y rutas con cita previa establecidas por las distintas localidades que conforman cada una de las Mancomunidades en las que prestamos el servicio, siendo especialmente cuidadosos con los colectivos de especial protección como pueden ser nuestros mayores, adolescentes, personas en riesgo de exclusión social, inferioridad, subordinación, vulnerabilidad… así como la población residente en entidades locales con una población igual o inferior a cinco mil habitantes.

Se apuesta por un servicio público de protección y defensa de calidad, igualitario, coordinado y eficiente, que nos permita poner a disposición de todas las personas consumidoras extremeñas los recursos de los que la Administración Autonómica dispone en materia de consumo a pesar de la dispersión geográfica que existe en la región.

Los datos reflejados, proceden del programa de gestión informático utilizado para el registro de las actuaciones que se vienen realizando, con acceso directo al mismo por parte del INCOEX, organismo del que dependemos funcionalmente.

Queremos agradecer, el compromiso, esfuerzo y apuesta que desde la Administración Autonómica y las Mancomunidades adheridas se realiza para el buen funcionamiento de este servicio.

Finalmente como Coordinador General quiero agradecer a todos los trabajadores del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, la cercanía, profesionalidad y esfuerzo por hacer cada día más fácil la vida de los consumidores/as extremeños, con especial consideración a los colectivos vulnerables tal y como establece la legislación vigente.

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

Atentamente,

Serafín Santás Seara

volver al inicio

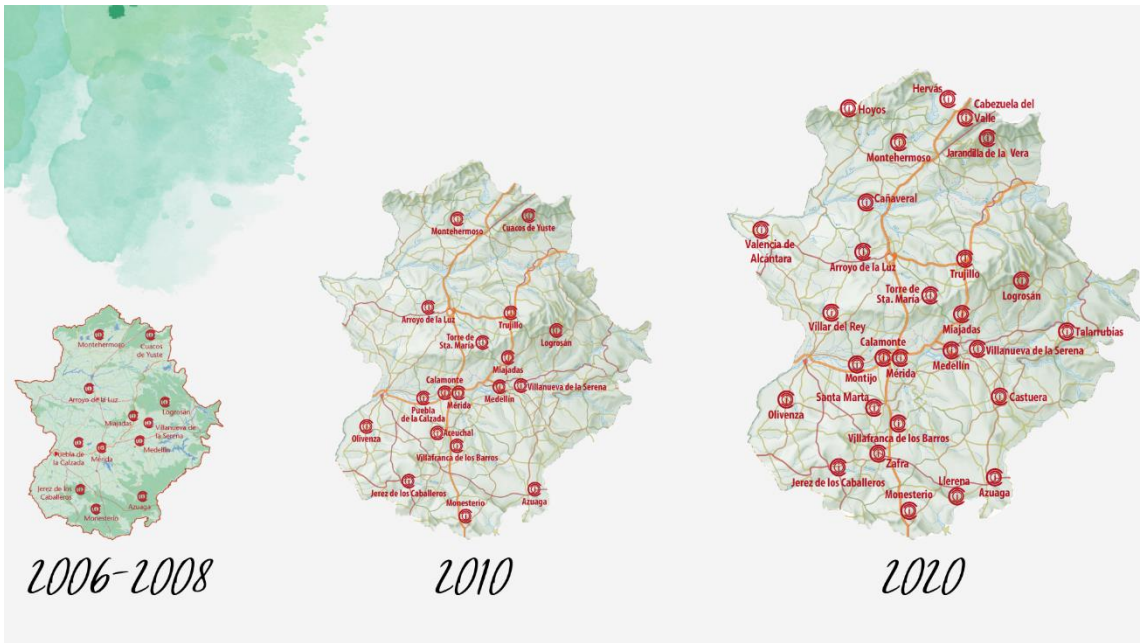
Antecedentes

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:



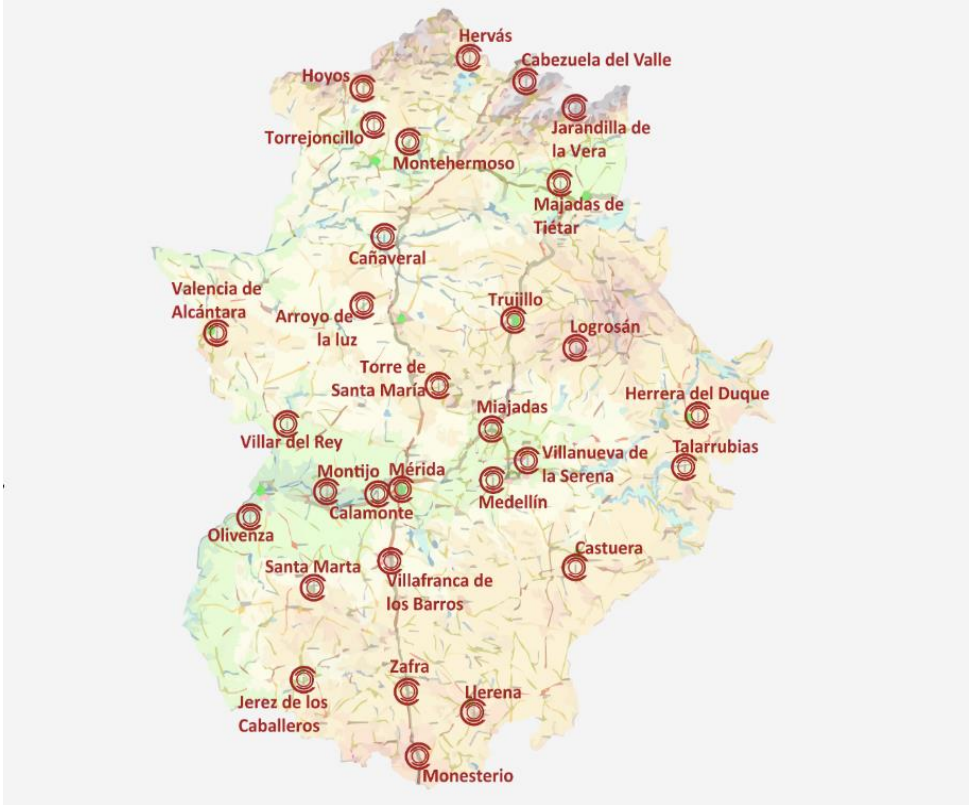
Además, el 1 de diciembre de 2020, se incorpora al CEIC, el Laboratorio de Control de Calidad, otro servicio de gran importancia y como una apuesta firme de referencia tanto

nacional como internacional, siendo de vital importancia el trabajo que allí se realiza para garantizar la seguridad de los juguetes que salen al mercado.

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

ANTECEDENTES



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.

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 **In**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.

volver al inicio

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 CENTRO MANCOMUNADO DE CONSUMO	PERSONAL	CARGO	NÚMERO DE TRABAJADORES
GERENCIA	Serafín Santás Seara Pedro Mera León Soledad Pérez Sánchez-Moreno Paula Díaz Rosas Juan José González Calderón José Antonio González Lucio	COORDINADOR GENERAL - Asesor Jurídico Asesor Jurídico (Coordinador atención) Asesora Jurídica Técnica en Formación (Coordinadora formación) Administrativo Documentalista	6
TIERRA DE BARROS RIO MATACHEL MUNICIPIOS CENTRO TIERRA DE BARROS (Compartido)	Juan Ramón Díaz Díaz *Hasta 02/12/2023	Asesor jurídico	1
SIERRA SUROESTE COMARCA DE OLIVENZA	Oscar Alía Domínguez Rocío Moreno Méndez	Asesor Jurídico Técnica en Formación	2
VALLE DEL ALAGÓN RIVERA DE FRESNEDOSA	Lidia del Encinar Moreno Amores *Hasta 02/12/2023 Rosa Ana Calvo Ramos	Asesora Jurídica Técnica en Formación	2
LA SERENA - VEGAS ALTAS MUNICIPIOS GUADIANA	Catalina Flores Cano Ricardo Santisteban Moreno	Asesora Jurídica Técnico en Formación	2
MUNICIPIOS ZONA CENTRO SIERRA DE MONTÁNCHEZ	María Isabel Mateos Pizarro Emilia Barrantes Mattes	Asesora Jurídica D.U.E.	2
TAJO SALOR RIBEROS DEL TAJO	Álvaro Rico Escudero María Sonia Sánchez Moreno	Asesor Jurídico Técnica en Formación	2
SIERRA DE SAN PEDRO	José Manuel Cabrera Flores *Hasta 02/12/2023	Asesor jurídico	1
VEGAS BAJAS LÁCARA – LOS BALDÍOS TIERRA DE BARROS (Compartido)	Belén Román Lara Francisco Javier González Gracia	Asesora Jurídica Técnico en Formación	2
RÍO BODIÓN	Oscar Antonio Jiménez Escaso	Asesor jurídico	1
TENTUDÍA AGUAS DE LLERENA(Compartido)	Gloria Granado Agudo Rocío Gallego Gata	Asesor Jurídico Técnica en Formación	2
AGUAS DE LLERENA	Juan Luis Muñoz Báez *Hasta 02/12/2023	Asesor jurídico	1
VILLUERCAS-IBORES-JARA COMARCA DE TRUJILLO	Raquel del Castillo Martín Julia Ramírez Jiménez	Asesora Jurídica Técnica en Formación	2
LA VERA CAMPO ARAÑUELO	Lorena Plata Sánchez Almudena García Tiemblo	Asesora Jurídica Técnica en Formación	2
SIERRA DE GATA	Lucía Redondo Rodríguez *Hasta 02/12/2023	Asesor jurídico	1
SIBERIA CIJARA	Virginia Grajera Rodríguez *Desde 01/01/2023 hasta 02/03/2023 Sandra Velázquez Vioque *Desde 21/03/2023 hasta 01/07/2023 Matilde Montserrat Fuentes del Puerto *Desde 06/07/2023 hasta 02/12/2023	Asesora jurídica	1
VALLE DEL JERTE VALLE DEL AMBROZ	Daniel Carlos Palacios Lozano *Hasta 02/12/2023	Asesor jurídico	1
LA SERENA	Josefa Blázquez Rodríguez *Hasta 02/12/2023	Asesor jurídico	1
LABORATORIO DE CONTROL DE CALIDAD	Raquel Maya Amado Inés Mª Huertas Miranda Almudena B. Botet Jiménez *Hasta 30/11/2023	Técnico de Laboratorio Técnico de Laboratorio Técnico de Laboratorio	3

PERSONAL TÉCNICO

TOTAL: **30 OFICINAS**		**TOTAL**	**19 ASESORES JURÍDICOS** **9 TÉCNICOS EN FORMACIÓN** **1 ADMINISTRATIVO** **1 D.U.E.** **1 DOCUMENTALISTA** **1 COORDINADOR** **3 TÉCNICOS DE LABORATORIO**	**TOTAL: 35** **TRABAJADORES**

volver al inicio

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

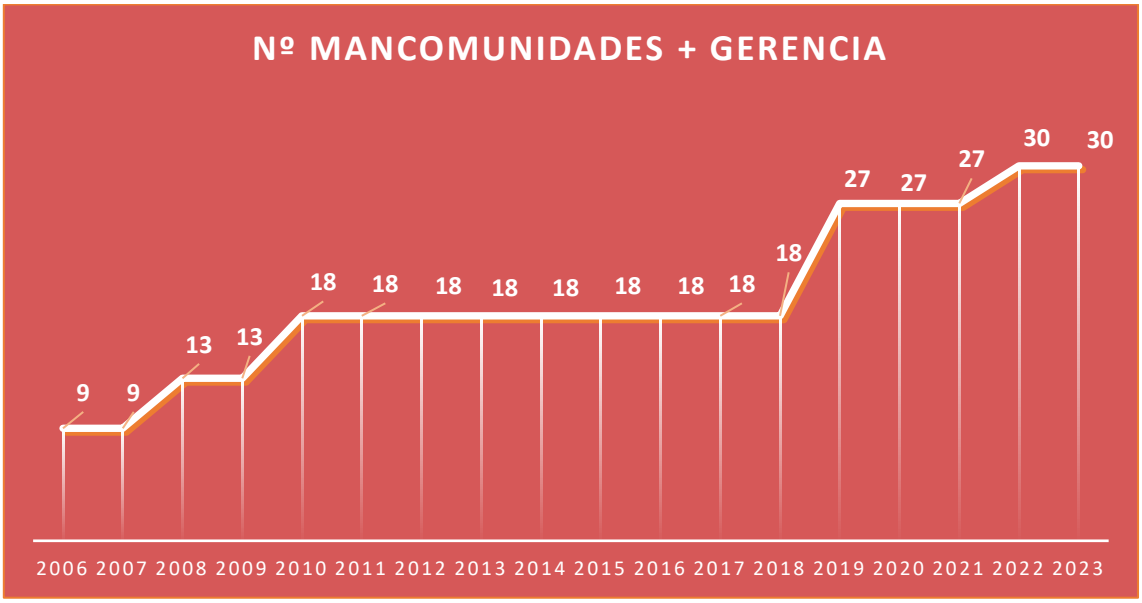
MANCOMUNIDADES ADHERIDAS	CENTRO MANCOMUNADO DE CONSUMO (SEDE)	Nº HABITANTES	Nº MUNICIPIOS	Nº PEDANIAS	Nº ENTIDADES MENORES
Mancomunidad Tajo Salor	Arroyo de la Luz	29277	15		
Mancomunidad Valle del Alagón	Montehermoso	14670	14	2	
Mancomunidad Intermunicipal de La Vera	Jarandilla de la Vera	27505	19		1
Mancomunidad Integral Villuercas Ibores Jara	Logrosán	15300	19	5	1
Mancomunidad Vegas Bajas	Montijo	42390	12		
Mancomunidad La Serena - Vegas Altas	Villanueva 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 Integral de Aguas y Servicios de la Comarca de Llerena* (sin los 2 municipios compartidos de Campiña Sur).	Llerena	28869	21		
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		803526	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

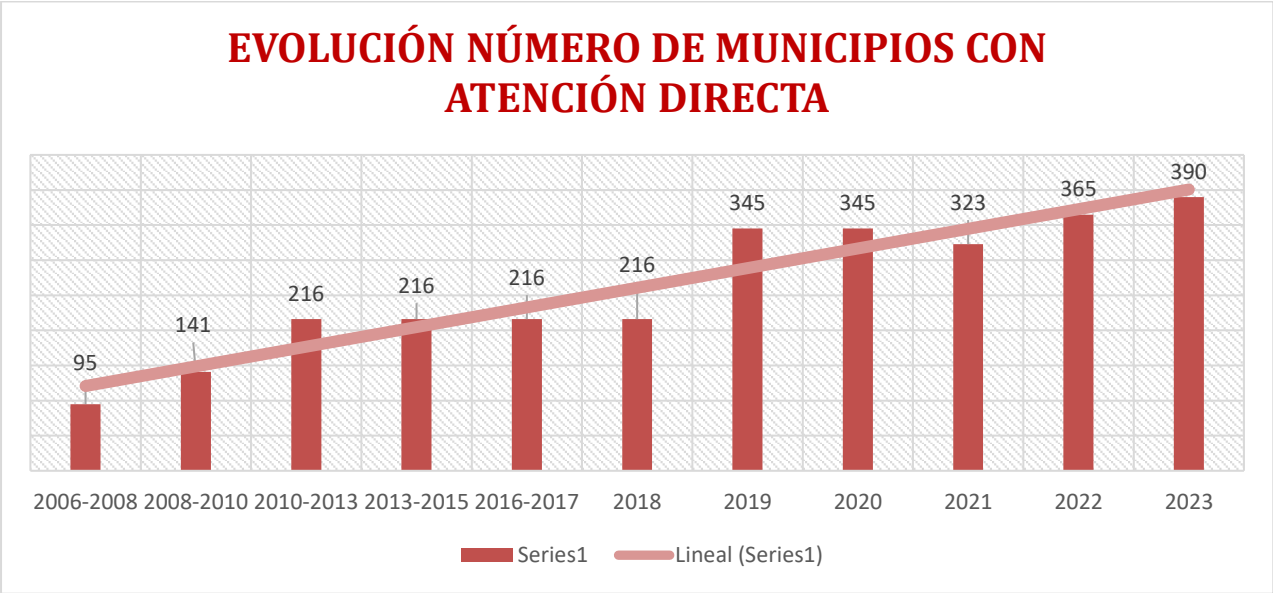


Imagen Corporativa

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.

GERENCIA
C/ Adriano, Nº 4, 1º planta.
06800 Mérida (Badajoz)
Tlf. 924 00 47 00 - Fax: 924 00 47

C.M.C. Sierra Suroeste
Pol. Ind. El Pabellón. C/ La Jara, s/n
06380 JEREZ DE LOS CABALLEROS
Tlfno: 924 73 09 99 - Fax: 924 73 06 99

C.M.C. Valle del Alagón
Plaza de España, nº 1
10810 MONTEHERMOSO
Tlfno: 927 43 01 38 - Fax: 927 43 00 24

C.M.C. La Serena-Vegas Altas
C/ Tentudía, s/n - 1ª Planta
06700 VILLANUEVA DE LA SERENA
Tlfno: 924 84 92 36 - Fax: 924 84 79 13

C.M.C. Tajo Salor
C/ Cáceres, nº 10
10900 ARROYO DE LA LUZ
Tlfno: 927 27 22 59- Fax: 927 27 12 71

C.M.C. Vegas Bajas
Plz. España, 8 - 1ª planta (Casa del navegante)
06480 MONTIJO
Tlfno: 924 45 76 41- Fax: 924 45 55 13

C.M.C. Campiña Sur
C/ Concepción Arenal, nº 17
06920 AZUAGA
Tlfno: 924 89 07 92 - Fax: 924 89 07 92

C.M.C. Villuercas-Ibores-Jara
C/ Iglesia, nº 34
10120 LOGROSÁN
Tlfno: 927 15 98 12 - Fax: 927 36 04 78

C.M.C. La Vera
Paseo Ruiz Giménez, s/n
10450 JARANDILLA DE LA VERA
Telf.: 927 17 22 94 - Fax: 927 56 07 90

C.M.C. Siberia
Durante 2020 comenzarán a prestar servicio en materia de Consumo
Telf.: 924 00 47 09

C.M.C. Río Bodión
Durante 2020 comenzarán a prestar servicio en materia de Consumo
924 00 47 09

C.M.C. Lácara - Los Baldíos
Durante 2020 comenzarán a prestar servicio en materia de Consumo
924 00 47 09

C.M.C. Comarca de Llerena
Durante 2020 comenzarán a prestar servicio en materia de Consumo
924 00 47 09

C.M.C. La Serena
Durante 2020 comenzarán a prestar servicio en materia de Consumo
924 00 47 09

C.M.C. Tentudía
Edificio CID-Ronda de Segura de León s/n
06260 MONESTERIO
Tlfno: 924 51 61 08 - Fax: 924 51 61 18

C.M.C. Municipios Zona Centro
Pol. Ind. 1º de Mayo. Camino de la Vieacona, 10
10100 MAJADAS
Tlfno: 927 34 51 17 - Fax: 927 34 82 26

C.M.C. Municipios Guadiana
Plaza de Hernán Cortés 3
06411 MEDELLÍN
Tlfno.: 924 82 26 10 - Fax: 924 82 27 49

C.M.C. Servicios Social de Base Zona de Barros
Plza. de la Constitución, nº 3
06150 SANTA MARTA
Tlfno: 924 69 01 17

C.M.C. Tierra de Barros-Río Matachel
C/ Infanta Cristina, s/n
06220 VILLAFRANCA DE LOS BARROS
Tlfno: 924 52 09 75 - Fax: 924 52 09 76

C.M.C. Comarca de Trujillo
C/ Fray Jerónimo de Loaisa, 46 bajo
10200 TRUJILLO
Tlfno: 927 32 33 15 - Fax: 927 32 34 16

C.M.C. Sierra de Montanchez
Avda. Adolfo Suárez, 4
10186 TORRE DE SANTA MARÍA
Tlfno: 927 36 90 32 - Fax: 927 36 90 31

C.M.C. Municipios Centro
Polígono Industrial dehesa del Rey.
Acceso Ctra. n-630, s/n
06810 CALAMONTE
Tlfno: 924 32 41 06 - Fax: 924 32 41 57

C.M.C. Comarca de Olivenza
Edificio CIT - C/ Ruaza 1-2ª planta
06100 OLIVENZA
Tlfno: 924 49 23 05 Fax: 924 49 01 17

C.M.C. Valle del Jerte
Paraje Virgen de Peñas Albas, s/n.
10610, CABEZUELA DEL VALLE
924 00 47 09

C.M.C. Sierra de San Pedro
Durante 2020 comenzarán a prestar servicio en materia de Consumo
924 00 47 09

C.M.C. Riberos del Tajo
Durante 2020 comenzarán a prestar servicio en materia de Consumo
924 00 47 09

C.M.C. Sierra de Gata
Durante 2020 comenzarán a prestar servicio en materia de Consumo
924 00 47 09

C.M.C. Valle del Ambroz
Durante 2020 comenzarán a prestar servicio en materia de Consumo
924 00 47 09

Instituto de Consumo de Extremadura

Consorcio Extremeño de Información al Consumidor

CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

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

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

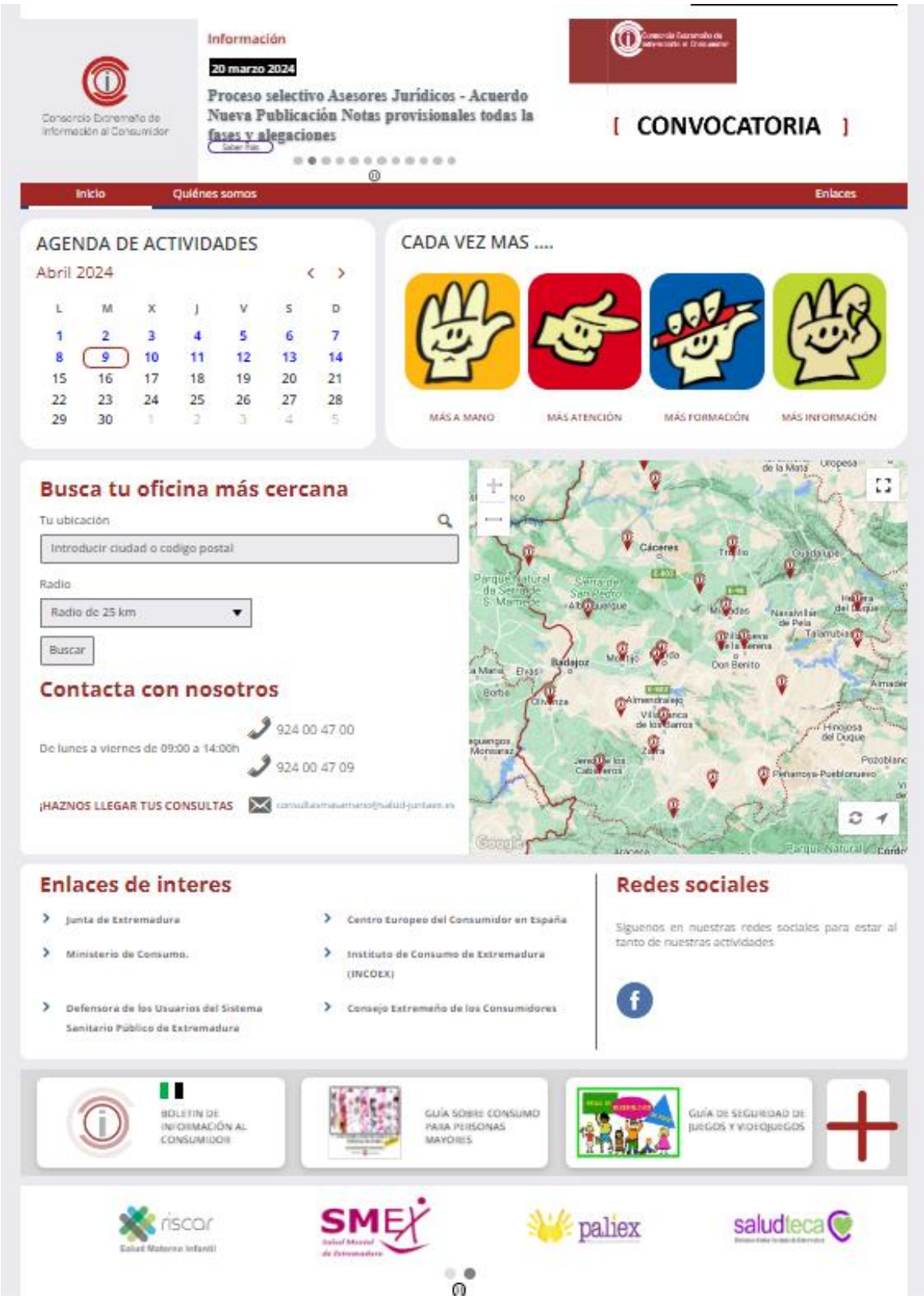


IMAGEN CORPORATIVA

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

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.

volver al inicio

Entorno Web

https://saludextremadura.ses.es/masamano

ENTORNO WEB

Entre las funciones de una página web está la difusión de información de diferente índole: informar, prestar servicios, crear una comunidad o impulsar una causa, interactuar, capacitar o educar, ofrecer soporte o atención, o incluso divertirse, En el caso del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, se da la necesidad de informar de primera mano a todos las personas consumidoras, tanto de las noticias en materia de consumo que se van generando, como de las formas de atención y formación.

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 esta 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 la geografía de Extremadura.

En aras de garantizar la prestación de los servicios públicos, se une a la atención presencial 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.

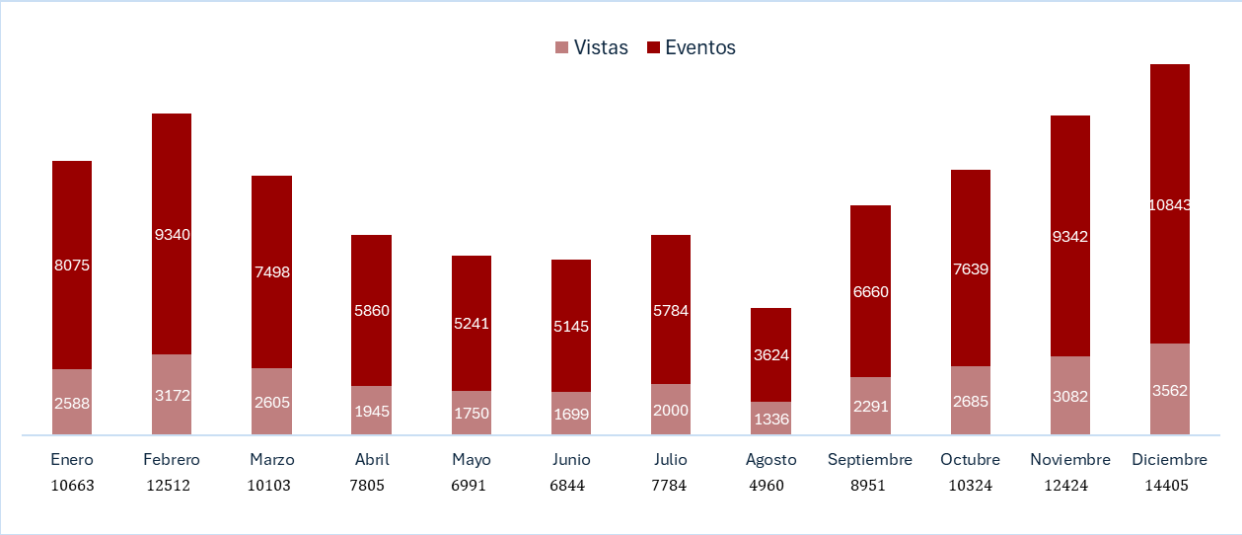
En la web de este Consorcio Extremeño de Información al Consumidor también existe una sección dedicada a la formación de los usuarios en materia de consumo, así como un listado de oferta educativa tanto a centros escolares como asociaciones en general, que desde el año 2021 está completando con contenidos digitalizados para hacerlos más accesibles para las personas que lo necesiten. Es por esto por lo que se lleva de forma continuada la revisión de los contenidos de talleres y otras propuestas de formación (jornadas, charlas online) para que, en situaciones similares que lo requieran, puedan ser.

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 oficinas establecidas en las Mancomunidades adheridas a este Consorcio, 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 2023 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. Cabe mencionar que cualquier persona/usuario que quiere recibir este boletín, podrá solicitarlo a través de nuestro correo electrónico(consultasmasamano@salud-juntaex.es)

Con todo ello, obtenemos las siguientes estadísticas de uso de la página web del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor durante el año 2023.

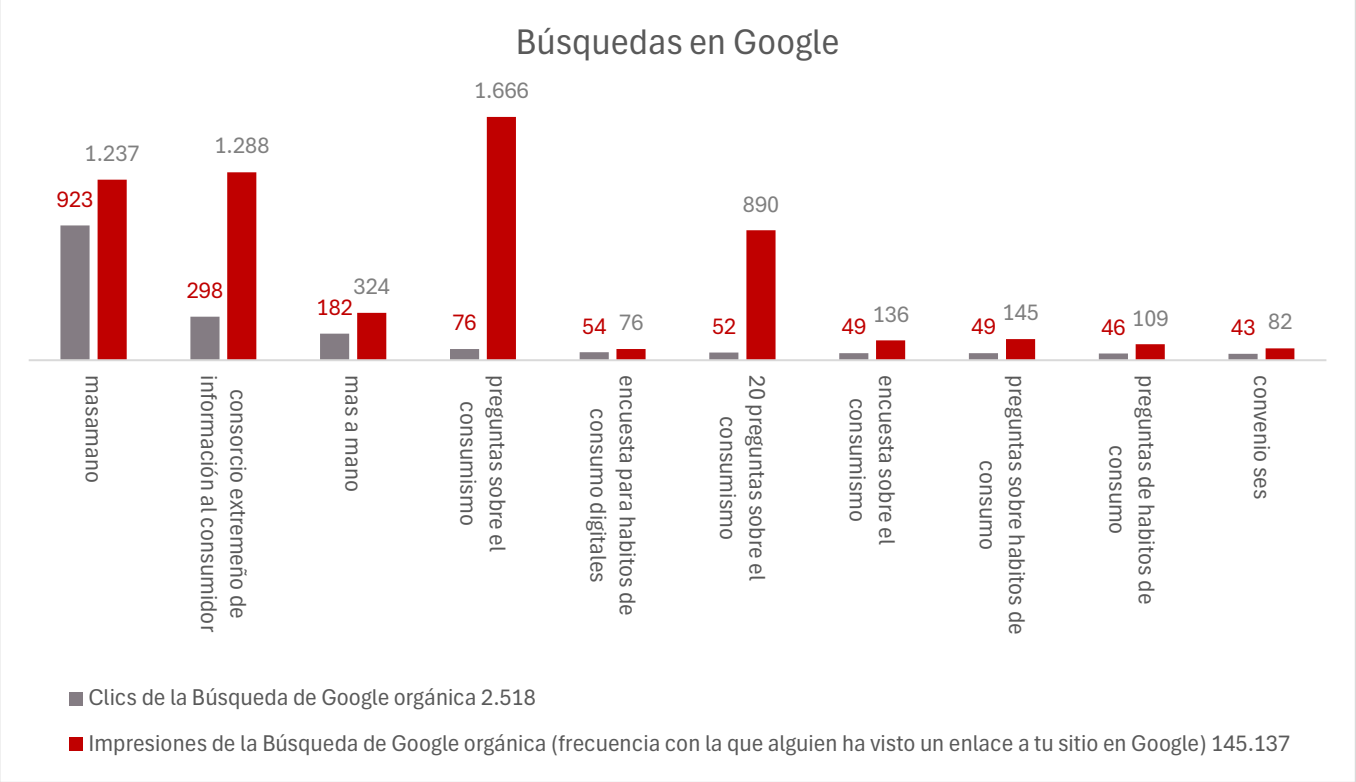
ENTORNO WEB



¿Cuáles son las páginas más visitadas?

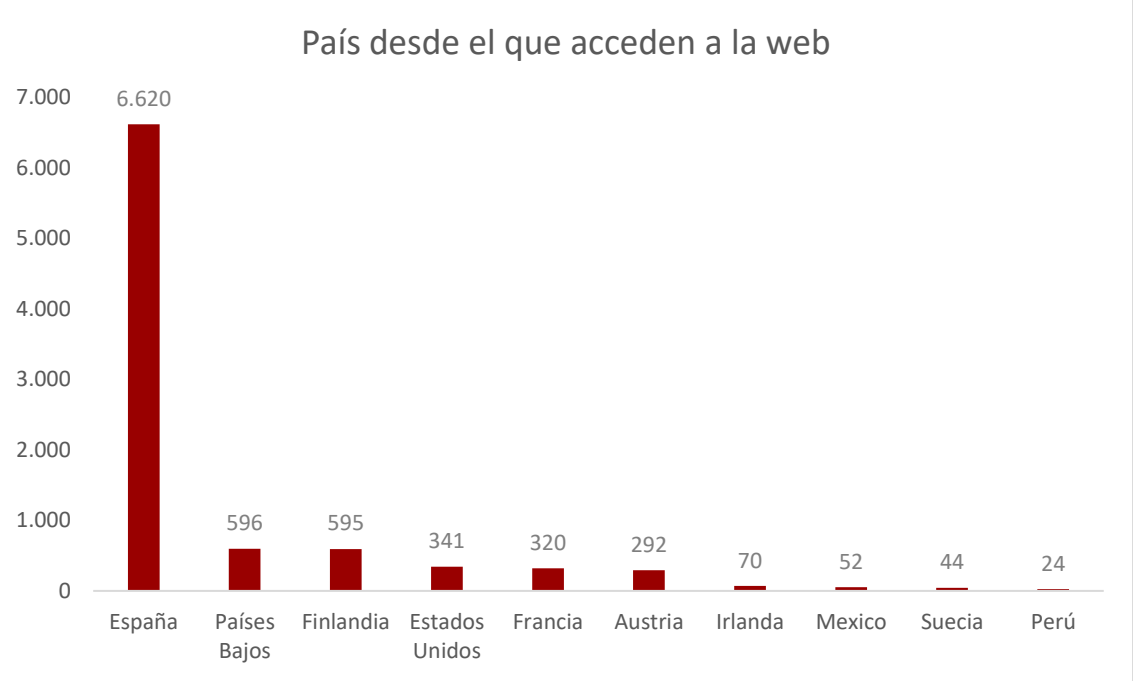
Página visitada	Visitas	Usuarios	Visitas por usuario	Número de eventos
	28.715	9.150	3,14	85.051
MASAMANO - Consorcio Extremeño de Información al Consumidor - saludextremadura.ses.es	8.784	3.309	2,65	26.515
Más a mano - masamano	2.863	711	4,03	8.054
PÍLDORAS DE FIN DE SEMANA - masamano	1.718	824	2,08	5.564
Mas información - masamano	1.046	307	3,41	2.337
Mas información - Boletines - masamano	957	693	1,38	2.599
Más atención - masamano	762	476	1,6	2.248
Boletín Digital de Información al Consumidor- Junio 2023 - masamano	706	474	1,49	2.400
Boletín Digital de Información al Consumidor- Febrero 2023 - masamano	527	403	1,31	1.804
Y para ti… ¿Qué es el Consumo Responsable? - masamano	525	320	1,64	1.597

ENTORNO WEB



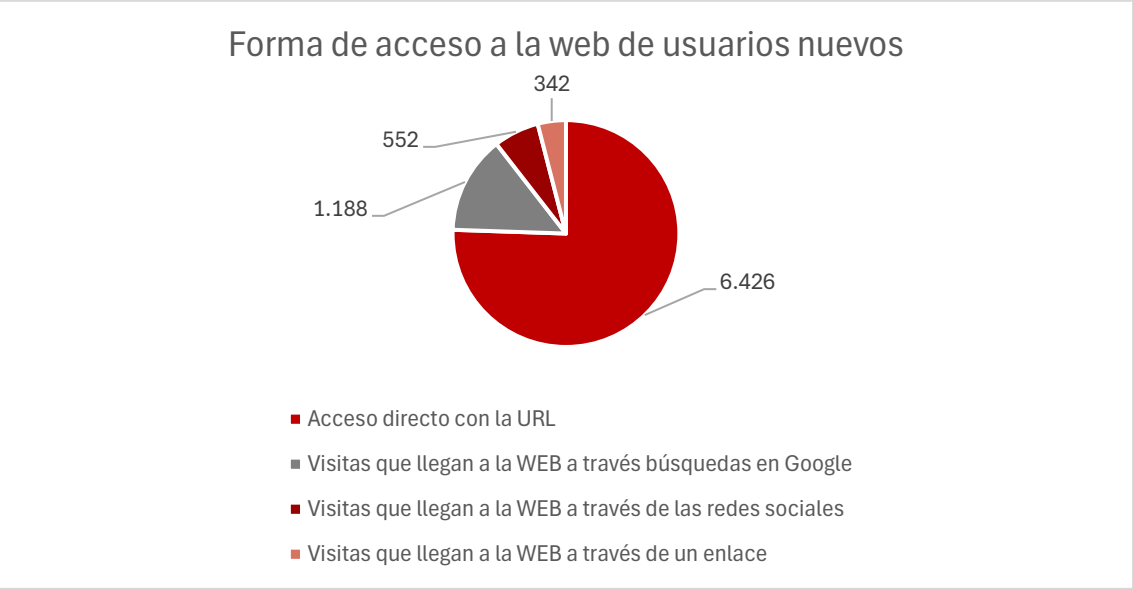
Además de la página principal, la más visitada por parte de los usuarios de esta web, son: el apartado de boletines, formación (proyecto píldoras de fin de semana), de información (noticias), algunas noticias específicas de consumo, los que siguen teniendo un año más una vital importancia en el uso de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

¿Desde dónde acceden los usuarios?



¿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		
1	Acceso directo con la URL	6.426
2	Visitas que llegan a la WEB a través búsquedas en Google	1.188
3	Visitas que llegan a la WEB a través de las redes sociales	552
4	Visitas que llegan a la WEB a través de un enlace	342
		8.508

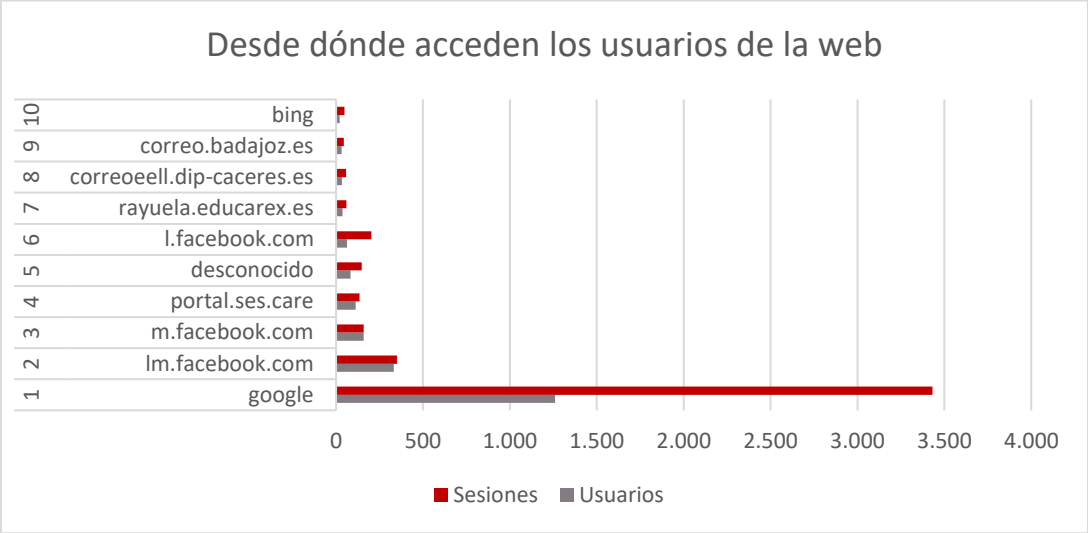
Desde dónde acceden. Sesiones por Fuente manual de la sesión a lo largo del tiempo.

Las sesiones son la serie de interacciones que un usuario tiene en un sitio web durante un período de tiempo específico.

Una sesión recoge todas las interacciones que un usuario ha realizado en nuestra web dentro de un plazo determinado, incluido el número de páginas que ha visitado o el tiempo que ha pasado en cada una de ellas.

La fuente manual Muestra la URL referente (por ejemplo, "google") que figura en la URL de clic (en el caso de los sitios web) o en el evento "campaign_details" (en el caso de las aplicaciones).

	Usuarios	Sesiones	Sesiones con interacción	Tiempo de interacción medio por sesión	Sesiones con interacción por usuario	Eventos por sesión
	2.289	5.100	3.463	53 s	1,51	6,19
google	1.261	3.431	2.419	58 s	1,92	6,18
lm.facebook.com	332	350	85	6 s	0,26	3,37
l.facebook.com	63	203	122	40 s	1,94	6,43
m.facebook.com	158	158	97	4 s	0,61	3,94
desconocido	83	147	100	1 min y 18 s	1,2	6,39
portal.ses.care	112	134	94	29 s	0,84	5,66
portalsanidad.ses.care	16	77	61	1 min y 10 s	3,81	6,83
doe.juntaex.es	19	76	62	1 min y 03 s	3,26	11,91
rayuela.educarex.es	38	60	47	28 s	1,24	5,28
correoeell.dip-caceres.es	33	58	40	44 s	1,21	4,4

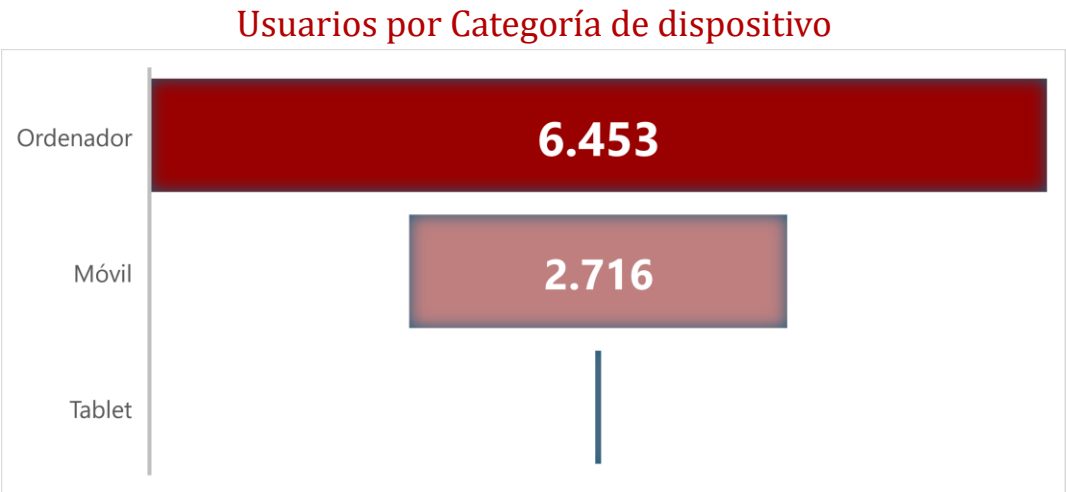


Sesiones por dispositivo utilizado

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.



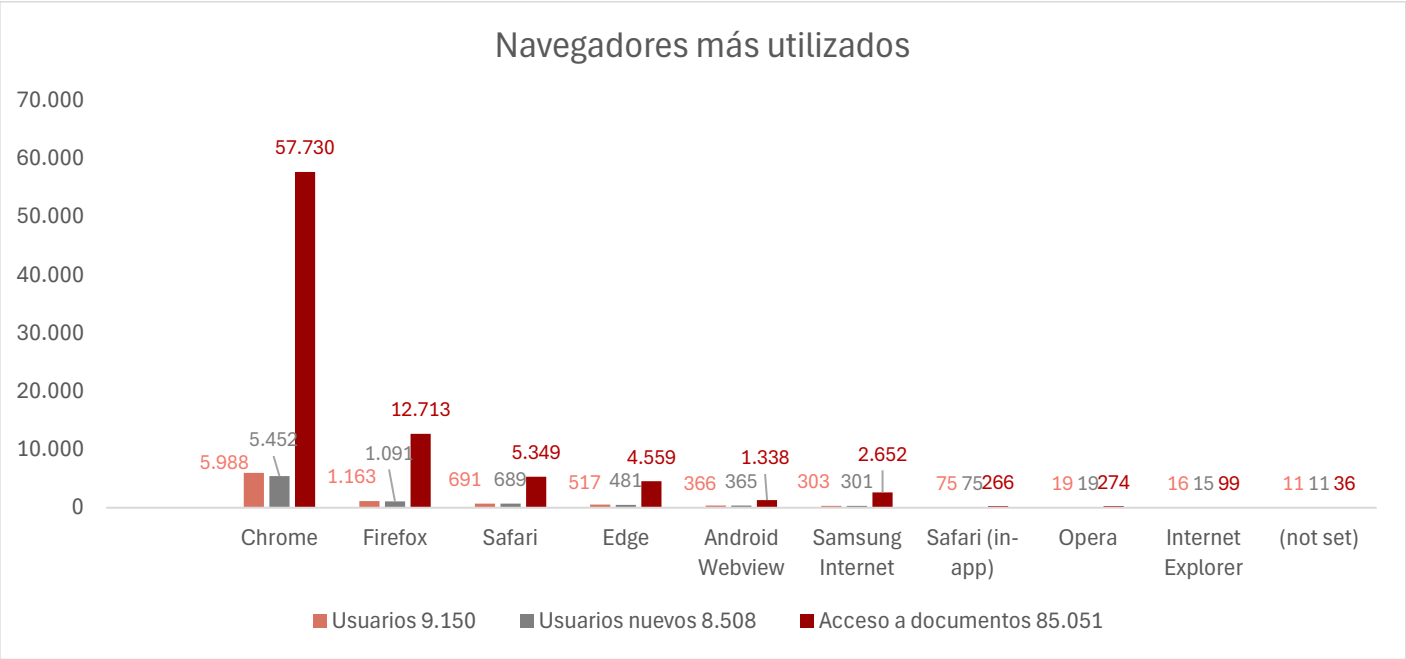
¿Qué navegador y SO utilizan los usuarios?

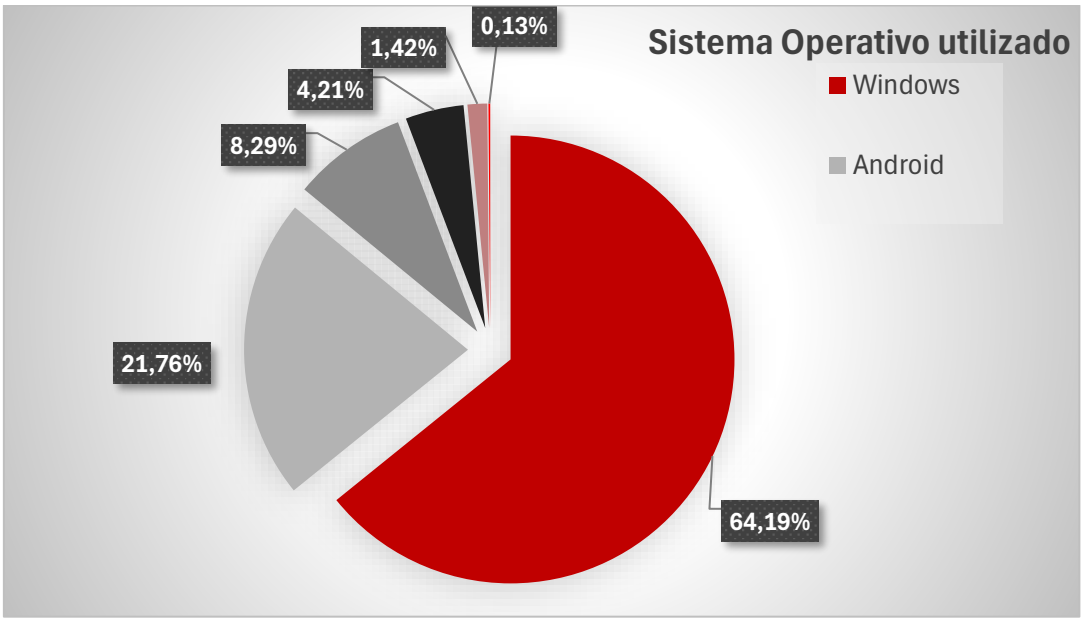
Que una web sea compatible con todos los navegadores significa que se vea igual (o muy similar) en todos ellos. Obviamente esto es bastante complicado. Si se logra que se vea bien en los más utilizados, se puede conseguir que hasta el 99% de los usuarios vea correctamente la web.

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.

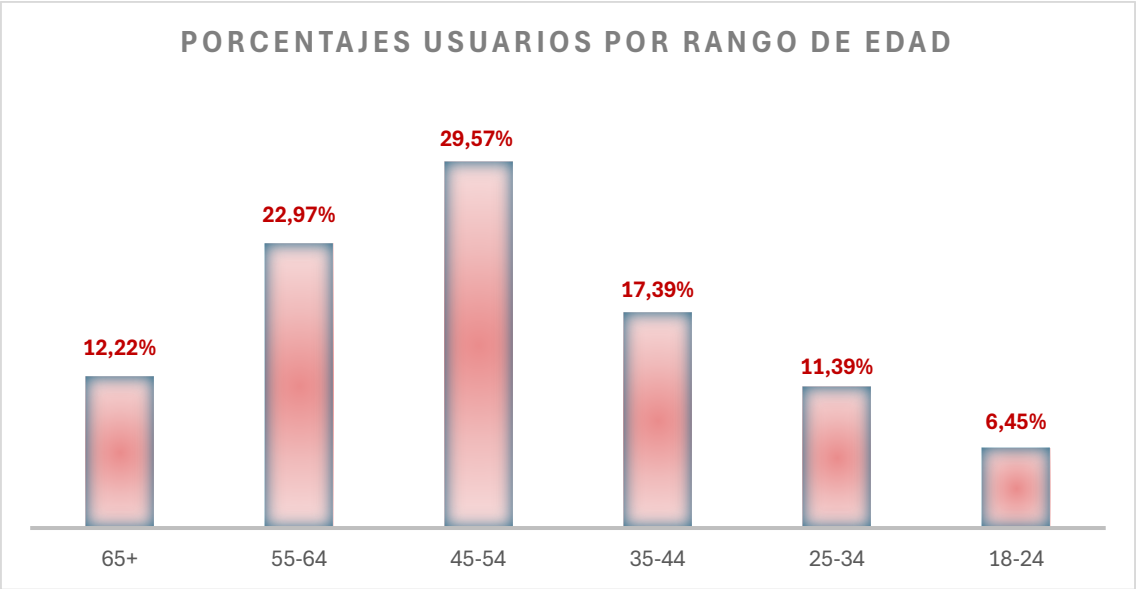
Las tablas siguientes, reflejan el modo de acceso por navegador y SO de los usuarios a la web:



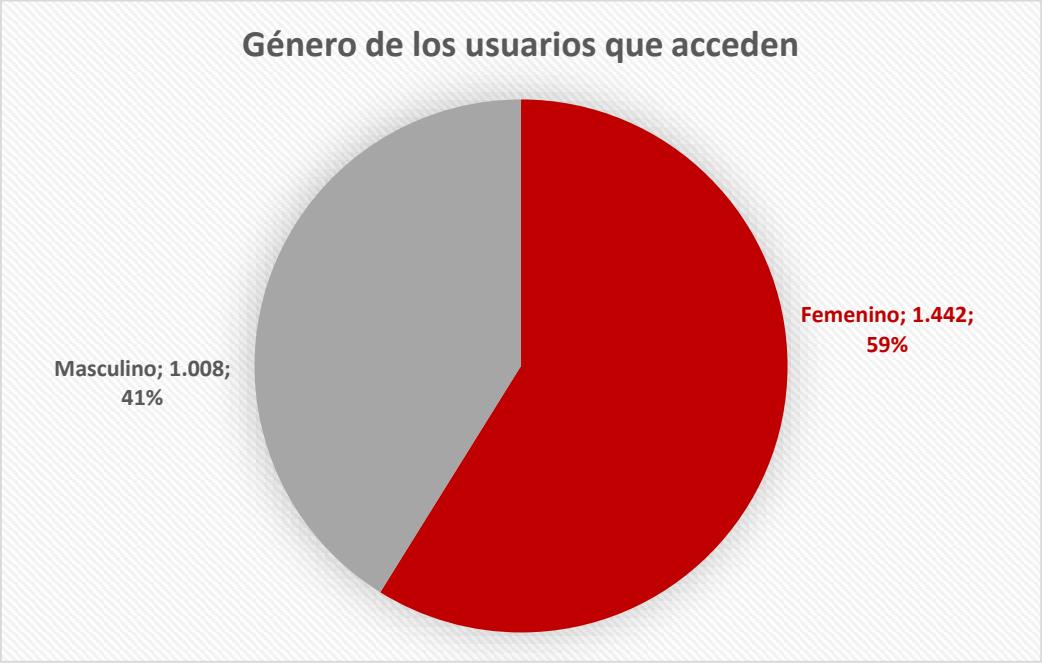


Audiencia: datos demográficos

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.

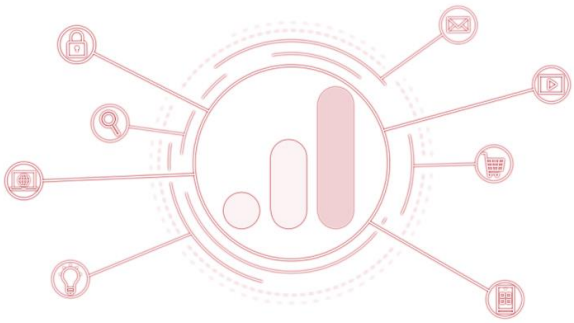


Sexo: métricas de Adquisición, Comportamiento y Conversiones desglosadas por sexo.

Audiencia: EVENTOS

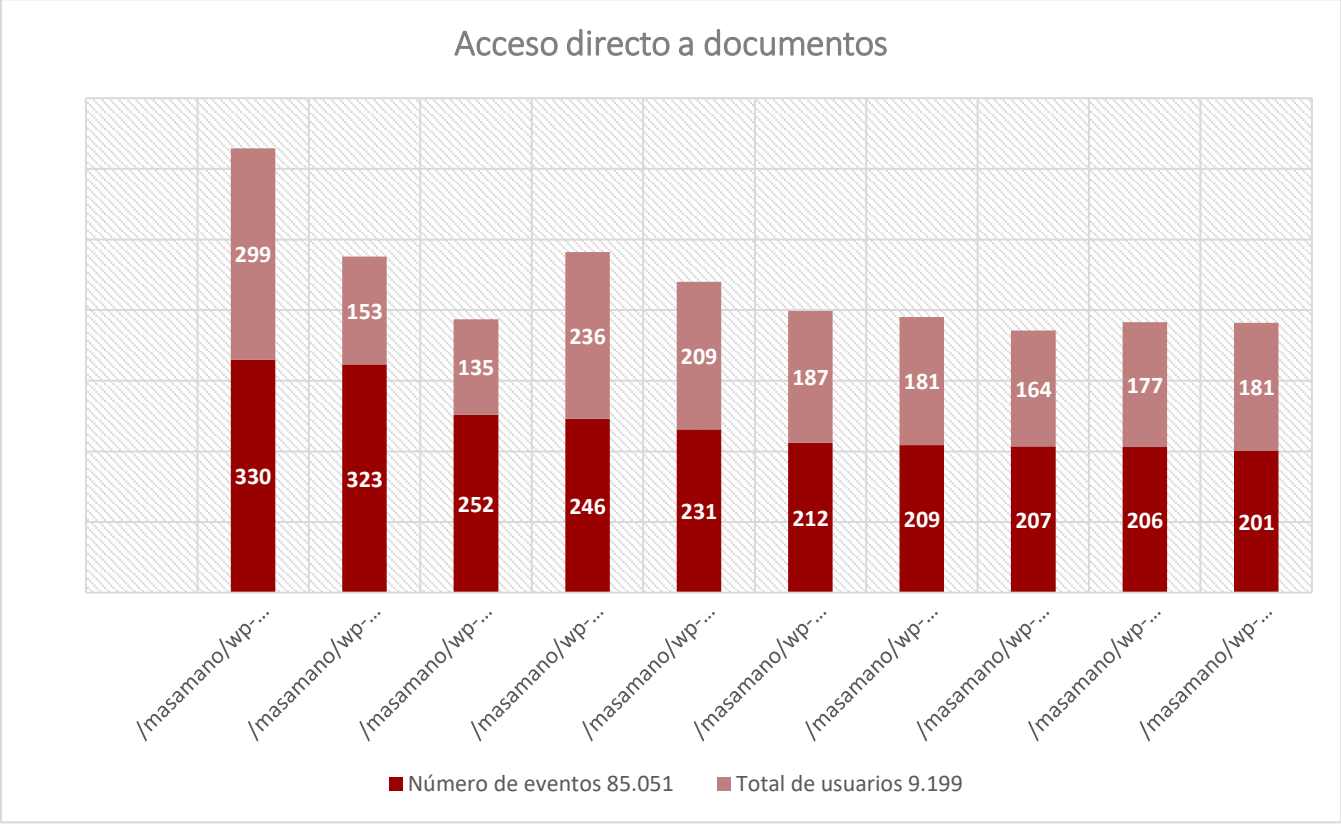
Los eventos permiten medir interacciones concretas de los usuarios en un sitio web o en una aplicación, como cargar una página, hacer clic en un enlace, consultar un documento concreto (pdf, imagen, texto…) y completar una actuación.

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



ENTORNO WEB

Nombre del archivo	Número de eventos	Número de usuarios
	85.051	9.199
/masamano/wp-content/uploads/2023/06/boletin-digital-de-informacion-al-consumidor-junio-2023.pdf	330	299
/masamano/wp-content/uploads/2023/11/Convocatoria-Asesore-jur%C3%ADdicos-2023-Publicacion-DOE.pdf	323	153
/masamano/wp-content/uploads/2023/01/Asesor-Jur%C3%ADdico.pdf	252	135
/masamano/wp-content/uploads/2023/11/boletin-digital-de-informacion-al-consumidor-noviembre-2023.pdf	246	236
/masamano/wp-content/uploads/2023/09/boletin-digital-de-informacion-al-consumidor-septiembre-2023.pd	231	209
/masamano/wp-content/uploads/2023/02/boletin-digital-de-informacion-al-consumidor-febrero-2023.pdf	212	187
/masamano/wp-content/uploads/2023/01/boletin-digital-de-informacion-al-consumidor-enero-2023.pdf	209	181
/masamano/wp-content/uploads/2022/10/pildora-0.pdf	207	164
/masamano/wp-content/uploads/2023/10/boletin-digital-de-informacion-al-consumidor-octubre-2023.pdf	206	177
/masamano/wp-content/uploads/2023/07/boletin-digital-de-informacion-al-consumidor-julio-2023.pdf	201	181



ENTORNO WEB

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.

volver al inicio

FORMACIÓN E INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

Tras una trayectoria de prácticamente 17 años formando en materia de consumo a todos los colectivos en Extremadura y, después del análisis de esta línea de actuación y de autocrítica con el fin de mejorar la labor que aquí realizamos, llegamos a la conclusión de la necesidad imperiosa de **desarrollar una nueva oferta formativa** muy ambiciosa adaptada principalmente a la nueva era digital, con unos contenidos más "frescos", dinámicos, muy prácticos y principalmente accesibles a todos los colectivos.

En 2023 hemos centrado nuestros principales esfuerzos en la **línea de formación** en dicha reestructuración, principalmente en el **ámbito educativo** la dirigida 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 de manera transversal 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.

Esta reestructuración se ha plasmado en el proyecto denominado *"Yo en el cole, tú en casa"* que de manera piloto se ha puesto en marcha durante el curso escolar 2023-2024 en alrededor de 25 centros educativos de Extremadura. https://saludextremadura.ses.es/masamano/masformacion/

Con el colectivo de personas mayores, destacar también, la ejecución del *proyecto "Red Senior de Consumo"* en colaboración con la Unidad de Gestión de Control de la Actividad Asistencial y Sistemas de Información del SEPAD. Proyecto de capacitación a las personas mayores y formación a sus iguales en materia de consumo con el fin de contribuir provechosamente en el bienestar de las personas mayores, así como proporcionar pautas de actuación y estrategias para conocer de antemano los posibles abusos de los que puedan ser objeto las personas mayores como colectivo más vulnerable. En 2023 se ha formado a más de 60 personas en 10 centros de mayores de gestión directa del SEPAD convirtiéndose en la figura de *Agente Senior de Consumo* (ASC) y estableciendo en el centro un *Punto de Consumo* de referencia entre los usuarios y el servicio de consumo del Consorcio. Esta edición culminó con un Encuentro de todos los ASC para la puesta en común de la ejecución y propuestas de mejora. https://saludextremadura.ses.es/masamano/2023/11/09/entrega-de-acreditaciones-agentes-senior-de-consumo/

Con motivo de la gran aceptación y resultados obtenidos, se procederá a la ampliación paulatina del resto de Centros de Mayores del SEPAD.

Con el colectivo infantil y juvenil se ha procedido también a la convocatoria de la *5ª edición del concurso de dibujos infantil y juvenil* bajo el lema "*Y para tí… ¿Qué es el Consumo Responsable?*" con el fin de involucrar a los niños y jóvenes extremeños en el papel que juega el consumo en su desarrollo personal y colectivo, impulsando contextos que favorezcan estilos de vida sostenibles con una participación superior a 250 trabajos. https://saludextremadura.ses.es/masamano/2023/11/17/dibujos-ganadores-de-la-5a-edicion-del-concurso-de-pintura-infantil-y-juvenil/

Mención especial merece también, la *conmemoración de*l *15 de marzo, día mundial de los derechos de los consumidores*, como actuación para **la población en general**, y que en 2023 se desarrolló en Monterrubio de la Serena, localidad perteneciente a la Mancomunidad de Municipios la Serena, con la realización de talleres de ahorro de agua, reciclaje y etiquetado de alimentos, manualidades con material de desecho, seguridad de juguetes, redes sociales, destinados al alumnado de educación infantil y primaria; así como charlas informativas sobre derechos y deberes de las personas consumidoras, juguetes y estereotipos de género, así como estafas telefónicas y digitales. Stands sobre electricidad a cargo de los técnicos de eficiencia energética de la Mancomunidad e información en materia de consumo, destinado población adulta de los grupos participantes y la población en general, así como una actividad consistente en una Gymkana de consumo. https://saludextremadura.ses.es/masamano/2023/03/22/15-de-marzo-dia-mundial-para-la-defensa-de-los-derechos-de-las-personas-consumidoras-2023/

En cuanto al **observatorio de consumo**, se ha procedido a la realización de un estudio sobre *"Consumidores ante la subida generalizada de precios. Cambio de hábitos en el consumo de los extremeños"* cuyo objetivo principal era conocer en qué medida han cambiado los hábitos de consumo de los extremeños, en el marco del actual panorama económico nacional, que refleja una subida generalizada de precios de bienes y servicios. https://saludextremadura.ses.es/masamano/2023/07/20/personas-consumidoras-ante-la-subida-generalizada-de-precios-cambio-de-habitos-en-el-consumo-de-los-extremenos/

Otras cuestiones relevantes para destacar en la **línea de información** son el *"Boletín Digital de Consumo"* que se edita mensualmente sobre temáticas de actualidad.

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

Destacar, además, la colaboración 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 información de estos. https://www.canalextremadura.es/a-la-carta/programas/Sin%20letra%20peque%C3%B1a

Así mismo, resulta de vital importancia la difusión de las actuaciones de formación e información a través de los medios de comunicación o recursos locales existentes en cada Centro Mancomunado de Consumo, ya sea prensa, radio-tv, web, bando móvil, etc.

Seguimos 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.

volver al inicio

Boletín de Información al Consumidor

Para consultar todos los boletines:

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

BOLETIN DE INFORMACION AL CONSUMIDOR

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

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

El boletín digital se envía exclusivamente por correo electrónico a todas las personas de contacto de los municipios y mancomunidades adheridas al Consorcio, técnicos, alcaldes, gerentes, presidentes, etc., así como al personal del gobierno de Extremadura para su conocimiento y difusión, **llegando a más de 23.000 cuentas de correo electrónico.**

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

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

Boletín de Información al Consumidor

BOLETIN ENERO 2023

SEGURIDAD DE JUEGOS Y JUGUETES

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2023/01/boletin-digital-de-informacion-al-consumidor-enero-2023.pdf

BOLETIN FEBRERO 2023

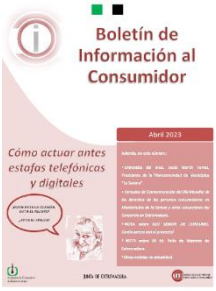
SEGURIDAD EN DISFRACES DE CARNAVAL

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2023/02/boletin-digital-de-informacion-al-consumidor-febrero-2023.pdf

BOLETIN MARZO 2023

DM DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2023/03/boletin-digital-de-informacion-al-consumidor-marzo-2023.pdf



BOLETIN ABRIL 2023

CÓMO ACTUAR ANTE ESTAFAS TELEFÓNICAS Y DIGITALES

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2023/04/boletin-digital-de-informacion-al-consumidor-abril-2023.pdf

BOLETIN MAYO 2023

COMPRAVENTA DE VEHÍCULOS DE SENGUNDA MANO

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2023/05/boletin-digital-de-informacion-al-consumidor-mayo-2023.pdf

BOLETIN JUNIO 2023

SEGURIDAD DE JUGUETES ACUÁTICOS Y EQUIPOS DE FLOTABILIDAD

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2023/06/boletin-digital-de-informacion-al-consumidor-junio-2023.pdf

BOLETIN JULIO 2023

CAMBIOS DE HÁBITOS EN EL CONSUMO DE LOS EXTREMEÑOS

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2023/07/boletin-digital-de-informacion-al-consumidor-julio-2023.pdf

BOLETN SEPTIEMBRE 2023

V CONCURSO ESCOLAR INFANTIL Y JUVENIL

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2023/09/boletin-digital-de-informacion-al-consumidor-septiembre-2023.pdf

BOLETIN OCTUBRE 2023

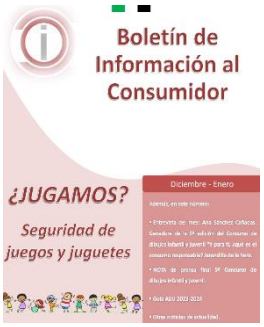
DÍA INTERNACIONAL DE LAS PERSONAS DE EDAD

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2023/10/boletin-digital-de-informacion-al-consumidor-octubre-2023.pdf

BOLETIN NOVIEMBRE 2023

RECOMENDACIONES COMPRAS BLACK FRIDAY

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2023/11/boletin-digital-de-informacion-al-consumidor-noviembre-2023.pdf



BOLETIN DICIEMBRE 2023

SEGURIDAD DE JUEGOS Y JUGUETES

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2023/12/boletin-digital-de-informacion-al-consumidor-diciembre-2023-enero-2024.pdf

Boletín de Información al Consumidor

- Boletín de Información al Consumidor – Diciembre 2023 – Enero 2024 – ¿JUGAMOS? Seguridad de juegos y juguetes
- Boletín de Información al Consumidor – Noviembre 2023 – Recomendaciones Compras Black Friday
- Boletín de Información al Consumidor – Octubre 2023 – Día Internacional de las Personas de Edad
- Boletín de Información al Consumidor – Septiembre 2023 – 5ª ed. Concurso de Dibujo «Y para ti... ¿Qué es el consumo responsable?»
- Boletín de Información al Consumidor – Julio 2023 – Cambios en los hábitos de los consumidores extremeños
- Boletín de Información al Consumidor – Junio 2023 – Seguridad en juguetes acuáticos y equipos de flotabilidad
- Boletín de Información al Consumidor – Mayo 2023 – Compraventa de vehículos de segunda mano
- Boletín de Información al Consumidor – Abril 2023 – Cómo actuar ante estafas telefónicas y digitales
- Boletín de Información al Consumidor – Marzo 2023 – 15 de marzo: Día Mundial para la Defensa de los derechos de las Personas Consumidoras
- Boletín de Información al Consumidor – Febrero 2023 – Seguridad en disfraces de Carnaval
- Boletín de Información al Consumidor – Diciembre 2022 y Enero 2023 – ¿Jugamos? Seguridad en juegos y juguetes

volver al inicio

V Concurso de Dibujo infantil y juvenil

https://saludextremadura.ses.es/masamano/2023/11/17/dibujos-ganadores-de-la-5a-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 **5ª 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 6 y 16 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 de más de **250 trabajos** presentados por los/las niñ@s extremeñ@s podemos afirmar que los temas plasmados en los trabajos reflejan fielmente el compromiso por un mundo mejor, a través de mensajes de responsabilidad y sostenibilidad en nuestros actos de consumo como por ejemplo el cuidado de mares y ríos como fuente de vida, la eficiencia energética, la movilidad sostenible a la hora de elegir un medio de transporte y el ahorro de agua o el reciclaje de residuos entre otros, pero también se palpa la necesidad actual de una "desconexión de las pantallas" como alternativa a un ocio más saludable…. lo que podemos destacar de manera más notable o lo que más ha llamado la atención en esta edición es la promoción del concepto segunda mano como opción a una segunda vida de los productos. Para finalizar, en esta edición han participado varios dibujos con mensajes de fondo que buscan un cambio positivo en la sociedad.

De entre todos los trabajos finalistas 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 2024. Además, serán premiados 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 y a los trabajos finalistas, además, un detalle promocional del Consorcio.

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.
Gerencia, Mérida.
Ciudad de Badajoz.
Mancomunidad Tajo Salor.
Mancomunidad La Vera.
Mancomunidad Campo Arañuelo.
Mancomunidad Sierra de Montánchez.
Mancomunidad Tentudía.
Mancomunidad Aguas de Llerena.
Mancomunidad La Serena-Vegas Altas.
Mancomunidad Río Bodión.
Mancomunidad La Serena.
Mancomunidad Villuercas-Ibores-Jara.
Mancomunidad Sierra Suroeste.

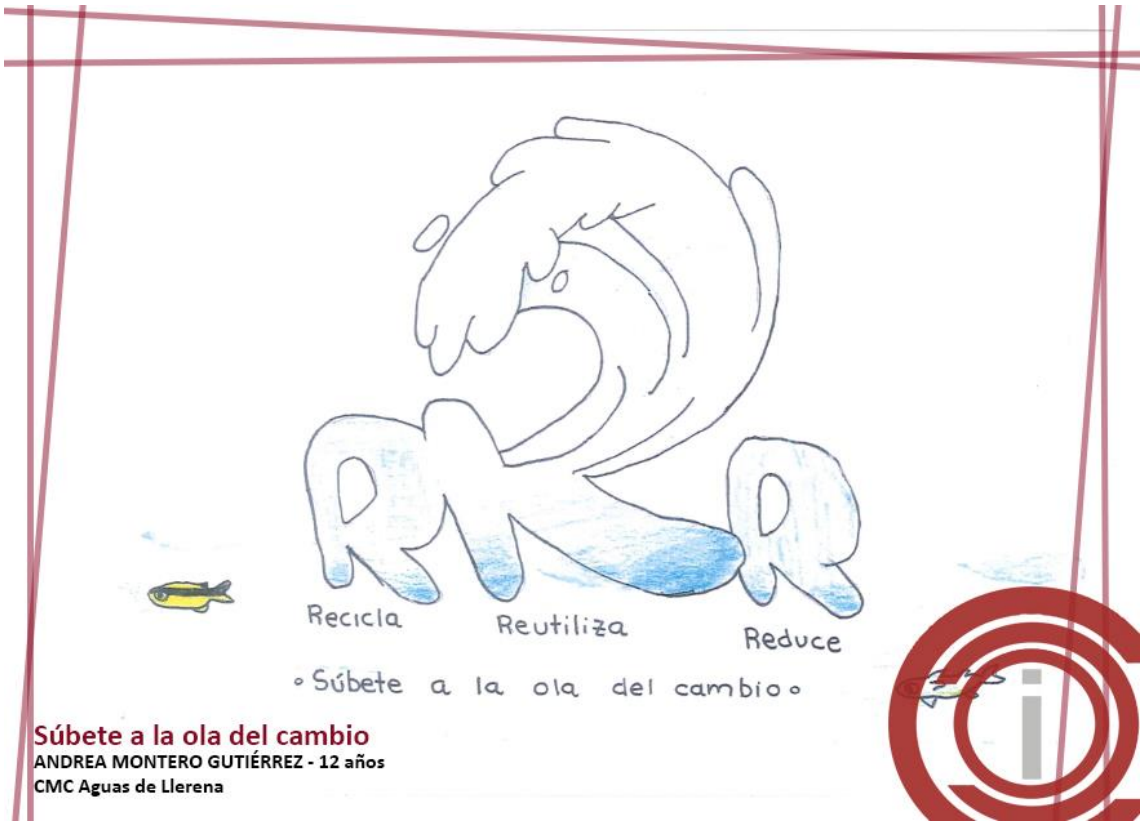
DIBUJOS GANADORES:

Concurso de dibujo infantil y juvenil

Buy less, dress up (compra menos, vestir más)
ELENA MELCHOR GARCÍA - 13 años
GERENCIA Oficina de Mérida

Dos opciones
NAYRA MOYANO HUERTAS - 9 años
CMC La Vera

Concurso de dibujo infantil y juvenil



Súbete a la ola del cambio
ANDREA MONTERO GUTIÉRREZ - 12 años
CMC Aguas de Llerena

Salvando a la Siberia
ALBA ANES BURGUEÑO - 6 años
CMC Siberia

volver al inicio

Día Mundial del Consumidor

https://saludextremadura.ses.es/masamano/2023/03/22/15-de-marzo-dia-mundial-para-la-defensa-de-los-derechos-de-las-personas-consumidoras-2023/

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 municipales de Monterrubio de la Serena, localidad perteneciente a la Mancomunidad de Municipios La Serena, contando con una participación de 300 personas consumidoras, aproximadamente, durante el transcurso de las actividades que se desarrollaron a lo largo de toda la jornada.

La inauguración fue realizada en el Edificio "Cine de invierno" de la localidad a cargo de D. Jesús Martín Torres, Presidente de la Mancomunidad de Municipios de "La Serena" y Alcalde de Monterrubio de la Serena; D. José González Rubio, Director General del Instituto de Consumo de Extremadura y D. Serafín Santás Seara, Coordinador del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.

Contamos con la colaboración del Excmo. Ayuntamiento de Monterrubio de la Serena, Mancomunidad de Municipios La Serena, CEIP Ntra. Sra. De la Consolación, Oficina de Igualdad, Familia, PROFAME, Programa de prevención de conductas adictivas, técnicos de eficiencia energética, mujeres de la Asociación local "El Pilar", Escuela Profesional Dual La Serena, técnicos de Dinamización Deportiva de la Mancomunidad y del Ayuntamiento para las actividades de ocio y dinamización y la Asociación de pensionistas de la localidad, así como personal de mantenimiento del Excmo. Ayuntamiento de Monterrubio.

A primera hora, contamos con un "*desayuno molinero"* como desayuno saludable, a cargo de Repostería Tamayo, Panadería-Dulcería Juzgado, Panadería-Pastelería Hermanos Tena y el aceite D.O. Protegida de Monterrubio para todos los asistentes, escolares y colectivos en general.

A lo largo de las Jornadas se desarrollarán actividades de distintas temáticas a través de los trabajadores del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor y Laboratorio de Juguetes mediante talleres de ahorro de agua, reciclaje y etiquetado de alimentos, manualidades con material de desecho, seguridad de juguetes, redes sociales, destinados al alumnado de educación infantil y primaria; así como charlas informativas sobre derechos y deberes de las personas consumidoras, juguetes y estereotipos de género, así como estafas telefónicas y digitales.

En la entrada del edificio Cine de invierno se ubicó un stand informativo de eficiencia energética a cargo de los técnicos de eficiencia energética de la Mancomunidad e información de los recursos en materia de consumo del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, destinado a la población adulta de los grupos participantes y población en general.

Como actividad lúdica, se desarrolló durante toda la mañana un mural de consumo ubicado en el comedor del Colegio Público Nuestra Señora de la Consolación donde los escolares de infantil y primaria plasmaron de color las Jornadas con sus creaciones.

También se llevó a cabo durante prácticamente toda la mañana una Gymkana en el Parque el Rodeo, a cargo de los técnicos de la Mancomunidad don distintas postas sobre educación para la salud y consumo responsable en general para los escolares de 2º y 3º ciclo de educación primaria y de dinamización para los más pequeños.

Terminaremos la jornada con una sesión de dinamización y baile a cargo de los dinamizadores deportivos de la Mancomunidad para todos los asistentes.

Por último, las jornadas fueron clausuradas a cargo de D. Jose María Vergeles Blanca, Vicepresidente Segundo y Consejero de Salud y Servicios Sociales y D. Jesús Martín Torres, Presidente de la Mancomunidad de Municipios de "La Serena" y Alcalde de Monterrubio de la Serena.

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

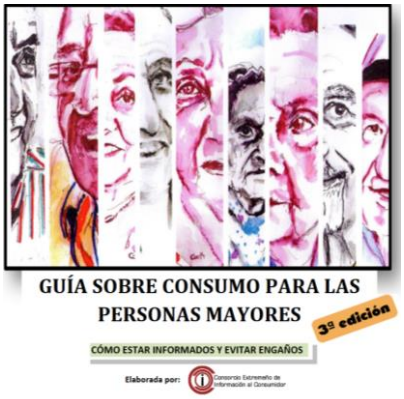
GALERÍA DE IMÁGENES

Para ver más imágenes:

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2023/03/Dossier-prensa-Jornadas-de-Conmemoraci%C3%B3n-DM-15-de-marzo-de-2023.pdf

volver al inicio

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.

volver al inicio

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 (07/02/23) – NUEVA LEY DE TELECOMUNICACIONES

https://www.canalextremadura.es/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-070223

SIN LETRA PEQUEÑA (14/02/23) – SEGURIDAD DE DISFRACES-LABORATORIO

https://www.canalextremadura.es/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-140223

SIN LETRA PEQUEÑA (30/05/23) – CAMBIOS DE COMERCIALIZDOR ERRÓNEO

https://www.canalextremadura.es/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-300523

SIN LETRA PEQUEÑA (06/06/23) – MEMORIA DE ACTUACIONES 2022

https://www.canalextremadura.es/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-060623

SIN LETRA PEQUEÑA (07/11/23) – ENCUENTRO RED SENIOR DE CONSUMO

https://www.canalextremadura.es/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-071123

Colaboraciones

SIN LETRA PEQUEÑA (21/11/23) – 5º EDICIÓN CONCURSO DE DIBUJOS INFANTIL Y JUVENIL

https://www.canalextremadura.es/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-050923

SIN LETRA PEQUEÑA (28/11/23) – NUEVA LEY DE VIVIENDA I

https://www.canalextremadura.es/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-120923

SIN LETRA PEQUEÑA (05/12/23) – NUEVA LEY DE VIVIENDA II

https://www.canalextremadura.es/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-051223

SIN LETRA PEQUEÑA (12/12/23) – SEGURIDAD DE JUEGOS Y JUGUETES

https://www.canalextremadura.es/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-121223

SIN LETRA PEQUEÑA (19/12/23) – FRAUDES DIGITALES

https://www.canalextremadura.es/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-191223

volver al inicio

Resumen Planificación 2023

Resumen de la planificación anual

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 ESTUDIO CONSUMIDORES
GERENCIA	SIERRA GATA	GERENCIA	GERENCIA	RIVERA DE FRESNEDOSA	LABORATORIO-GERENCIA
julio	**agosto**	**septiembre**	**octubre**	**noviembre**	**diciembre**
Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación
CONCLUSIONES DEL ESTUDIO		*5ª EDICIÓN CONCURSO DE DIBUJO INFANTIL.* VUELTA AL COLE FRAUDE DIGITAL	CONMEMORACIÓN DEL DM DE LAS PERSONAS MAYORES. RECOMENDACIONES HALOWEN SEGURO	RECOMENDACIONES COMPRAS BLACK FRIDAY	SEGURIDAD DE JUEGOS Y JUGUETES
GERENCIA		GERENCIA	GERENCIA-LABORATORIO	CAMPO ARAÑUELO	LABORATORIO

volver al inicio

DATOS GENERALES

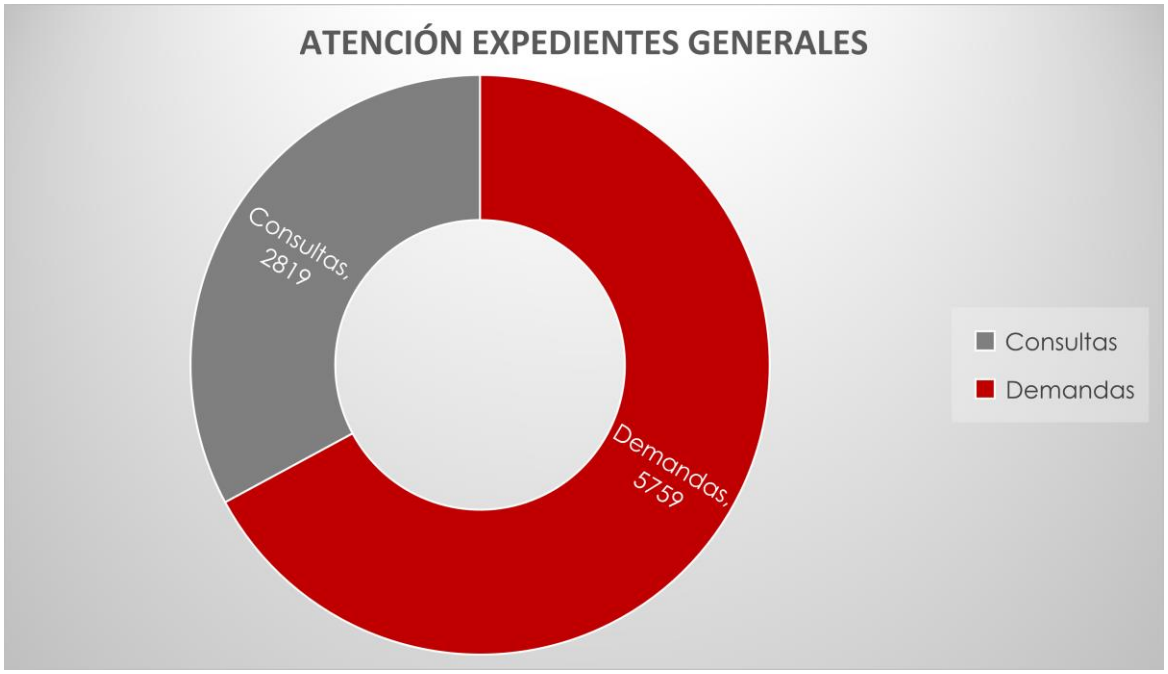
DATOS GENERALES 2023

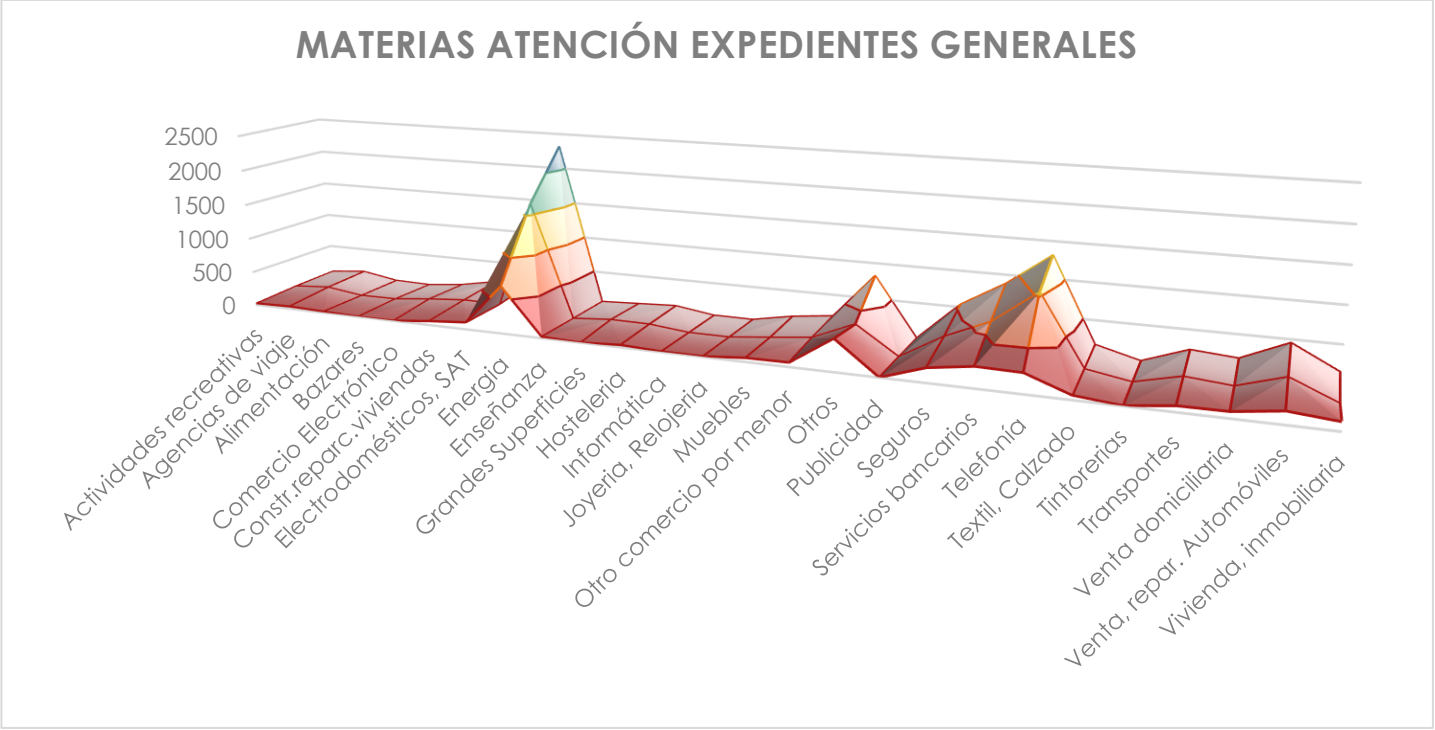
DATOS GENERALES 2023

Así queda el reparto de atención de las 30 oficinas (CMC) conforme al personal con el que cuenta el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor durante el año 2023:

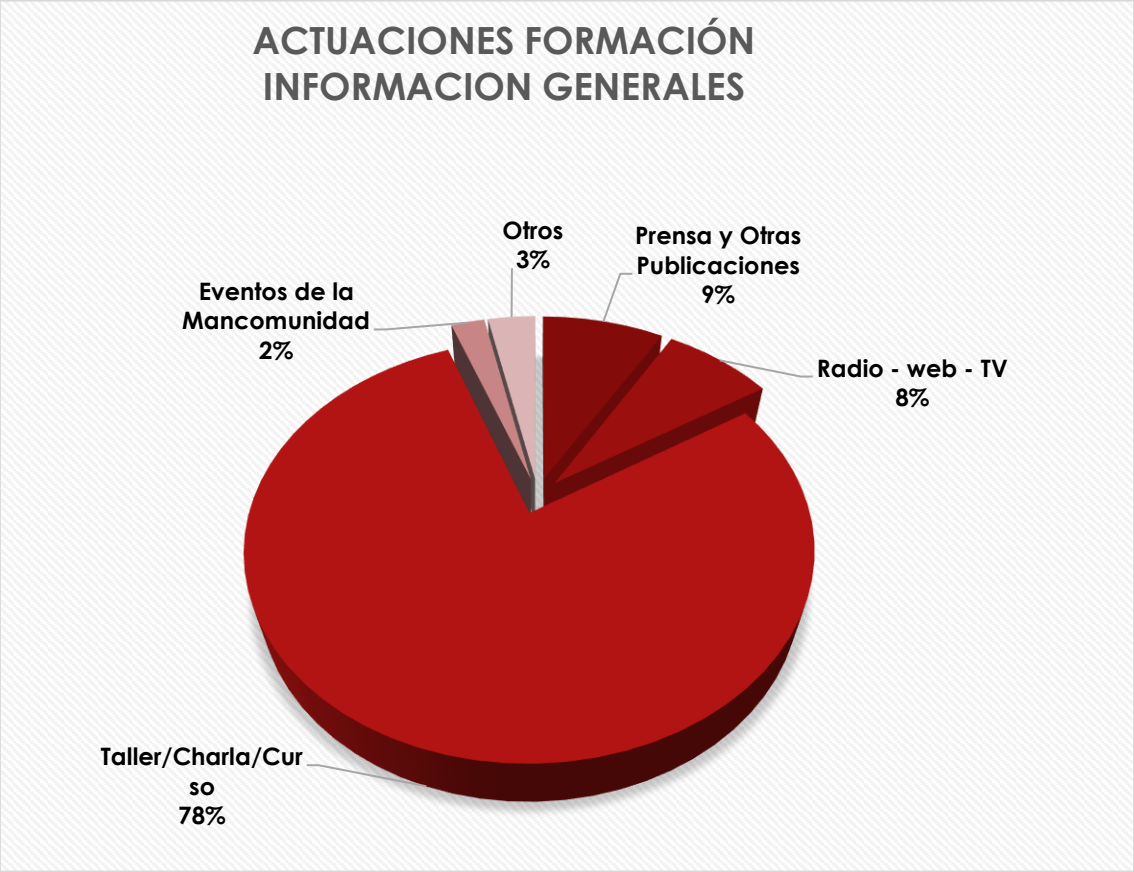
OFICINAS DE ATENCIÓN CENTRO MANCOMUNADO DE CONSUMO	PERSONAL
GERENCIA (Mérida)	Serafín Santás Seara Pedro Mera León Soledad Pérez Sánchez-Moreno Paula Díaz Rosas Juan José González Calderón José Antonio González Lucio
SIERRA SUROESTE COMARCA DE OLIVENZA	Oscar Alía Domínguez Rocío Moreno Méndez
VALLE DEL ALAGÓN RIVERA DE FRESNEDOSA	Lidia del Encinar Moreno Amores *Hasta 02/12/2023 Rosa Ana Calvo Ramos
LA SERENA - VEGAS ALTAS MUNICIPIOS GUADIANA	Catalina Flores Cano Ricardo Santisteban Moreno
MUNICIPIOS ZONA CENTRO SIERRA DE MONTÁNCHEZ	María Isabel Mateos Pizarro Emilia Barrantes Mattes
TAJO SALOR RIBEROS DEL TAJO	Álvaro Rico Escudero María Sonia Sánchez Moreno
SIERRA DE SAN PEDRO	José Manuel Cabrera Flores *Hasta 02/12/2023
TIERRA DE BARROS RIO MATACHEL MUNICIPIOS CENTRO ZONA DE BARROS (Compartido)	Juan Ramón Díaz Díaz *Hasta 02/12/2023
VEGAS BAJAS LÁCARA – LOS BALDÍOS ZONA DE BARROS (Compartido)	Belén Román Lara Francisco Javier González Gracia
RÍO BODIÓN	Oscar Antonio Jiménez Escaso
TENTUDÍA AGUAS DE LLERENA(Compartido)	Gloria Granado Agudo Rocío Gallego Gata
AGUAS DE LLERENA(Compartido)	Juan Luis Muñoz Báez *Hasta 02/12/2023
VILLUERCAS-IBORES-JARA COMARCA DE TRUJILLO	Raquel del Castillo Martín Julia Ramírez Jiménez
LA VERA CAMPO ARAÑUELO	Lorena Plata Sánchez Almudena García Tiemblo
SIERRA DE GATA	Lucía Redondo Rodríguez *Hasta 02/12/2023
SIBERIA CIJARA	Virginia Grajera Rodríguez *Desde 01/01 hasta 02/03 de 2023 Sandra Velázquez Vioque *Desde 21/03hasta 01/07 de 2023 Matilde Montserrat Fuentes del Puerto *Desde 06/07 hasta 02/12 de 2023
VALLE DEL JERTE VALLE DEL AMBROZ	Daniel Carlos Palacios Lozano *Hasta 02/12/2023
LA SERENA	Josefa Blázquez Rodríguez *Hasta 02/12/2023
LABORATORIO DE CONTROL DE CALIDAD (Cáceres)	Raquel Maya Amado *Hasta 30/11/2023 Inés M.ª Huertas Miranda *Hasta 30/11/2023 Almudena B. Botet Jiménez *Hasta 30/11/2023

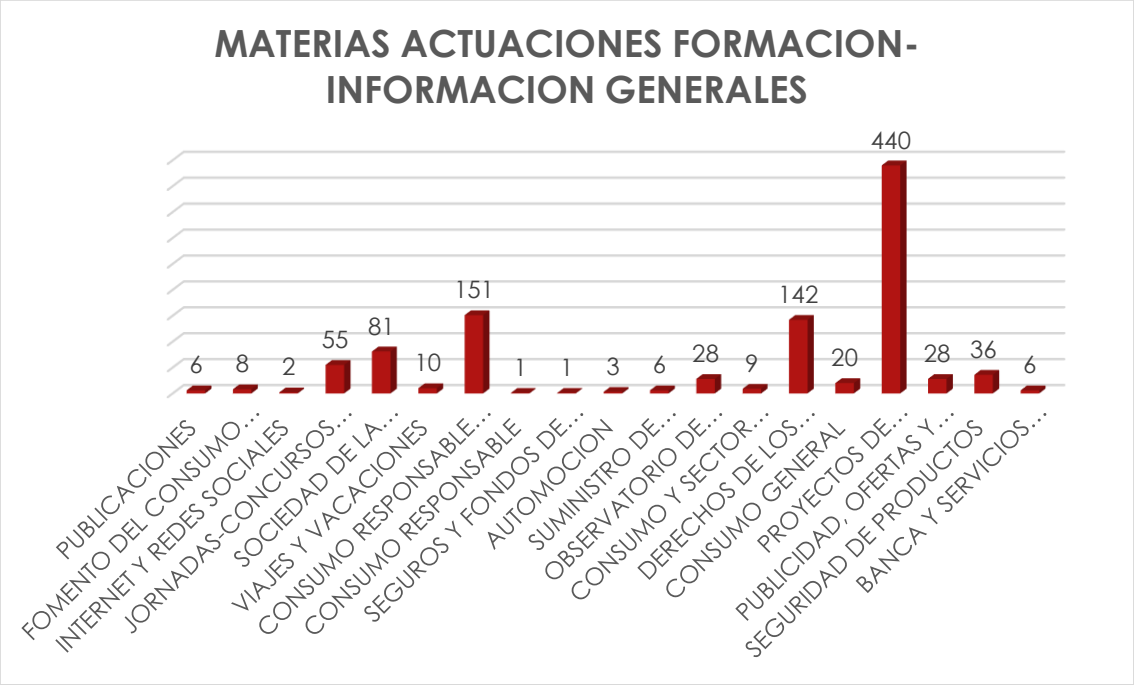
DATOS GENERALES 2023

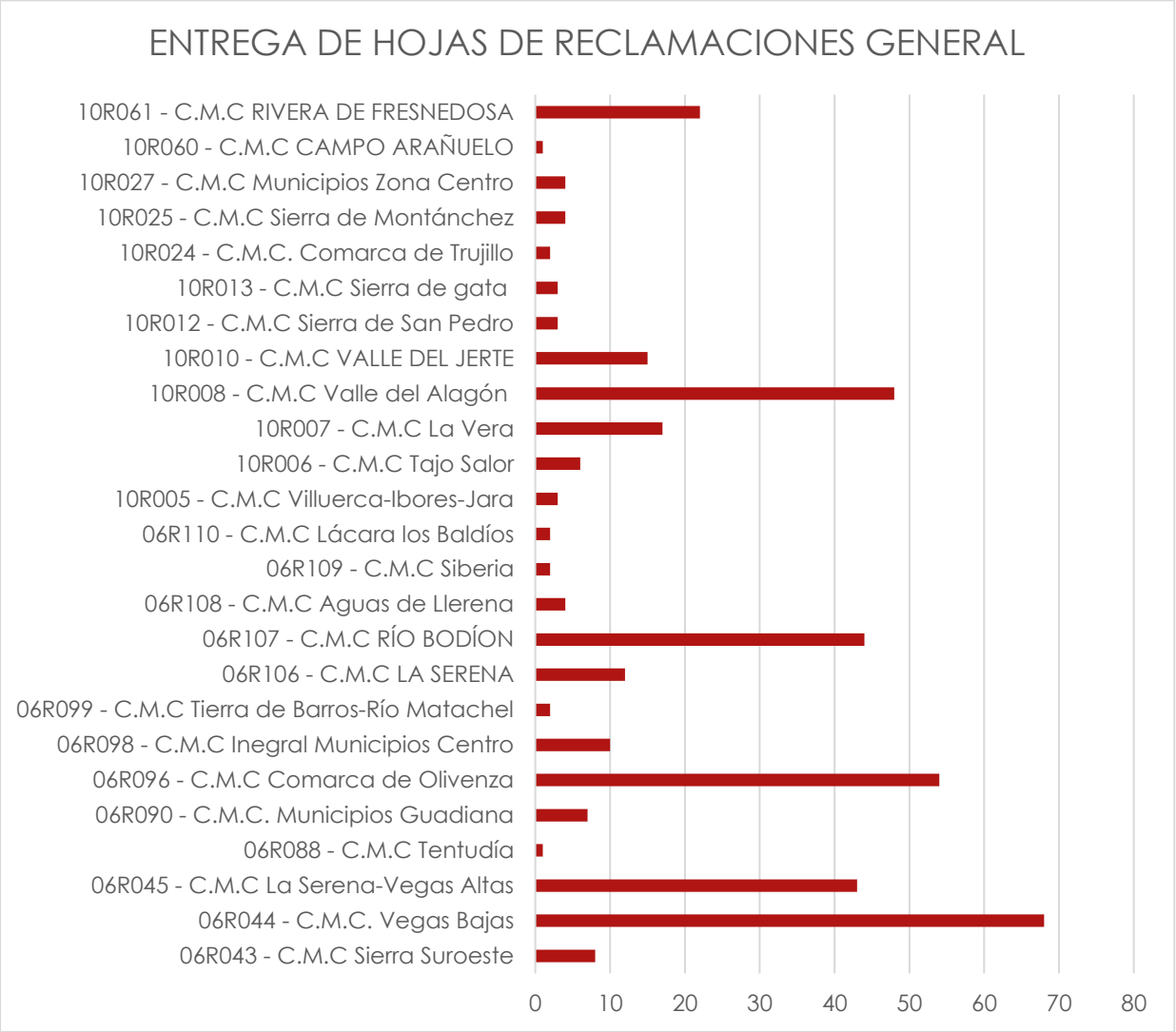




DATOS GENERALES 2023





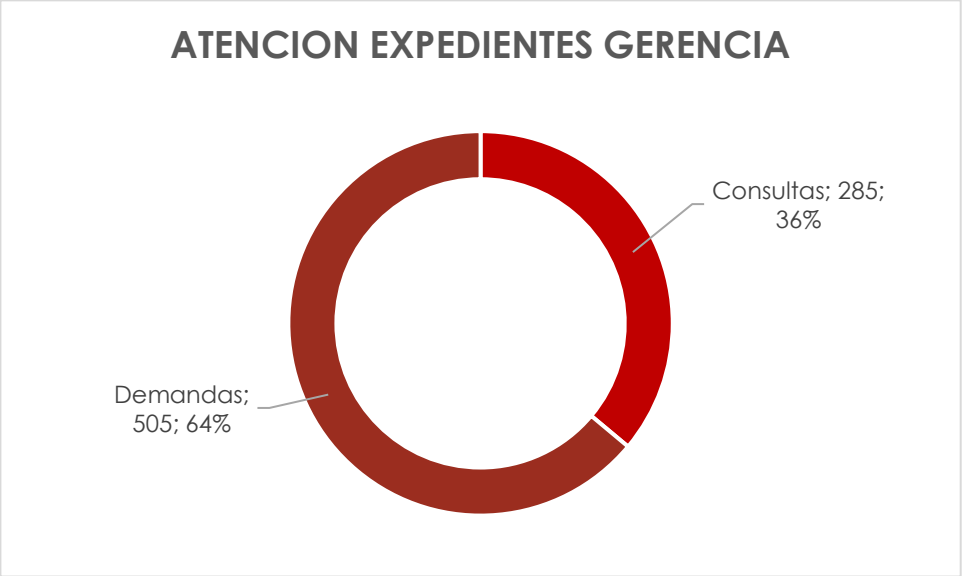


volver al inicio

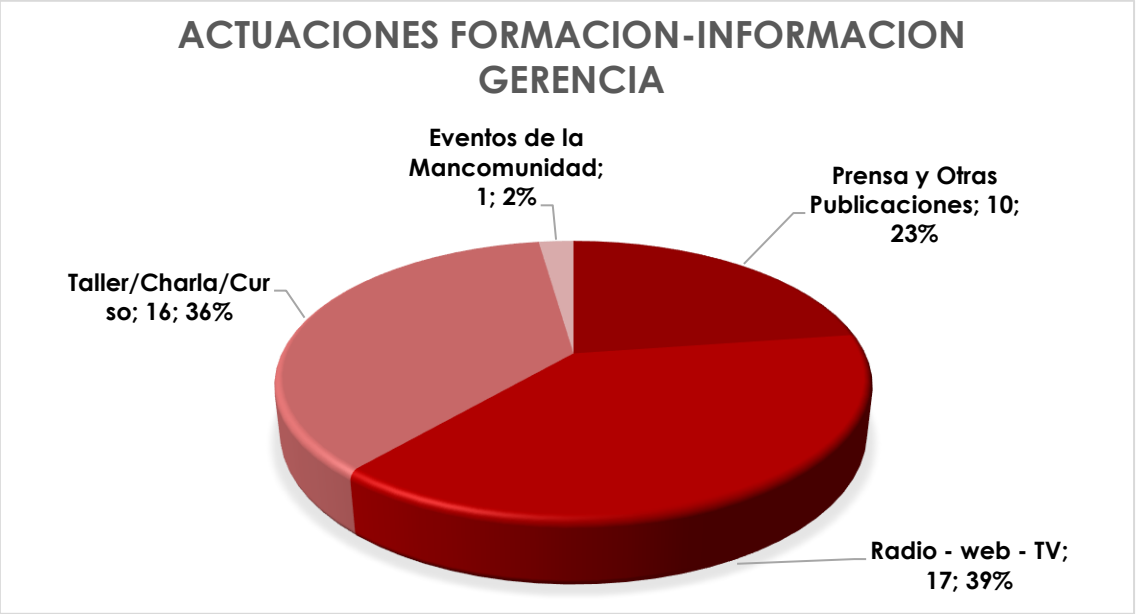
DATOS

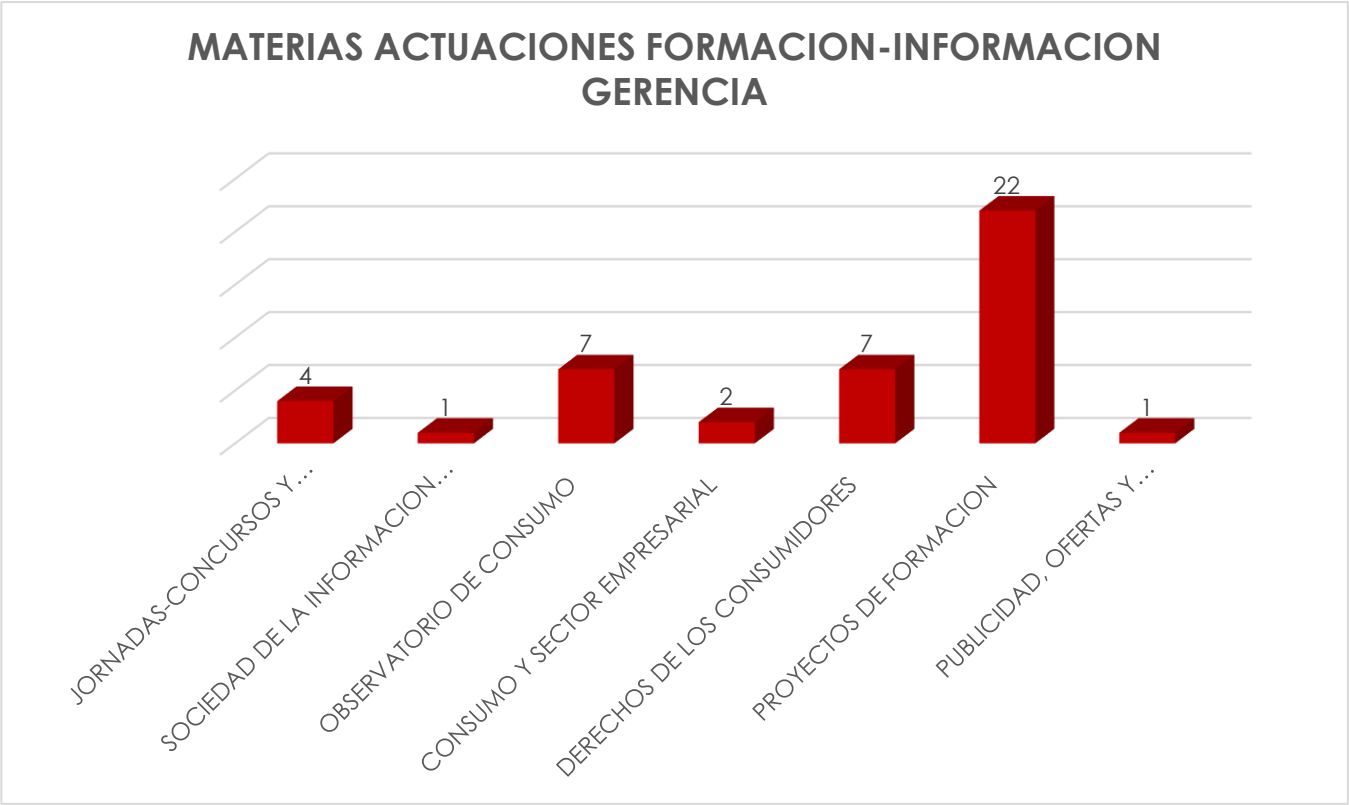
Gerencia MÉRIDA

Datos Gerencia-Mérida



Datos Gerencia-Mérida



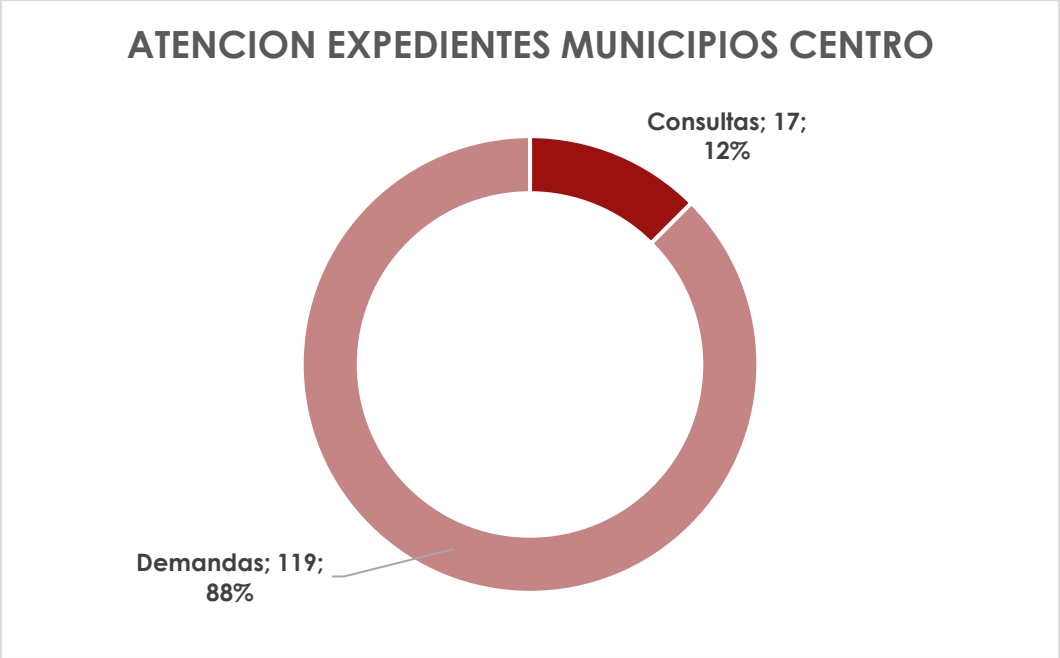


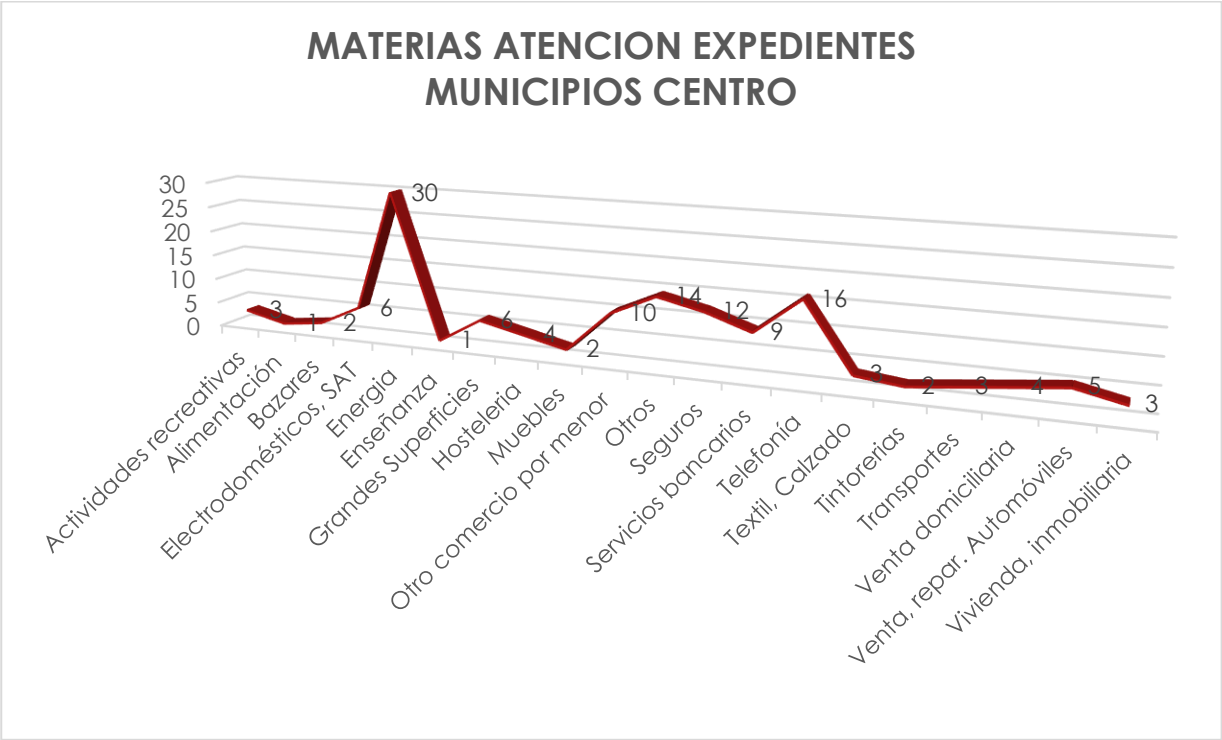
volver al inicio

DATOS

CMC Municipios Centro

Datos CMC Municipios Centro



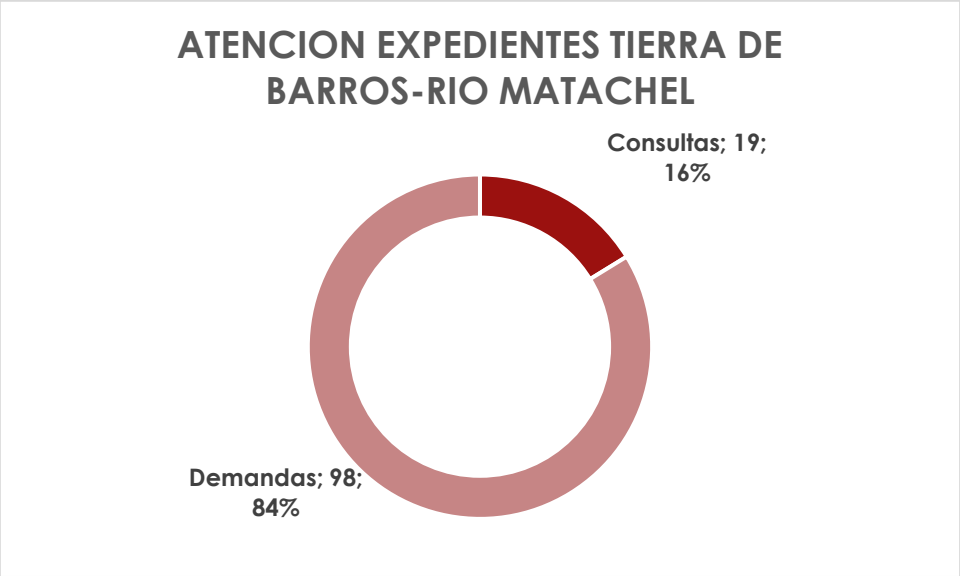


volver al inicio

DATOS

CMC Tierra de Barros-Río Matachel

Datos CMC Tierra de Barros – Río Matachel

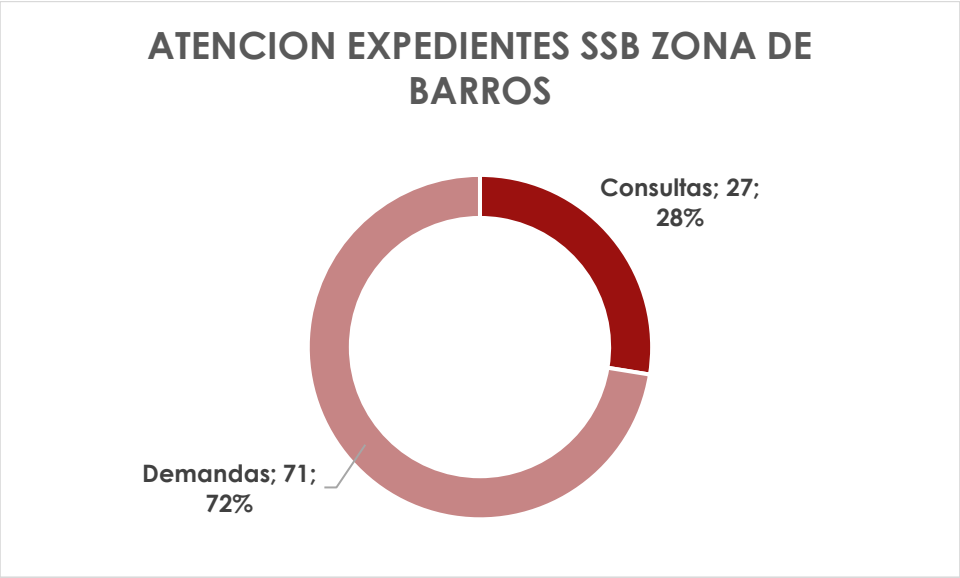


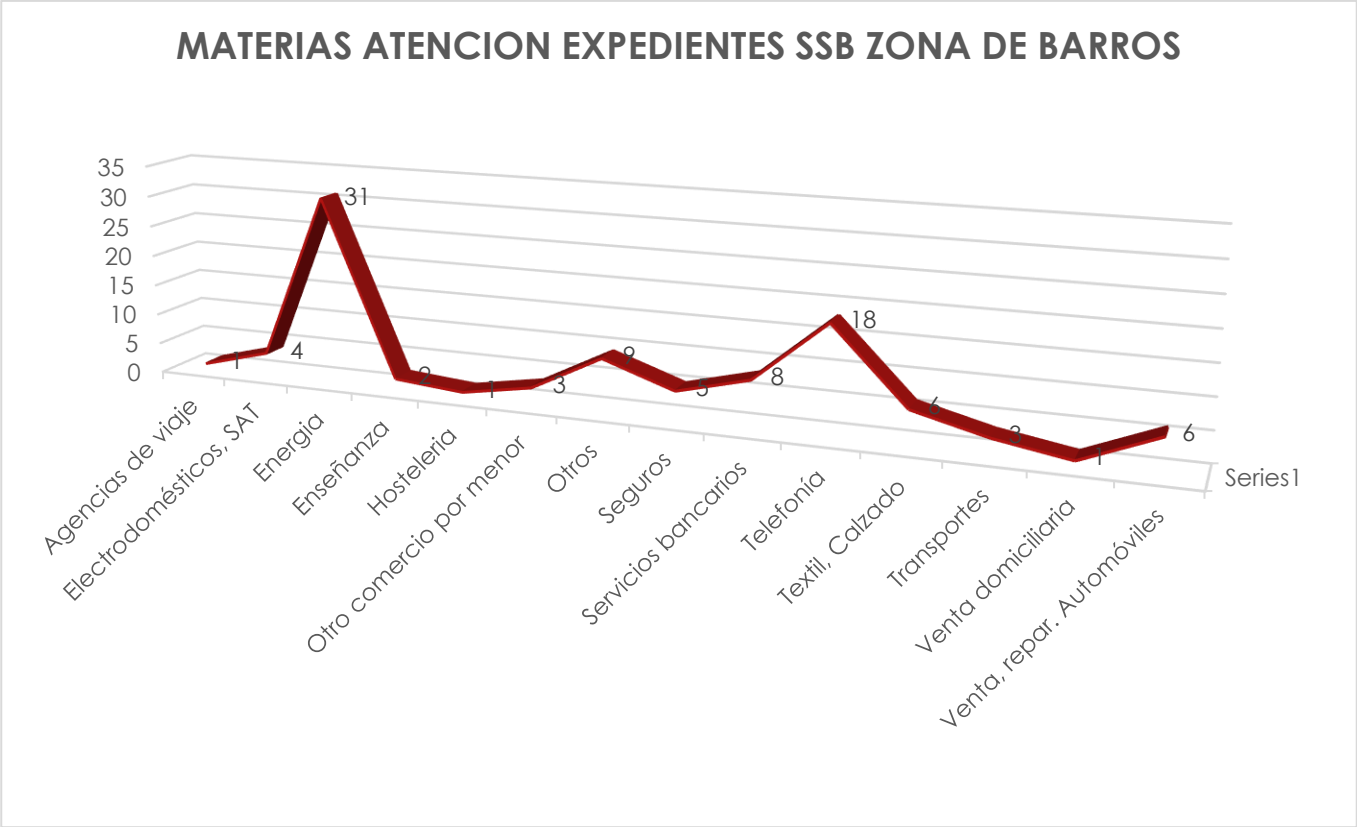
volver al inicio

DATOS

CMC SSB Zona de Barros

Datos CMC SSB Zona de Barros



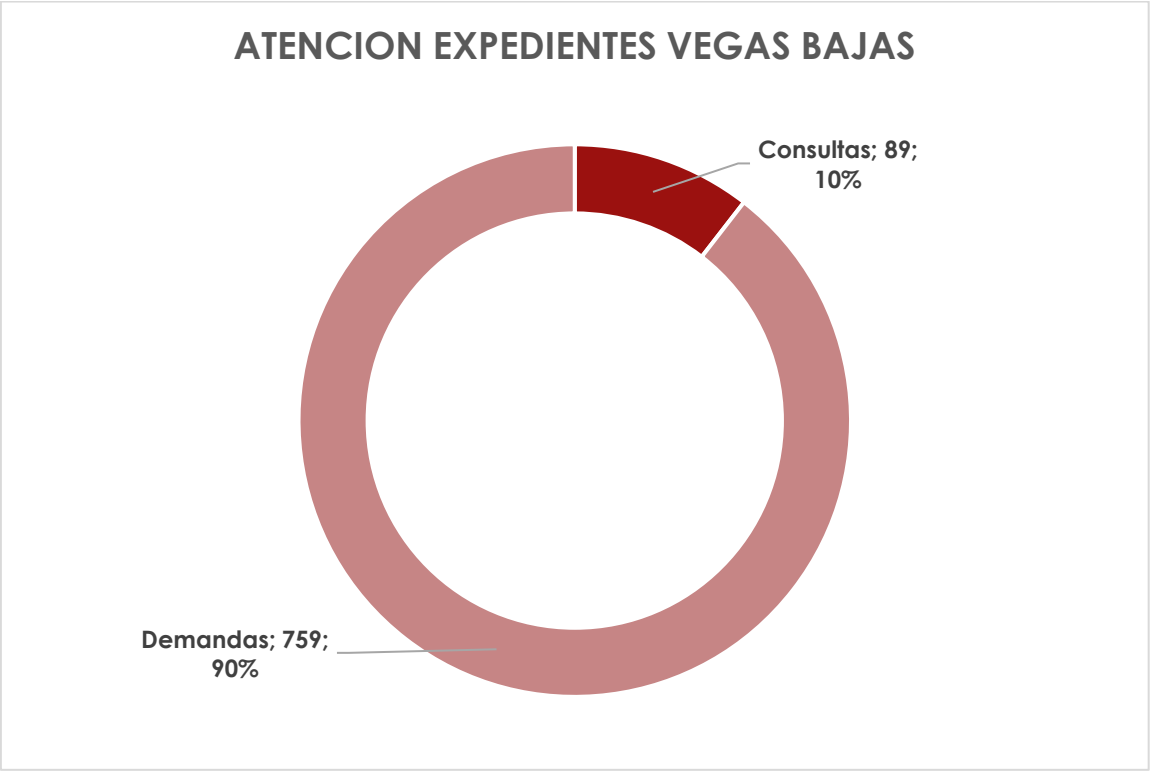


volver al inicio

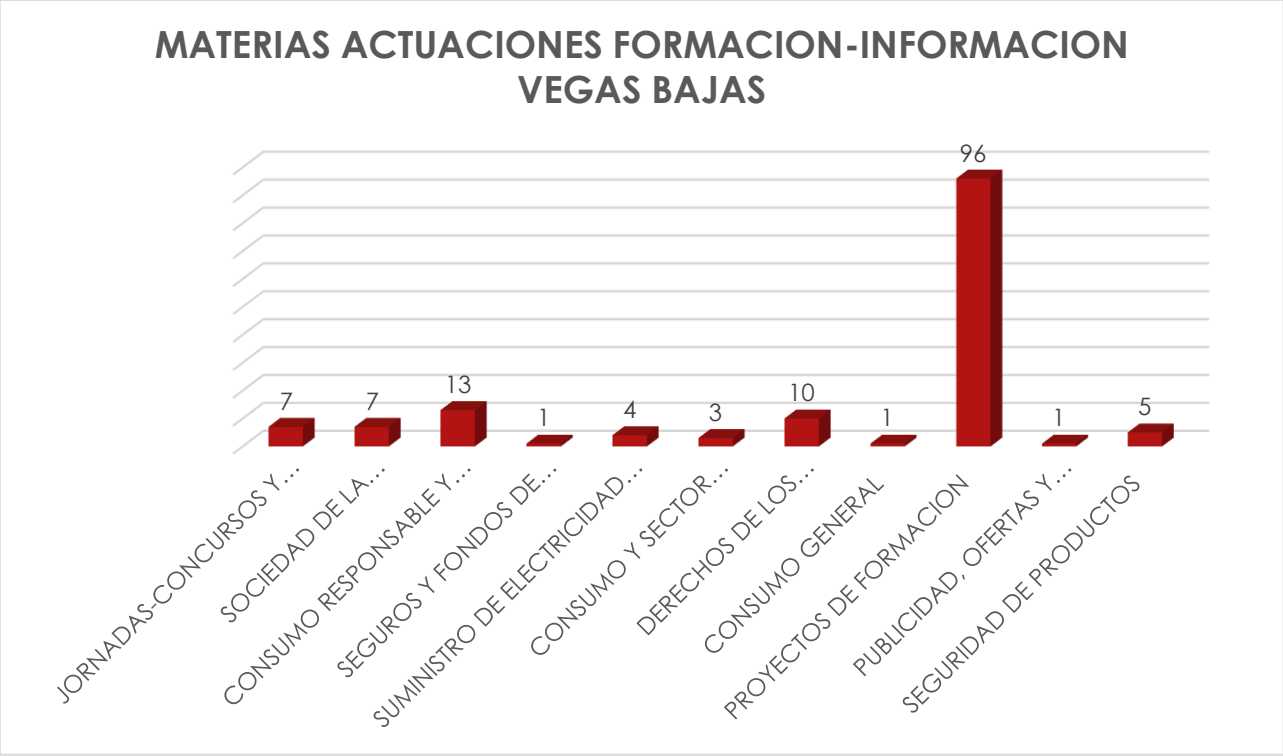
DATOS

CMC Vegas Bajas

Datos CMC Vegas Bajas



Datos CMC Vegas Bajas

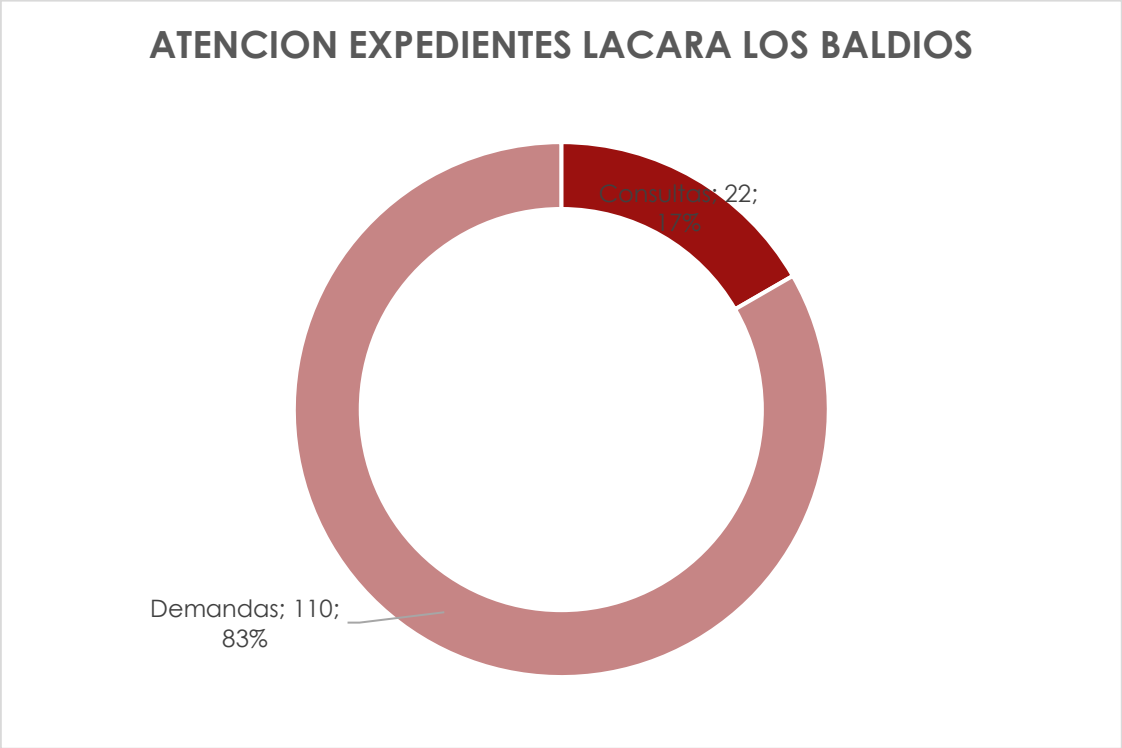


volver al inicio

DATOS

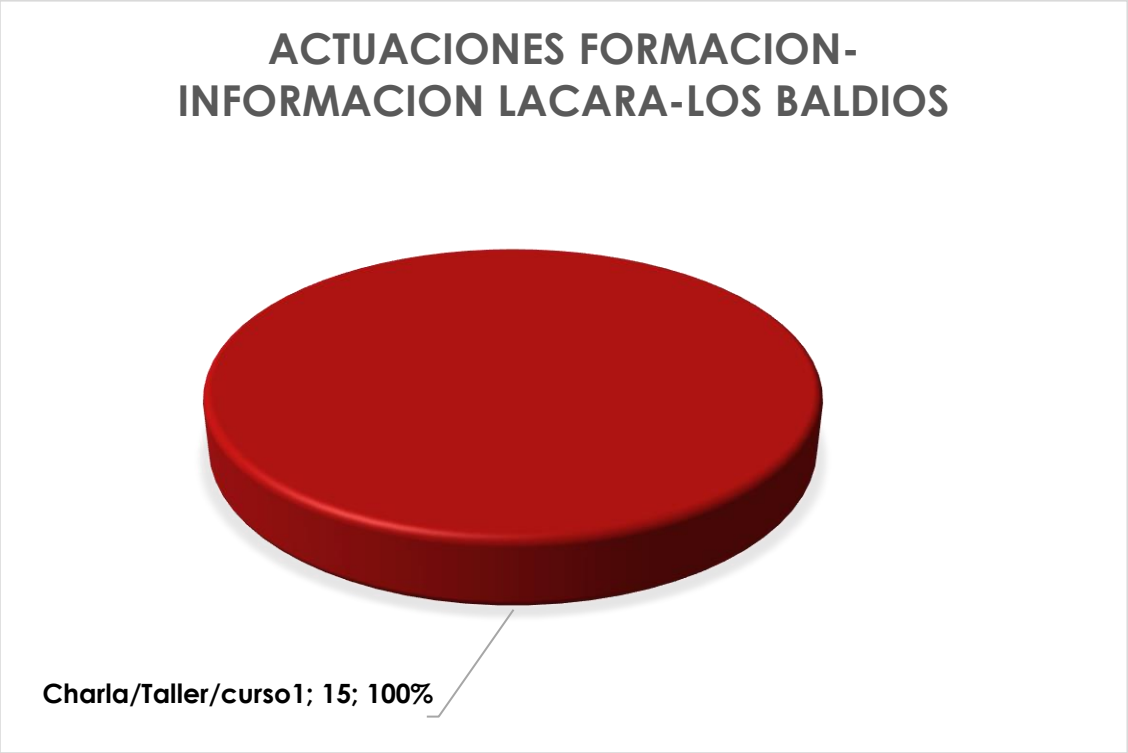
CMC Lácara-Los Baldíos

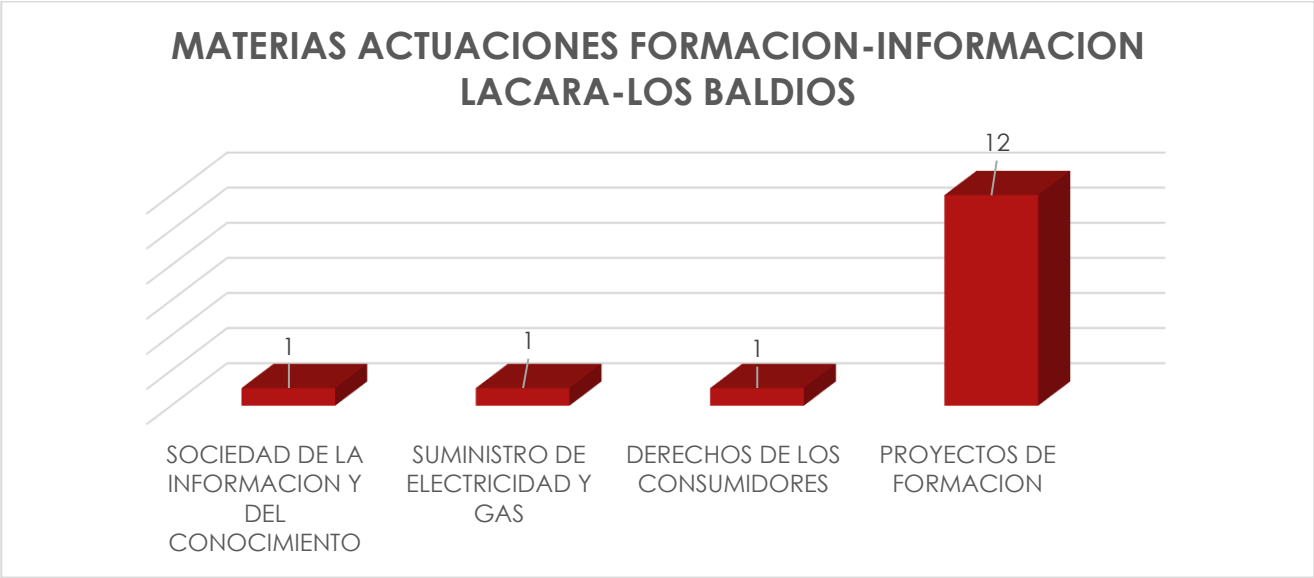
Datos CMC Lácara – Los Baldíos



volver al inicio

Datos CMC Lácara – Los Baldíos



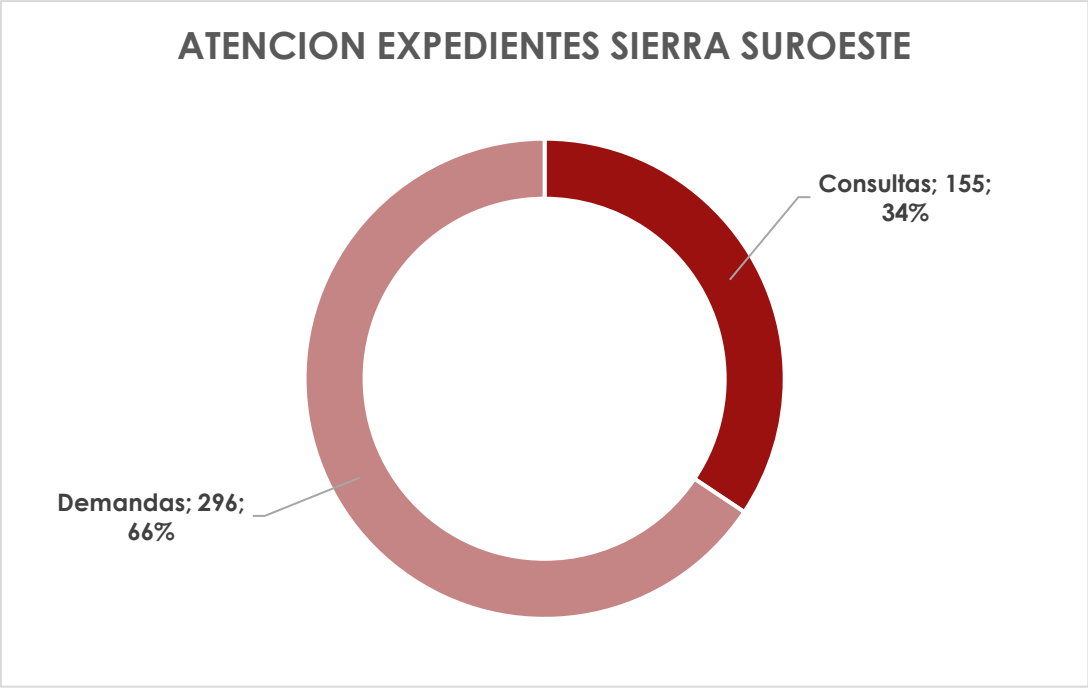


volver al inicio

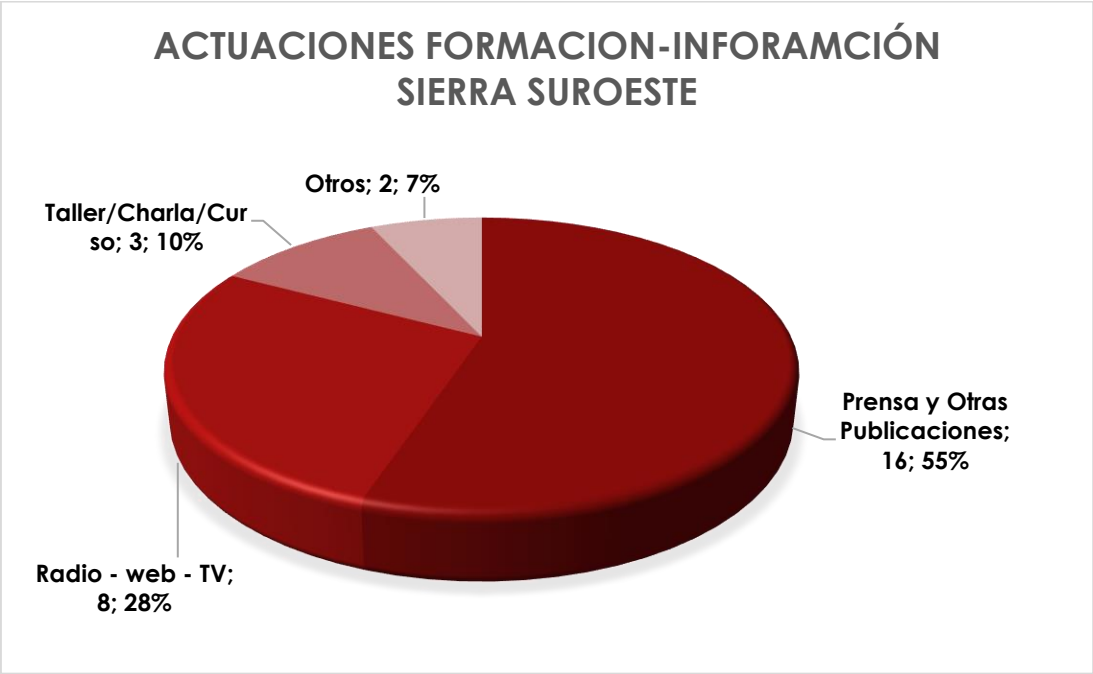
DATOS

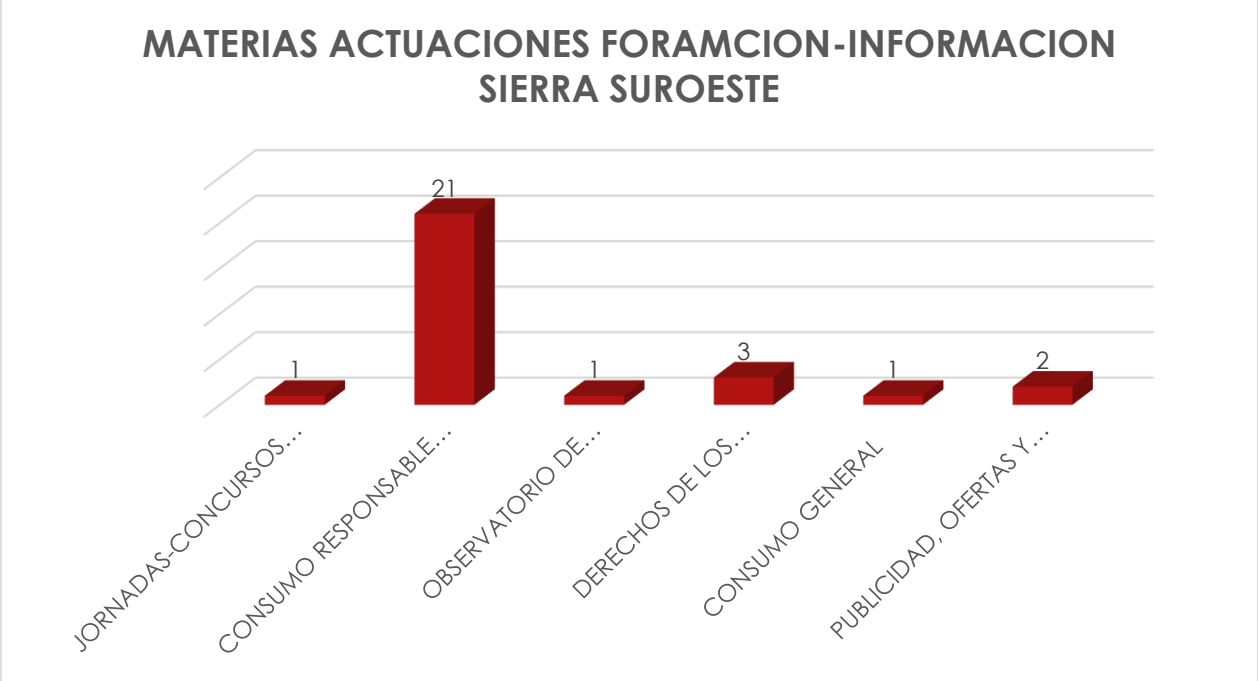
CMC Sierra Suroeste

Datos CMC Sierra Suroeste



Datos CMC Sierra Suroeste



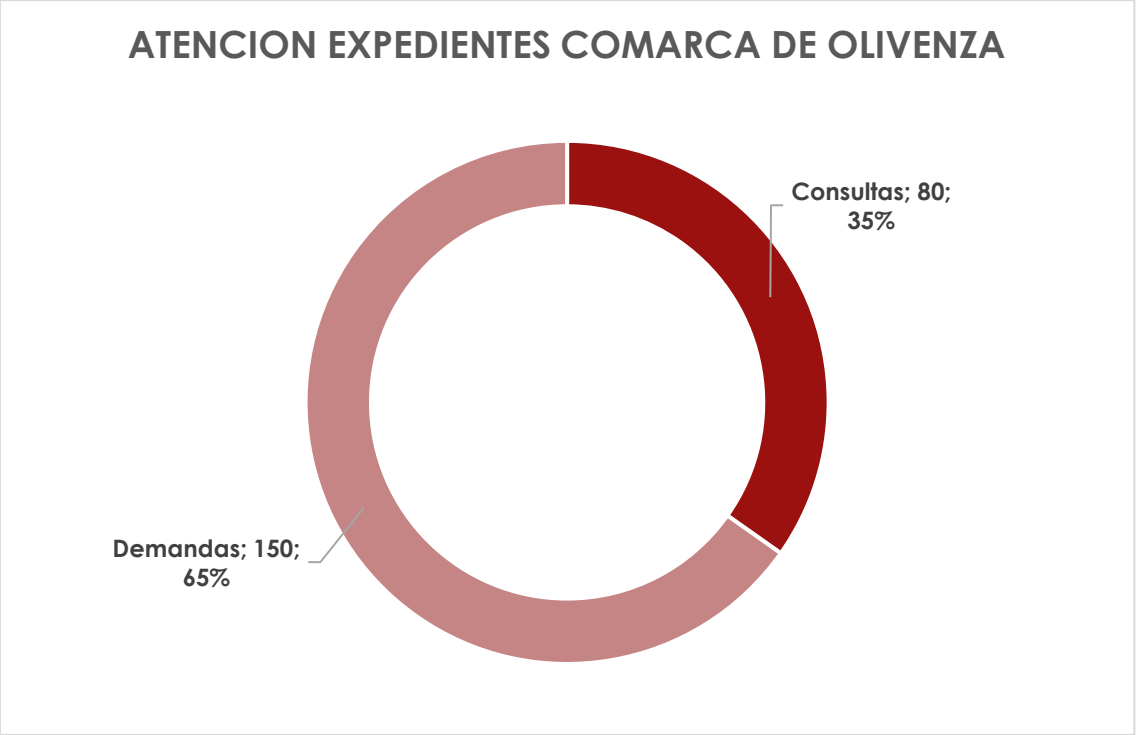


volver al inicio

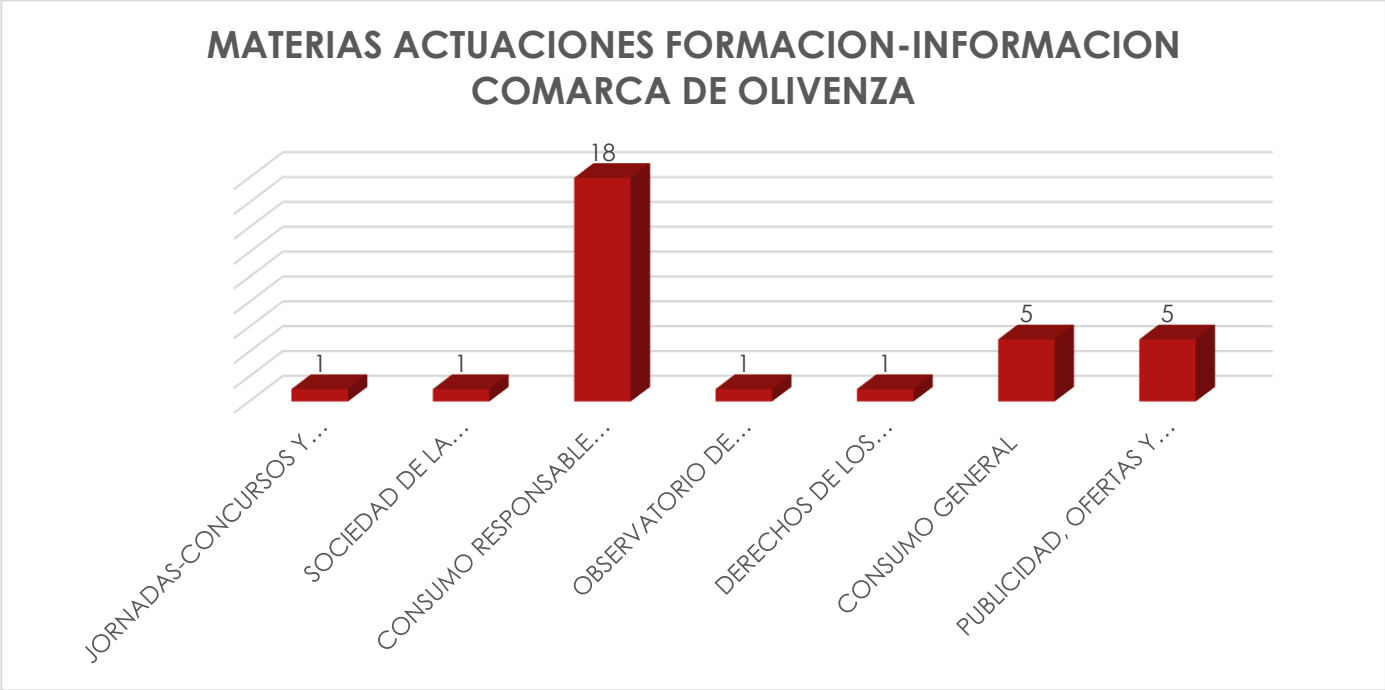
DATOS

CMC Comarca de Olivenza

Datos CMC Comarca de Olivenza



Datos CMC Comarca de Olivenza



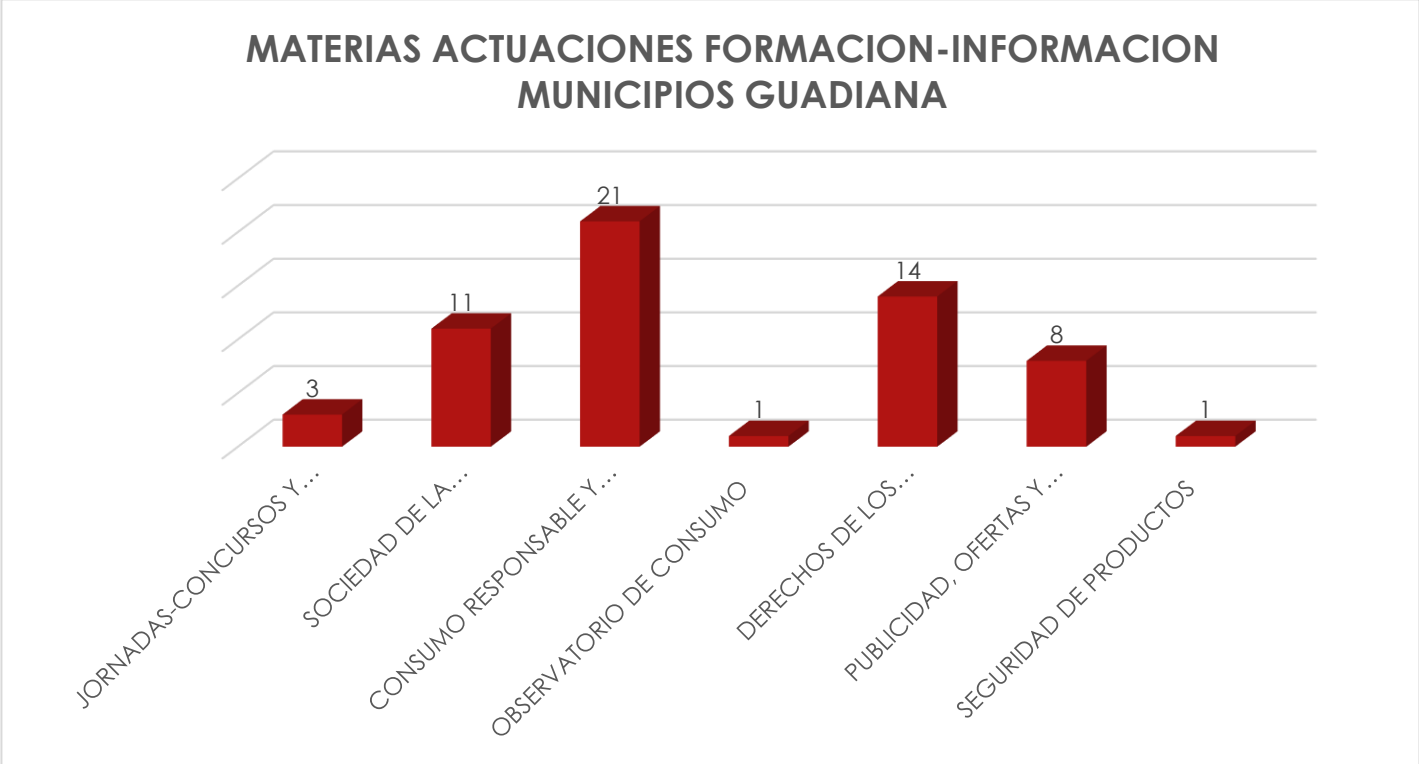
volver al inicio

DATOS

CMC Municipios Guadiana

Datos CMC Municipios Guadiana

Datos CMC Municipios Guadiana

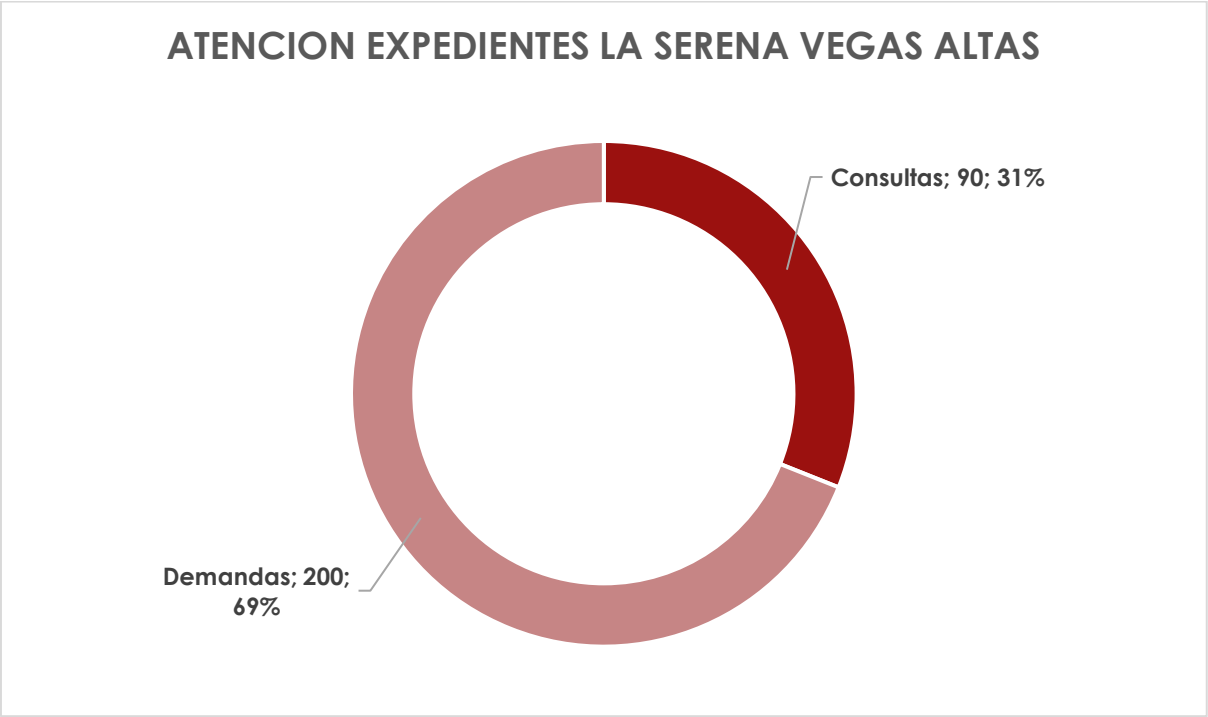


volver al inicio

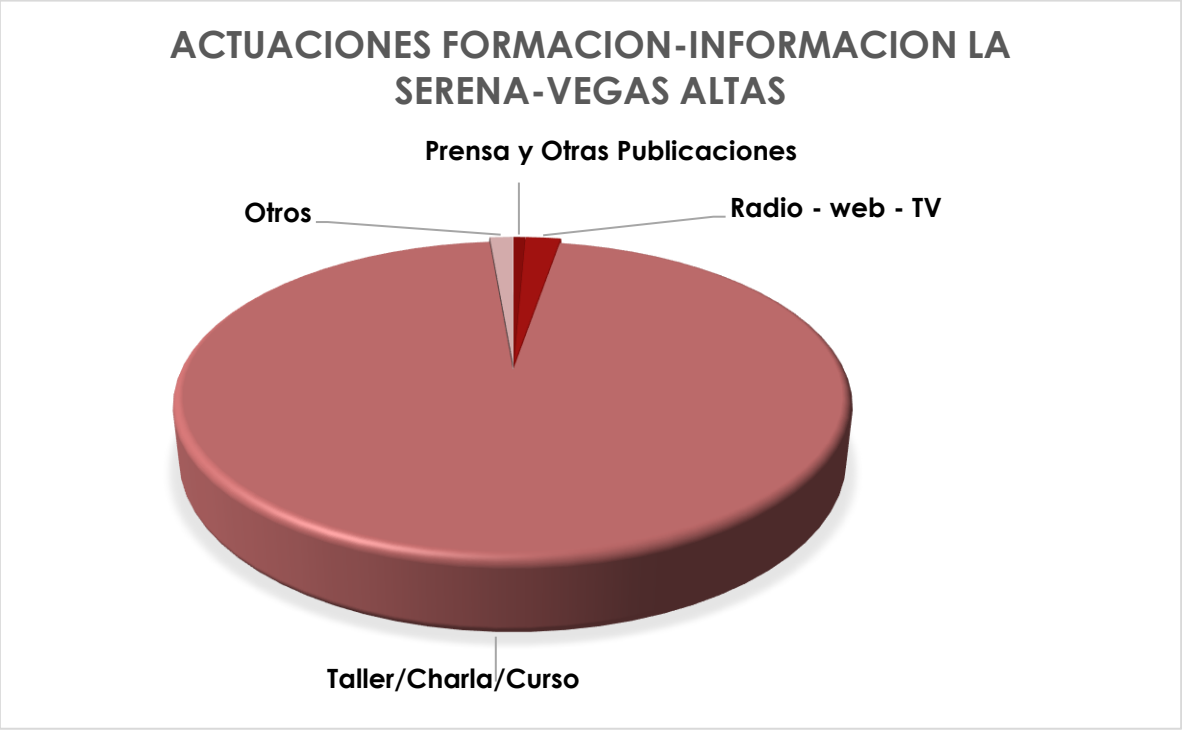
DATOS

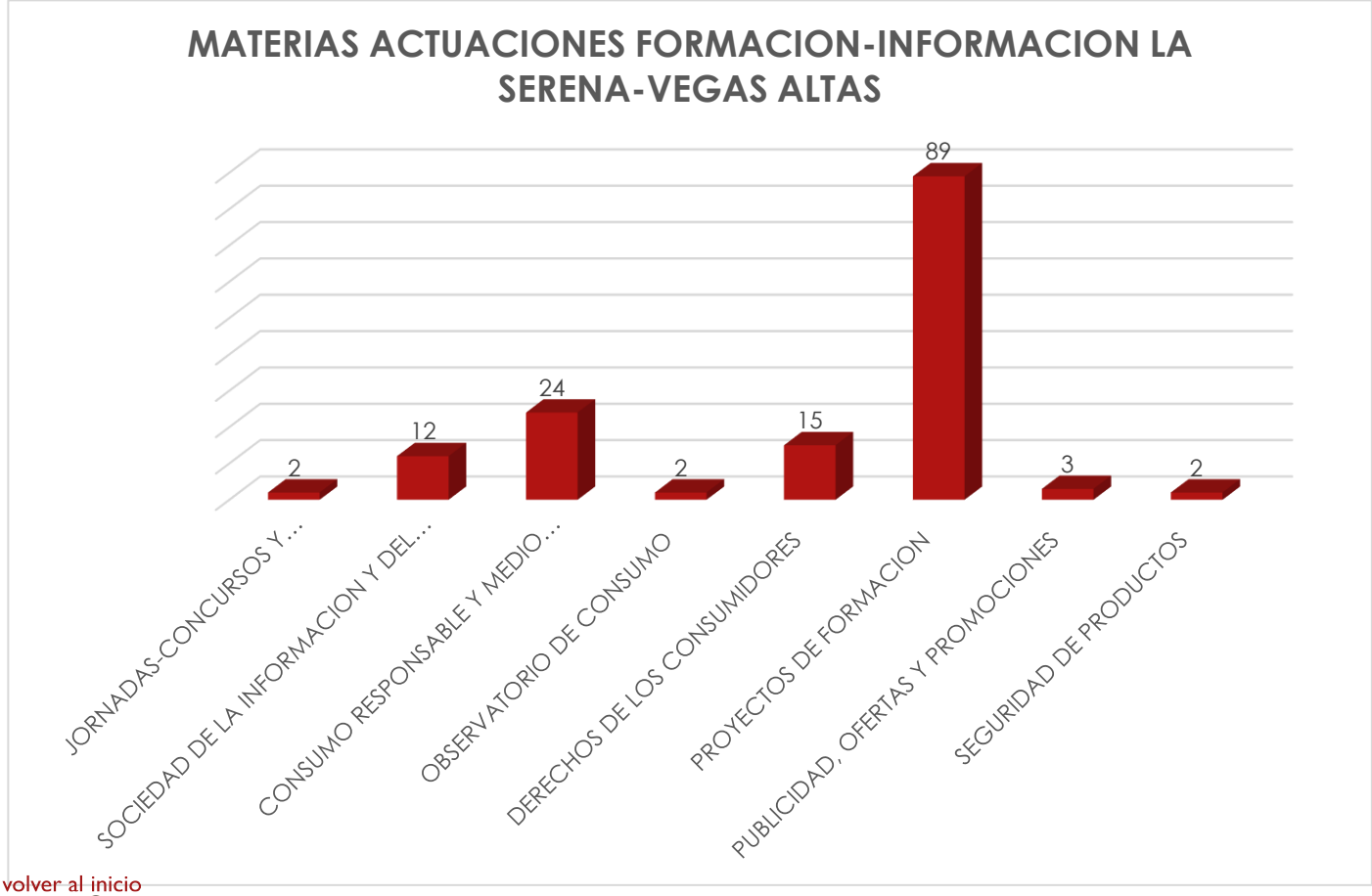
CMC La Serena-Vegas Altas

Datos CMC La Serena – Vegas Altas



Datos CMC La Serena – Vegas Altas



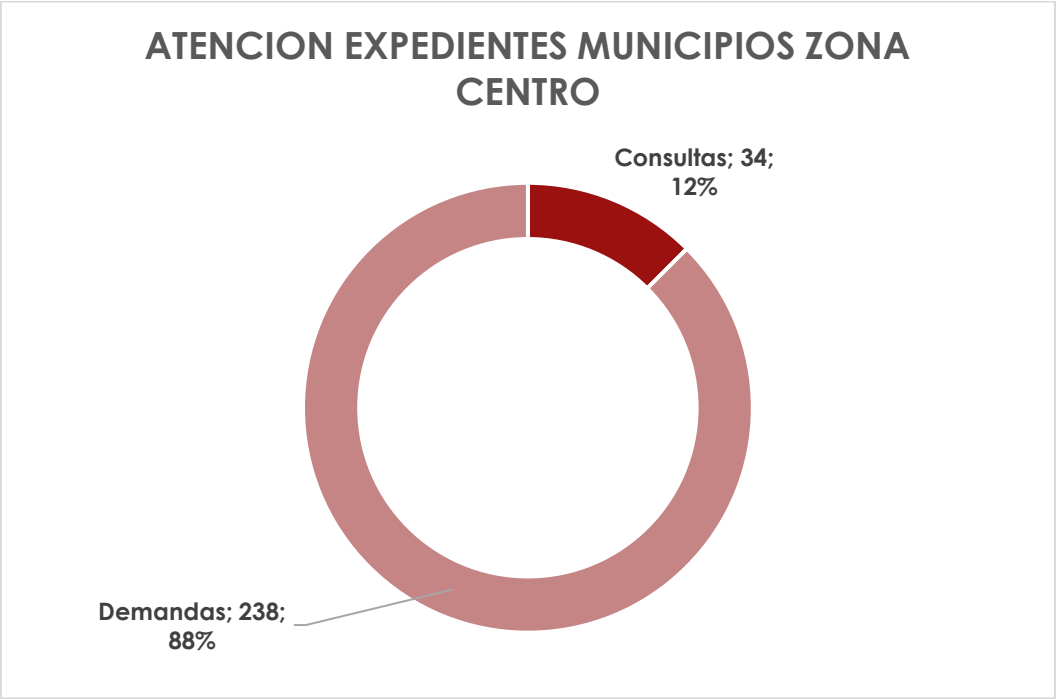


volver al inicio

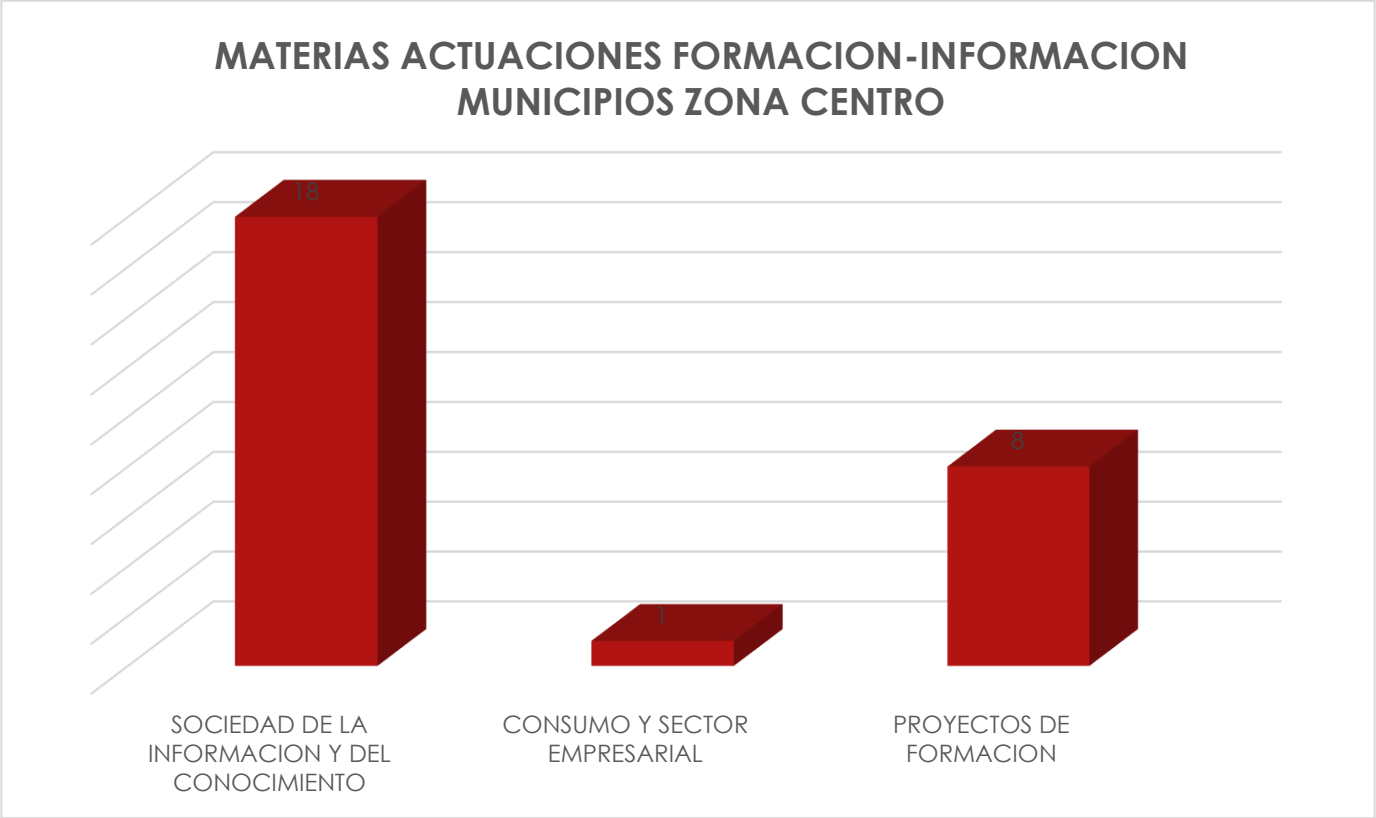
DATOS

CMC Municipios Zona Centro

Datos CMC Municipios Zona Centro



Datos CMC Municipios Zona Centro

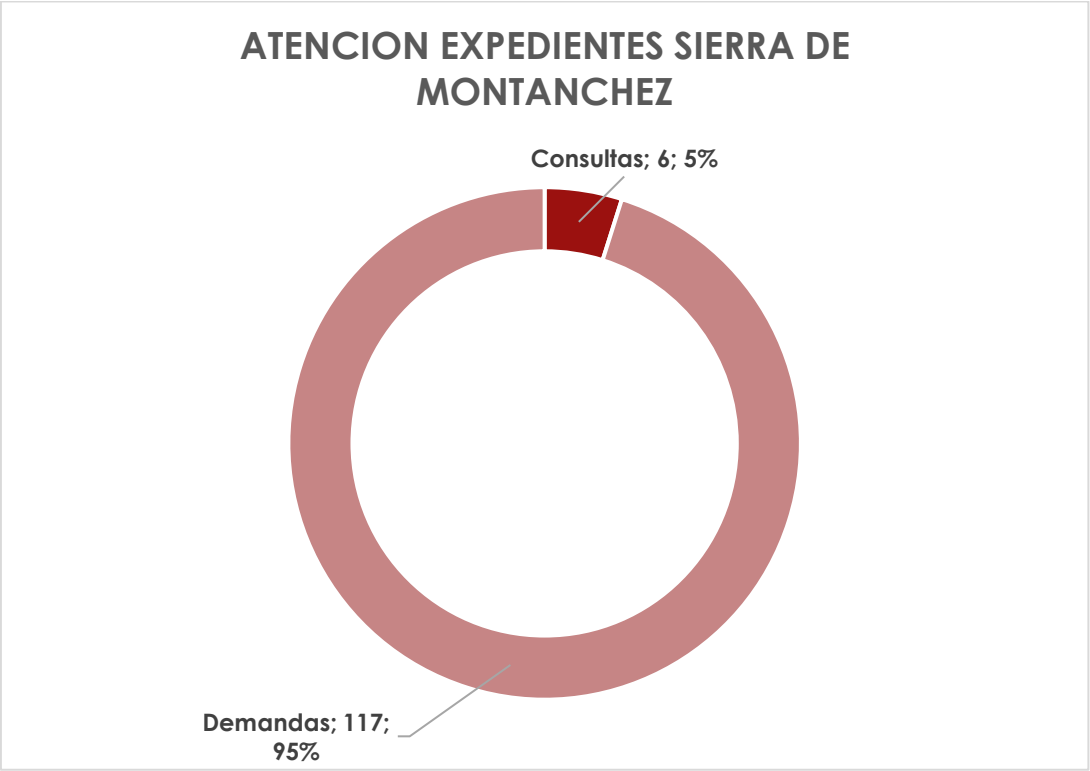


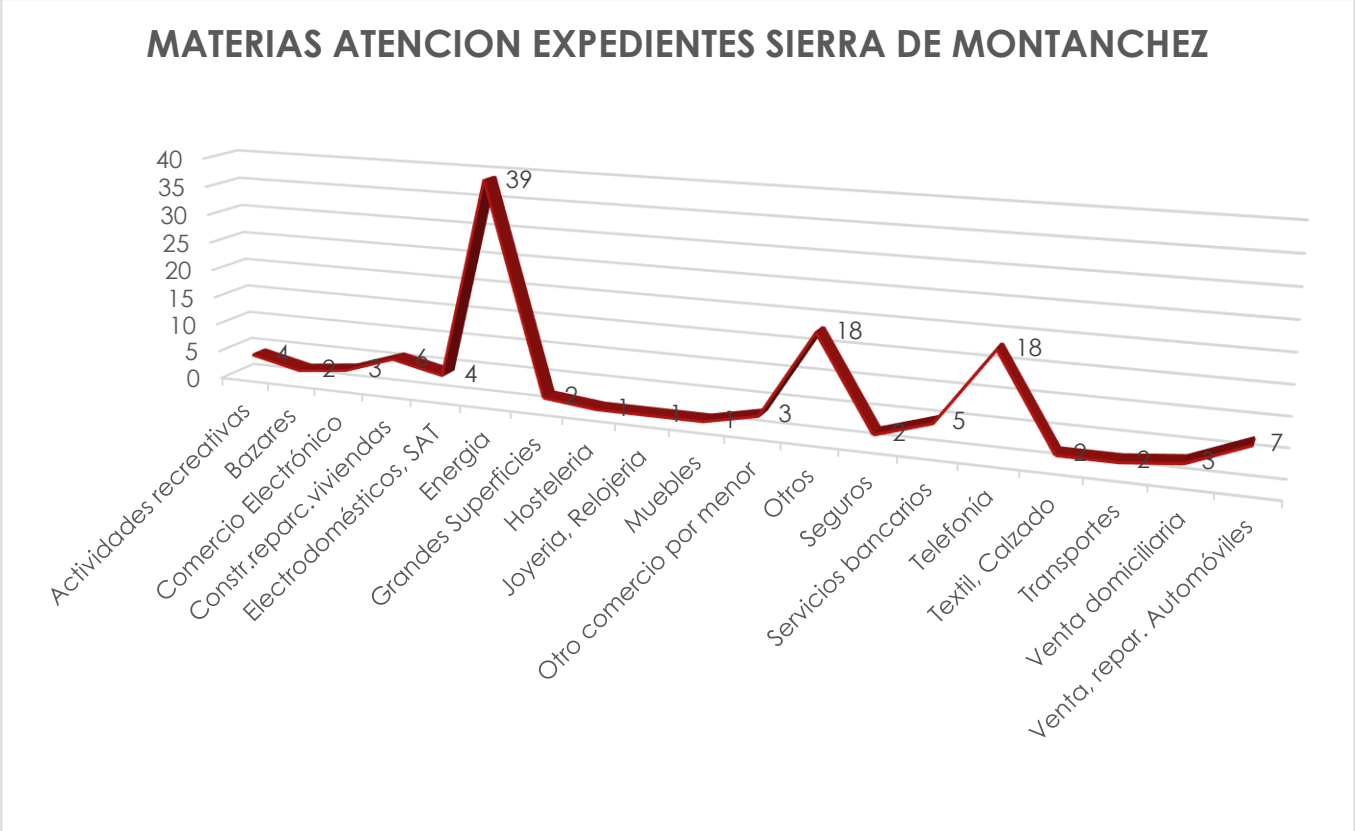
volver al inicio

DATOS

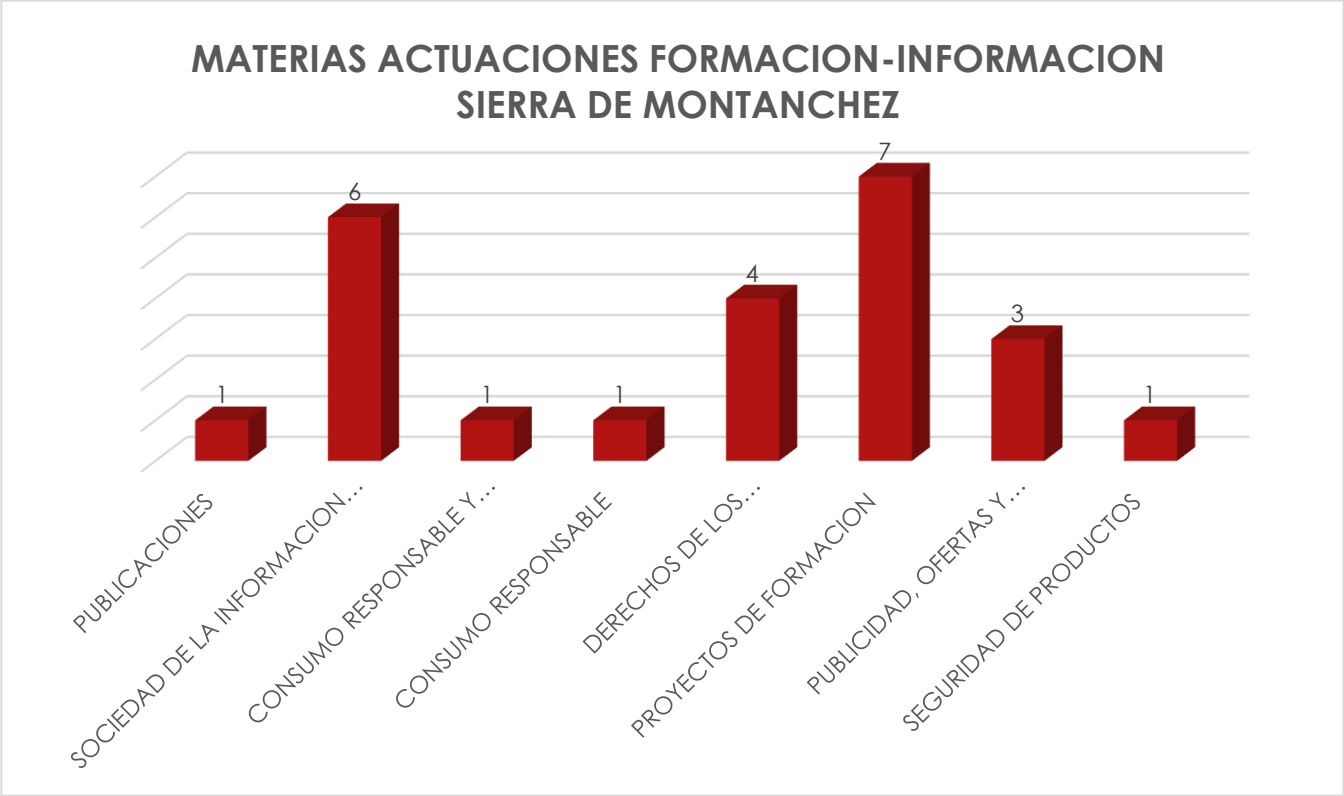
CMC Sierra de Montánchez

Datos CMC Sierra de Montánchez





Datos CMC Sierra de Montánchez



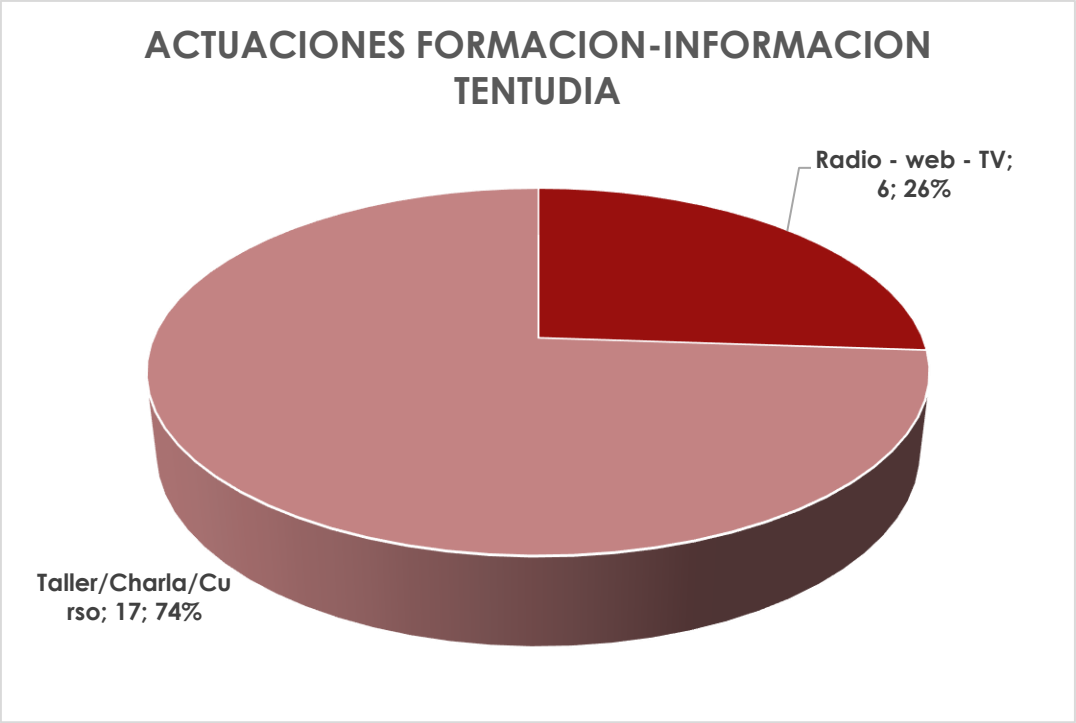
volver al inicio

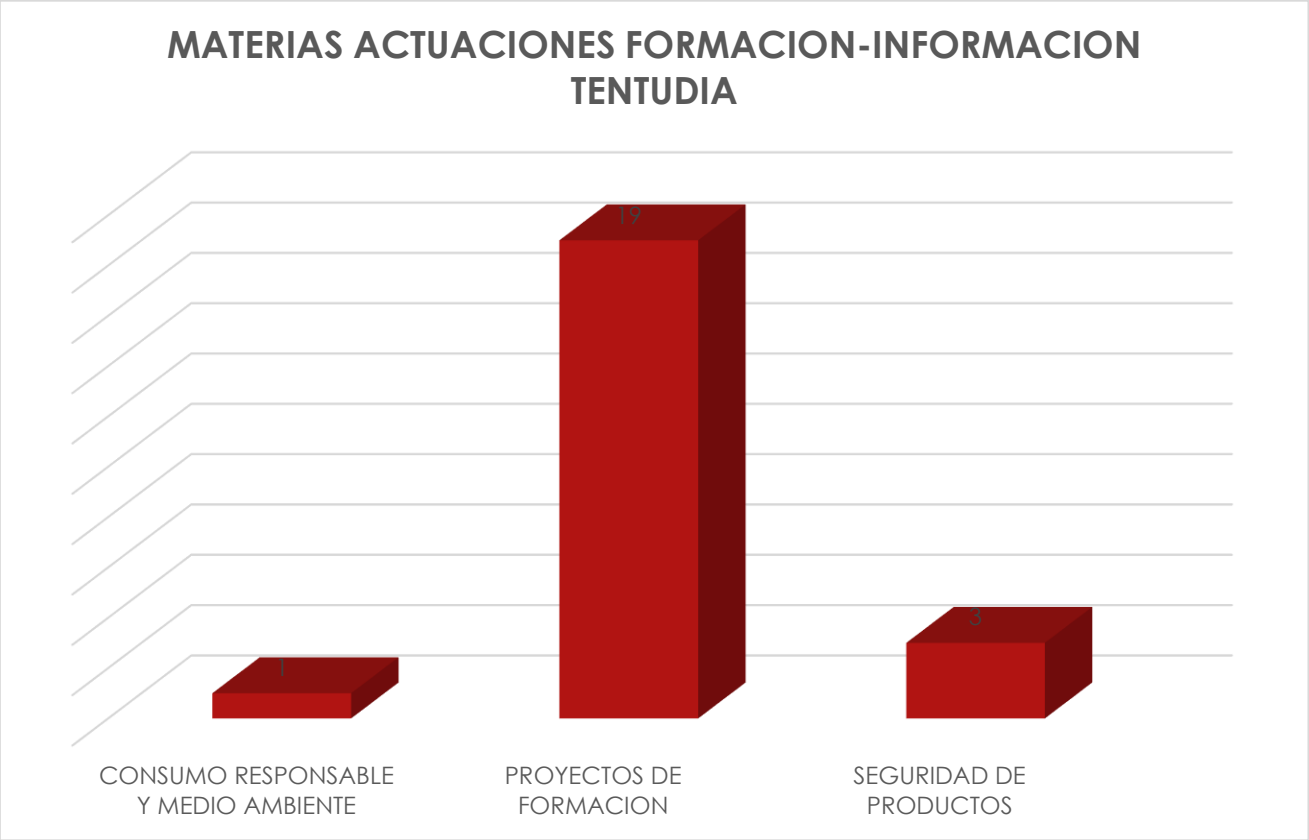
DATOS

CMC Tentudía

Datos CMC Tentudía

Datos CMC Tentudía



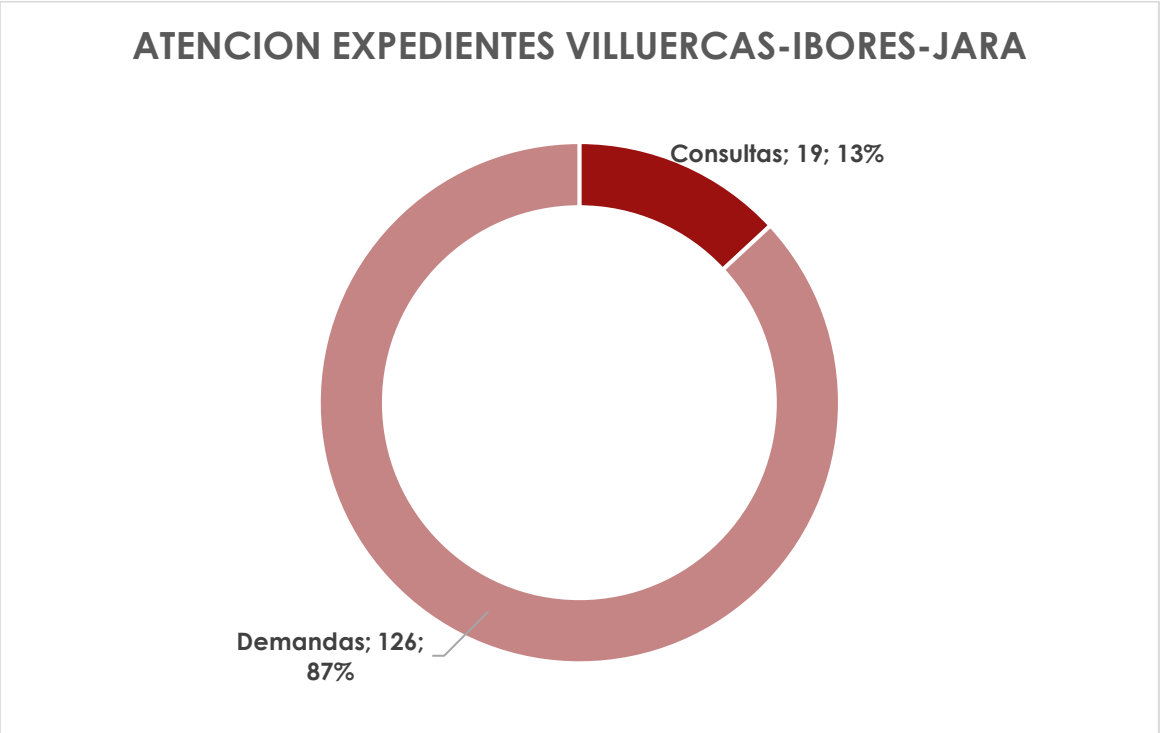


volver al inicio

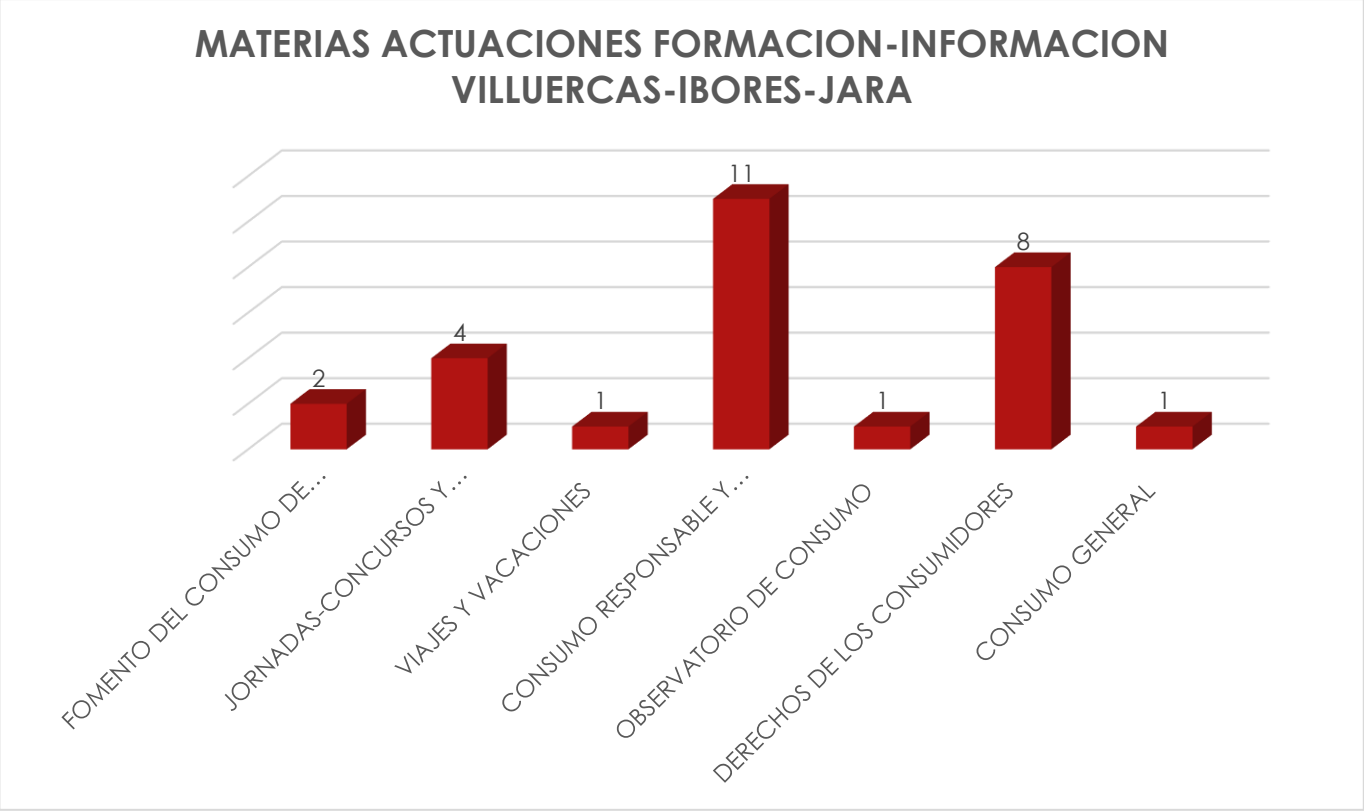
DATOS

CMC Villuercas-Ibores-Jara

Datos CMC Villuercas – Ibores – Jara



Datos CMC Villuercas – Ibores – Jara

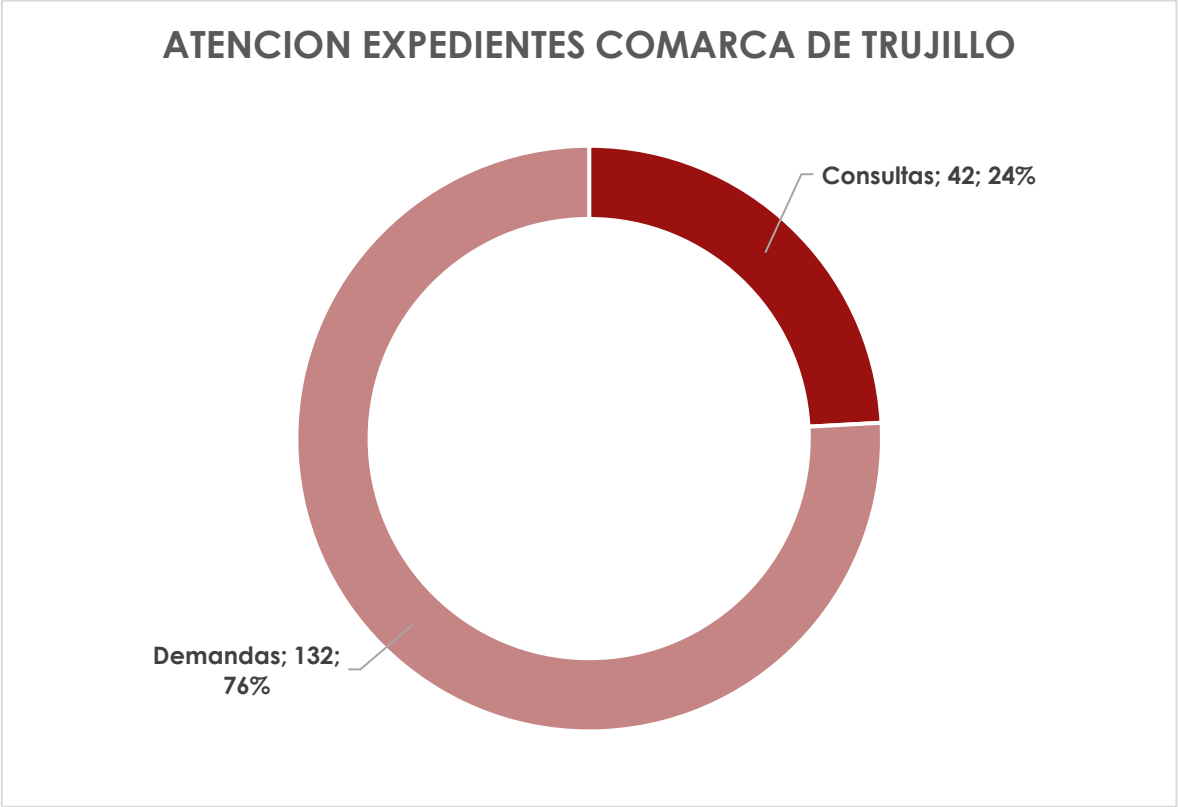


volver al inicio

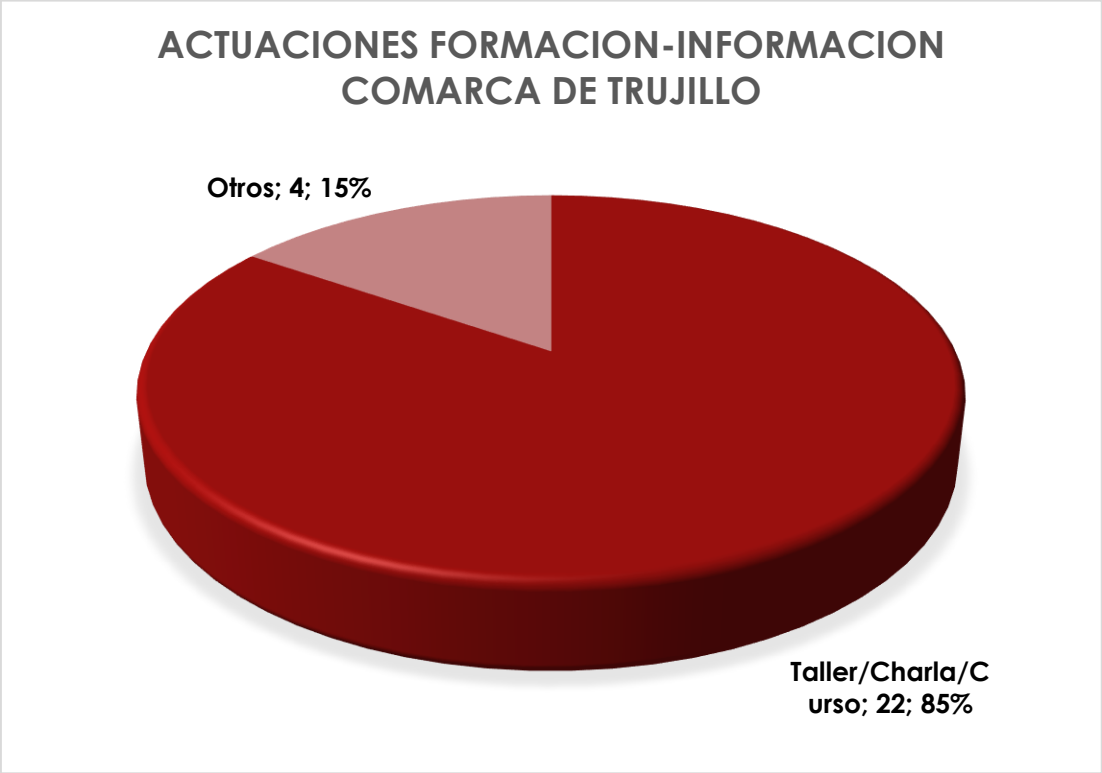
DATOS

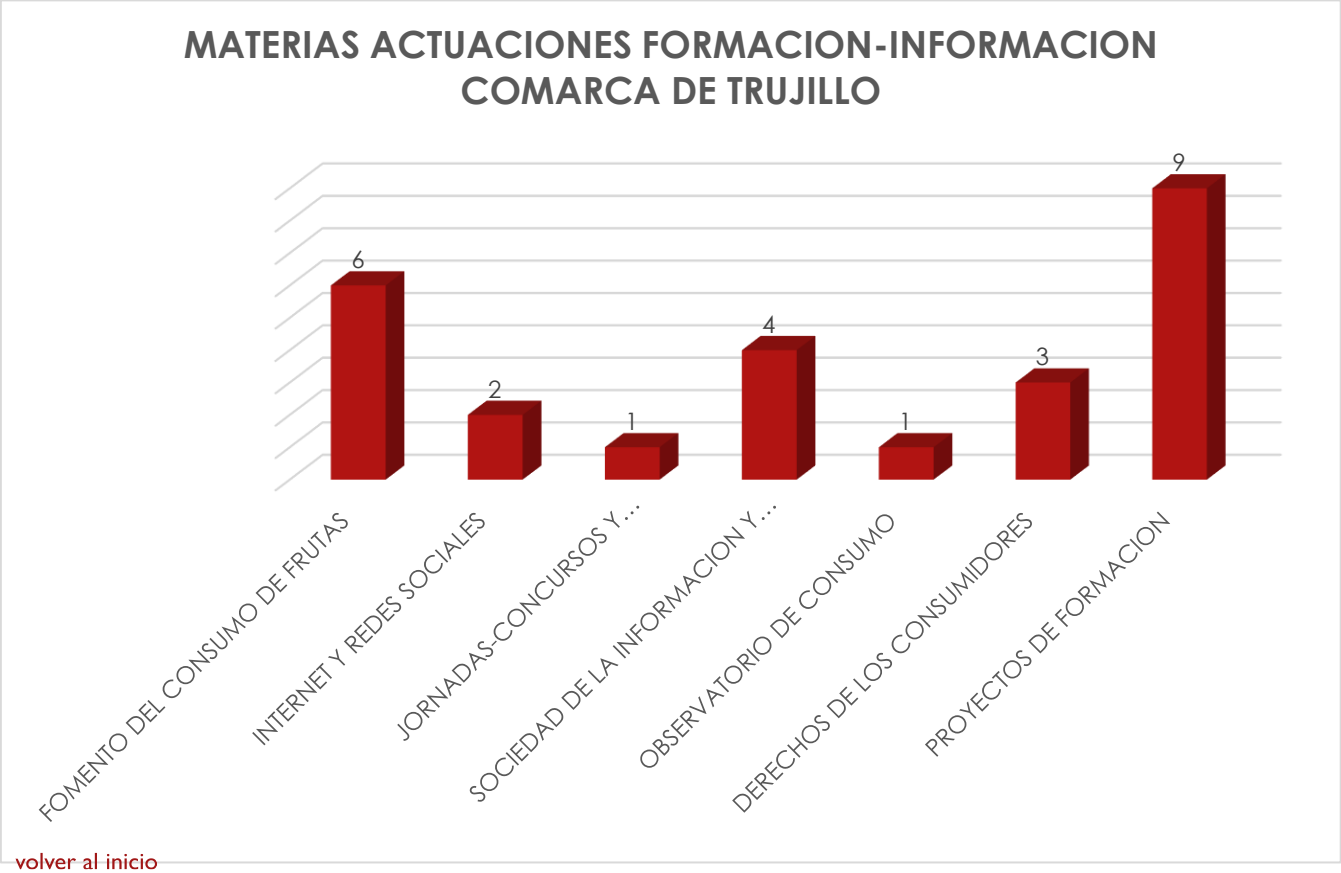
CMC Comarca de Trujillo

Datos CMC Comarca de Trujillo



Datos CMC Comarca de Trujillo



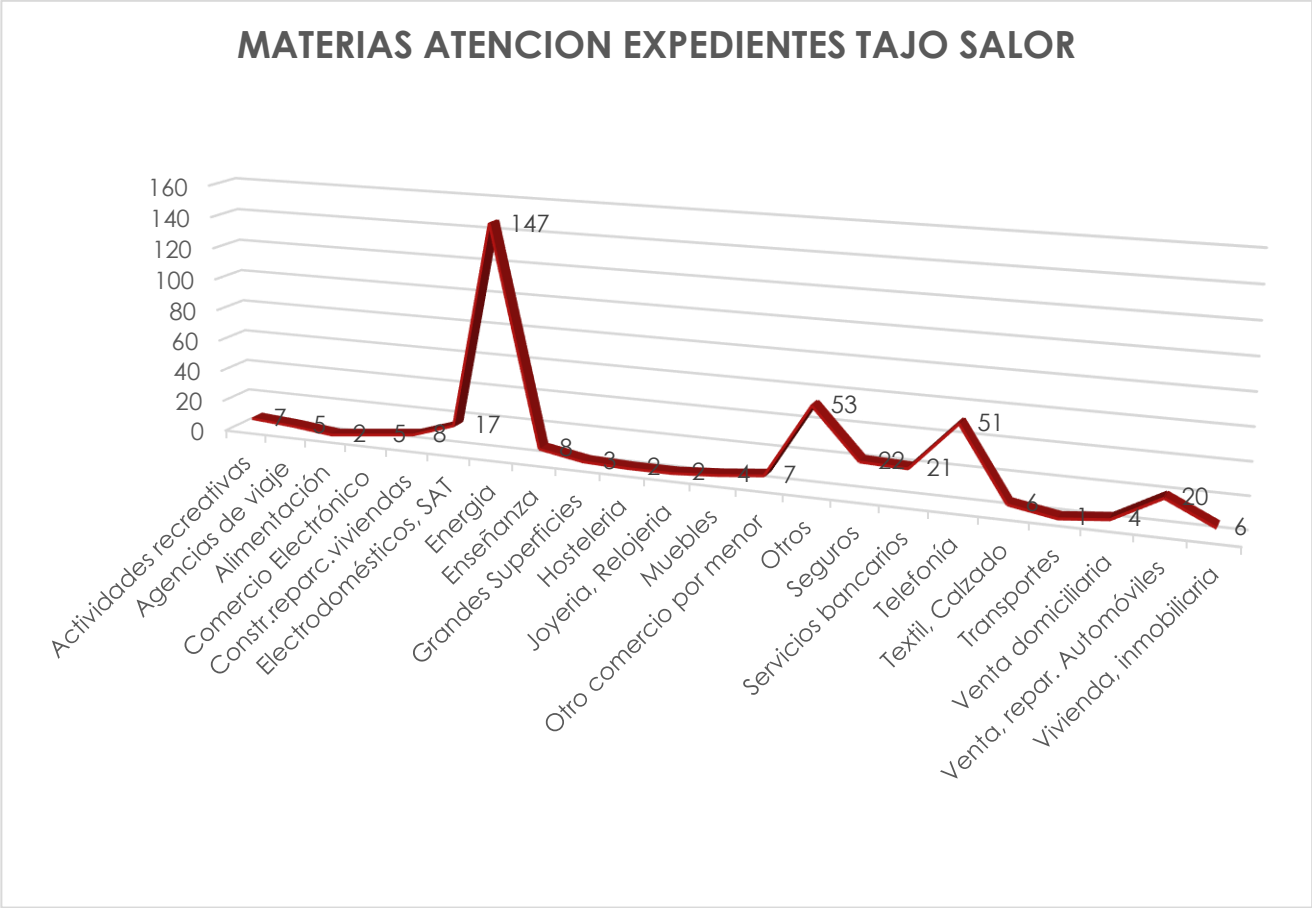


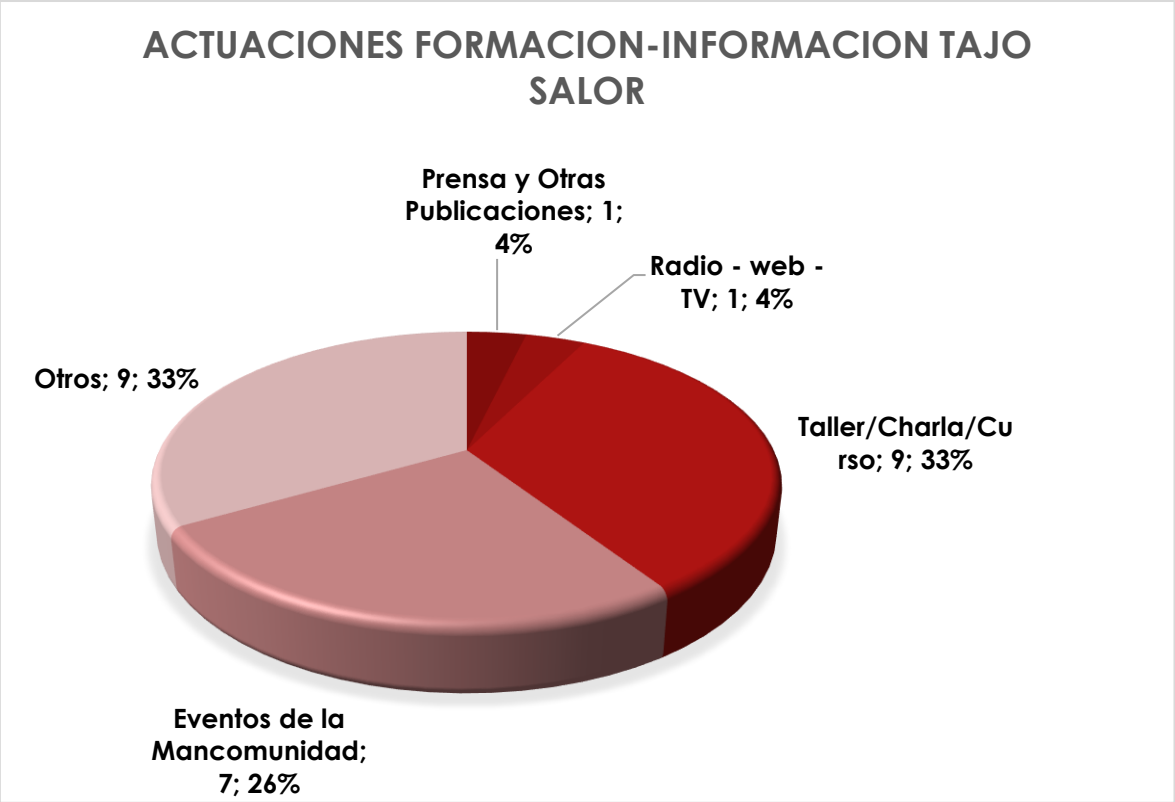
volver al inicio

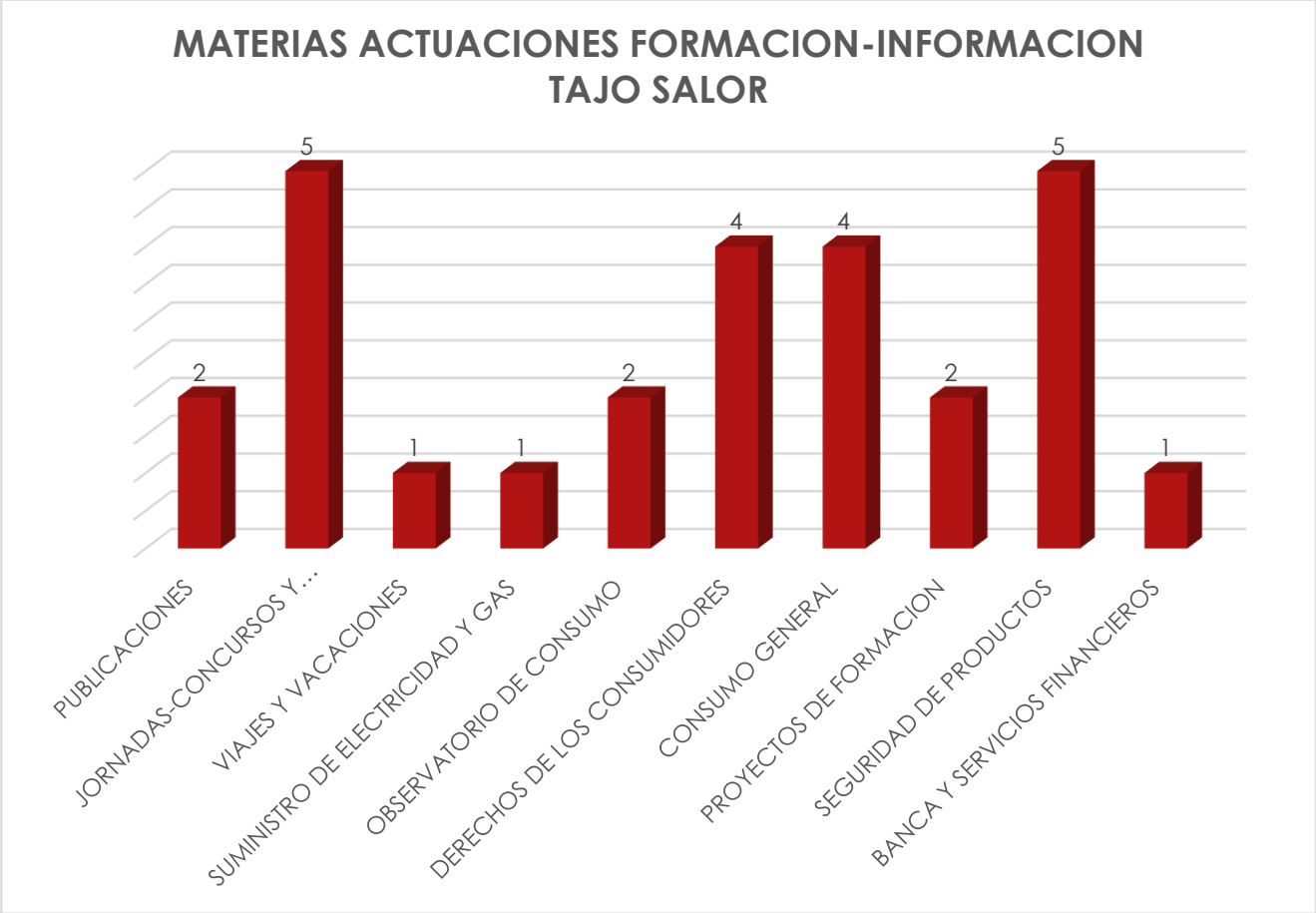
DATOS

CMC Tajo Salor

ATENCION EXPEDIENTES TAJO SALOR
Demandas; 143; 36%
Consultas; 258; 64%


MATERIAS ATENCION EXPEDIENTES TAJO SALOR
160
140
120
100
80
60
40
20
0
147
53
51
21
20
17
7
5
2
5
8
8
3
2
2
4
7
6
1
4
6
Actividades recreativas
Agencias de viaje
Alimentación
Comercio Electrónico
Constr.reparc.viviendas
Electrodomésticos, SAT
Energía
Enseñanza
Grandes Superficies
Hosteleria
Joyeria, Relojeria
Muebles
Otro comercio por menor
Otros
Seguros
Servicios bancarios
Telefonía
Textil, Calzado
Transportes
Venta domiciliaria
Venta, repar. Automóviles
Vivienda, inmobiliaria



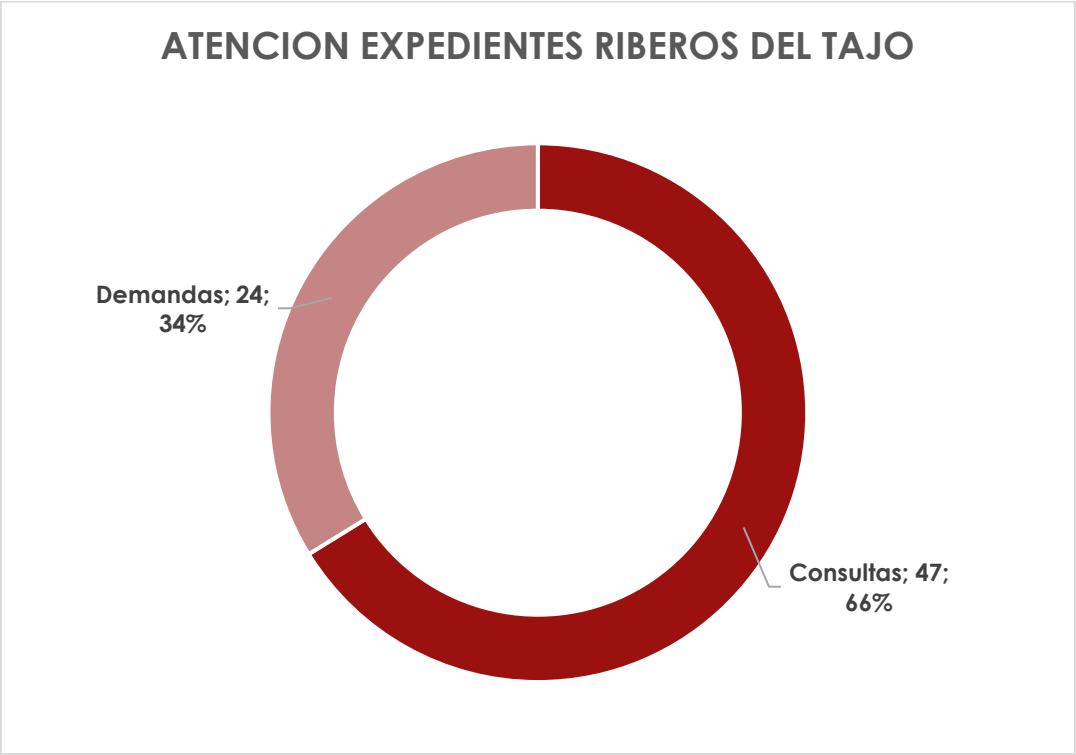


volver al inicio

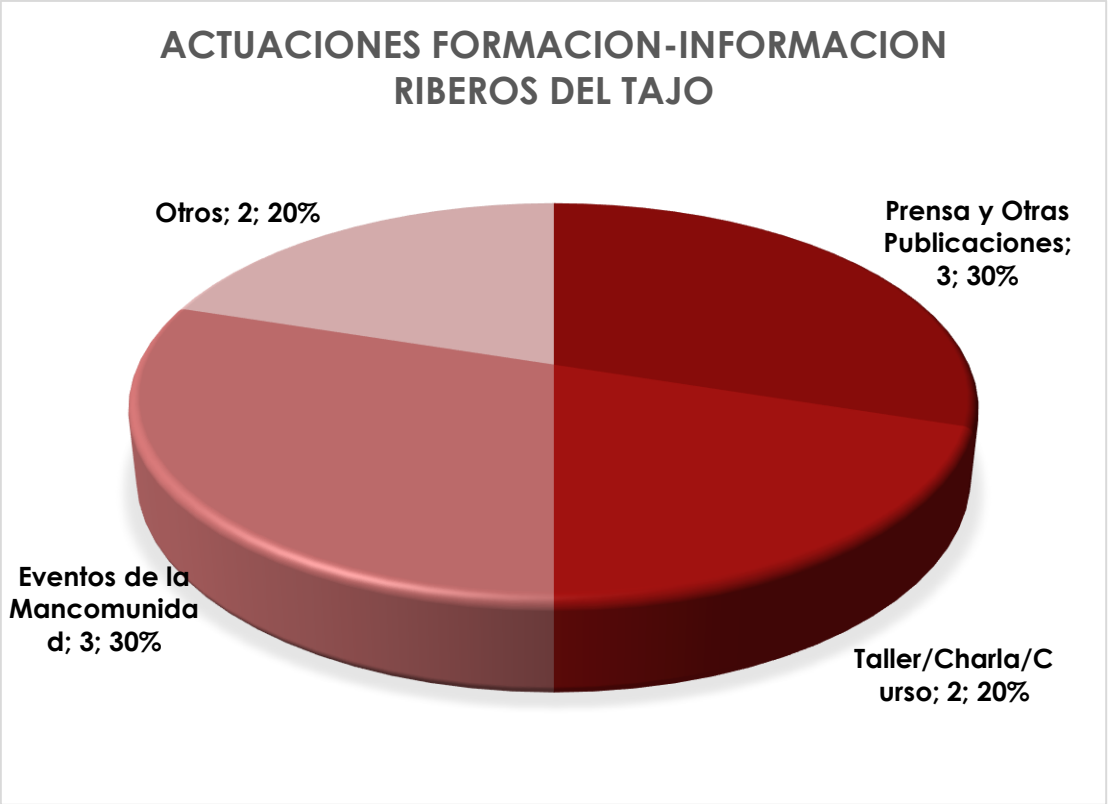
DATOS

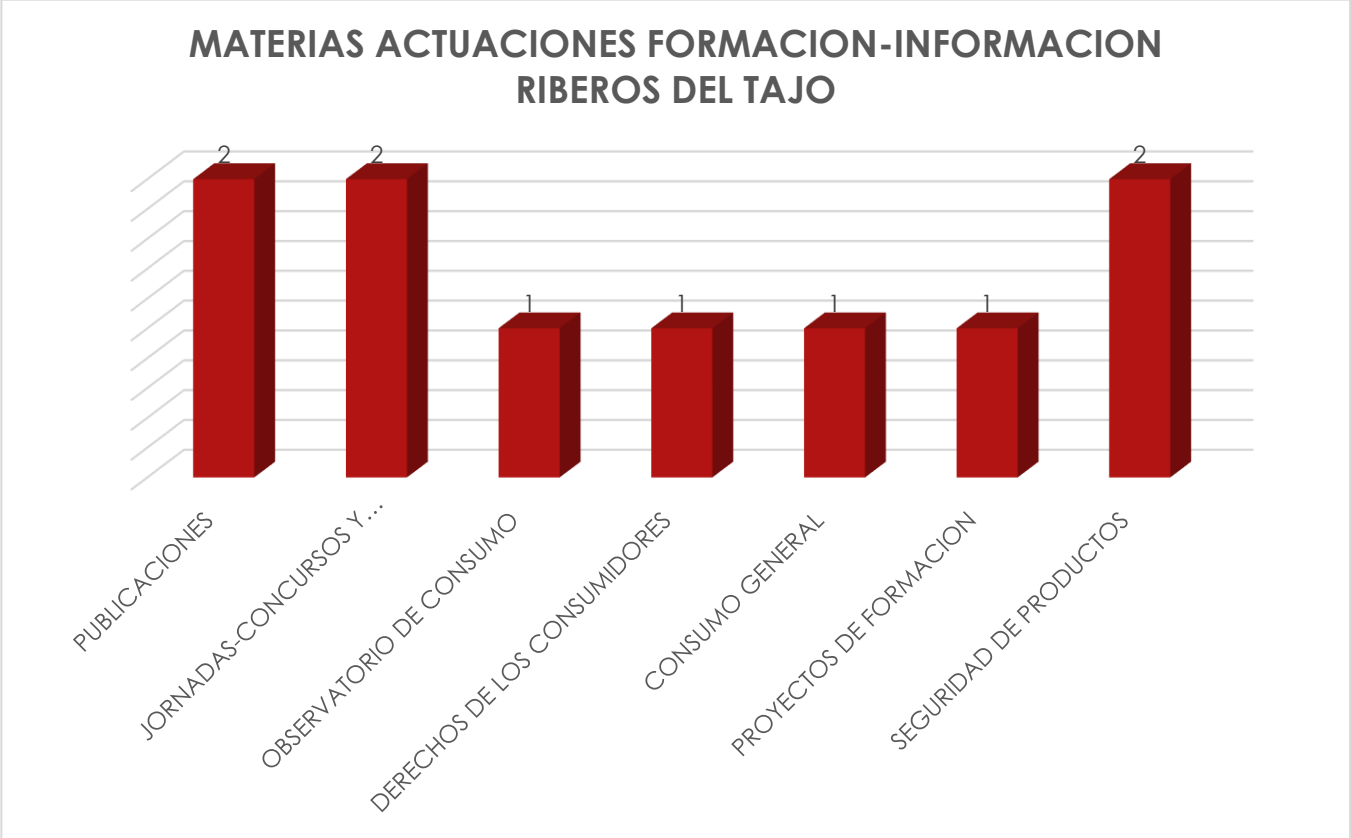
CMC Riberos del Tajo

Datos CMC Riberos del Tajo



Datos CMC Riberos del Tajo



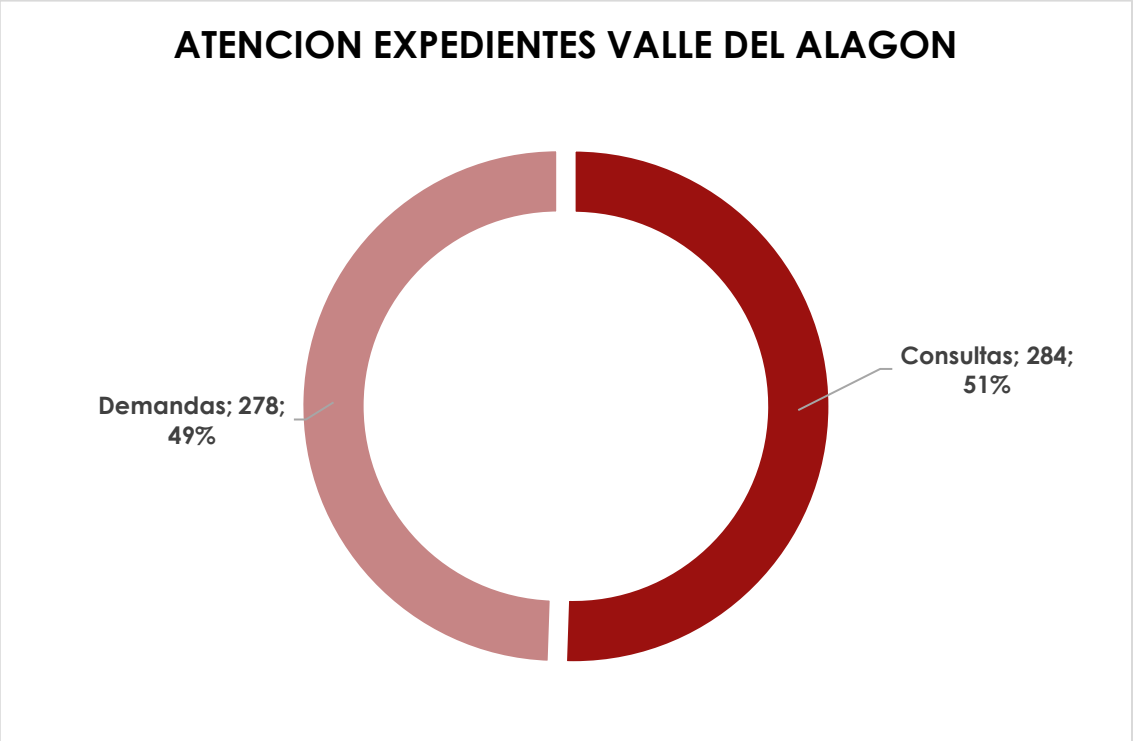


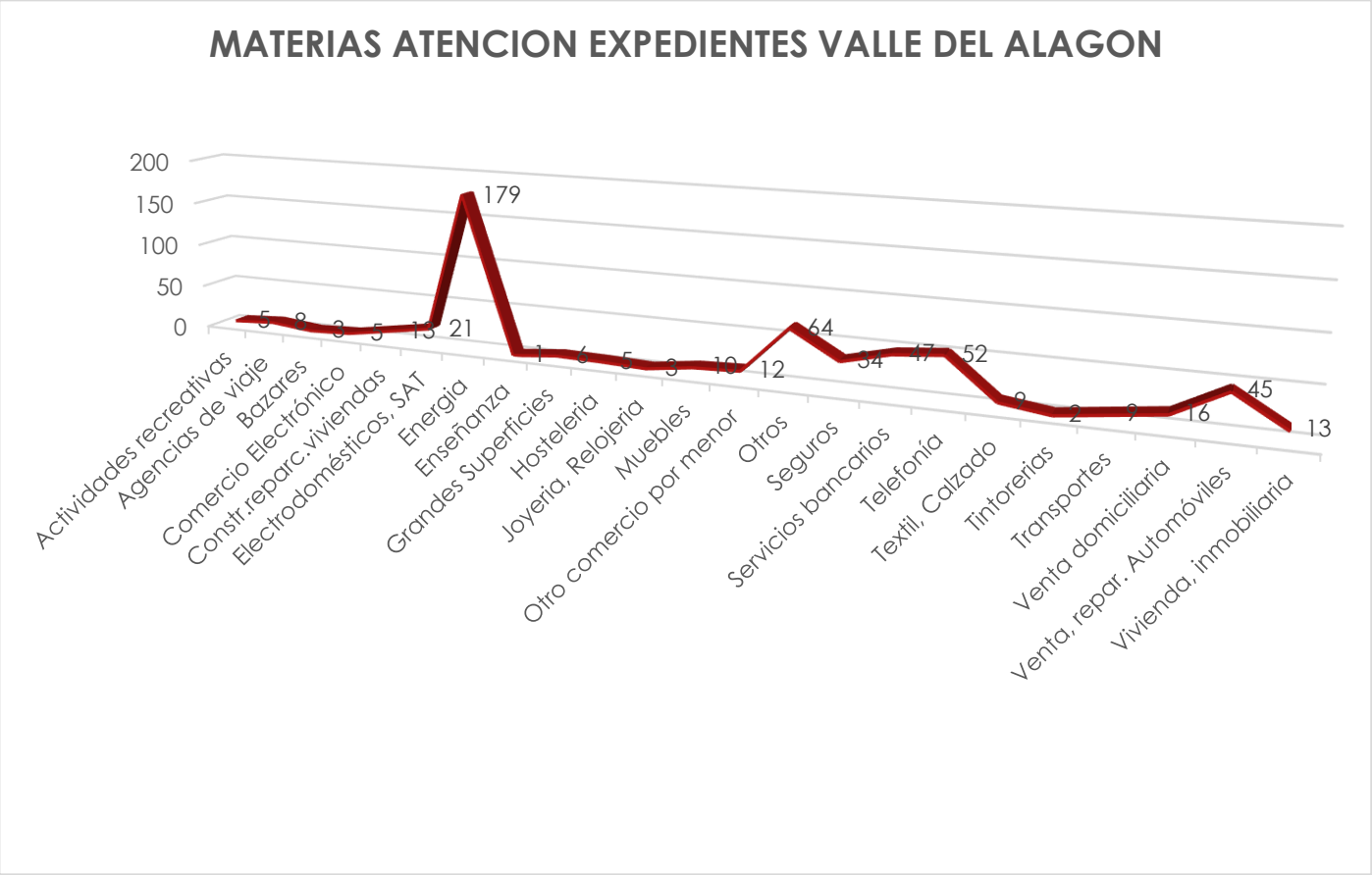
volver al inicio

DATOS

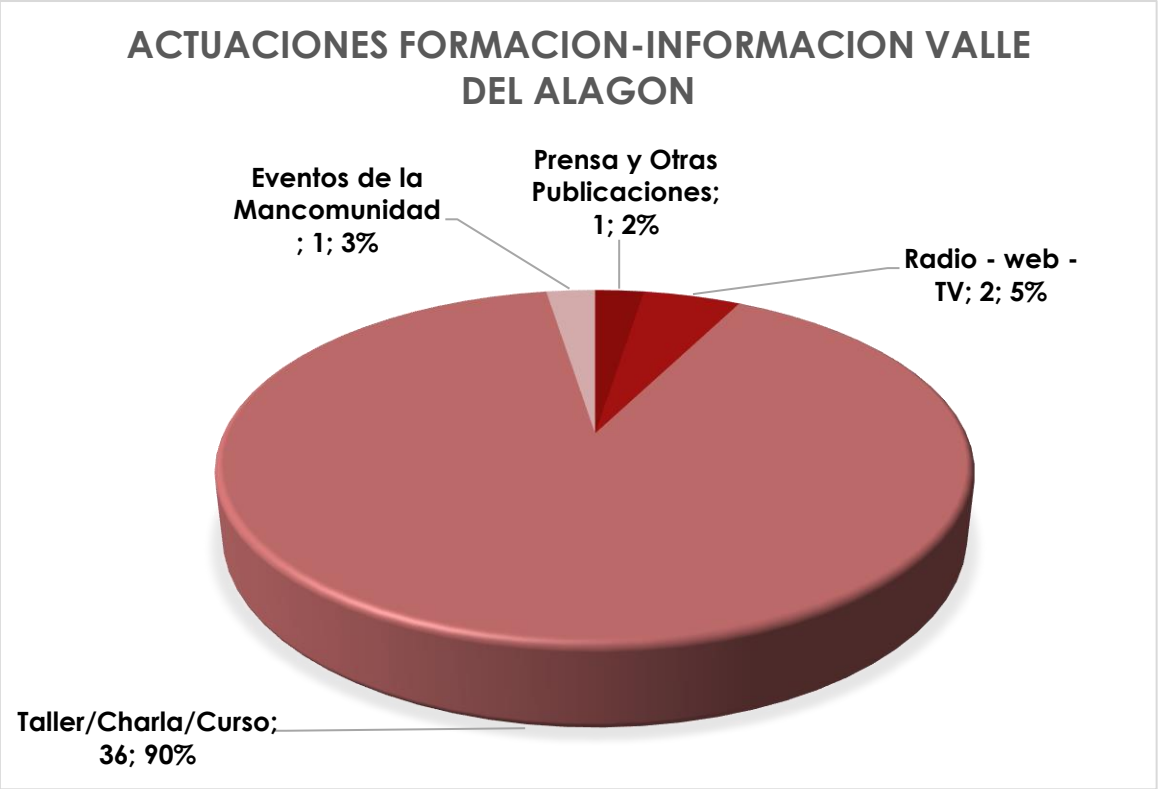
CMC Valle del Alagón

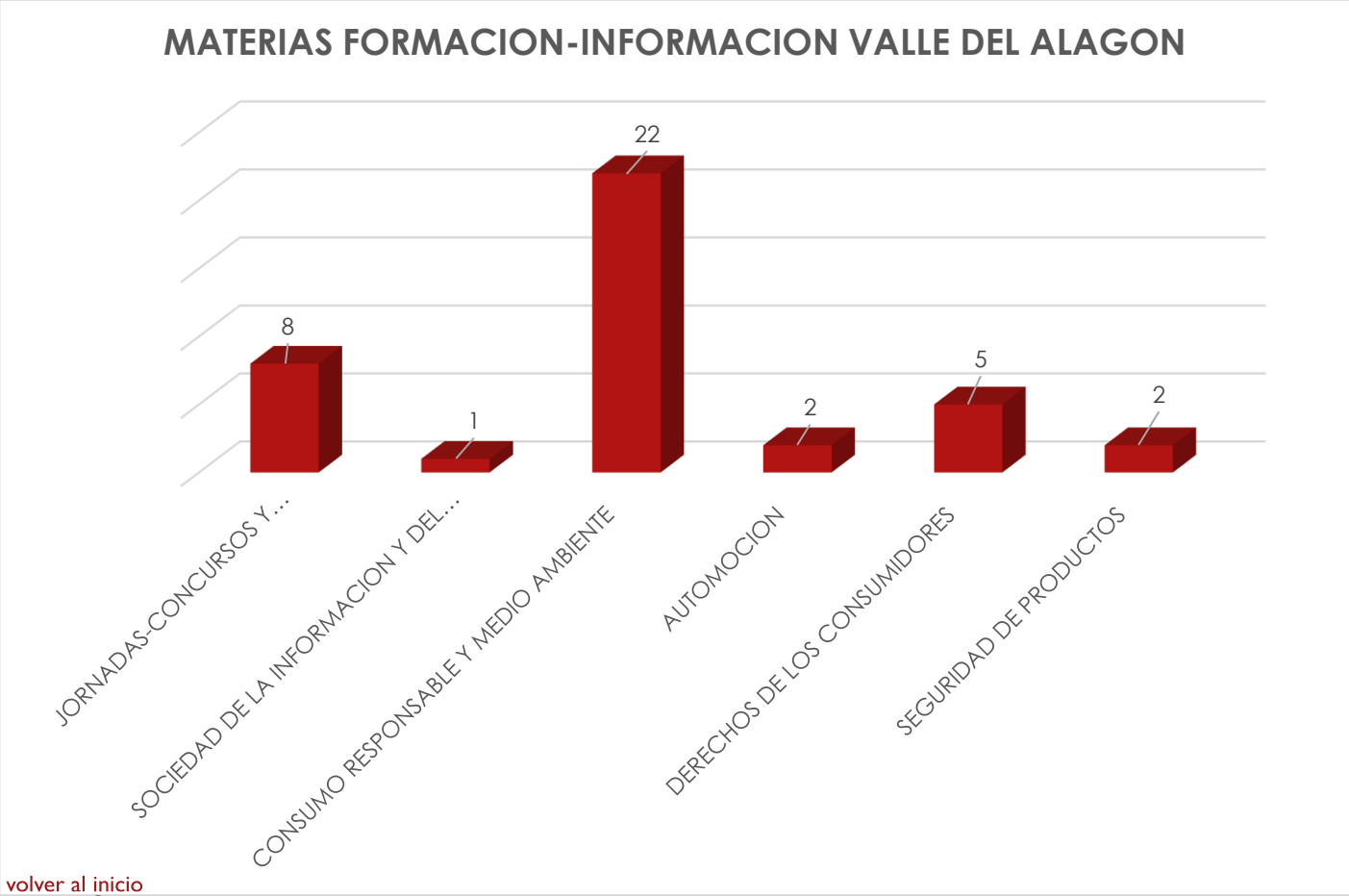
Datos CMC Valle del Alagón





Datos CMC Valle del Alagón





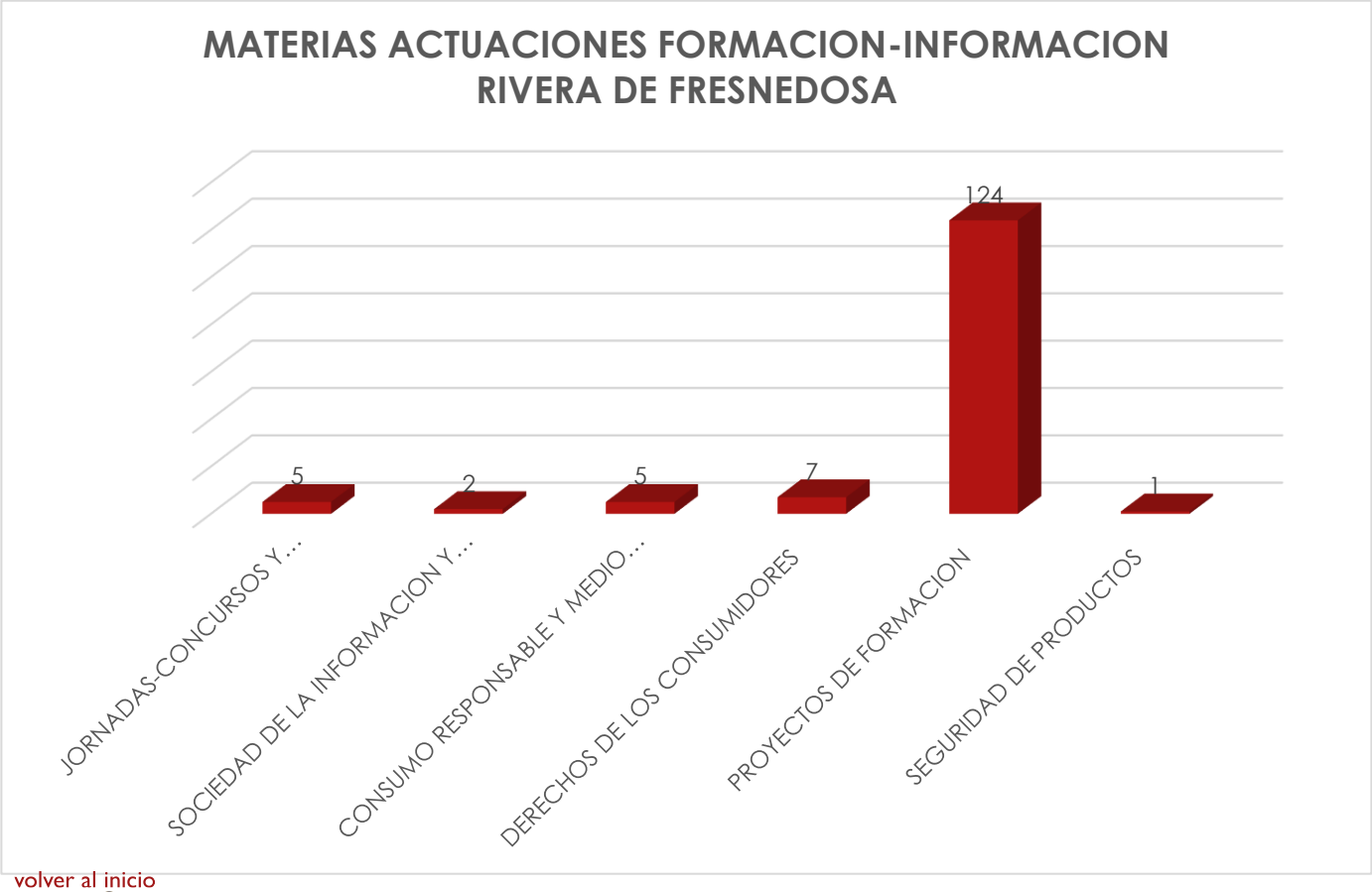
volver al inicio

DATOS

CMC Rivera de Fresnedosa

Datos CMC Rivera de Fresnedosa

Datos CMC Rivera de Fresnedosa

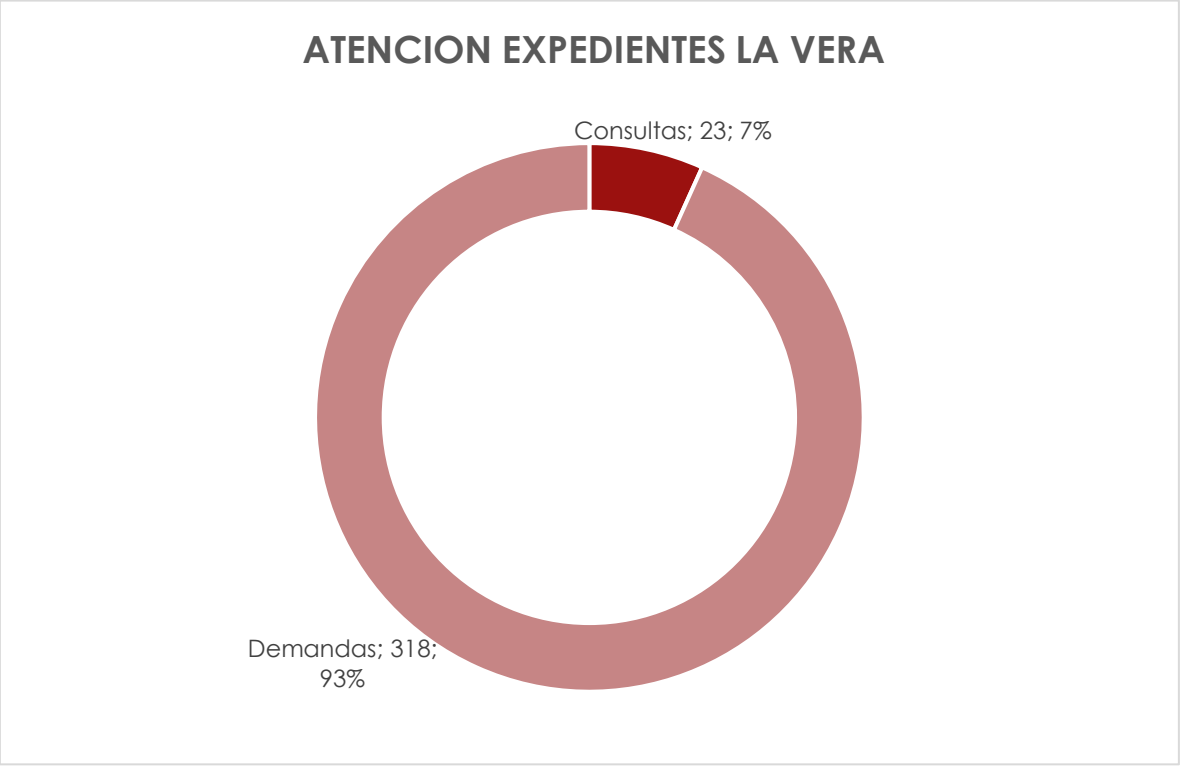


volver al inicio

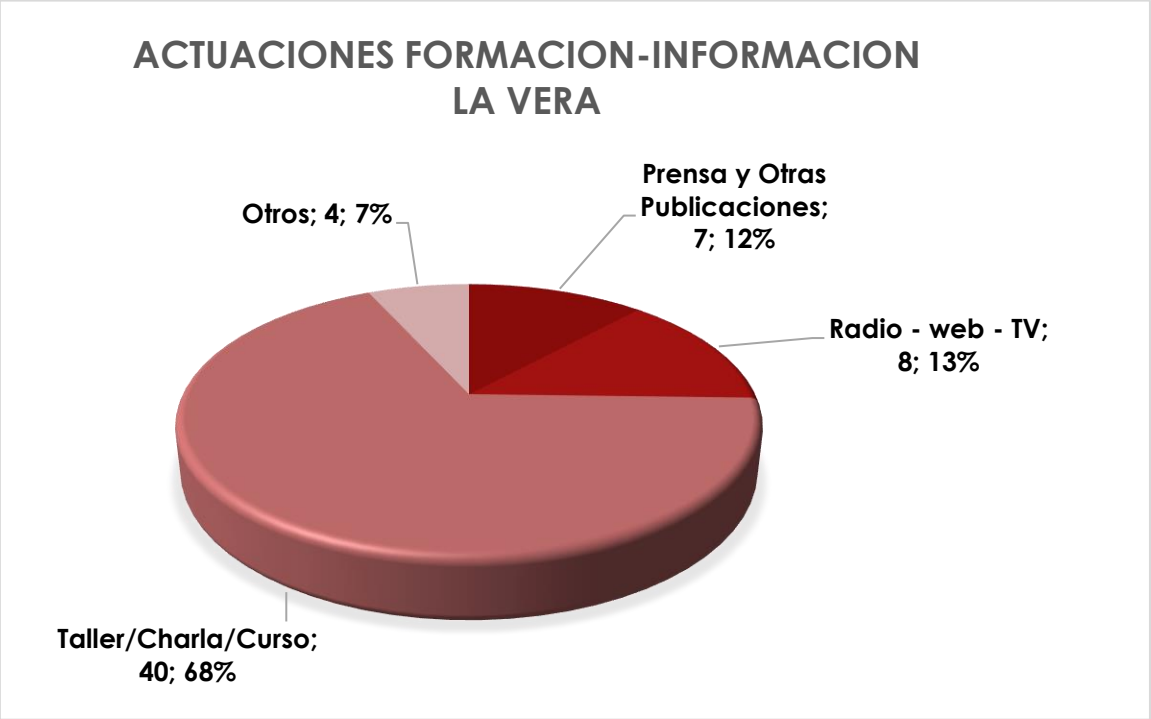
DATOS

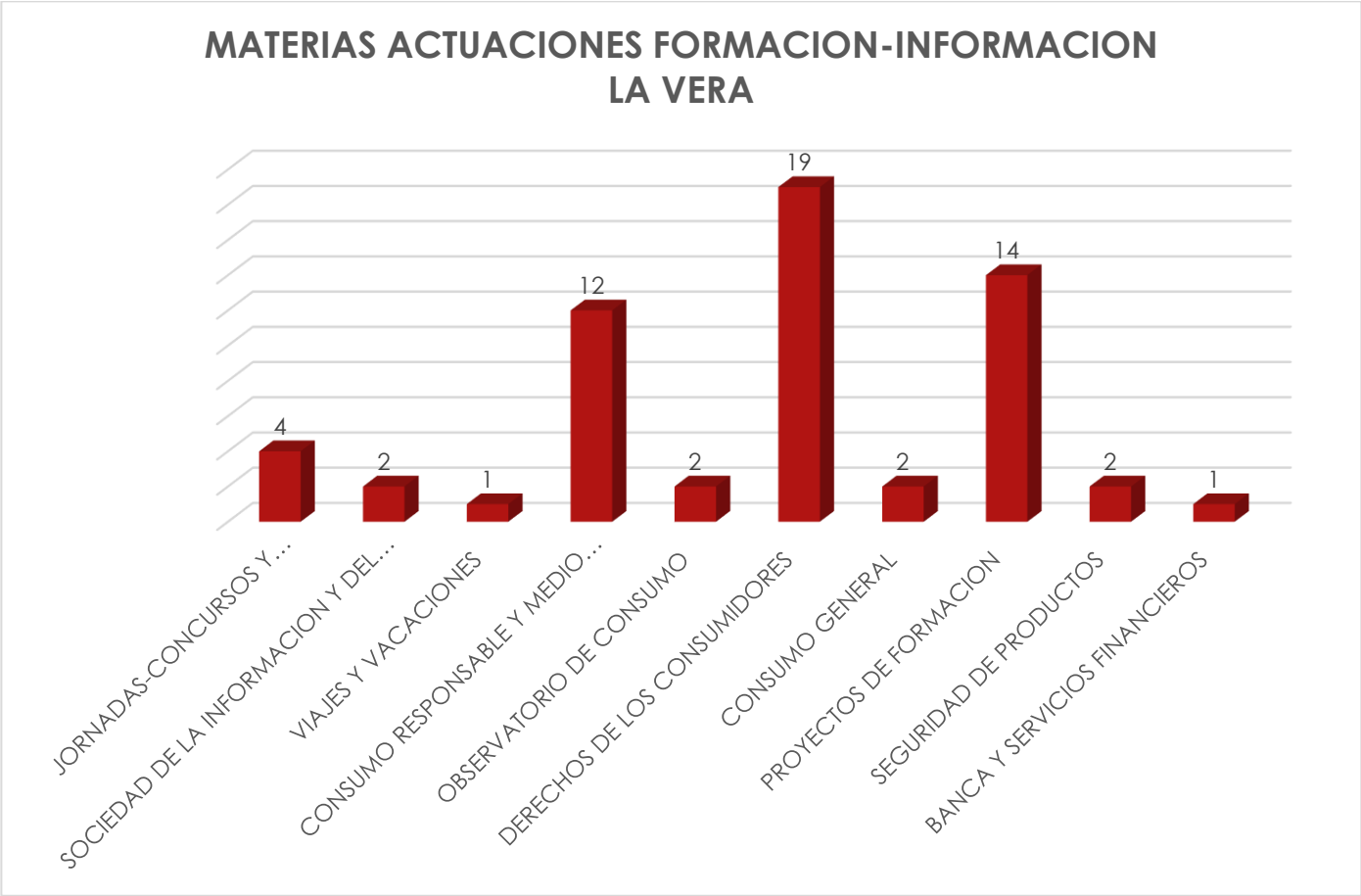
CMC La Vera

Datos CMC La Vera



Datos CMC La Vera



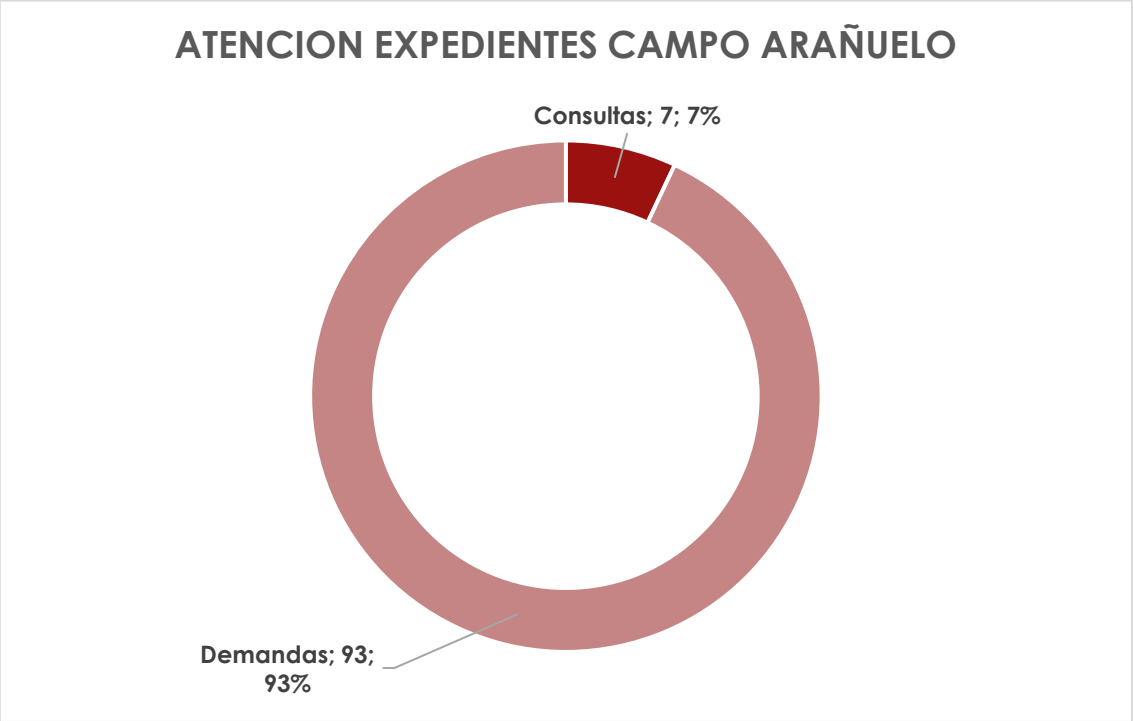


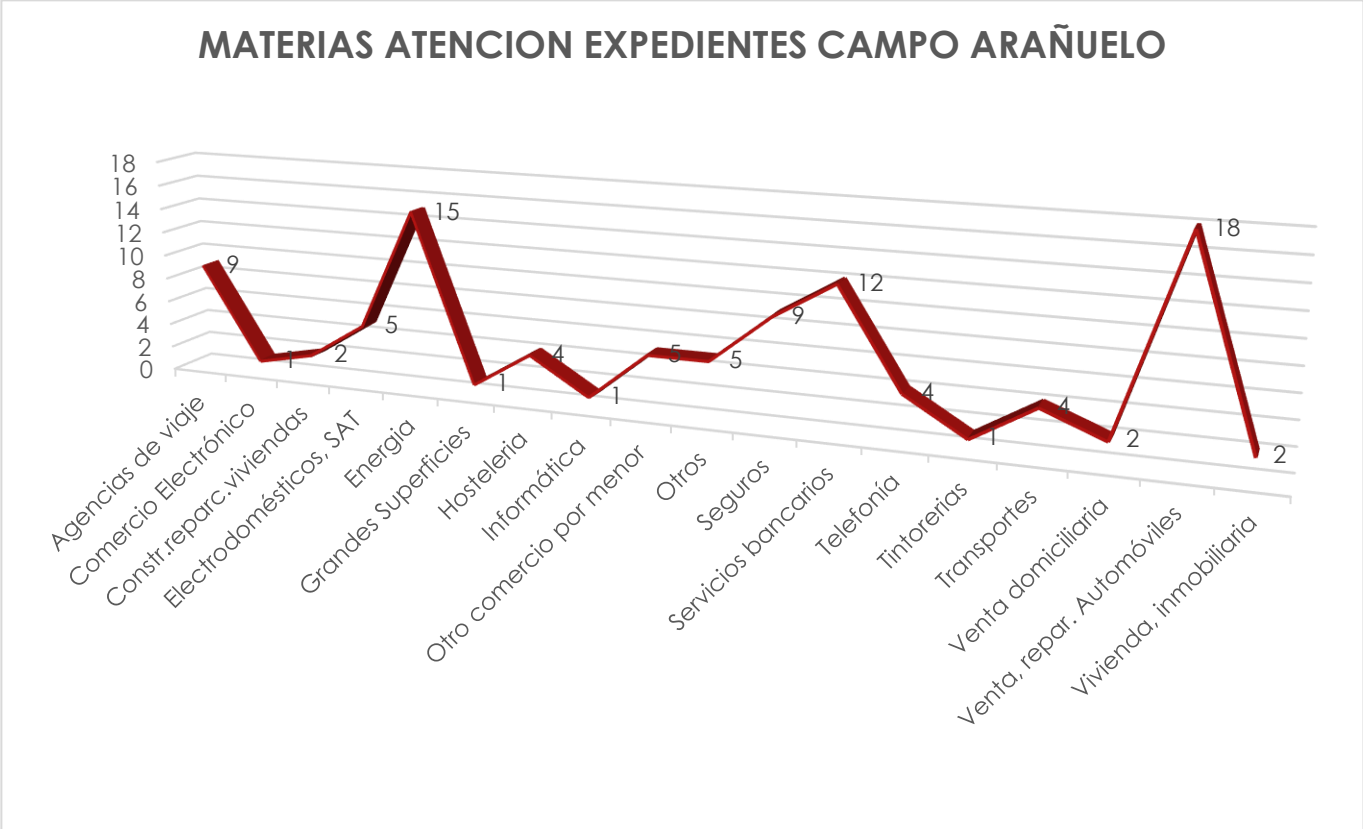
volver al inicio

DATOS

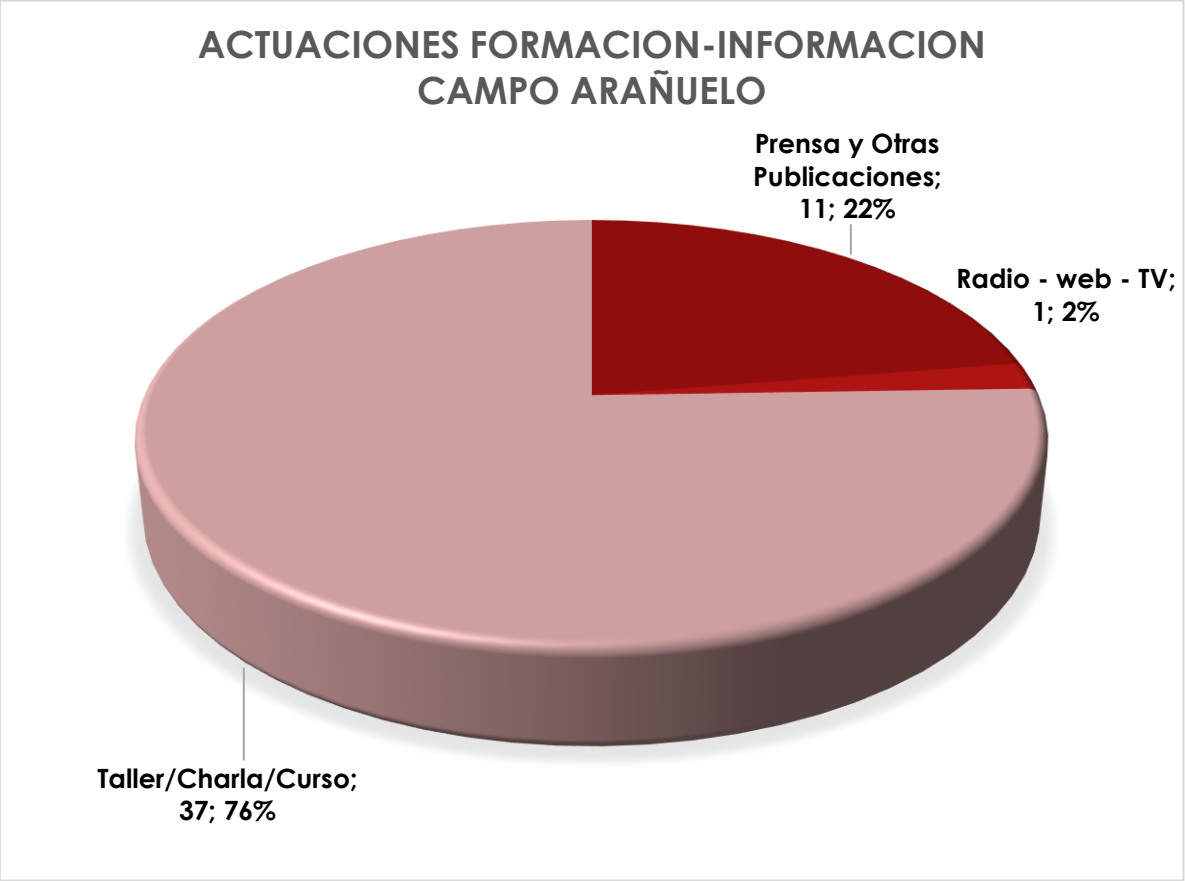
CMC Campo Arañuelo

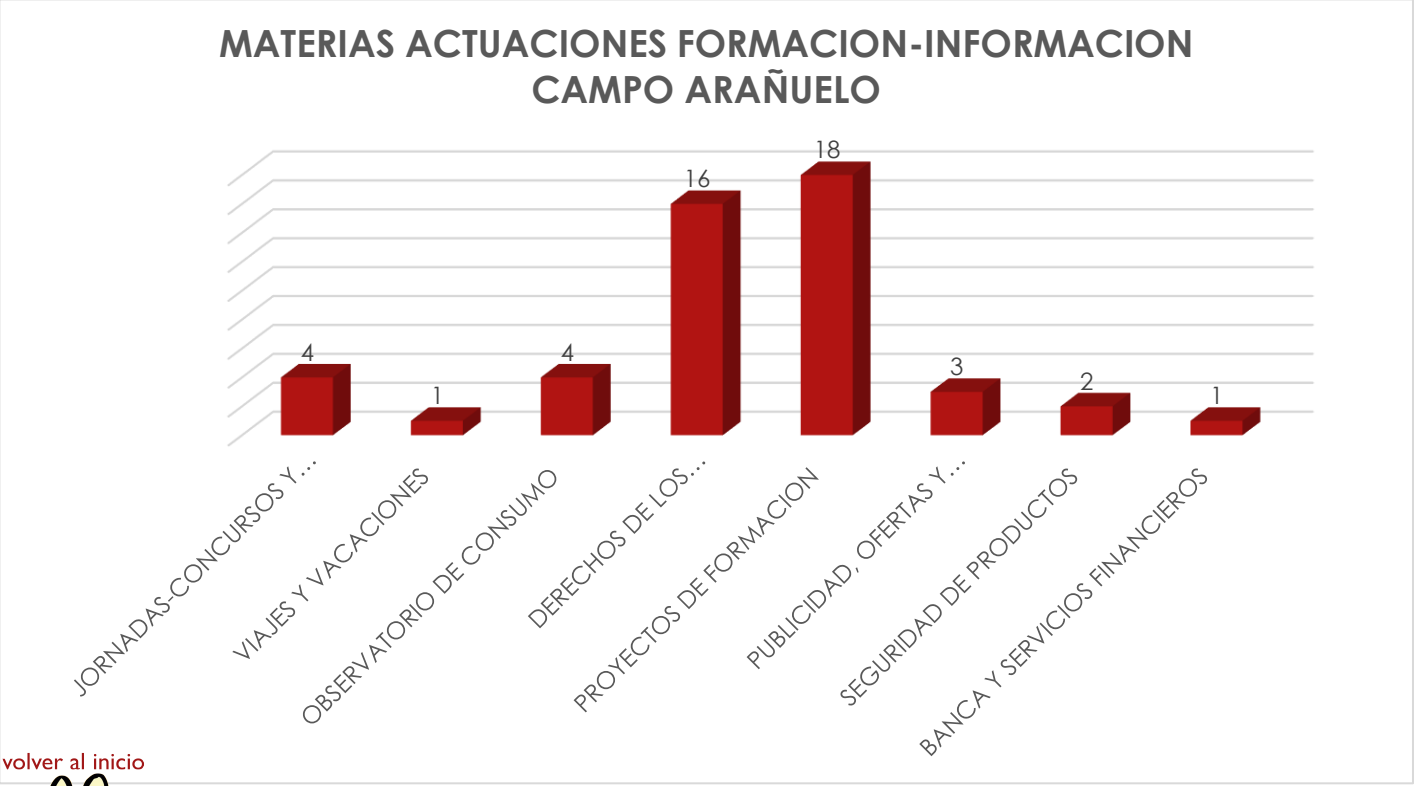
Datos CMC Campo Arañuelo





Datos CMC Campo Arañuelo



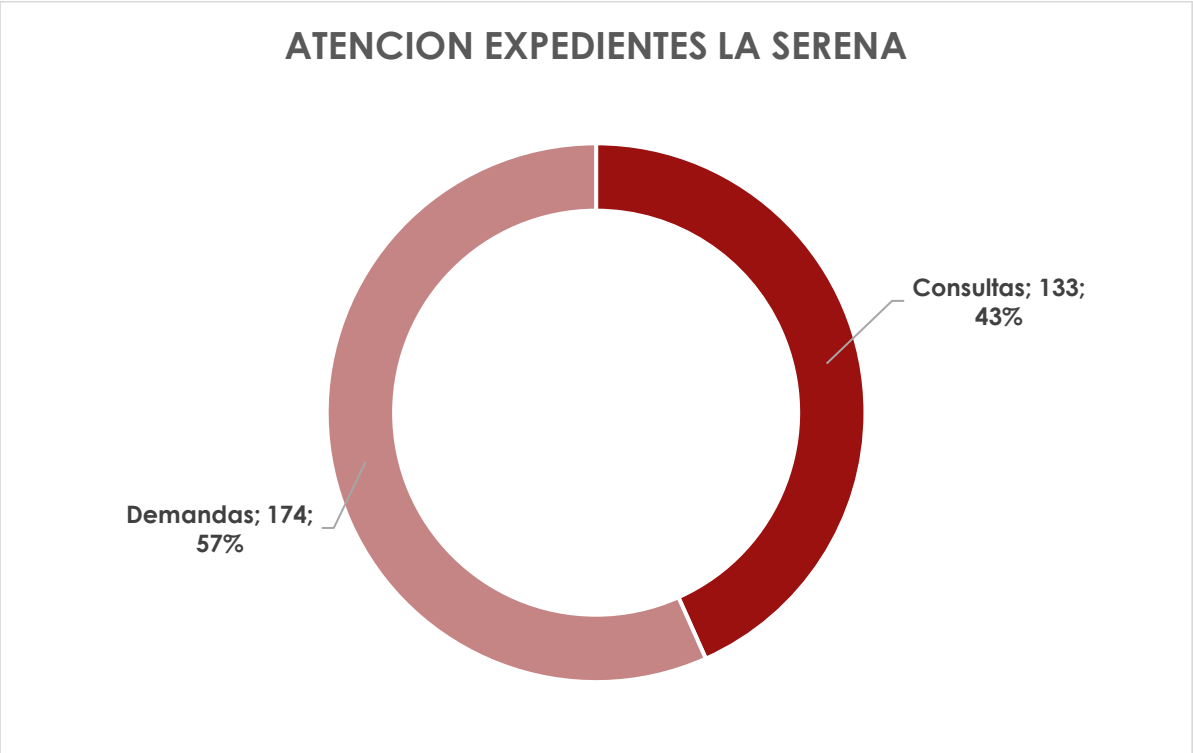


volver al inicio

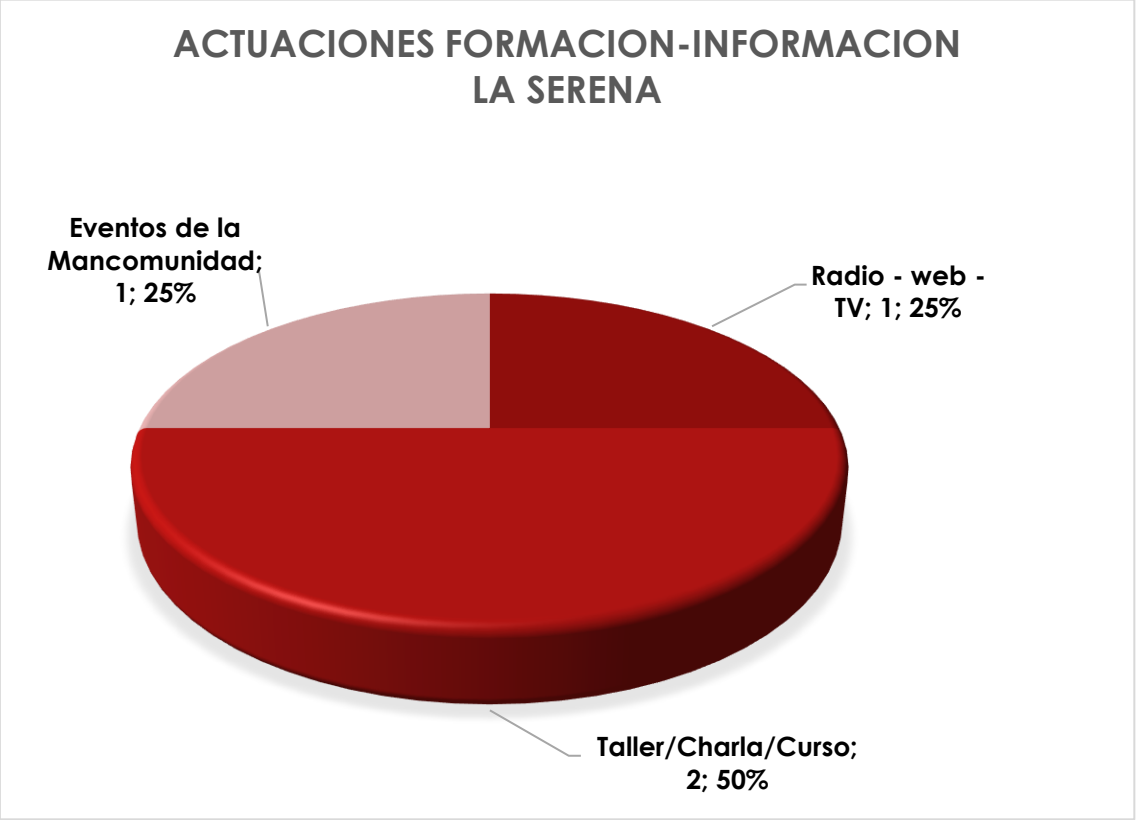
DATOS

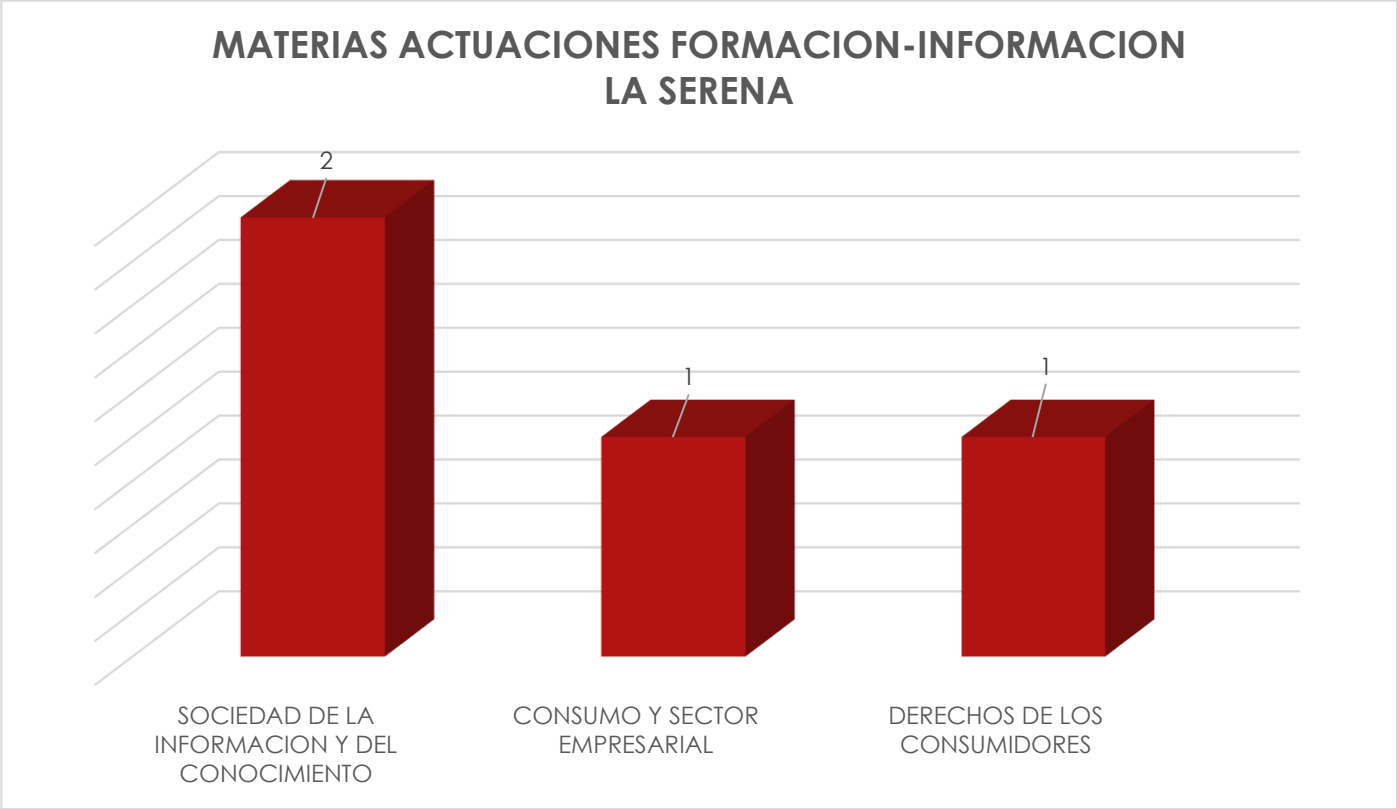
CMC La Serena

Datos CMC La Serena



Datos CMC La Serena



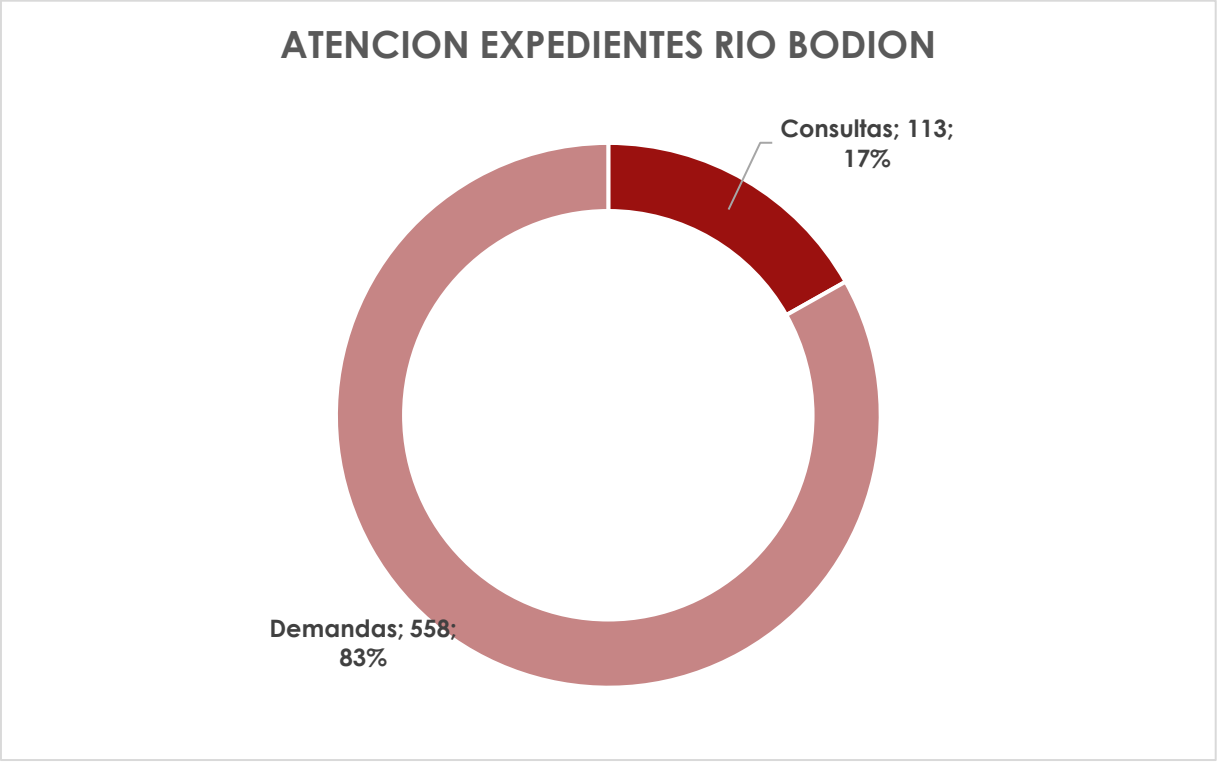


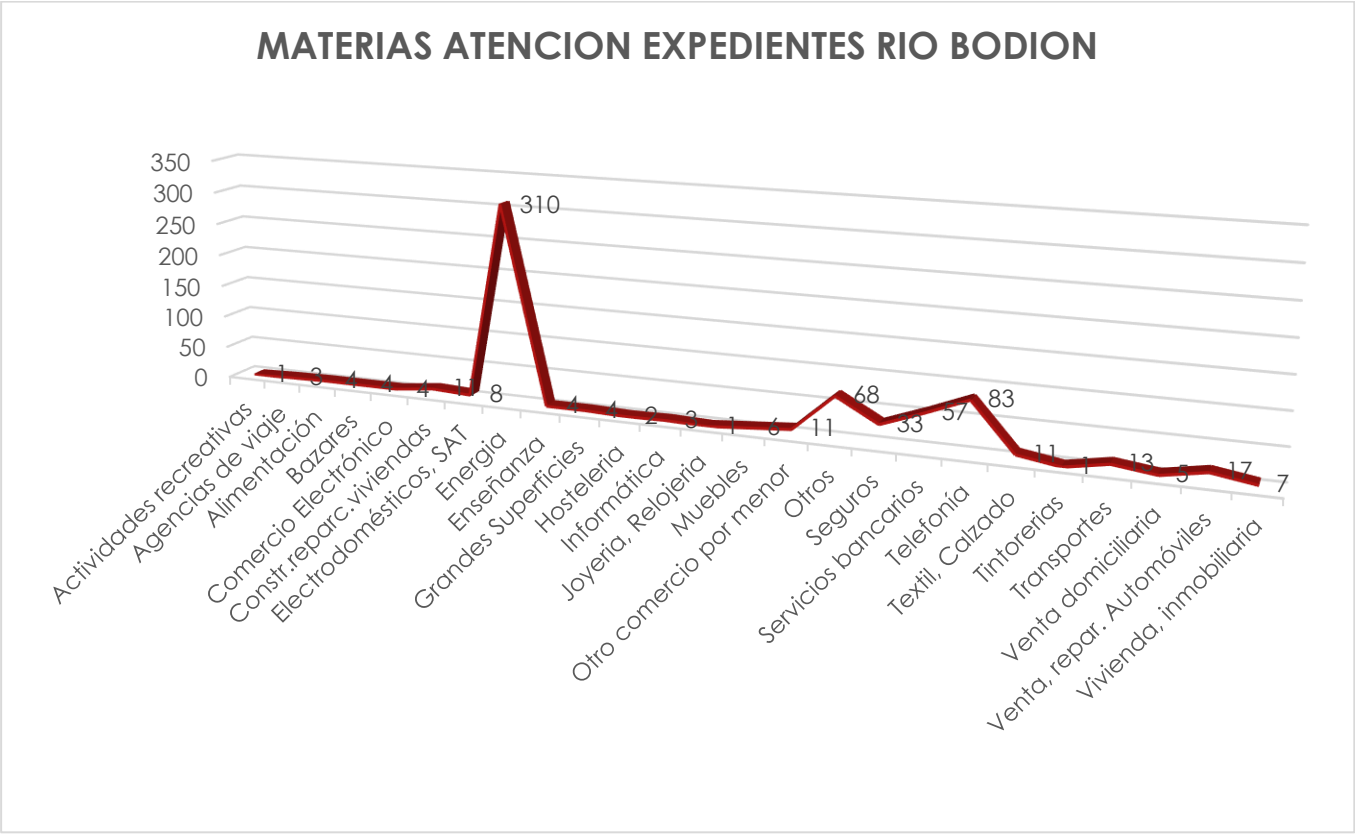
volver al inicio

DATOS

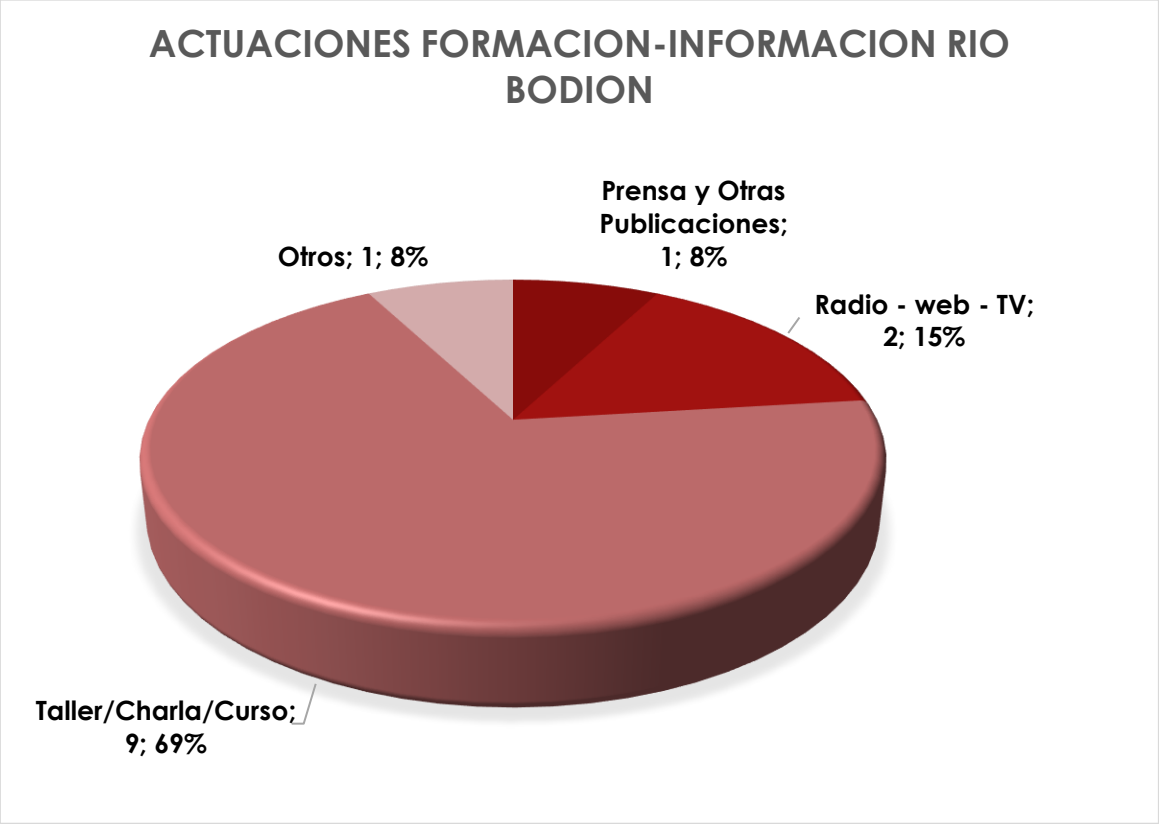
CMC Río Bodión

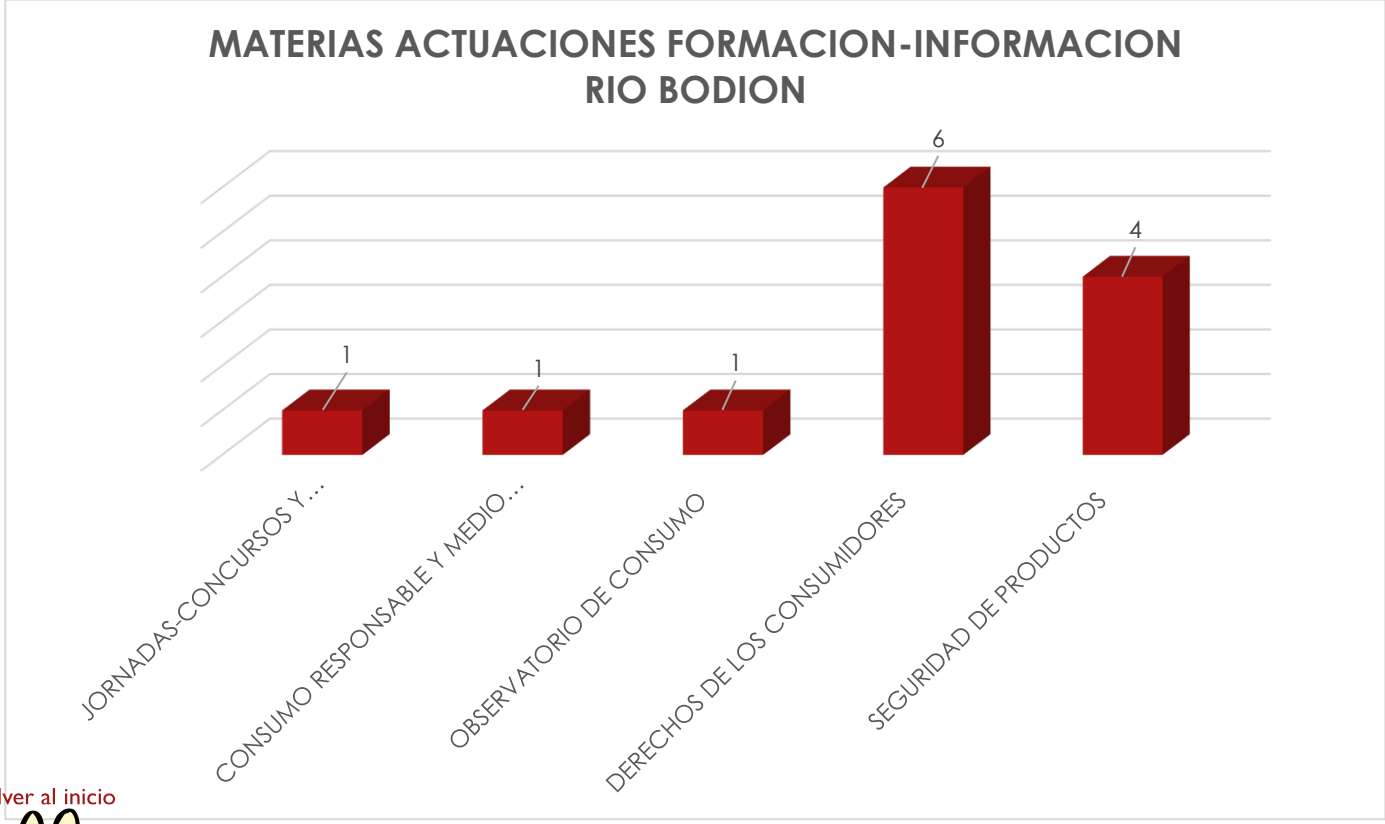
Datos CMC Río Bodión





Datos CMC Río Bodión





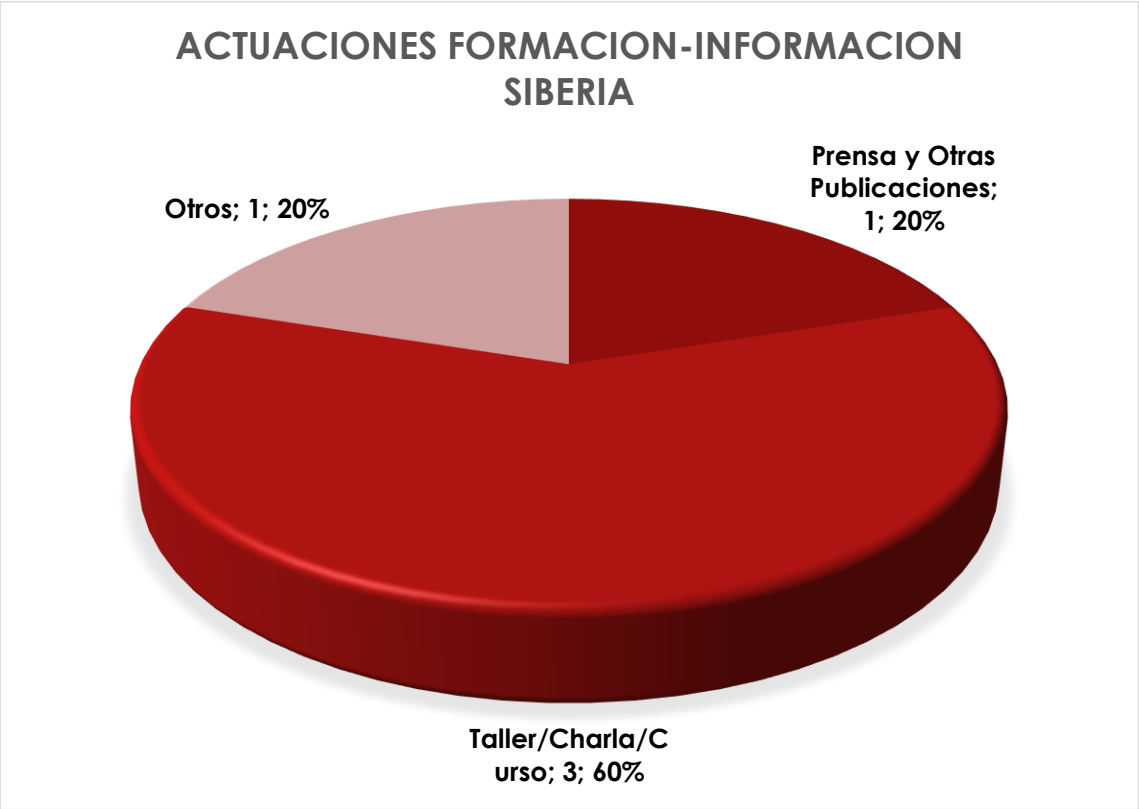
volver al inicio

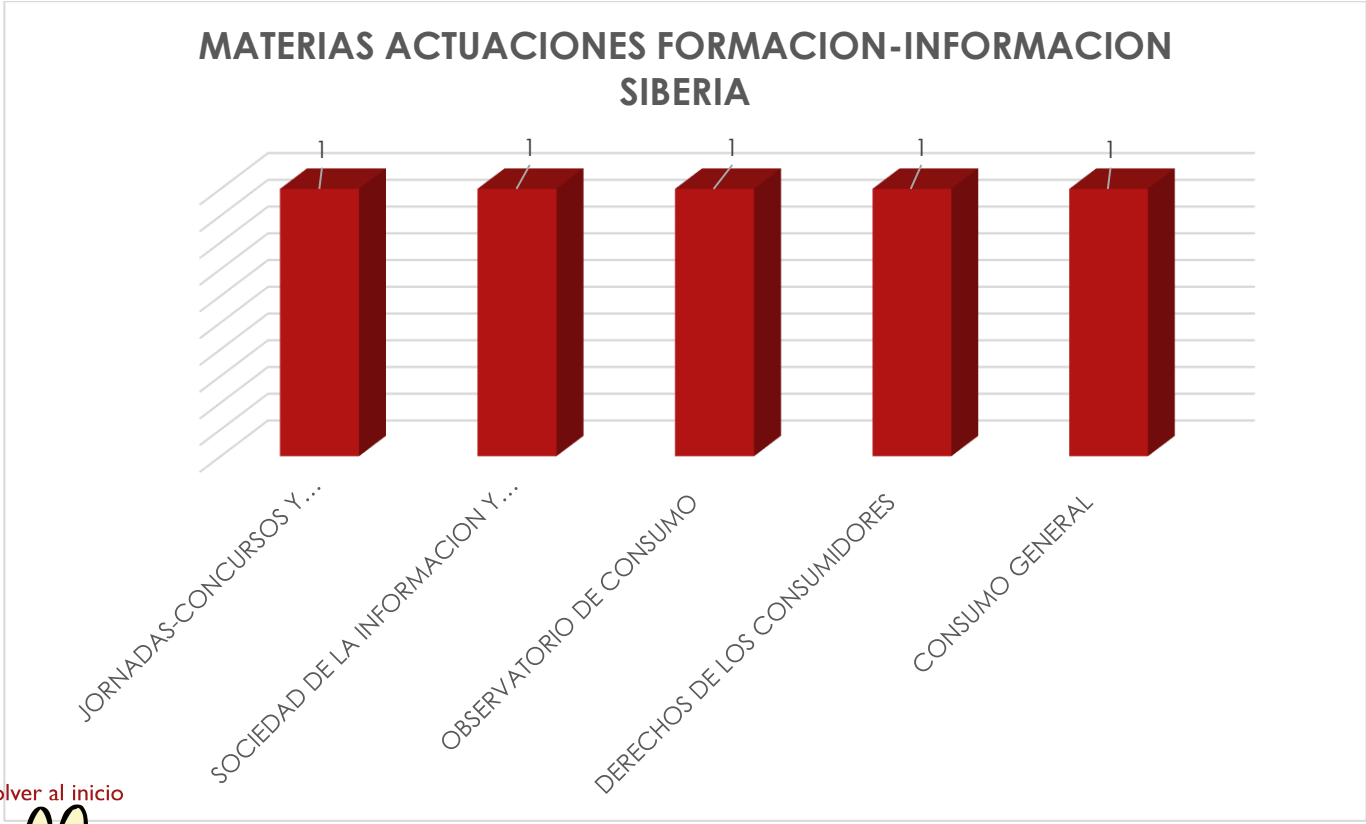
DATOS

CMC Siberia

Datos CMC Siberia

Datos CMC Siberia



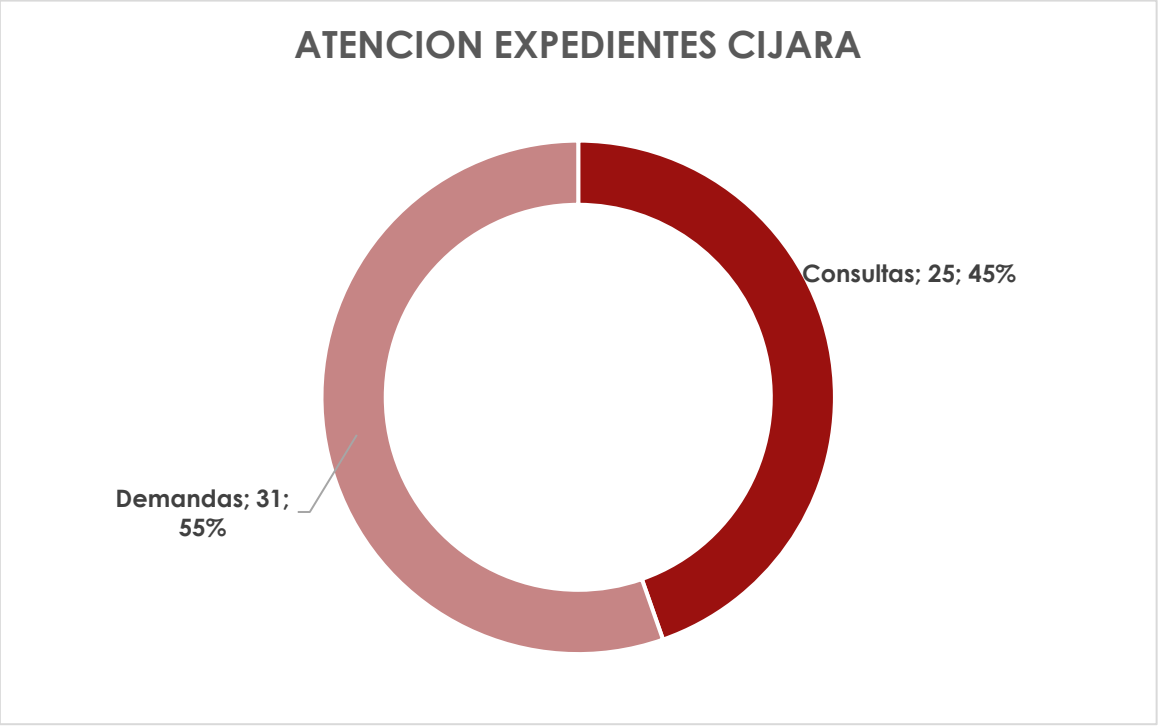


volver al inicio

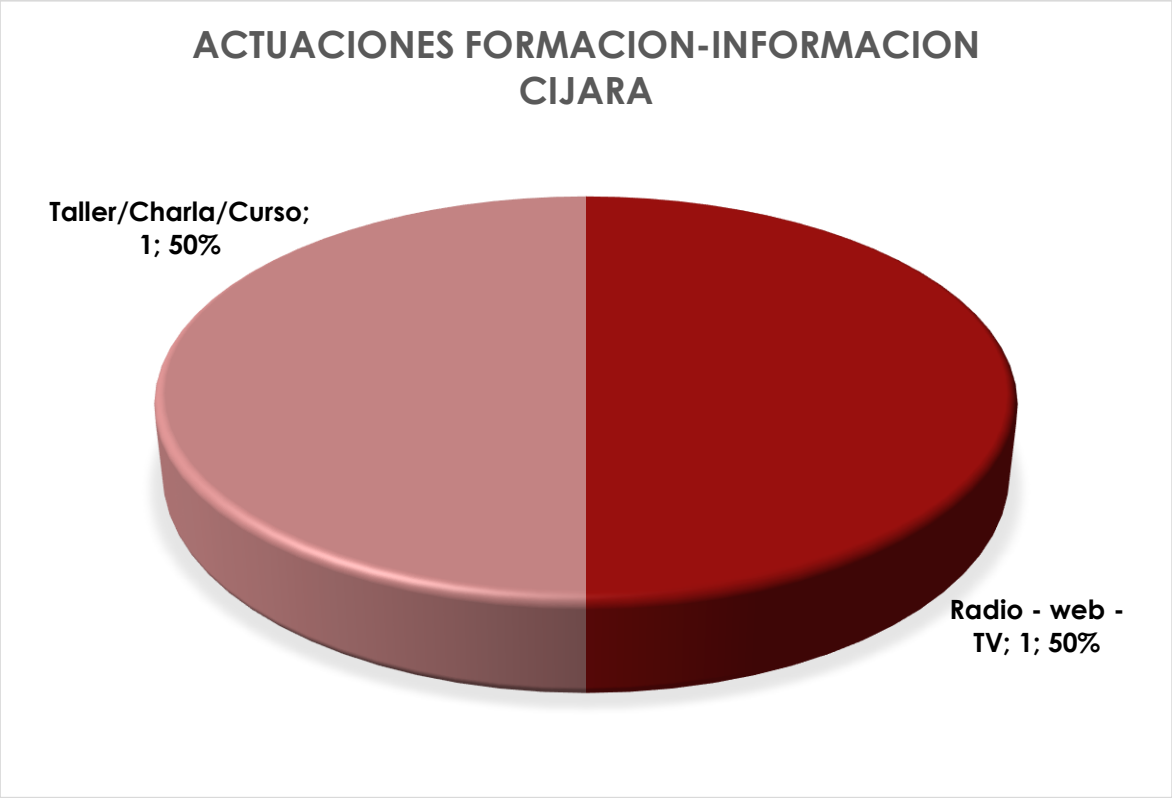
DATOS

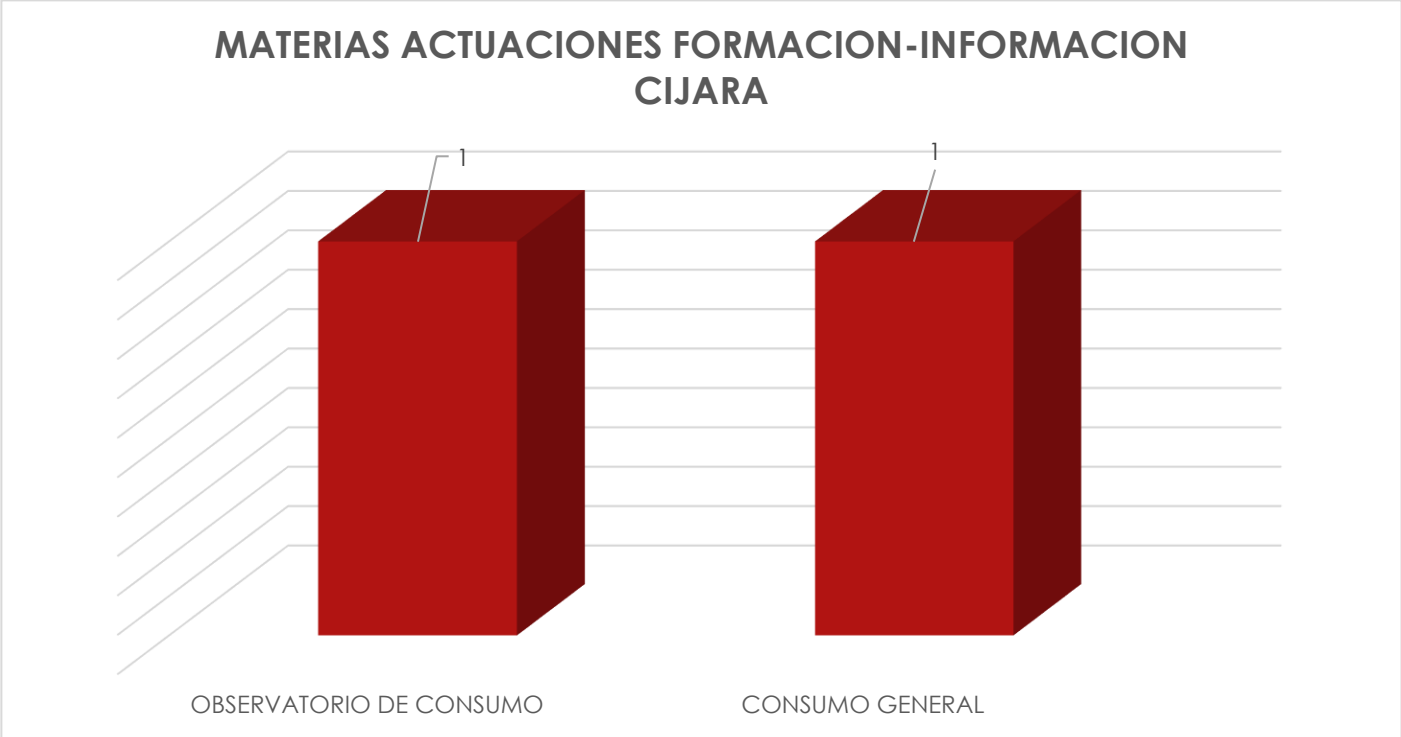
CMC Cíjara

Datos CMC Cíjara



Datos CMC Cíjara



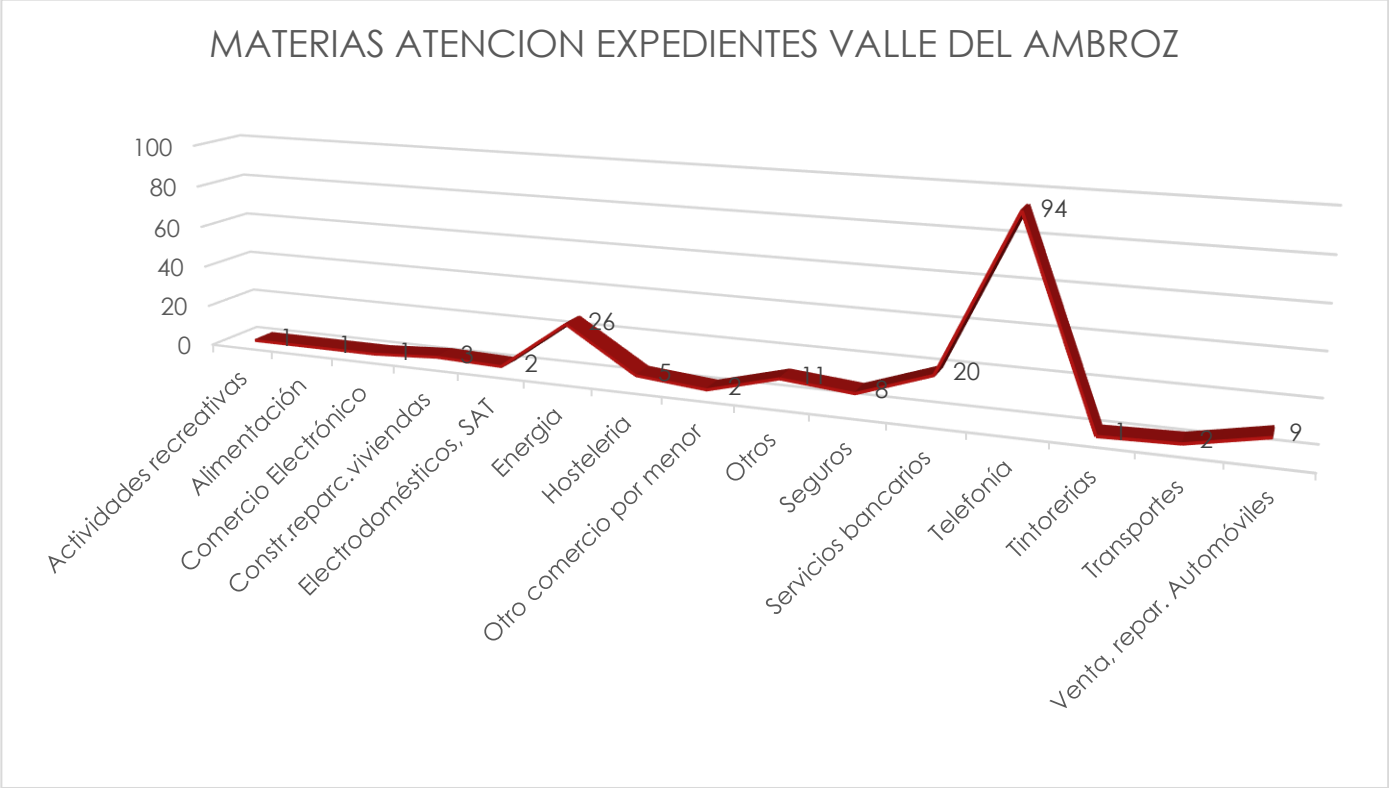


volver al inicio

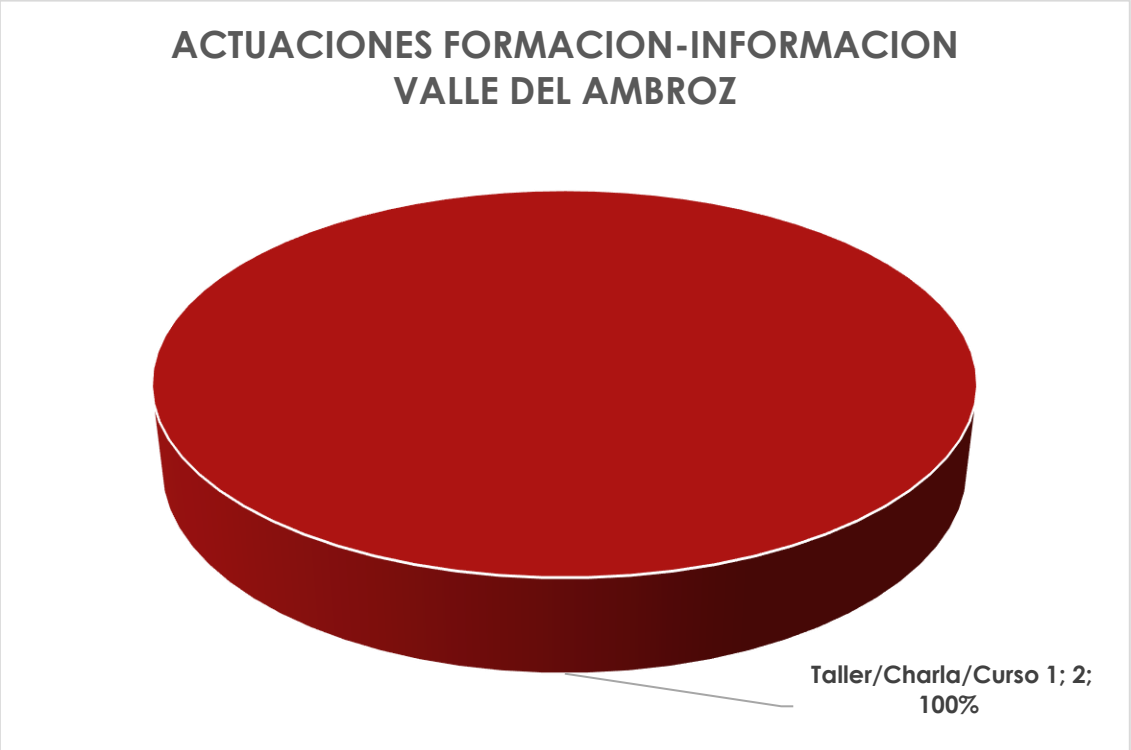
DATOS

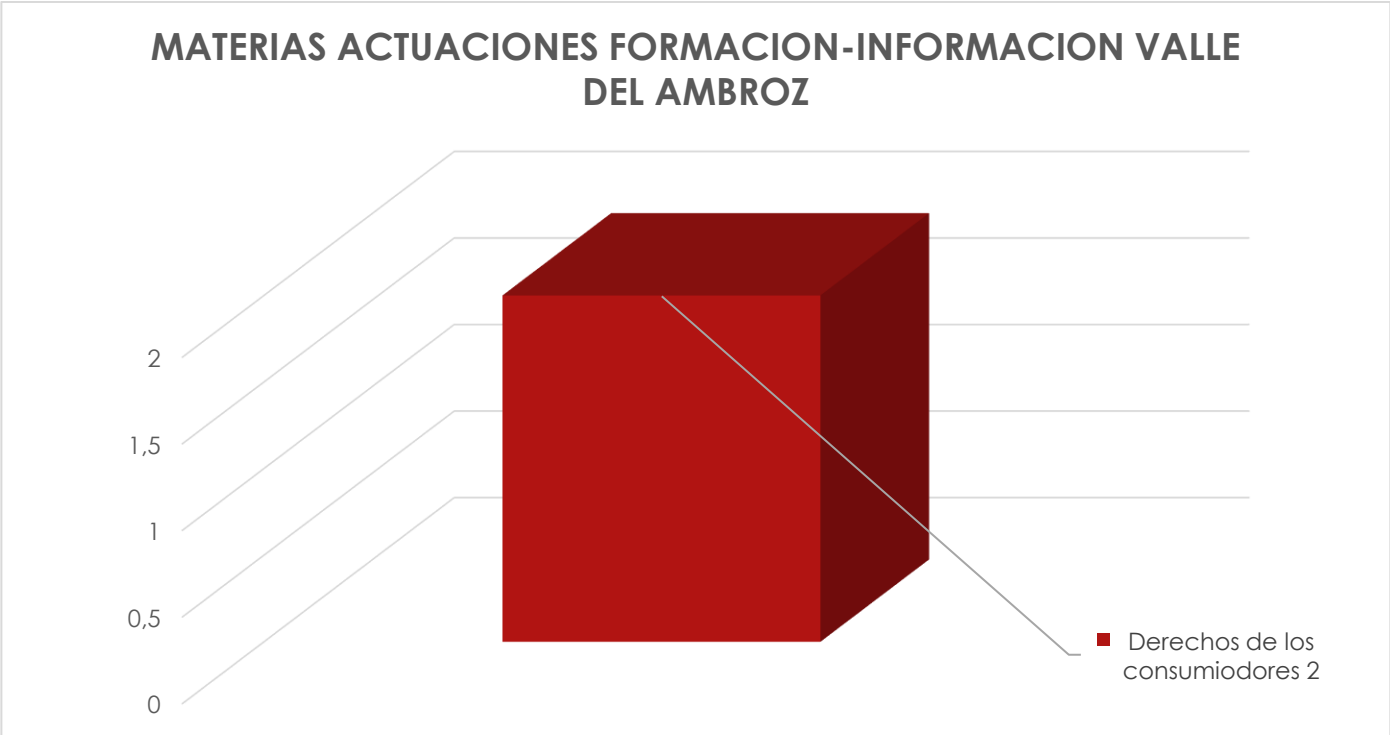
CMC Valle del Ambroz

Datos CMC Valle del Ambroz



Datos CMC Valle del Ambroz



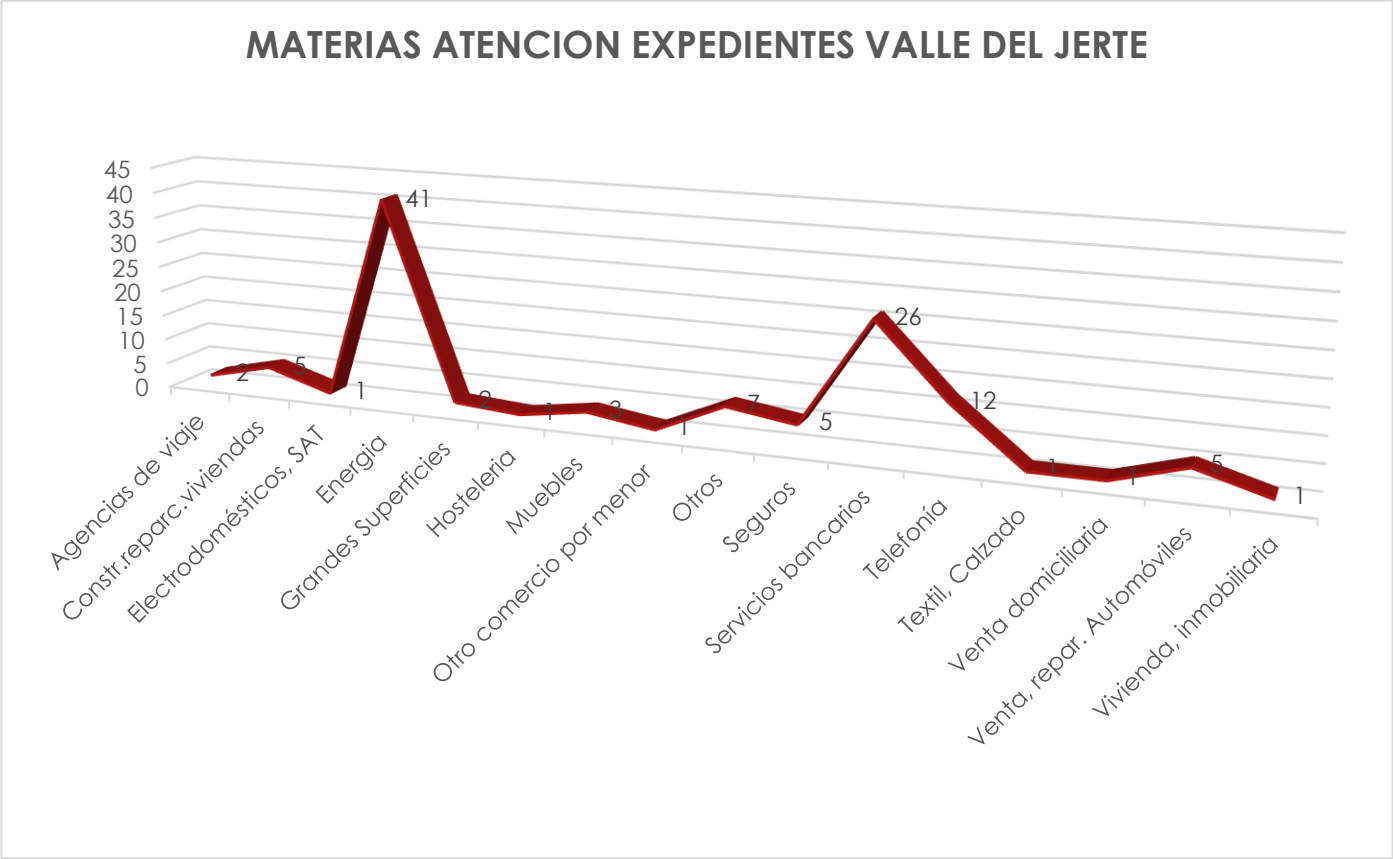


volver al inicio

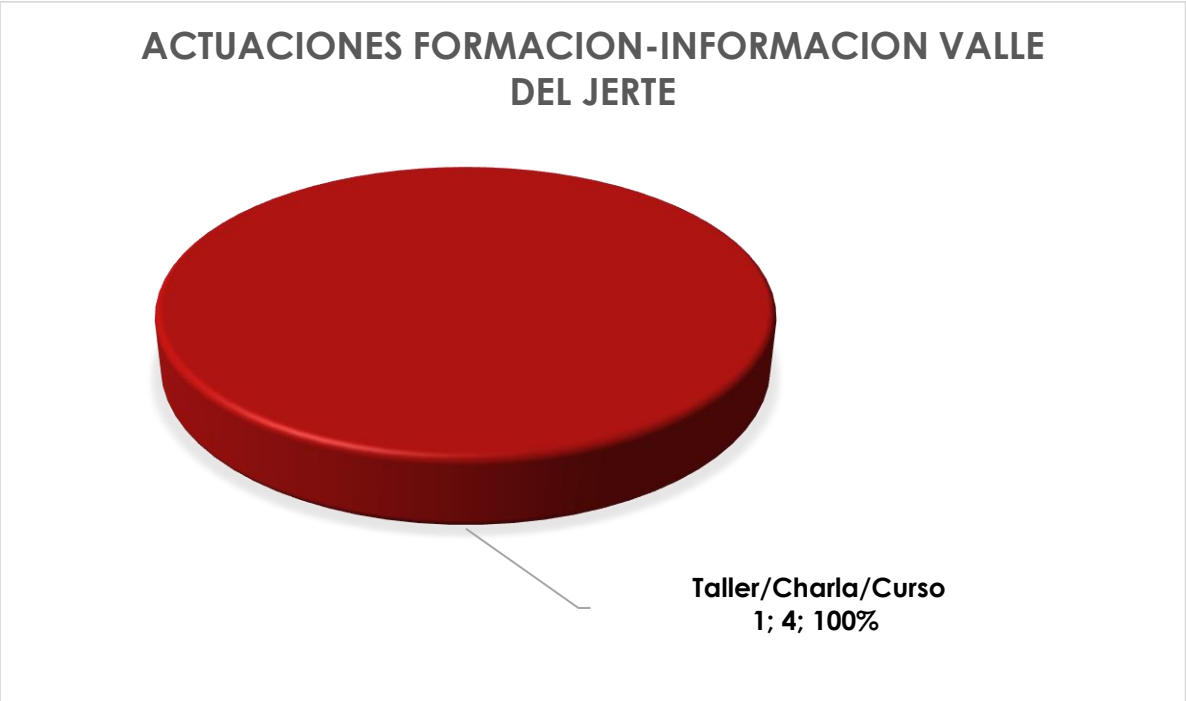
DATOS

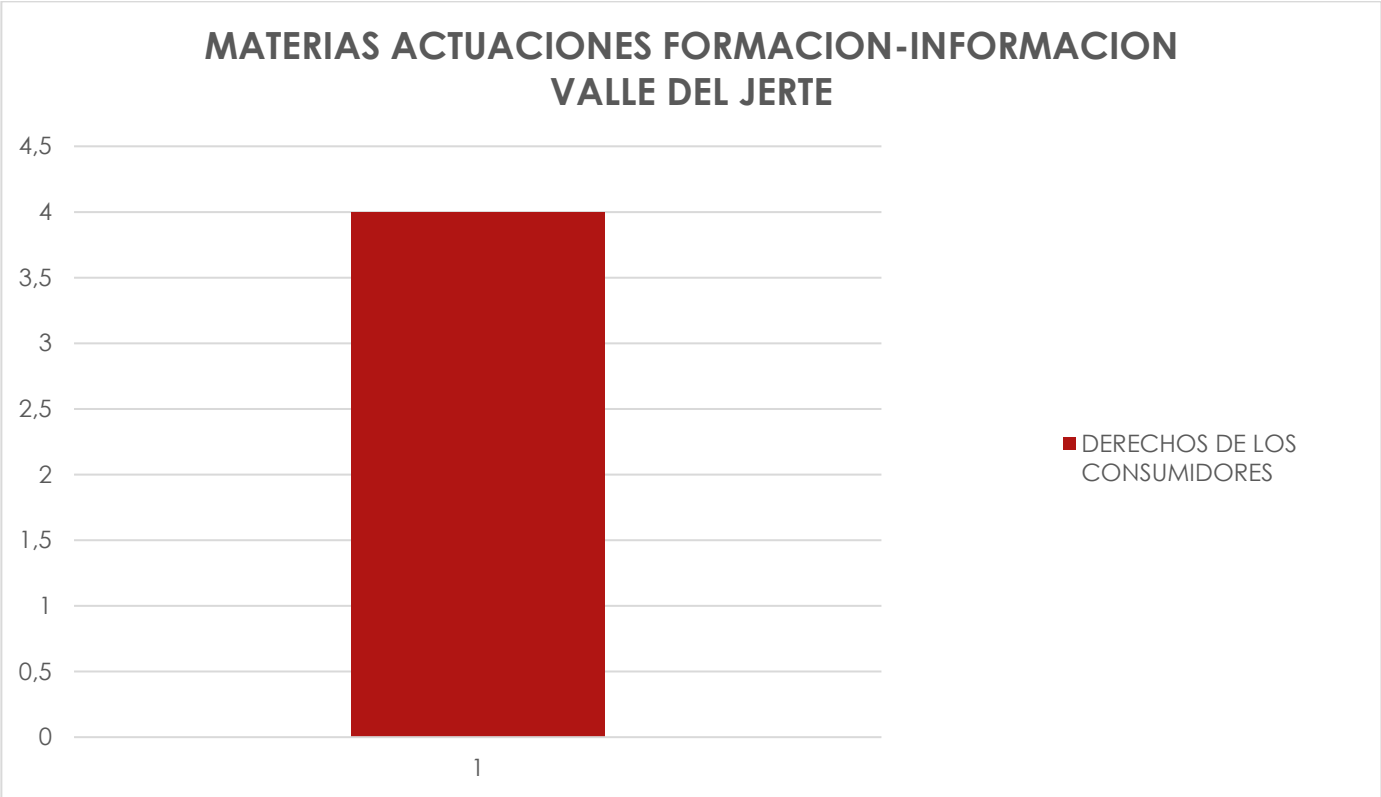
CMC Valle del Jerte

Datos CMC Valle del Jerte



Datos CMC Valle del Jerte



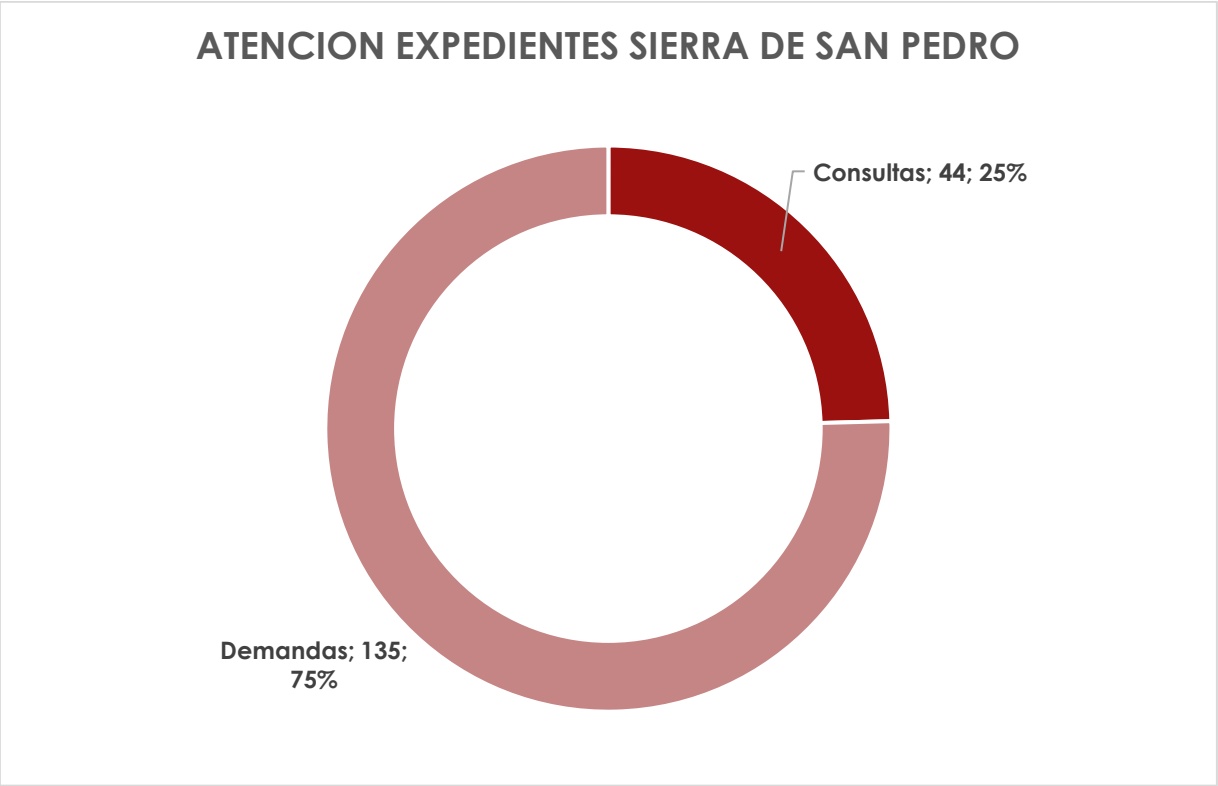


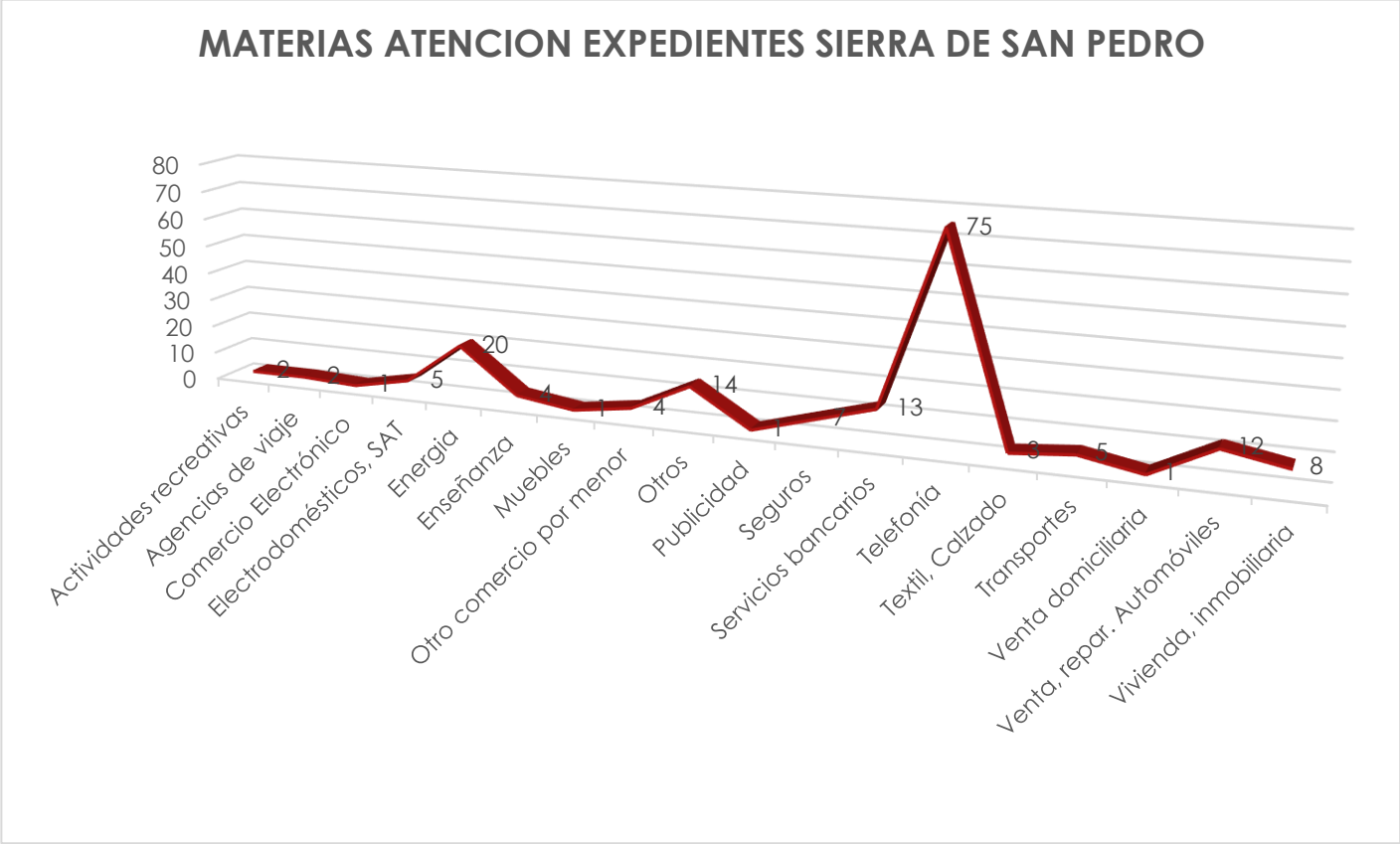
volver al inicio

DATOS

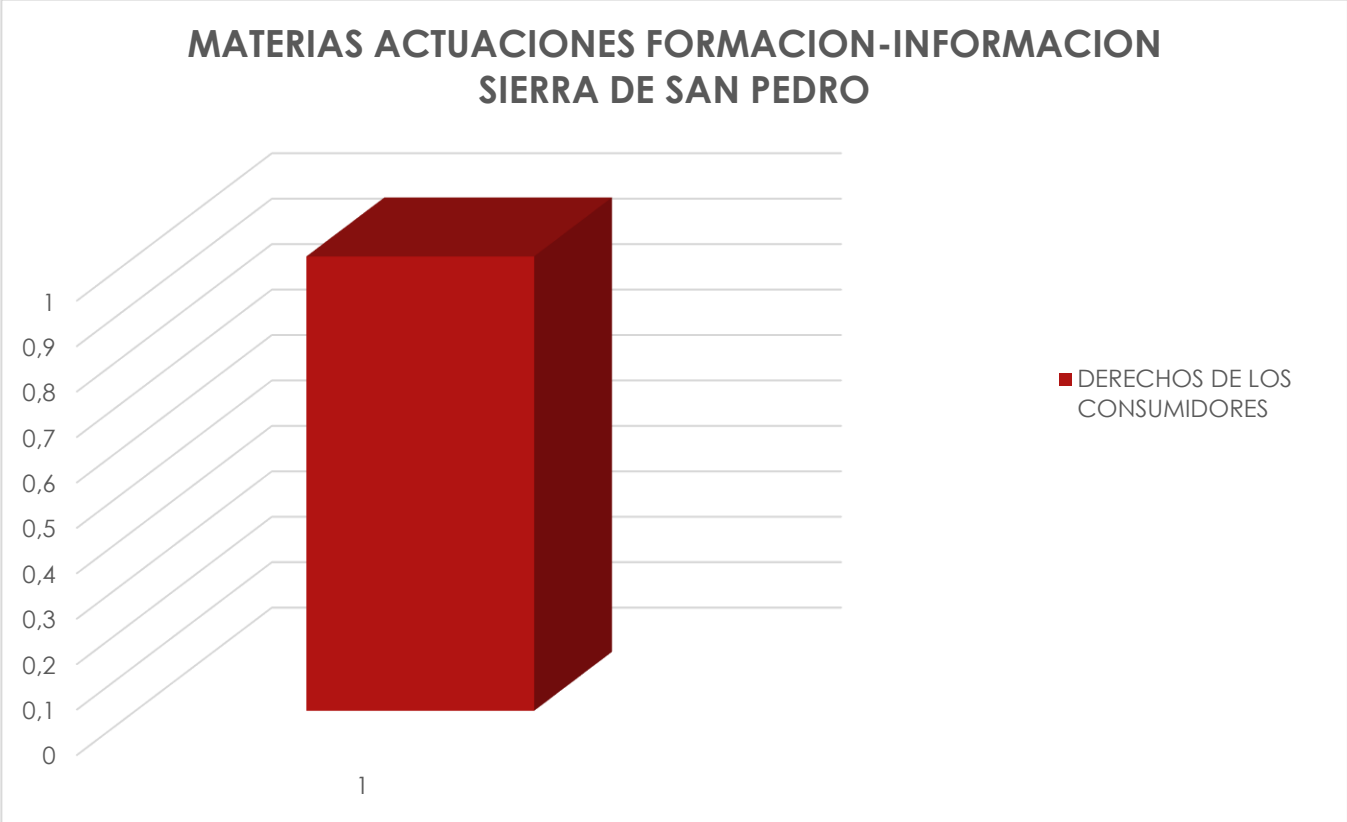
CMC Sierra de San Pedro

Datos CMC Sierra de San Pedro





Datos CMC Sierra de San Pedro

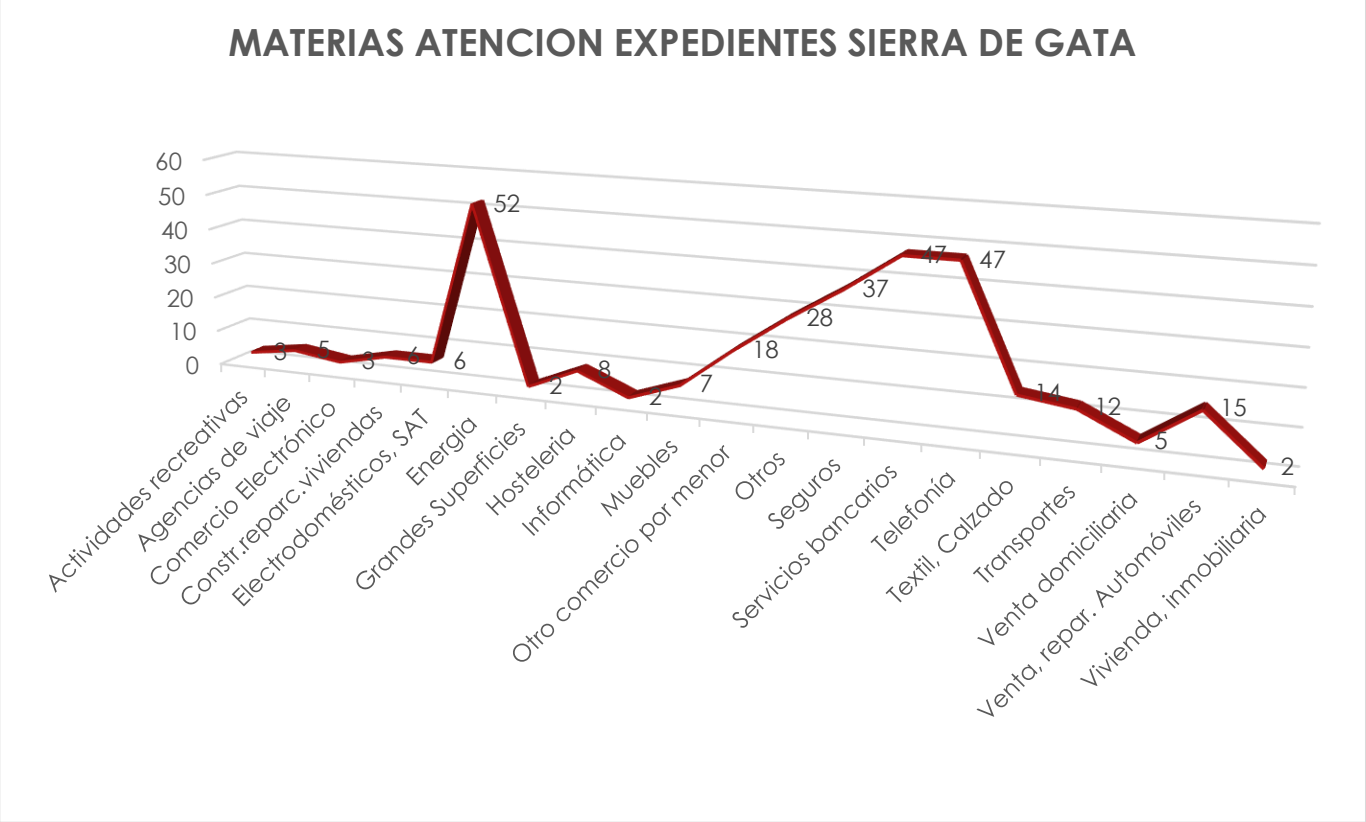


volver al inicio

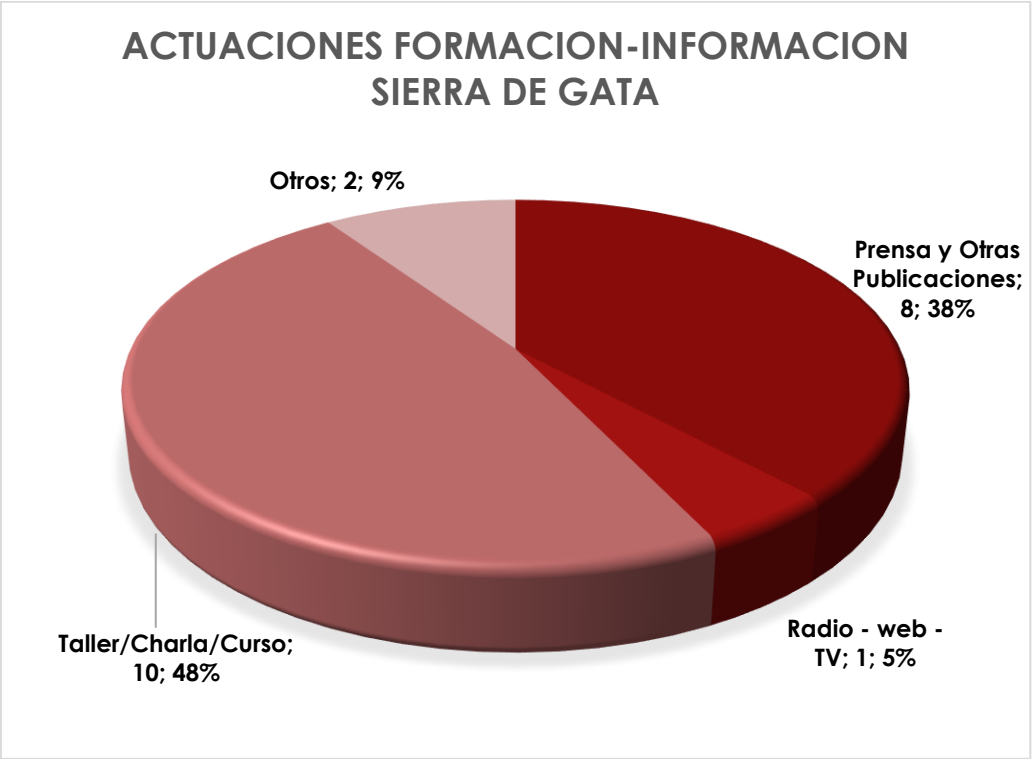
DATOS

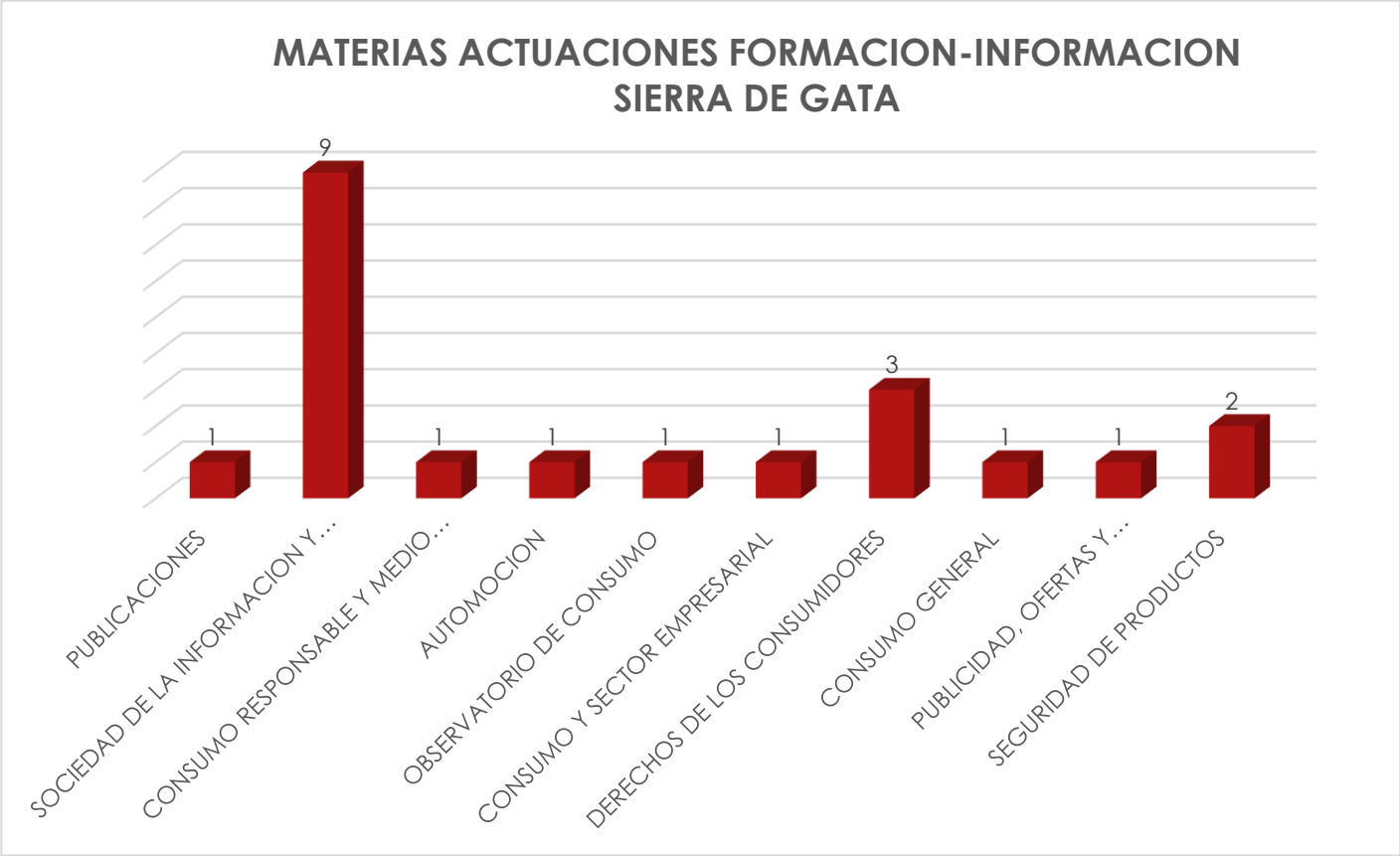
CMC Sierra de Gata

Datos CMC Sierra de Gata



Datos CMC Sierra de Gata



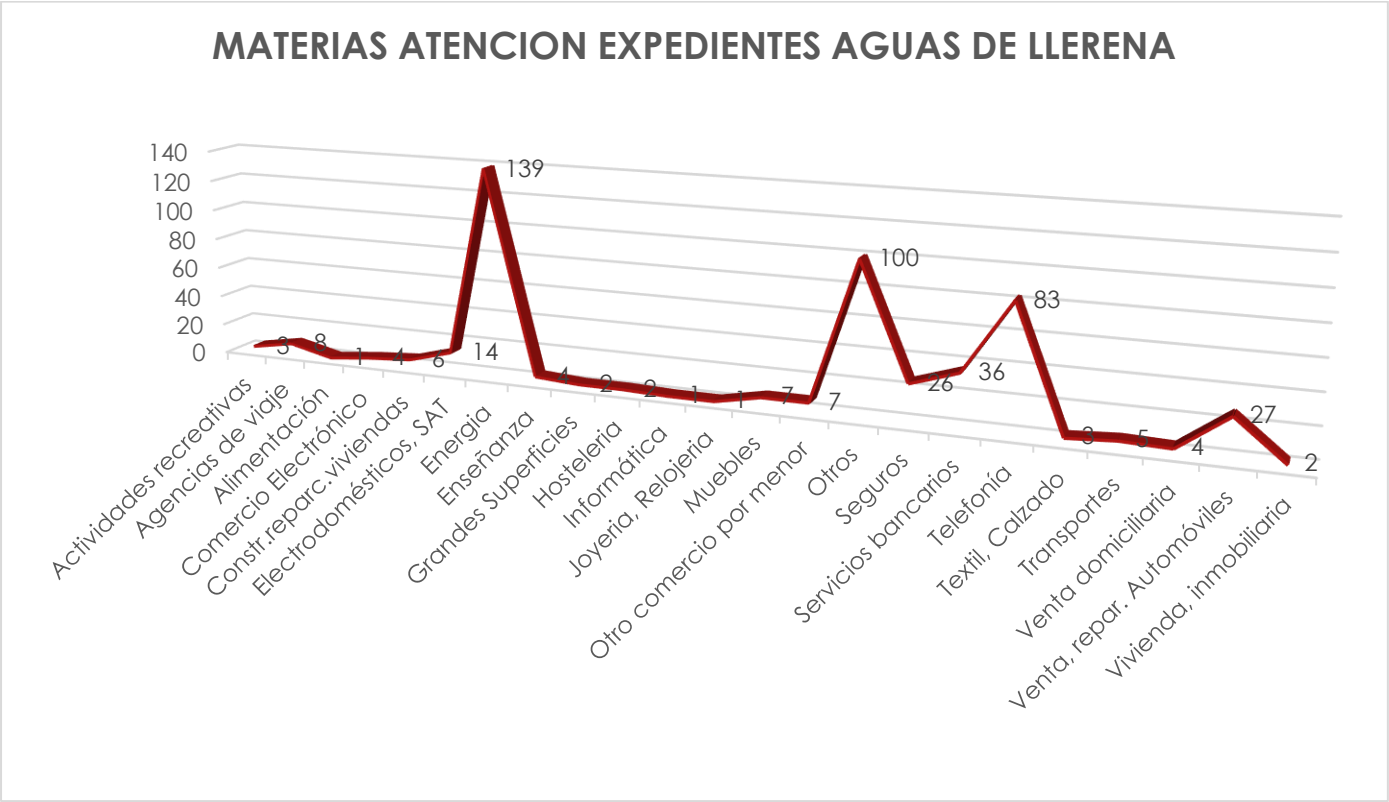


volver al inicio

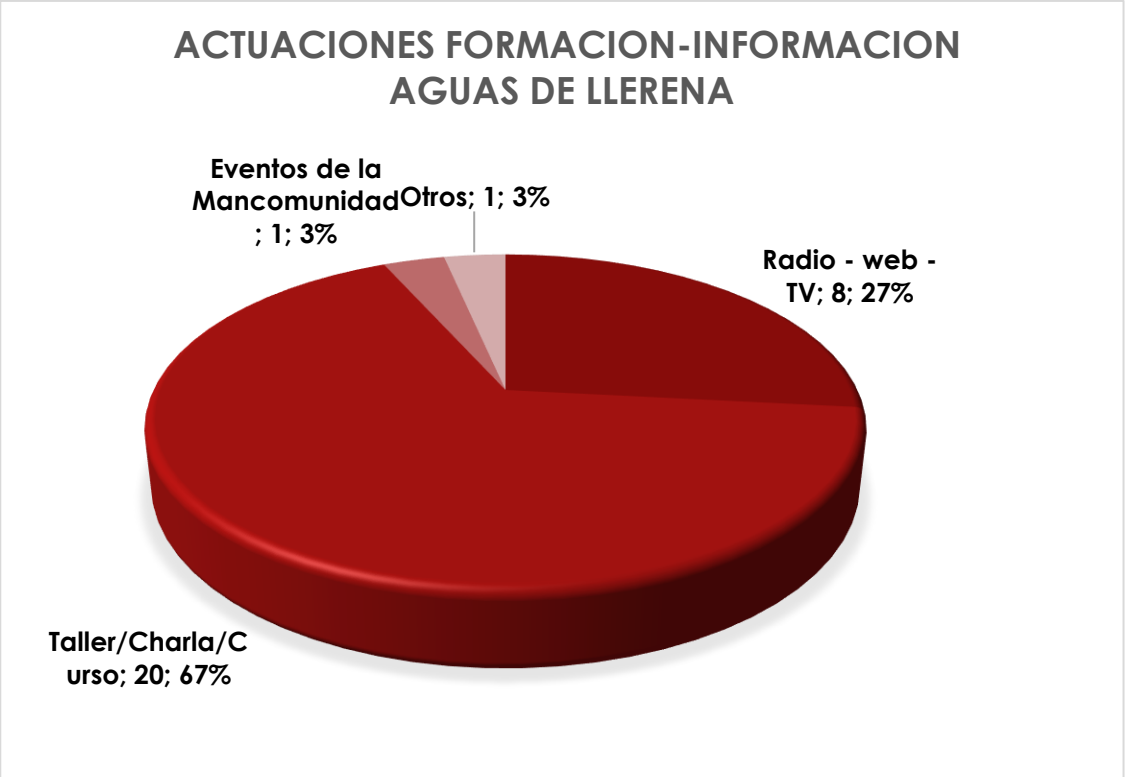
DATOS

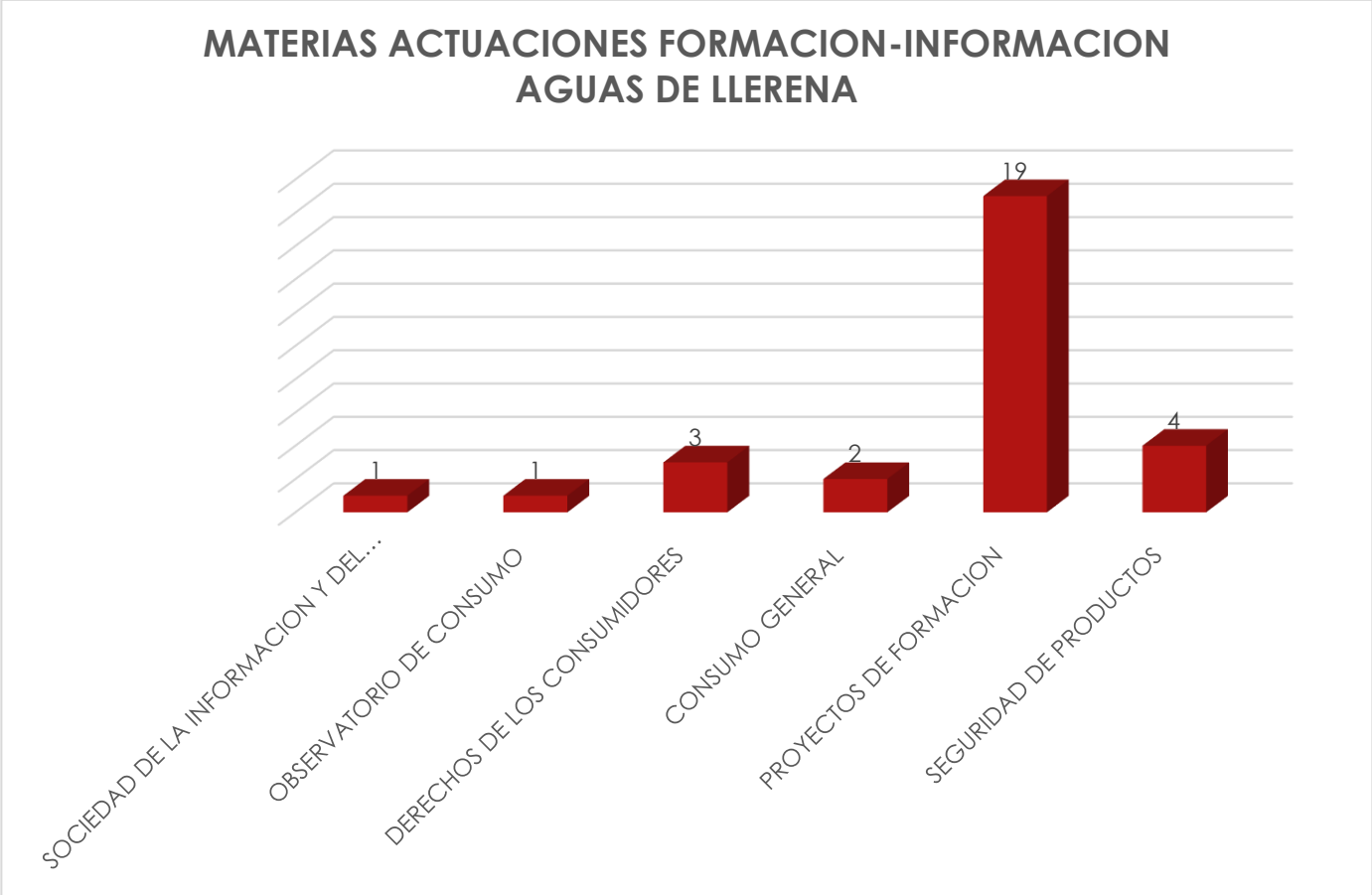
CMC Aguas de Llerena

Datos CMC Aguas de Llerena



Datos CMC Aguas de Llerena





volver al inicio

Laboratorio de Consumo

Laboratorio de Control de Calidad

En la anualidad 2023 la actividad del laboratorio se ha desarrollado de la manera prevista, se han emitido Informes de Ensayo, que han dado lugar a diferentes Alertas a nivel nacional e internacional, y se han llevado a cabo diferentes actividades de formación y de difusión de la labor del laboratorio.

De esta forma, el laboratorio se ha ajustado a los valores aplicables a una anualidad completa contemplados. Además, se confirman las siguientes actuaciones efectivamente ejecutadas durante el año 2023 en los distintos programas:

INDICADOR	ACTUACIONES EJECUTADAS	OBSERVACIONES/EVIDENCIAS
N.º de ensayos realizados en materia de seguridad de los juguetes	**195** informes de ensayo emitidos.	• 558 ensayos sobre juguetes (apdo. 8 EN 71-1). • 1574 aplicaciones de los apdo. 4, 5, 6 y 7. • De los 195 informes, 30 llevan incumplimientos relativos a la seguridad del producto.
N.º de actuaciones de educación y formación mediante talleres, jornadas divulgativas, divulgación en medios de comunicación…	**3** actuaciones de educación/formación ciudadanía **2** Actuaciones de formación INCOEX-CONSORCIO **16** actuaciones de divulgación.	• Taller DM Consumidor en Monterrubio de la Serena, marzo 2023. • Jornada Formación Etiquetado Juguetes dentro del Plan de formación continua interadministrativo del Ministerio de Consumo, mayo 2023. • Participación en Sin letra pequeña de Canal Extremadura Radio. Febrero y noviembre de 2023. • Participación en COPE Radio, febrero 2023. • Notas de prensa web INCOEX. Febrero, junio y diciembre 2023. • 5 apariciones en el Boletín de Consumo. Enero, febrero, marzo, junio y octubre de 2023. • Formación a los asesores jurídicos del Consorcio de información al consumidor, octubre 2023. • Formación IES Domingo Cáceres de Badajoz, noviembre 2023.

NORMA	N.º aplicaciones	N.º No conformidades
UNE EN 71-1 Apartado 4 Requisitos generales	944	30
UNE EN 71-1 Apartado 5 Juguetes destinados a menores de 36 meses	242	29
UNE EN 71-1 Apartado 6 Envase y embalaje	83	18
UNE EN 71-1 Apartado 7 Advertencias, marcado e instrucciones de uso	292	75
UNE EN 71-1 Apartado 8 Métodos de ensayo	558	71
Real Decreto 1205/2011, de 26 de agosto, sobre la seguridad de los juguetes	666	160

Los siguientes requisitos legales previstos en el citado Real Decreto 1205/2011 y en el apartado 7 “Advertencias, marcado e instrucciones de uso” de la UNE EN 71-1 conforman los:

PRINCIPALES INCUMPLIMIENTOS

- Identificación por parte del fabricante del tipo de lote, serie o modelo, etc., en el juguete.
- Información de los fabricantes: nombre, su nombre comercial registrado o marca comercial registrada y su dirección de contacto en el juguete.
- Las advertencias van precedidas del término "Advertencia" o "Advertencias". Las advertencias van marcadas de manera claramente visible, fácilmente legible y comprensible y de manera precisa.
- El marcado CE es visible, legible e indeleble en el juguete o en una etiqueta pegada o en el embalaje y con una altura igual o mayor a 5mm. Reglamento CE nº 765/2008, Anexo II.
- Los fabricantes y los importadores tienen que indicar el nombre, nombre comercial registrado o marca comercial registrada y dirección de contacto en el juguete. O cuando no sea posible en su envase o en un documento que lo acompañe.
- Los fabricantes tienen que indicar un numero de tipo, lote, serie o modelo u otro elemento que permita su identificación en el juguete, o si el tamaño o la naturaleza del juguete no lo permite, de que la información requerida figura en el embalaje o en un documento que acompañe al juguete.
- Los juguetes no destinados a menores de 36 meses pero que podrían resultar peligrosos para ellos deben estar acompañados por una advertencia, por ejemplo, del tipo: "Advertencia. No conviene para niños menores de 36 meses" o "Advertencia. No conviene para niños menores de 3 años" o "Advertencia+ pictograma de edad".
- El símbolo de advertencia de edad debe acompañarse de la palabra "Advertencia". Este símbolo de advertencia de edad solo, sin la palabra "advertencia", sólo puede colocarse en una parte del embalaje, a condición de que una advertencia completa (incluyendo la palabra "advertencia") esté presente en otra ubicación del embalaje (A.33.a.1)
- Diseño correcto del pictograma de advertencia de edad
- Pictograma edad: diámetro mayor o igual a 10mm.

Desde el punto de vista técnico, los principales incumplimientos se deben a la presencia de piezas pequeñas en juguetes para menores de 3 años que conllevan riesgo de atragantamiento o asfixia, y bolsas de embalaje que presentan un espesor inferior al reglamentario pudiendo dar lugar a asfixia del menor.

volver al inicio

Liquidación Presupuesto de gastos. Ejercicio 2023

Liquidación Presupuesto de gastos. Ejercicio 2023

PRESUPUESTO Y LIQUDIDACIÓN TRANSFERENCIA GLOBAL EJERCICIO 2023

CONCEPTO	PRIM. 25%	SEG. 25%	TERC. 25%	CUARTO 25%	TOTAL	PRESUP.
CAP. 06.- APROVISIONAMIENTOS	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	3.000,00 €
CAP. 08.- GASTOS DE PERSONAL	330.138,35 €	399.423,30 €	322.616,40 €	394.725,27 €	1.446.903,32 €	1.570.215,00 €
CAP. 09.- OTROS GASTOS DE GESTION	12.646,31 €	20.859,96 €	12.087,22 €	39.388,54 €	84.982,03 €	67.000,00 €
CAP. 10,- AMORTIZACIONES	0,00 €	0,00 €	0,00 €	23.475,94 €	23.475,94 €	
CAP. 16.- OTROS INGRESOS	0,00 €	0,00 €	0,00 €	14.316,01 €	14.316,01 €	
CAP. 17.- GASTOS FINANCIEROS	33,25 €	36,25 €	37,25 €	37,75 €	144,50 €	
CAP. A.- INVERSIONES	0,00 €	0,00 €	0,00 €	2.885,99 €	2.885,99 €	10.000,00 €
TOTALES	**342.817,91 €**	**420.319,51 €**	**334.740,87 €**	**446.197,48 €**	**1.544.075,77 €**	**1.650.215,00 €**

DIFERENCIA **106.139,23 €**

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 RURAL	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
GASTOS FINANCIEROS NO JUSTIFICABLES	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
TRANSF.ESPECIF.LAB.JUGUETES	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	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 2023	412.553,75 €	412.553,75 €	1.650.215,00 €
	412.553,75 €	412.553,75 €	
GASTOS DEL EJERCICIO 2023	342.817,91 €	334.740,87 €	1.544.075,77 €
	420.319,51 €	446.197,48 €	
RESULTADO	69.735,84 €	77.812,88 €	106.139,23 €
	-7.765,76 €	-33.643,73 €	

Liquidación Presupuesto de gastos. Ejercicio 2023

PROPUESTA PRESUPUESTO TOTAL DE GASTOS EJERCICIO 2023

CONCEPTO	PRIM. 25%	SEG. 25%	TOTAL	PRESUP.
CAP. 06.- APROVISIONAMIENTOS	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
CAP. 08.- GASTOS DE PERSONAL	65.255,10 €	64.723,14 €	129.978,24 €	120.060,04 €
CAP. 09.- OTROS GASTOS DE GESTION	1.385,54 €	86,94 €	1.472,48 €	2.000,00 €
CAP. 10,- AMORTIZACIONES	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
CAP. 16.- OTROS INGRESOS	0,00 €	9.399,68 €	9.399,68 €	0,00 €
CAP. 17.- GASTOS FINANCIEROS	5,00 €	4,00 €	9,00 €	0,00 €
CAP. A.- INVERSIONES	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
TOTALES	**66.645,64 €**	**55.414,40 €**	**122.060,04 €**	**122.060,04 €**
		DIFERENCIA		**0,00 €**

INGRESOS DEL EJERCICIO 2023

CONCEPTO	PRIM. 50%	SEG. 50%	TOTAL
CONSEJERIA DE SALUD Y POLITICA SOCIAL	0,00 €	0,00 €	0,00 €
INGRESOS FINANCIEROS CAJA RURAL	0,00 €	0,00 €	0,00 €
GASTOS FINANCIEROS NO JUSTIFICABLES	0,00 €	0,00 €	0,00 €
TRANSF.ESPECIF.LAB.JUGUETES	61.030,02 €	61.030,02 €	122.060,04 €
TOTALES	**61.030,02 €**	**61.030,02 €**	**122.060,04 €**

RESULTADO LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO 2023

INGRESOS DEL EJERCICIO 2023	61.030,02 €	122.060,04 €
	61.030,02 €	
GASTOS DEL EJERCICIO 2023	66.645,64 €	122.060,04 €
	55.414,40 €	
RESULTADO	-5.615,62 €	0,00 €
	5.615,62 €	

Liquidación Presupuesto de gastos. Ejercicio 2023

PROPUESTA PRESUPUESTO TOTAL DE GASTOS EJERCICIO 2023

CONCEPTO	PRIM. 25%	SEG. 25%	TERC. 25%	CUARTO 25%	TOTAL	PRESUP.
CAP. 06.- APROVISIONAMIENTOS	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	3.000,00 €
CAP. 08.- GASTOS DE PERSONAL	330.138,35 €	464.678,40 €	322.616,40 €	459.448,41 €	1.576.881,56 €	1.690.275,04 €
CAP. 09.- OTROS GASTOS DE GESTION	12.646,31 €	22.245,50 €	12.087,22 €	39.475,48 €	86.454,51 €	69.000,00 €
CAP. 10,- AMORTIZACIONES	0,00 €	0,00 €	0,00 €	23.475,94 €	23.475,94 €	0,00 €
CAP. 16.- OTROS INGRESOS	0,00 €	0,00 €	0,00 €	23.715,69 €	23.715,69 €	0,00 €
CAP. 17.- GASTOS FINANCIEROS	33,25 €	41,25 €	37,25 €	41,75 €	153,50 €	0,00 €
CAP. A.- INVERSIONES	0,00 €	0,00 €	0,00 €	2.885,99 €	2.885,99 €	10.000,00 €
TOTALES	**342.817,91 €**	**486.965,15 €**	**334.740,87 €**	**501.611,88 €**	**1.666.135,81 €**	**1.772.275,04 €**

DIFERENCIA **106.139,23 €**

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 RURAL	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
GASTOS FINANCIEROS NO JUSTIFICABLES	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
TRANSF.ESPECIF.LAB.JUGUETES	61.030,02 €	0,00 €	61.030,02 €	0,00 €	122.060,04 €
TOTALES	**473.583,77 €**	**412.553,75 €**	**473.583,77 €**	**412.553,75 €**	**1.772.275,04 €**

RESULTADO LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO 2023

INGRESOS DEL EJERCICIO 2023	473.583,77 €	473.583,77 €	1.772.275,04 €
	412.553,75 €	412.553,75 €	
GASTOS DEL EJERCICIO 2023	342.817,91 €	334.740,87 €	1.666.135,81 €
	486.965,15 €	501.611,88 €	
RESULTADO	130.765,86 €	138.842,90 €	106.139,23 €
	-74.411,40 €	-89.058,13 €	

volver al inicio

Propuesta Planificación 2024

Borrador Propuesta Planificación Anual 2024

enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio
Línea de actuación	**Línea de actuación**	**Línea de actuación**	**Línea de actuación**	**Línea de actuación**	**Línea de actuación**
SEGURIDAD DE DISFRACES DE CARNAVAL NUEVO PLAN DE FORMACIÓN	RED SENIOR 2024	CONMEMORACIÓN DEL DM DCHOS CONSUMIDORES 15M	RESUMEN JORNADAS CONMEMORACIÓN DM DCHOS CONSUMIDORES 15M	CENTROS DE ESTÉTICA IDEAL	SEGURIDAD DE PRODUCTOS ACUÁTICOS
GERENCIA	GERENCIA	GERENCIA	GERENCIA		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**
RECOMENDACIONES ANTE FRAUDE DIGITAL		*6ª EDICIÓN CONCURSO DE DIBUJO INFANTIL.* VUELTA AL COLE	CONMEMORACIÓN DEL DM DE LAS PERSONAS MAYORES. RECOMENDACIONES HALLOWEEN SEGURO	RECOMENDACIONES COMPRAS BLACK FRIDAY RESUMEN JORNADAS CONMEMORACIÓN DM PERSONAS MAYORES	SEGURIDAD DE JUEGOS Y JUGUETES GANADORES 6º EDICION CONCURSO DIBUJOS.
		GERENCIA	GERENCIA		GERENCIA-LABORATORIO

Propuesta de presupuestos de gastos - 2024

PROPUESTA PRESUPUESTO GLOBAL DE GASTOS EJERCICIO 2024

CONCEPTO	PRIM. 25%	SEG. 25%	TERC. 25%	CUARTO 25%	TOTAL	PRESUP.
CAP. 06.- APROVISIONAMIENTOS	1.000,00 €	1.000,00 €	1.000,00 €	1.000,00 €	4.000,00 €	4.000,00 €
CAP. 08.- GASTOS DE PERSONAL	360.000,00 €	415.000,00 €	360.000,00 €	423.977,00 €	1.558.977,00 €	1.558.977,00 €
CAP. 09.- OTROS GASTOS DE GESTION	18.500,00 €	19.000,00 €	18.500,00 €	20.000,00 €	76.000,00 €	76.000,00 €
CAP. 10.- AMORTIZACIONES	0,00 €	0,00 €	0,00 €	9.000,00 €	9.000,00 €	9.000,00 €
CAP. A.- INVERSIONES	4.000,00 €	4.000,00 €	4.000,00 €	4.000,00 €	16.000,00 €	16.000,00 €
TOTALES	383.500,00 €	439.000,00 €	383.500,00 €	457.977,00 €	1.663.977,00 €	1.663.977,00 €

DIFERENCIA 0,00 €

INGRESOS DEL EJERCICIO 2024

CONCEPTO	PRIM. 25%	SEG. 25%	TERC. 25%	CUAR. 25%	TOTAL
CONSEJERIA DE SALUD Y POLITICA SOCIAL	415.994,25 €	415.994,25 €	415.994,25 €	415.994,25 €	1.663.977,00 €
INGRESOS FINANCIEROS CAJA RURAL					0,00 €
GASTOS FINANCIEROS NO JUSTIFICABLES					0,00 €
TOTALES	415.994,25 €	415.994,25 €	415.994,25 €	415.994,25 €	1.663.977,00 €

RESULTADO LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO 2024

INGRESOS DEL EJERCICIO 2024	415.994,25 €	415.994,25 €	1.663.977,00 €
	415.994,25 €	415.994,25 €	
GASTOS DEL EJERCICIO 2024	383.500,00 €	383.500,00 €	1.663.977,00 €
	439.000,00 €	457.977,00 €	
RESULTADO	32.494,25 €	32.494,25 €	0,00 €
	-23.005,75 €	-41.982,75 €	

Propuesta de presupuestos de gastos - 2024

PROPUESTA PRESUPUESTO ESPECÍFICO LABORATORIO DE GASTOS EJERCICIO 2024

CONCEPTO	PRIM. 25%	SEG. 25%	TERC. 25%	CUARTO 25%	TOTAL	PRESUP.
CAP. 06.- APROVISIONAMIENTOS	150,00 €	100,00 €	100,00 €	150,00 €	500,00 €	500,00 €
CAP. 08.- GASTOS DE PERSONAL	30.000,00 €	35.000,00 €	30.000,00 €	38.000,00 €	133.000,00 €	133.000,00 €
CAP. 09.- OTROS GASTOS DE GESTION	1.500,00 €	1.500,00 €	1.500,00 €	2.000,00 €	6.500,00 €	6.500,00 €
CAP. A.- INVERSIONES	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
					0,00 €	
TOTALES	31.650,00 €	36.600,00 €	31.600,00 €	40.150,00 €	140.000,00 €	140.000,00 €

DIFERENCIA 0,00 €

INGRESOS DEL EJERCICIO 2024

CONCEPTO	PRIM. 25%	SEG. 25%	TERC. 25%	CUAR. 25%	TOTAL
CONSEJERIA DE SALUD Y POLITICA SOCIAL	70.000,00 €	0,00 €	70.000,00 €	0,00 €	140.000,00 €
INGRESOS FINANCIEROS CAJA BADAJOZ					0,00 €
GASTOS FINANCIEROS NO JUSTIFICABLES					0,00 €
TOTALES	70.000,00 €	0,00 €	70.000,00 €	0,00 €	140.000,00 €

RESULTADO LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO 2024

INGRESOS DEL EJERCICIO 2024	70.000,00 €	70.000,00 €	140.000,00 €
	0,00 €	0,00 €	
GASTOS DEL EJERCICIO 2024	31.650,00 €	31.600,00 €	140.000,00 €
	36.600,00 €	40.150,00 €	
RESULTADO	38.350,00 €	38.400,00 €	0,00 €
	-36.600,00 €	-40.150,00 €	

Propuesta de presupuestos de gastos - 2024

PROPUESTA PRESUPUESTO TOTAL DE GASTOS EJERCICIO 2024

CONCEPTO	PRIM. 25%	SEG. 25%	TERC. 25%	CUARTO 25%	TOTAL	PRESUP.
CAP. 06.- APROVISIONAMIENTOS	1.150,00 €	1.100,00 €	1.100,00 €	1.150,00 €	**4.500,00 €**	**4.500,00 €**
CAP. 08.- GASTOS DE PERSONAL	390.000,00 €	450.000,00 €	390.000,00 €	461.977,00 €	**1.691.977,00 €**	**1.691.977,00 €**
CAP. 09.- OTROS GASTOS DE GESTION	20.000,00 €	20.500,00 €	20.000,00 €	22.000,00 €	**82.500,00 €**	**82.500,00 €**
CAP. 10.- AMORTIZACIONES	0,00 €	0,00 €	0,00 €	9.000,00 €	**9.000,00 €**	**9.000,00 €**
CAP. A.- INVERSIONES	4.000,00 €	4.000,00 €	4.000,00 €	4.000,00 €	**16.000,00 €**	**16.000,00 €**
					0,00 €	
TOTALES	**415.150,00 €**	**475.600,00 €**	**415.100,00 €**	**498.127,00 €**	**1.803.977,00 €**	**1.803.977,00 €**

DIFERENCIA **0,00 €**

INGRESOS DEL EJERCICIO 2024

CONCEPTO	PRIM. 25%	SEG. 25%	TERC. 25%	CUAR. 25%	TOTAL
CONSEJERIA DE SALUD Y POLITICA SOCIAL	485.994,25 €	415.994,25 €	485.994,25 €	415.994,25 €	**1.803.977,00 €**
INGRESOS FINANCIEROS CAJA BADAJOZ					**0,00 €**
GASTOS FINANCIEROS NO JUSTIFICABLES					**0,00 €**
TOTALES	**485.994,25 €**	**415.994,25 €**	**485.994,25 €**	**415.994,25 €**	**1.803.977,00 €**

RESULTADO LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO 2024

INGRESOS DEL EJERCICIO 2024	**485.994,25 €**	**485.994,25 €**	**1.803.977,00 €**
	415.994,25 €	**415.994,25 €**	
GASTOS DEL EJERCICIO 2024	**415.150,00 €**	**415.100,00 €**	**1.803.977,00 €**
	475.600,00 €	**498.127,00 €**	
RESULTADO	**70.844,25 €**	**70.894,25 €**	**0,00 €**
	-59.605,75 €	**-82.132,75 €**	

volver al inicio

Conclusiones

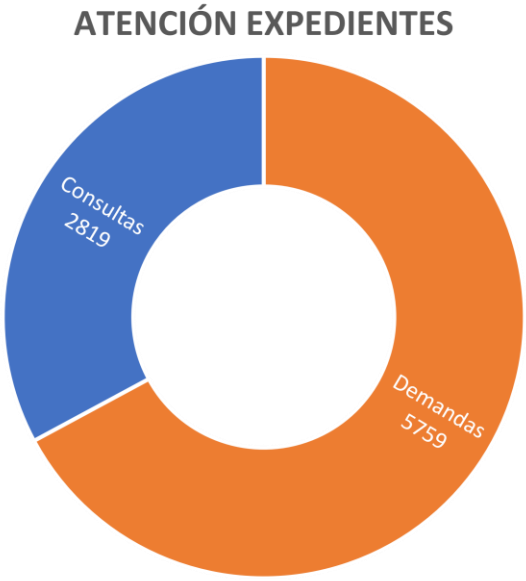
Las presentes conclusiones pretenden reflejar las principales líneas de actuación realizadas por el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor (CEIC) durante el año 2023, haciendo hincapié en la repercusión que las mismas tienen para las personas consumidoras en Extremadura, así como, ser un motivo de reflexión y motivación para seguir mejorando año tras año en la labor que desde este servicio se realiza.

A finales del mes de noviembre 2023 se produjo el fin de la relación contractual de 11 de los trabajadores (8 asesores jurídicos y 3 técnicos de laboratorio), lo que ha afectado al servicio que de forma directa se presta en diez de los Centros Mancomunados de Consumo (CMC) del CEIC.

Mientras se resuelven los nuevos procesos selectivos en marcha, se ha procedido a desviar el servicio a través de los CMC más cercanos, con la dificultad que ello acarrea al ser la gran mayoría de los demandantes colectivo de especial atención con motivo de su media de edad, pero con la esperanza y deseo que en la mayor brevedad posible dicho servicio vuelva a estar disponible.

En cuanto a la **línea de ATENCIÓN**, durante el año **2023**, el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor tramitó **un total de 8.578 expedientes** de los consumidores extremeños, correspondiendo 2819 a consultas y 5759 a reclamaciones.

Cabe destacar una vez más el porcentaje de **acuerdo amistoso** del **69%**, lo que demuestra un año más 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.

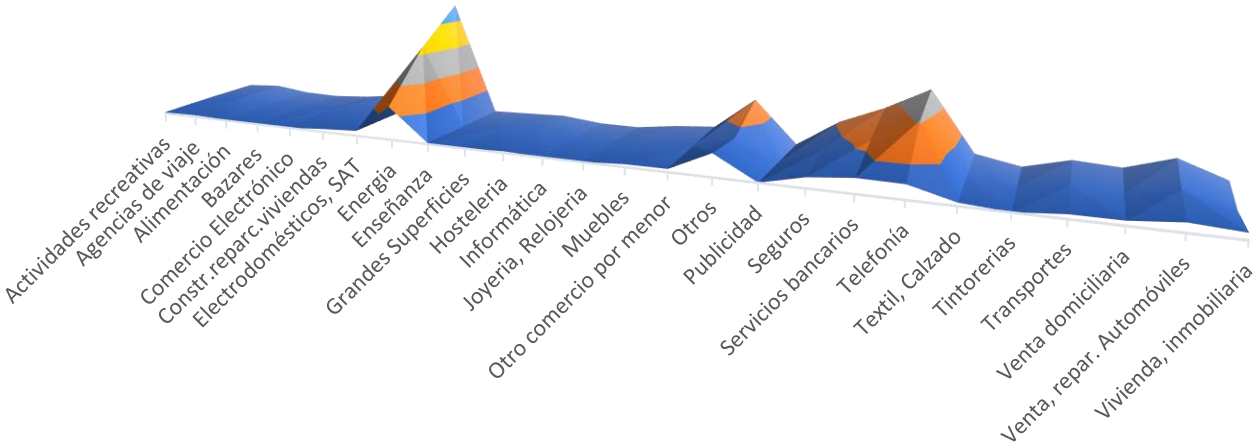


Como sector más reclamado se sitúa nuevamente energía con 2317 expedientes, lo que supone mantenerse en valores muy elevados, lo que requiere un análisis detallado de la situación que lo está provocando para así, poder aplicar las correcciones necesarias por parte del sector e intentar revertir entre todas las partes implicadas 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 1314** con una pequeña reducción en relación con el año anterior, lo que supone nuevamente una muy buena noticia y hace efectiva la corrección del mercado en este sector con motivo de la modificación normativa sectorial en dicha materia.

A continuación, se sitúan **servicios bancarios (881**) con valores aún muy elevados entendemos motivados por las reclamaciones principalmente de gastos hipotecarios, **seguros (538) y venta y reparación de automóviles con 453.**

MATERIAS ATENCIÓN EXPEDIENTES



Con relación a la **valoración económica** de las reclamaciones presentadas durante este período, **se ha solicitado** por parte de las personas consumidoras extremeñas un montante total de **2.832.565,98 €**, obteniéndose un **ahorro directo para los consumidores/as extremeños/as de 1.145.720,49 €** en base a los acuerdos amistosos alcanzados.

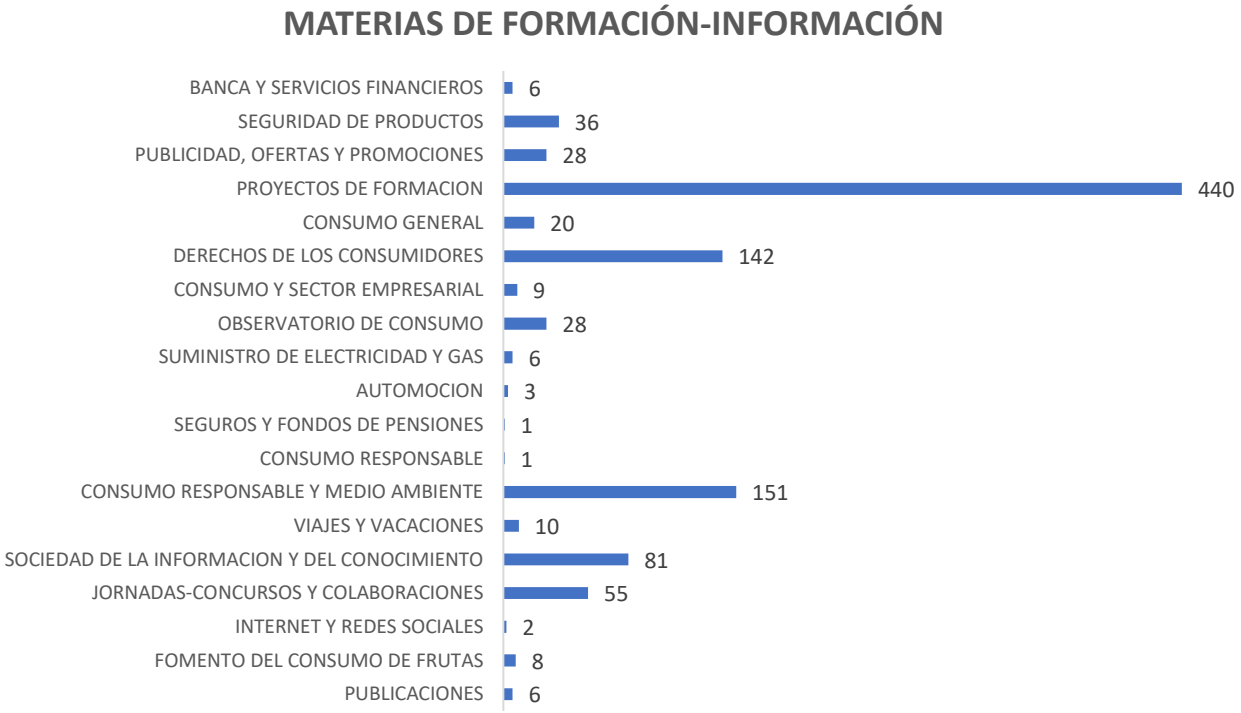
Continuamos con el afianzamiento del servicio de **entrega de Hojas de Reclamaciones** a través de nuestros 29 CMC**,** alcanzado las **385 solicitudes**, lo que pone de relieve el contacto directo y dinámico que seguimos manteniendo con la red del comercio local en Extremadura, conociendo así sus necesidades e inquietudes y establecer un vínculo bilateral con ellos.

En cuanto a **la forma de uso del servicio** por parte de los consumidores/as extremeños/as, destacar la cercanía del servicio que hace que **6995** de los expedientes tramitados **(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.

Hacer referencia que en la era digital que vivimos no podemos olvidar la filosofía y singularidad propia de este organismo en cuanto a la cercanía, presencialidad y accesibilidad a los ciudadanos que se demuestra en este dato del uso del servicio.

Junto al servicio de atención directa al consumidor, contamos con la **línea** de **FORMACIÓN E INFORMACIÓN** del consumidor, realizándose un total de **1.033 actuaciones**.

Tras una trayectoria de prácticamente 17 años formando en materia de consumo a todos los colectivos en Extremadura y, después del análisis de esta línea de actuación y de autocrítica con el fin de mejorar la labor que aquí realizamos, llegamos a la conclusión de la necesidad imperiosa de **desarrollar una nueva oferta formativa** muy ambiciosa adaptada principalmente a la nueva era digital, con unos contenidos más "frescos", dinámicos, muy prácticos y principalmente accesibles a todos los colectivos.



En 2023 hemos centrado nuestros principales esfuerzos en la **línea de formación** en dicha reestructuración, principalmente en el **ámbito educativo** la dirigida 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 de manera transversal 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.

Esta reestructuración se ha plasmado en el proyecto denominado *"Yo en el cole, tú en casa"* que de manera piloto se ha puesto en marcha durante el curso escolar 2023-2024 en alrededor de 25 centros educativos de Extremadura. https://saludextremadura.ses.es/masamano/masformacion/

Con el colectivo de personas mayores, destacar también, la ejecución del *proyecto "Red Senior de Consumo"* en colaboración con la Unidad de Gestión de Control de la Actividad Asistencial y Sistemas de Información del SEPAD. Proyecto de capacitación a las personas mayores y formación a sus iguales en materia de consumo con el fin de contribuir provechosamente en el bienestar de las personas mayores, así como proporcionar pautas de actuación y estrategias para conocer de antemano los posibles abusos de los que puedan ser objeto las personas mayores como colectivo más vulnerable. En 2023 se ha formado a más de 60 personas en 10 centros de mayores de gestión directa del SEPAD convirtiéndose en la figura de *Agente Senior de Consumo* (ASC) y estableciendo en el centro un *Punto de Consumo* de referencia entre los usuarios y el servicio de consumo del Consorcio. Esta edición culminó con un Encuentro de todos los ASC para la puesta en común de la ejecución y propuestas de mejora. https://saludextremadura.ses.es/masamano/2023/11/09/entrega-de-acreditaciones-agentes-senior-de-consumo/

Con motivo de la gran aceptación y resultados obtenidos, se procederá a la ampliación paulatina del resto de Centros de Mayores del SEPAD.

Con el colectivo infantil y juvenil se ha procedido también a la convocatoria de la *5ª edición del concurso de dibujos infantil y juvenil* bajo el lema "*Y para tí… ¿Qué es el Consumo Responsable?*" con el fin de involucrar a los niños y jóvenes extremeños en el papel que juega el consumo en su desarrollo personal y colectivo, impulsando contextos que favorezcan estilos de vida sostenibles con una participación superior a 250 trabajos. https://saludextremadura.ses.es/masamano/2023/11/17/dibujos-ganadores-de-la-5a-edicion-del-concurso-de-pintura-infantil-y-juvenil/

Mención especial merece también, la *conmemoración de*l *15 de marzo, día mundial de los derechos de los consumidores*, como actuación para **la población en general**, y que en 2023 se desarrolló en Monterrubio de la Serena, localidad perteneciente a la Mancomunidad de Municipios la Serena, con la realización de talleres de ahorro de agua, reciclaje y etiquetado de alimentos, manualidades con material de desecho, seguridad de juguetes, redes sociales, destinados al alumnado de educación infantil y primaria; así como charlas informativas sobre derechos y deberes de las personas consumidoras, juguetes y estereotipos de género, así como estafas telefónicas y digitales. Stands sobre electricidad a cargo de los técnicos de eficiencia energética de la Mancomunidad e información en materia de consumo, destinado población adulta de los grupos participantes y la población en general, así como una actividad consistente en una Gymkana de consumo. https://saludextremadura.ses.es/masamano/2023/03/22/15-de-marzo-dia-mundial-para-la-defensa-de-los-derechos-de-las-personas-consumidoras-2023/

En cuanto al **observatorio de consumo**, se ha procedido a la realización de un estudio sobre *"Consumidores ante la subida generalizada de precios. Cambio de hábitos en el consumo de los extremeños"* cuyo objetivo principal era conocer en qué medida han cambiado los hábitos de consumo de los extremeños, en el marco del actual panorama económico nacional, que refleja una subida generalizada de precios de bienes y servicios. https://saludextremadura.ses.es/masamano/2023/07/20/personas-consumidoras-ante-la-subida-generalizada-de-precios-cambio-de-habitos-en-el-consumo-de-los-extremenos/

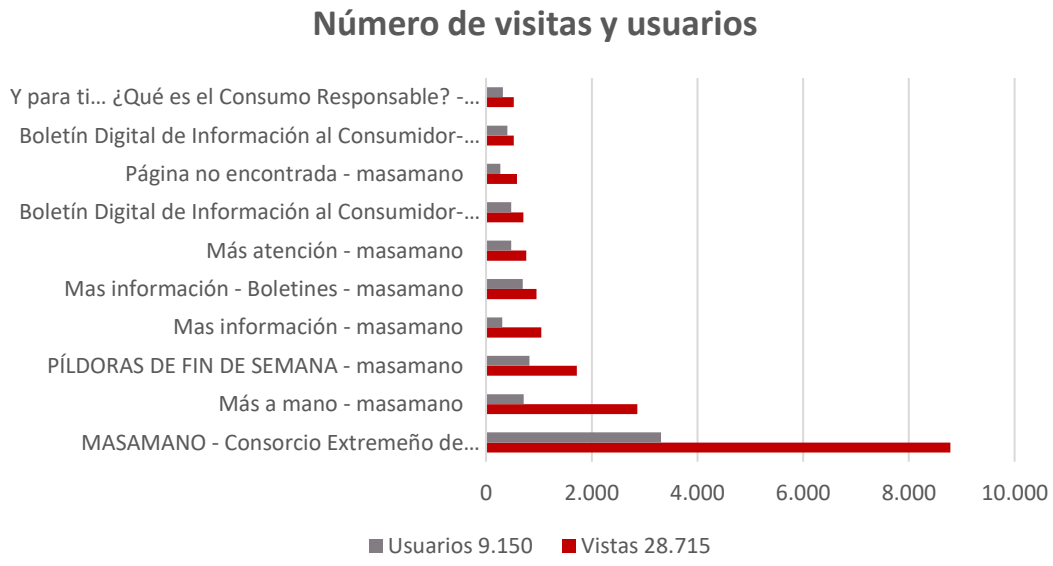
Otras cuestiones relevantes para destacar en la **línea de información** son el *"Boletín Digital de Consumo"* que se edita mensualmente sobre temáticas de actualidad y que llega a más de 23.000 consumidores https://saludextremadura.ses.es/masamano/masinformacionboletines/; colaboración en el *programa 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 información de estos. https://www.canalextremadura.es/a-la-carta/programas/Sin%20letra%20peque%C3%B1a

Así mismo, resulta de vital importancia la difusión de las actuaciones de formación e información a través de los medios de comunicación o recursos locales existentes en cada Centro Mancomunado de Consumo, ya sea prensa, radio-tv, web, bando móvil, etc.

Seguimos 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.

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.



Así pues, con todos estos datos puestos de relieve y teniendo en cuenta la rápida evolución de los hábitos de consumo en la actualidad, es conocido y notorio 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.

Este hecho requiere, el esfuerzo de todas las administraciones públicas, seguir trabajando en políticas preventivas y mecanismos que garanticen la mayor 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.

Y todo ello, con la misma ilusión, compromiso y tesón con el que comenzamos esta andadura en pro de la defensa y formación de los consumidores extremeños, siendo ésta la mejor inversión de futuro posible.

Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.
C/ San Salvador, 9
Tel. 924004709
consultasmasamano@salud-juntaex.es
https://saludextremadura.ses.es/masamano

volver al inicio

Consorcio Extremeño de Información al Consumidor

MEMORIA ANUAL

EJERCICIO 2023