

# PLAN DE ACTUACIÓN LÍNEAS ESTRATÉGICAS 2025-2027 (INTERVENCIÓN GENERAL)

Notificación de la Intervención General de fecha 19/06/2024: las entidades integrantes del sector público institucional deberán contar, antes del comienzo de cada ejercicio, con un plan de actuación aprobado por sus máximos órganos estatutarios, que contendrá las líneas estratégicas en torno a las cuales se desarrollará la actividad de la entidad, que se revisarán cada tres años, y que se completará con planes anuales, aprobados de la misma manera.

## LÍNEAS DE ACTUACIÓN GENERALES:

Gestión del servicio a través de la firma de un 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 (En la actualidad 29 mancomunidades adheridas al servicio más la gerencia sita en Mérida) a través de los Centros mancomunados de consumo.

Convenio firmado con fecha 20/05/2022 y con la vigencia de 4 años (hasta 19/05/2026) prorrogables por otros 4 años por mutuo acuerdo de las partes mediante adenda al presente Convenio.

1.- 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, optimizando recursos humanos y económicos y poder llegar a colectivos que de otra forma sería imposible dispusieran de este servicio, haciendo especial hincapié en las zonas rurales.

2.- Fomento un consumo responsable, racional y saludable a través de las líneas principales de Formación e Información y Atención Directa al consumidor.

3.- Dotación total de personal de la entidad: 36 trabajadores (previsto en la planificación presupuestario uno más)

4.- Ámbito geográfico: 29 mancomunidades más la gerencia (llegamos de forma directa a 806,644 consumidores; 375 municipios; 13 pedanías y 2 entidades menores).

## LÍNEAS DE ACTUACIÓN ESPECÍFICAS:

### 1.- LÍNEAS ESTRATÉGICAS EN TORNO AL DESARROLLO DE LA FORMACIÓN E INFORMACIÓN:

- I. Ámbito educativo; Colectivo de personas mayores;



YO EN EL COLE,  
TÚ EN CASA

Ejecución del proyecto educativo dirigido a los centros escolares de nuestra Comunidad Autónoma, con una formación escalonada por niveles educativos desde infantil hasta bachillerato, 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. Bajo el título “Yo en el cole, tú en casa” se desarrolla un Protocolo de colaboración entre el INCOEX, a través del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor y la Consejería de Educación, Ciencia y Formación Profesional.

En los próximos años la ampliación del mismo se realizará a través de dos líneas:

- Formación del personal docente a través del CPR.
- Formación de los técnicos de juventud para complementar el desarrollo del mismo en aquellas localidades en las que no disponemos de servicio o no podamos atender la demanda recibida.

<https://saludextremadura.ses.es/masamano/proyecto-yo-en-el-cole-tu-en-casa/>

De igual forma se trabajará en la ampliación del ámbito educativo a través de los Ciclos Formativos para que conozcan las obligaciones y derechos en materia de consumo en el ámbito empresarial.

Proyecto de formación dirigido a personas mayores bajo el título “Red Senior de Consumo” en



colaboración con la Unidad de Gestión de Control de la Actividad Asistencial y Sistemas de Información del SEPAD. Se trata de un 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. Se ha formado a unas 100 personas, aproximadamente en 16 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. El fin es ir ampliando los centros dependientes del SEPAD. Para ello se pretende incluir cuatro nuevos centros cada año que se adhieran a la Red Senior de Consumo.

<https://saludextremadura.ses.es/masamano/2023/02/15/red-senior-de-consumo/>

## II. Colectivo infantil y juvenil;

Difusión de la Guía “Jóvenes por un Consumo Responsable”. Publicación destinada a favorecer una educación integral de nuestros jóvenes en materia de consumo. Ponemos este recurso al servicio los jóvenes como apoyo para abordar el consumo responsable de forma sencilla y que forme parte de su proceso educativo de desarrollo personal y social.

<https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2024/01/guia-jovenes-por-un-consumo-responsable.pdf>



Convocatoria 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. La última convocatoria fue la 6ª edición, finalizando con una participación de más de 330 trabajos por nuestros niñ@s extremeñ@s destacando que los temas plasmados en los trabajos reflejan fielmente la búsqueda de un cambio positivo en la sociedad.



<https://saludextremadura.ses.es/masamano/2024/11/15/resolucion-de-la-6a-edicion-del-concurso-de-pintura-infantil-y-juvenil/>

## III. Desarrollo para el sector empresarial de un proyecto formativo/informativo como parte de las relaciones de consumo.

Desarrollar desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor un **proyecto de colaboración con las Asociaciones Empresariales y Comerciales** locales existentes en las zonas de actuación del Consorcio con un objetivo principal, servir también de ayuda y apoyo a los empresarios en las relaciones con los consumidores.

Para ello se realizan charlas destinadas a los empresarios y comerciantes en las que se les informa de las obligaciones y derechos que les asisten en los actos de consumo que llevan a cabo. Se ha puesto en marcha el formato de **charla-coloquio con un desayuno** en el que, tras informar del tema que corresponda tratar, se pasa a un desayuno donde los empresarios plantean sus dudas y la casuística a la que se enfrentan en su día a día, resolviendo las mismas de forma distendida. Estas Charlas-coloquios tratan temas generales, como los procedimientos de resolución de conflictos, novedades normativas, derechos de los consumidores, comercio on line, etc.

También se realizarán charlas-coloquio destinadas a sectores empresariales concretos, dado que cada uno cuenta con normativa específica, así e han llevado a cabo charlas con talleres mecánicos, con tiendas de electrodomésticos y servicios posventas, servicios de reparaciones a domicilio, etc.

Mediante este formato los empresarios verám la figura del técnico de consumo como alguien cercano, que está abierto a un diálogo con ellos y a facilitar una información

fidedigna sobre las obligaciones que tienen en la relación con el consumidor que tiende, sobre todo, a evitar conflictos que den lugar a reclamaciones. Asimismo, estar informados cambia la perspectiva con la que se enfrentan a los diferentes medios de resolución de conflictos, facilitando la posibilidad de acuerdos entre las partes.

En esta labor de información se les facilita la normativa que corresponde a su sector y se atienden consultas planteadas por los empresarios bien a través de las asociaciones o directamente a los técnicos mediante el contacto facilitado al efecto.

Los CMC son también los encargados de facilitar las hojas de reclamaciones a los establecimientos de su zona que están obligados a disponer de ellas, facilitando el procedimiento de solicitud y obtención de las mismas.

#### IV. Población en general;

Noticiero diario. Espacio destinado en la página web del CEIC, actualizado diariamente, en el que se puede consultar noticias relevantes de actualidad en materia de consumo.

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



**15 DE MARZO**  
DIA MUNDIAL PARA LA DEFENSA  
DE LOS DERECHOS DE LOS  
CONSUMIDORES

Cada 15 de marzo, señalamos en nuestro calendario la conmemoración del Día Mundial para la defensa de los derechos de los consumidores. En esta ocasión recordando que el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor vela por los derechos de las personas consumidoras, acercando su servicio a toda la población de las zonas rurales. Por esto, queremos acercar algunos recursos de los que dispone en materia de consumo.

<https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2024/04/RECURSOS-DIGITALES-QR-15-de-marzo-de-2024.pdf>

Observatorio de consumo. Anualmente convocamos un estudio en materia de consumo con el fin de analizar inquietudes o temas de interés y actualidad en nuestra región. La materia de objeto de estudio se analiza cada año en base a los datos estadísticos extraídos del programa de gestión SIGLO en aquellas materias que han tenido más incidencia o repercusión a lo largo del año previo.



Boletín de información al consumidor. Publicación periódica, que se remite a través de un enlace a nuestra página web con recomendaciones, noticias de interés y/o actualidad en materia de consumo, entrevistas, e información útil para los consumidores, convirtiéndose en una herramienta eficaz de formación e información.

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



Cabe destacar la colaboración del Consorcio en el programa de radio “Sin letra pequeña”, de Canal Extremadura. Programa de divulgación, potenciado por el Instituto de Consumo de Extremadura, cuyo objetivo es fomentar el consumo responsable y saludable, tratando semanalmente temas de actualidad que preocupan a los consumidores y usuarios: Queremos que los extremeños tengan toda la información a la hora de consumir, sin dudas y sin letra pequeña.

<https://www.canalextremadura.es/a-la-carta/programas/Sin%20letra%20peque%C3%B1a>

## 2.- LÍNEAS ESTRATÉGICAS EN TORNO AL DESARROLLO DE LA ATENCIÓN AL CONSUMIDOR:

- I. Sistema que garantice el acompañamiento en el desarrollo de las funciones de los Agentes Senior de Consumo.

Implantación del punto de consumo como un servicio más que se presta en el Centro de Mayores.

**Recursos a su disposición:** cartel de difusión del punto de consumo, tabla de cita previa, esquema de pasos a seguir y protocolo de actuación.

Sesiones de seguimiento con el apoyo del técnico responsable del Consorcio para atender y resolver cualquier duda o consulta que pueda irse produciendo.

Se mantendrá un contacto del técnico de consumo con los ASC de actualización de materias, charlas informativas de interés, etc.

- II. Actualización y seguimiento continuo de la web del CEIC, con revisión de los apartados y enlaces a otros medios de resolución; Observatorio de Consumo, que haya actuaciones que plasmen los estudios realizados;

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

Actualización y mejora continua de la web CEIC al desempeñar un papel fundamental en la promoción de la información como recurso de las personas consumidoras, lo que refleja su compromiso con la sensibilización ciudadana. Esta iniciativa estratégica busca mejorar la calidad de los servicios públicos, facilitando así el acceso equitativo a la atención, la información y recursos esenciales de formación para el consumidor.

El énfasis del CEIC en la accesibilidad, se alinea con objetivos más amplios de inclusión digital, abordando barreras como los problemas de conectividad que enfrentan muchos consumidores, especialmente en las zonas rurales de Extremadura.

Diseño intuitivo y su contenido informativo, este sitio web sirve como una plataforma eficaz para difundir la actualidad de las personas consumidoras, garantizando que estén preparadas para tomar decisiones informadas. Además, el CEIC ha trabajado por su eficiente gestión de recursos, destacando los beneficios de los sistemas de información colectiva para la sensibilización ciudadana y la participación en programas de defensa del consumidor.

Convertir a la web del CEIC en una herramienta para empoderar a las personas consumidoras, fomentando una cultura de concienciación y compromiso proactivo con sus derechos y los recursos de los que puede disponer para que los usuarios puedan acceder a una amplia gama de recursos diseñados para realizarse como consumidores, entre los que destacan:

- **Vías de Atención** concebidas como todas las herramientas, sistemas y estrategias que utiliza una empresa para brindar soporte, asistencia y resolver problemas a las personas consumidoras. Estos recursos ayudan a mejorar la experiencia de los usuarios de nuestra web, a fomentar el uso y a impulsar su crecimiento.
  - Teléfono: Para interacciones rápidas y personalizadas.
  - Correo electrónico: Para proporcionar información y resolver problemas de forma independiente.
  - Formulario de atención: Para consultas y documentación detallada.  
<https://saludextremadura.ses.es/masamano/masatencion/>
  
- **Recursos de formación** diseñados para mejorar su conocimiento en materia de consumo. Entre estos recursos se incluyen guías informativas, cursos y talleres interactivos que abordan temas relevantes como el consumo responsable, la resolución

de conflictos y las estrategias para evitar fraudes. Además, el consorcio ofrece material formativo actualizado y amplio para trabajar con una metodología adecuada.

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

- La **agenda de actividades** de la página web del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, que es una herramienta fundamental para los ciudadanos. Esta agenda incluye las diversas actividades y eventos relacionados con la, atención, la educación y la información de los consumidores en cada CMC. Los ciudadanos pueden encontrar charlas, talleres y actividades informativas que les ayudarán a estar en contacto con las oficinas que integran el CEIC. La agenda se actualiza semanalmente, lo que permite a los usuarios estar al tanto de las nuevas iniciativas y propuestas que se están llevando a cabo.

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

- El **boletín de información** del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, con una cuidada temática mensual, es una herramienta diseñada para brindar a la ciudadanía información relevante y actualizada sobre noticias que pueden afectar a los consumidores, así como reflejar aquellas actividades que se han llevado a cabo y sean de mayor importancia.

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

- El **noticiero diario** como una herramienta informativa creada para mantener a los ciudadanos al tanto de la actualidad en materia de consumo. A través de actualizaciones diarias, se ofrecen noticias relevantes sobre actualidad, recomendaciones de consumo, alertas de productos y otros intereses relacionados con el consumidor. Este apartado busca así promover una cultura de consumo responsable y fomentar la información de los ciudadanos.

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

- III. Promover la realización de códigos de buenas prácticas empresariales de los diferentes sectores más reclamados con el fin de mejorar las mediaciones/conciliaciones que se realizan por los trabajadores del CEIC;

Documento dirigido a los empresarios en el cual se recogen las condiciones y requisitos legales que tienen que cumplir sus establecimientos, con el fin de garantizar la calidad y

seguridad de los productos y servicios puestos a la disposición de los consumidores y usuarios. También incluye una serie de compromisos de actuación que exceden del contenido de la ley, que tienen como finalidad satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

Los códigos de buenas prácticas, en más de configurarse como instrumentos de autocontrol para las empresas, contribuyen a la autorregulación de cada sector comercial, empresarial y/o profesional.

Así pues, el objetivo de este código es dar respuesta a los posibles conflictos entre las partes actuantes en el mercado.

IV. Formación continua de los técnicos del Consorcio; Revisión del programa de gestión de reclamaciones y formación del Consorcio adaptando el mismo a los tiempos actuales;

Formación continua:

Se realiza una oferta formativa específica en materia de consumo a través de los cursos específicos promovidos por la DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO DEL MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030. Dos se realizan de forma presencial en Extremadura y el resto pueden acceder a los online siempre que se cumplan los requisitos establecidos para la realización de los mismos, para estar actualizados de forma continua en las novedades normativas, jurisprudenciales, formativas, etc en materia de Consumo.

De igual forma se realizarán anualmente acciones formativas presenciales de todos los trabajadores que componen la plantilla del CEIC para la mejora del trabajo en equipo como: gestión dinámica de equipos de trabajo; organización del tiempo de trabajo; IA; ect.

También a través del plan de prevención de Riesgos Laborales, se establecerán anualmente actividades formativas de prevención así como protocolos de actuación ante situaciones de riesgo.

Siglo:

Actualización del programa integral de gestión de reclamaciones, consultas, actividades formativas y solicitudes de hojas de reclamaciones a las necesidades que vayan surgiendo (modelos de cartas por sectores; reclamantes; reclamados; posibles incumplimientos; acciones tipo y concretas; centros; etc) así como ajustes estadísticos preestablecidos en base a las necesidades del servicio.

V. Firma de convenios de colaboración con los diferentes Ayuntamientos de grandes poblaciones; Coordinación con las Inspecciones Provinciales;

Por el momento a pesar del interés de incorporación al servicio de nuevas localidades que no se encuentran mancomunadas, no se ha podido atender las mismas por indisponibilidad de recursos laborales. Se estará pendiente por si en los próximos años se elimina o reduce la imposibilidad de contratación de nuevo personal al servicio del Consorcio tanto por la ley anual de presupuestos como por las Resoluciones de

contratación del sector público que las acompañan para comenzar a atender dichas solicitudes y firma adendas al Convenio en vigor.

Coordinación con las Inspecciones Provinciales para unificar tanto atención como tramitación de las reclamaciones, consultas y quejas presentadas siguiendo los mismos criterios y mecanismos. Reuniones periódicas con la dirección del INCOEX con el fin de unificar estos criterios y dar una imagen común uniforme.

- VI. Mantenimiento de encuentros con las diferentes Consejerías de la Junta de Extremadura en las que se cruzan competencias con el ámbito de Consumo; Encuentros bidireccionales con Organismos reguladores.

Reuniones periódicas con otros servicios de la Junta de Extremadura en la que coincidan materias transversales, que requieran la coordinación y puesta en común de varios servicios en beneficio de los consumidores extremeños.

Urge la coordinación con la Dirección General de Industria por el elevado número en reclamaciones del sector eléctrico; con la Dirección General de Turismo por las reclamaciones relativas al sector turístico (hoteles, restaurantes, etc); Dirección General de Transporte; Vivienda; etc

Se mantendrán contactos permanentes con organismos en materias específicas con segunda vía administrativa para tener canales de acceso y tramitación rápidos y ágiles y poder facilitar información actualizada a los consumidores extremeños.