

MEMORIA ANUAL

EJERCICIO 2024

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 2024



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.

Resumen Planificación 2024.

Datos generales 2024.

- Atención
- Formación e Información
- Hojas de reclamación

Gerencia. Mérida

CMC Municipios Centro

CMC Tierra de Barros-Río Matachel

CMC Servicios Social de Base Zona de Barros

CMC Vegas Bajas

CMC Lácara-Los Baldíos

CMC Sierra Suroeste

CMC Comarca de Olivenza

CMC Municipios Guadiana

CMC La Serena-Vegas Altas

CMC Municipios Zona Centro

CMC Sierra de Montánchez

CMC Tentudía

CMC Villuercas-Ibores-Jara

CMC Comarca de Trujillo

CMC Tajo Salor

CMC Riberos del Tajo

CMC Valle del Alagón

CMC Rivera de Fresnedosa

CMC La Vera

CMC Campo Arañuelo

CMC La Serena

CMC Río Bodión

CMC Siberia

CMC Cíjara

CMC Valle del Ambroz

CMC Valle del Jerte

CMC Sierra de San Pedro

CMC Sierra de Gata

CMC Aguas de Llerena

Laboratorio de Consumo

Liquidación Presupuesto de gastos. Ejercicio 2024

Propuesta Planificación 2025

Conclusiones

Presentación

PRESENTACIÓN

La presente memoria, pretende ser un reflejo fiel del trabajo realizado por el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor (CEIC) de forma general y de forma particular de cada uno de los Centros Mancomunados de Consumo (CMC) que lo conforman en las distintas áreas que abarca, tanto de atención como de formación e información, dando así cumplimiento 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, aprobó 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. Este hecho ha permitido, la contratación laboral con carácter indefinido a lo largo de 2024, mediante la realización de los correspondientes procesos selectivos, la incorporación de nuevo personal de los puestos anteriormente mencionados, lo que complementa de forma definitiva la consolidación del servicio que desde este organismo se presta.

De igual forma, con fecha 9 de mayo de 2024 se firma un nuevo convenio por el que se formaliza la transferencia específica a favor del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor para la prestación de servicios en materia de seguridad de los juguetes y otros artículos infantiles, entre el Instituto de Consumo de Extremadura y el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, vigente inicialmente hasta 31 de diciembre, dando así continuidad al suscrito con fecha 15 de octubre de 2020.

La realización de los nuevos procesos selectivos mencionados supuso un gran desafío. A pesar de haber intentado agilizar los mismos con todos los recursos existentes para evitar el cierre temporal de las oficinas afectadas y por ende la falta de servicio para las personas consumidoras, no fue posible retomar el servicio en los CMC afectados hasta el veintitrés de abril y en el Laboratorio de Consumo hasta el cuatro de junio.

En cuanto a línea de formación en el ámbito escolar destacar que finalmente se consigue llevar a la práctica la nueva oferta formativa en la que se había estado trabajando estos últimos años y se firma, con la Consejería de Educación, Ciencia y Formación Profesional, un protocolo de colaboración cuyo ámbito de aplicación son los centros educativos sostenidos con fondos públicos de Primaria, Secundaria, Bachillerato y Formación Profesional de la Comunidad Autónoma de Extremadura para crear una red de centros educativos expertos en consumo sostenible, responsable y saludable.

Se sigue confiando en la línea de atención al consumidor muy cercano, con un trato personal y directo a través de nuestra red de oficinas y rutas con cita previa, establecidas por las

PRESENTACIÓN

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 en el presente informe son extraídos del programa de gestión informático utilizado por parte del INCOEX y que gestiona directamente, para el registro de las actuaciones que se vienen realizando por parte de este organismo y 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 y así, 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.

Finalmente, y como no podría ser de otro modo, quiero agradecer a todos los trabajadores del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, la cercanía, profesionalidad y esfuerzo realizado especialmente este año, al tener que haber dado cobertura con los recursos existentes a los 29 CMC y la gerencia de Mérida hasta la resolución de los procesos selectivos realizados, buscando siempre la fórmula para que ninguna persona consumidora se quedase sin el servicio requerido.

Seguiremos trabajando con la misma ilusión, tesón y compromiso de siempre, para ofrecer el mejor servicio de consumo posible a todos extremeños adaptándonos de forma continua a las necesidades requeridas y a las evoluciones de las nuevas formas de consumo que se vayan produciendo.

Atentamente,

Serafín Santás Seara

Coordinador General Consorcio Extremeño de Información al Consumidor

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 los Centros Mancomunados de Consumo que prestan servicios en las Mancomunidades de Municipios y Entidades Locales

En 2022 se lleva a cabo 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, quedando conformado actualmente el nuevo mapa de prestación de servicio en 29 oficinas y la Gerencia ubicada en Mérida, 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



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.

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 de este al Centro Mancomunado de Consumo más cercano de la localidad que lo requiera. Se prestará así servicio, de forma directa a 803526 consumidores/as extremeños, en 375 municipios, 13 pedanías y 2 entidades locales menores y ello, a pesar del descenso poblacional que se viene sufriendo, especialmente en las zonas rurales.

Fines y objetivos

FINES Y OBJETIVOS

Entre las principales funciones del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor destacan la de informar a la población en general sobre sus derechos y deberes como consumidores, atendiendo y tramitando sus consultas, quejas y reclamaciones en materia de consumo; así como sensibilizar y potenciar la participación ciudadana hacia un cambio de actitudes en pro de un consumo responsable, a través de talleres educativos, charlas informativas, difusión de campañas, etc.

El proyecto plantea una intervención global destinada a fomentar la información y participación en materia de consumo de distintos sectores de la población extremeña, que son los que menos acceden a los recursos que la Administración pone a disposición del ciudadano/a, constituyendo un sector de población muy significativo que debe estar informado de sus derechos y obligaciones como consumidores y también de la posibilidad de realizar reclamaciones en el caso de que lo estimen oportuno, optándose por esta fórmula para así optimizar recursos humanos y económicos y poder llegar a colectivos que de otra forma sería imposible dispusieran de este servicio.

Entre los objetivos y fines del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor se encuentran los siguientes:

- Facilitar el acceso de los sectores de población más desfavorecidos a los recursos que la Administración Autonómica desarrolla en materia de consumo.

- Fomentar un consumo racional y saludable a través de la adquisición de hábitos de consumo responsable y de una formación continua.

FINES Y OBJETIVOS

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



CADA VEZ MÁS ATENCIÓN:

Los Centros Mancomunados de Consumo están ubicados de manera estratégica por la geografía extremeña, siendo para los consumidores, un mecanismo de mediación ágil, eficaz y cercano en la resolución de conflictos propios de la sociedad de consumo en la que vivimos.



CADA VEZ MÁS FORMACIÓN:

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor educa y forma a todos los consumidores en general, ya sean niños, jóvenes o adultos, sensibilizando y potenciando la participación ciudadana hacia un cambio de actitudes en un consumo responsable, a través de talleres educativos, charlas informativas, difusión de campañas, etc., sobre temas de interés o actualidad en materia de consumo y en base a las necesidades de cada colectivo, formando así consumidores críticos, libres y conscientes.



CADA VEZ MÁS INFORMACIÓN:

Entre las principales funciones del Consorcio destacan la de informar a la población en general sobre sus derechos y deberes como consumidores a través de los distintos medios de comunicación, diseñando campañas informativas sobre productos y servicios para un ejercicio óptimo de sus derechos y deberes. Además, se edita material divulgativo sobre temas de interés y actualidad en materia de consumo.

Personal Técnico

PERSONAL TÉCNICO

Actualmente el Consorcio dispone de un total de **36 trabajadores.**

- 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.

- A su vez hay dos coordinadores específicos, uno para el apartado de formación y otro para el apartado de atención y asesoría jurídica ya que el mayor número de este personal está integrado por técnicos de consumo especializados en la rama jurídica y de formación.

- La plantilla cuenta con 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.

- Un administrativo responsable de realizar tareas de gestión y soporte que son necesarias para el ejercicio diario de la organización. Estas tareas incluyen la gestión de documentos administrativos, atención a clientes y proveedores, logística y la recopilación datos.

- Por último, hay que añadir que la plantilla del CEIC consta de 3 técnicos para el Laboratorio de Control de Calidad, 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.

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 (CMC)	PERSONAL	CARGO	NÚMERO DE TRABAJADORES
GERENCIA	Serafín Santás Seara Pedro Mera León Soledad Pérez Sánchez-Moreno María Isabel Mateos Pizarro* *Incorporación desde 09/05/2024 Paula Díaz Rosas Juan José González Calderón José Antonio González Lucio	COORDINADOR GENERAL - Asesor Jurídico Asesor Jurídico (Coord. atención) Asesora Jurídica Asesora Jurídica Técnica en Formación (Coord. formación) Administrativo Documentalista	7
TIERRA DE BARROS- RIO MATACHEL MUNICIPIOS CENTRO TIERRA DE BARROS (Compartido)	Juan Ramón Díaz Díaz* *Incorporación desde 23/04/2024	Asesor jurídico	1
SIERRA SUROESTE COMARCA DE OLIVENZA	Oscar Alías Domínguez Rocío Moreno Méndez	Asesor Jurídico Técnica en Formación	2
VALLE DEL ALAGÓN RIVERA DE FRESNEDOSA	Ana Isabel Romero López* *Incorporación desde 23/04/2024 Rosana 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	Lidia del Encinar Moreno Amores* *Incorporación desde 23/04/2024 Emilia Barrantes Mattes* * desde 11/03/2024 María Victoria López Fernández* *Suplencia desde 11/06 hasta 16/10 de 2024 María Domínguez Domínguez* *Suplencia desde 29/10/2024	Asesora Jurídica D.U.E. Técnica en Formación Técnica en Formación	2
TAJO SALOR RIBEROS DEL TAJO	Álvaro Rico Escudero María Sonia Sánchez Moreno* * desde 31/01 hasta 07/05 de 2024 * desde 01/06/2024 Soledad Calzada Pañero* *Sustitución desde 09/07 hasta 17/09 de 2024 Juan Manuel Picapiedra Díez* *Sustitución ex 30/09/2024	Asesor Jurídico Técnica en Formación Técnica en Formación Técnico en Formación	2
SIERRA DE SAN PEDRO	José Manuel Cabrera Flores* *Incorporación desde 23/04/2024	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* *Incorporación desde 23/04/2024	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* * desde 29/01/2024 Yolanda Jiménez Sanchez*	Asesora Jurídica Técnica en Formación Técnica en Formación	2

PERSONAL TÉCNICO

	*Suplencia desde 13/05/2024		
SIERRA DE GATA	Lucía Rodríguez Redondo* *Incorporación desde 23/04/2024	Asesor jurídico	1
SIBERIA CIJARA	María Calvo Errando* *Incorporación desde 23/04 hasta 01/12 de 2024 Arancha Díaz Sánchez* *Sustitución desde 22/07/2024	Asesora jurídica Asesora jurídica	1
VALLE DEL JERTE VALLE DEL AMBROZ	Daniel Carlos Palacios Lozano* *Incorporación desde 23/04/2024	Asesor jurídico	1
LA SERENA	Josefa Blázquez Rodríguez* *Incorporación desde 23/04/2024	Asesor jurídico	1
LABORATORIO DE CONTROL DE CALIDAD	Raquel Maya Amado* Inés María Huertas Miranda* Soledad García Díaz* *Incorporación desde 04/06/2024	Técnico de Laboratorio Técnico de Laboratorio Técnico de Laboratorio	3
TOTAL: 30 OFICINAS CMC	**TOTAL TRABAJADORES**	**20 ASESORES JURÍDICOS 9 TÉCNICOS EN FORMACIÓN 1 ADMINISTRATIVO 1 D.U.E. 1 DOCUMENTALISTA 1 COORDINADOR 3 TÉCNICOS DE LABORATORIO**	**36**

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

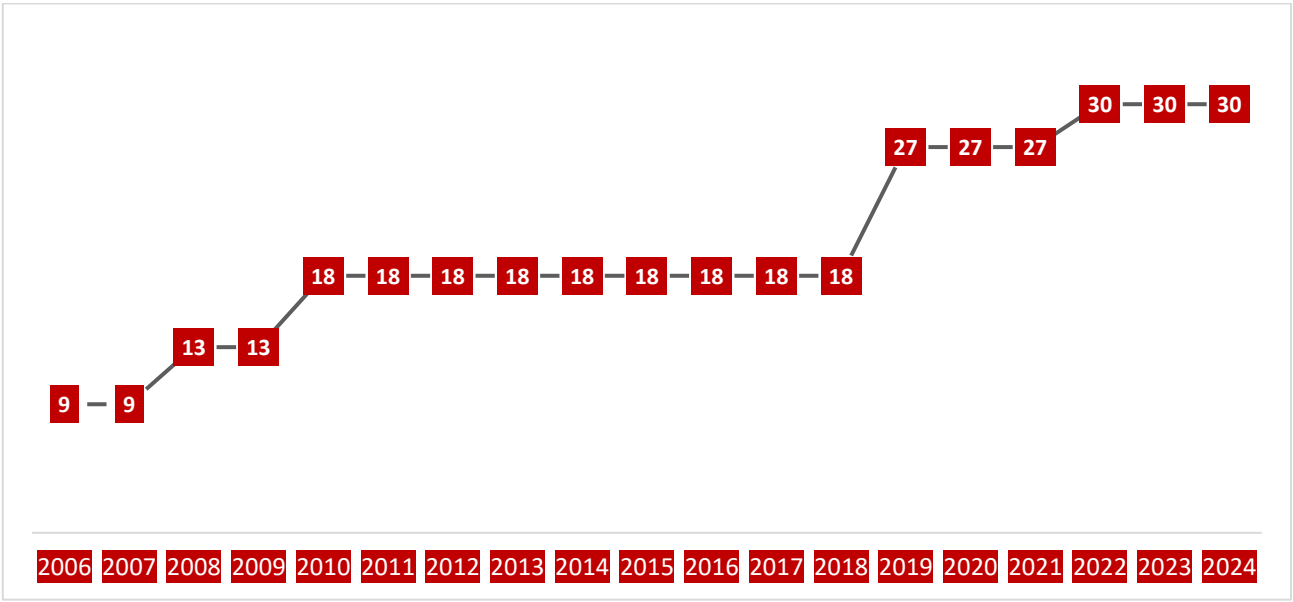
MANCOMUNIDADES ADHERIDAS	CENTRO MANCOMUNADO DE CONSUMO (SEDE)	NUM. HABITANTES	NUM. MUNICIPIOS	NUM. PEDANIAS	NUM. ENTIDADES MENORES
Mancomunidad Tajo Salor	Arroyo de la Luz	29277	15		
Mancomunidad Valle del Alagón	Montehermoso	14670	14	2	
Mancomunidad Intermunicipal de La Vera	Jarandilla de la Vera	27505	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 Municipios Guadiana	Medellín	56614	15		
Mancomunidad de Tentudía	Monesterio	21864	10		
Mancomunidad de Municipios Zona Centro I	Miajadas	16993	8		
Mancomunidad Sierra de Montánchez	Torre de Santa María	19669	21		
Mancomunidad de Municipios Comarca de Trujillo	Trujillo	19146	14		
Mancomunidad de Municipios Tierra de Barros - Río Matachel	Villafranca de los Barros	24300	8		
Mancomunidad Integral Comarca de Olivenza	Olivenza	28466	9		
Mancomunidad Integral Tierra de Barros	Aceuchal	52500	10		
Mancomunidad Integral de Municipios Centro	Calamonte	24729	13		
Gerencia	Mérida	54894			
Mancomunidad de Municipios Sierra de Gata	Hoyos	22000	19		
Mancomunidad Riberos del Tajo	Cañaveral	10057	8	2	

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

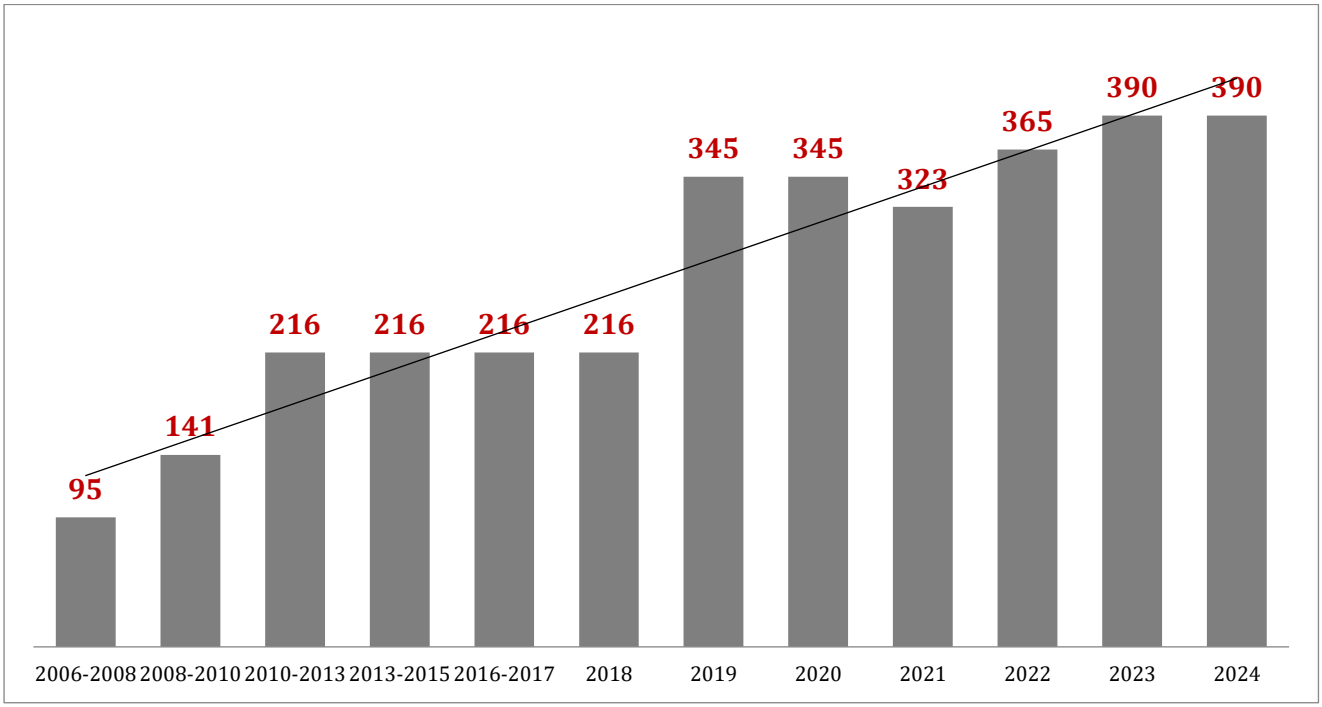


Imagen Corporativa

https://saludextremadura.ses.es/masamano

IMAGEN CORPORATIVA

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





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

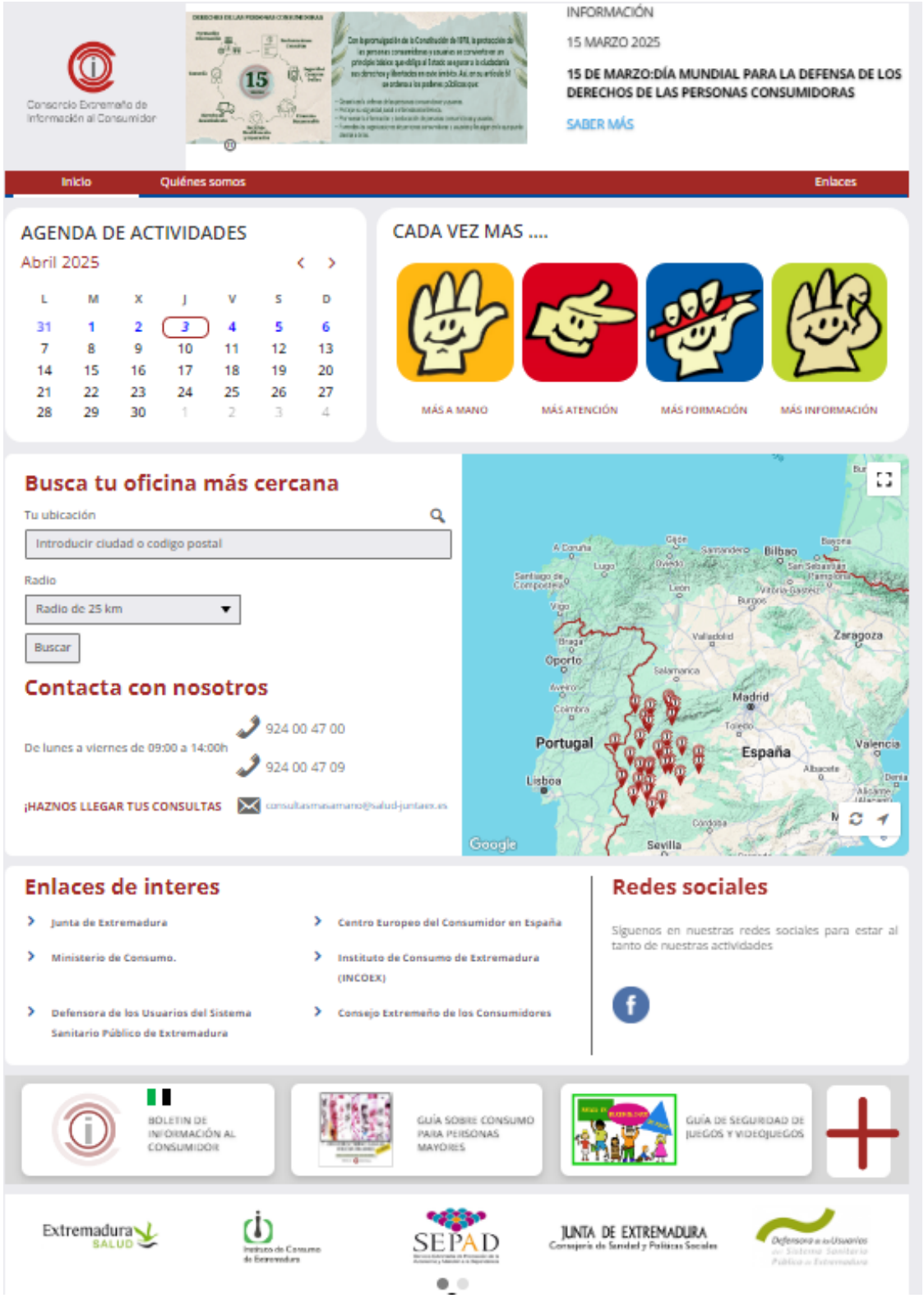


IMAGEN CORPORATIVA

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

Perfil en Facebook:

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 2024 optamos por publicar en el calendario de mesa los dibujos ganadores del 6º 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.









IMAGEN CORPORATIVA









Entorno Web

https://saludextremadura.ses.es/masamano

ENTORNO WEB

Año tras año, la web del Consorcio ha tenido como objetivos informar de las actuaciones del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor. Así, el sitio web del Consorcio de Información al Consumidor de Extremadura (CEIC) desempeña 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.

Mediante un 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.

El sitio web no solo aborda las necesidades de las personas consumidoras, sino que también refleja la evolución del panorama de la situación del consumidor en Extremadura, enfatizando la importancia de adaptarse a los desafíos actuales.

En general, la web del CEIC sirve como 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.

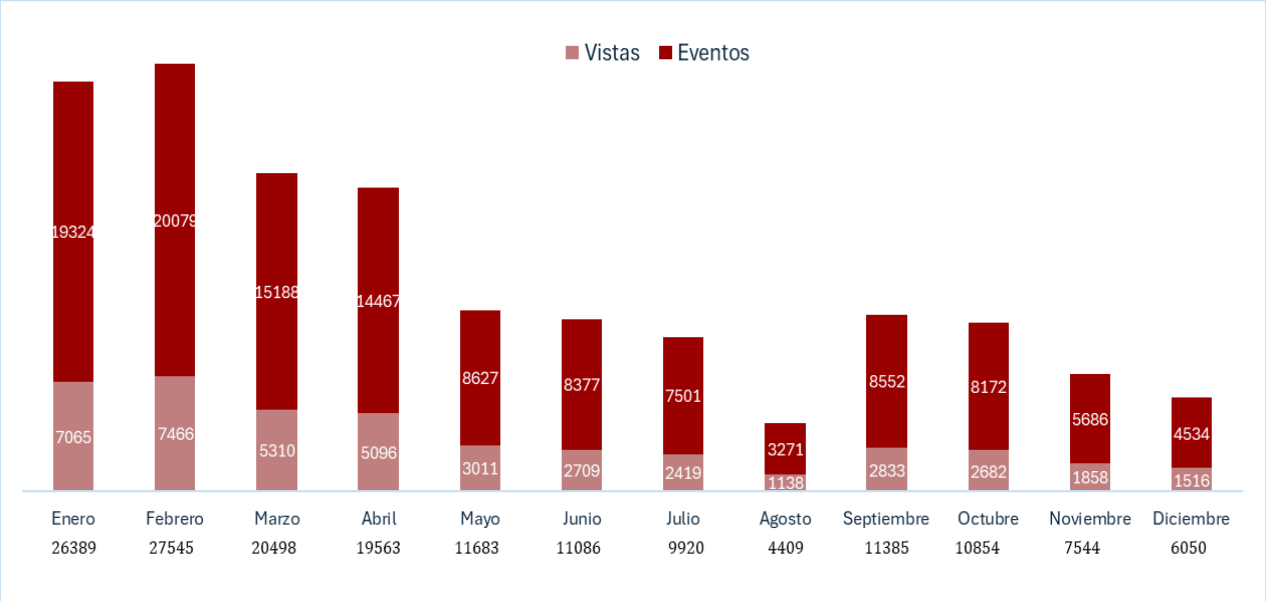
En la página web del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, los usuarios pueden acceder a una amplia gama de recursos diseñados para realizarse como consumidores, entre los que destacan:

- **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.
- 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.

- 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.
- El **noticiario 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.

Con todo ello, obtenemos las siguientes estadísticas de uso de la página web del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor durante el año 2024.

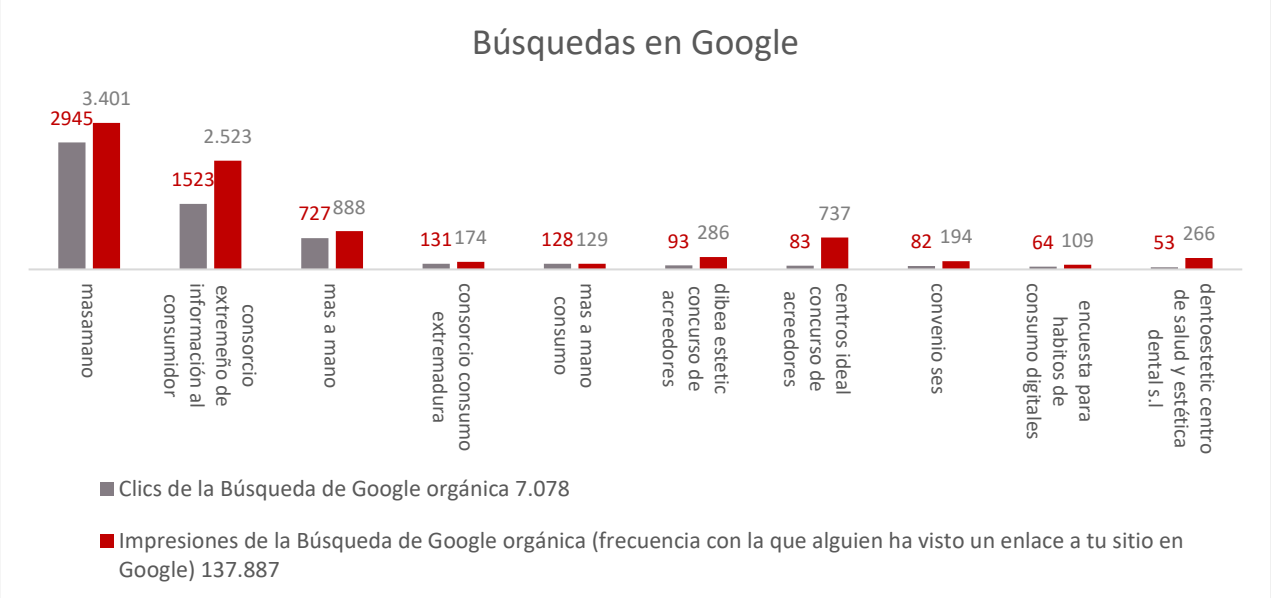


ENTORNO WEB

¿Cuáles son las páginas más visitadas?

Página visitada	Visitas	Usuarios	Visitas por usuario	Número de eventos
	43.103	8.229	5,24	123778
MASAMANO - Consorcio Extremeño de Información al Consumidor - saludextremadura.ses.es	19.643	3.975	4,94	56821
Más a mano - masamano	8.107	1.230	6,59	22183
Mas información - masamano	1.368	350	3,91	3181
Más atención - masamano	950	571	1,66	2885
Mas información - Boletines - masamano	724	549	1,32	1977
Boletín Digital de Información al Consumidor- Mayo y Junio 2024 - masamano	613	487	1,26	2371
Más formación - masamano	567	280	2,03	1441
Mas información - Otras noticias de consumo - masamano	400	55	7,27	1027
Boletín Digital de Información al Consumidor- Octubre 2024 - masamano	395	300	1,32	1430

En 2024 la página web del CEIC recibe un total de 43.103 visitas, una subida significativa si la comparamos con el año anterior (28.715). Además de la página principal, la más visitada por parte de los usuarios de esta web, son: el apartado transparencia, información, de atención (consultas y formularios de reclamación), algunos boletines específicos 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?





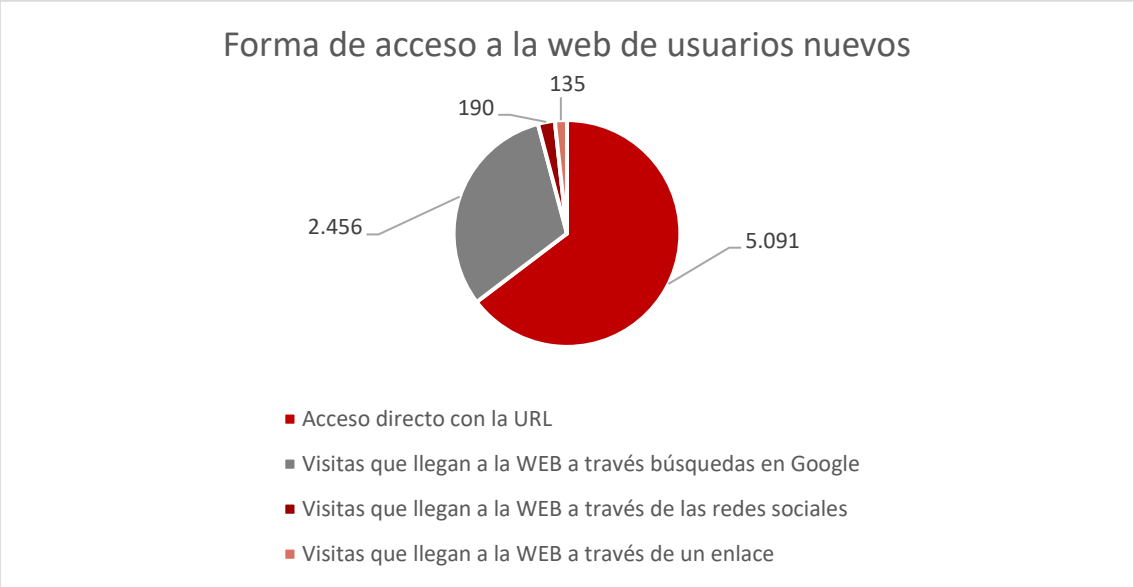
Conocer la ubicación de los usuarios que acceden a una web permite a los propietarios de la web optimizar la experiencia del usuario, personalizar el contenido, mejorar el marketing, y comprender mejor el comportamiento de los visitantes para mejorar el rendimiento del sitio.

Permite dirigir la publicidad a usuarios que estén más cerca de un negocio, aumentando la posibilidad de que la publicidad sea efectiva. Además, localizar un sitio web a diferentes idiomas y culturas permite llegar a una audiencia más amplia y acceder a nuevos mercados consiguiendo mejorar la experiencia del usuario: haciendo que éste sea más utilizado y genere confianza.

ENTORNO WEB

¿De qué forma acceden los usuarios?

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



Acceso de Usuarios		
1	Acceso directo con la URL	5.091
2	Visitas que llegan a la WEB a través búsquedas en Google	2.456
3	Visitas que llegan a la WEB a través de las redes sociales	190
4	Visitas que llegan a la WEB a través de un enlace	135
		7.872

ENTORNO WEB

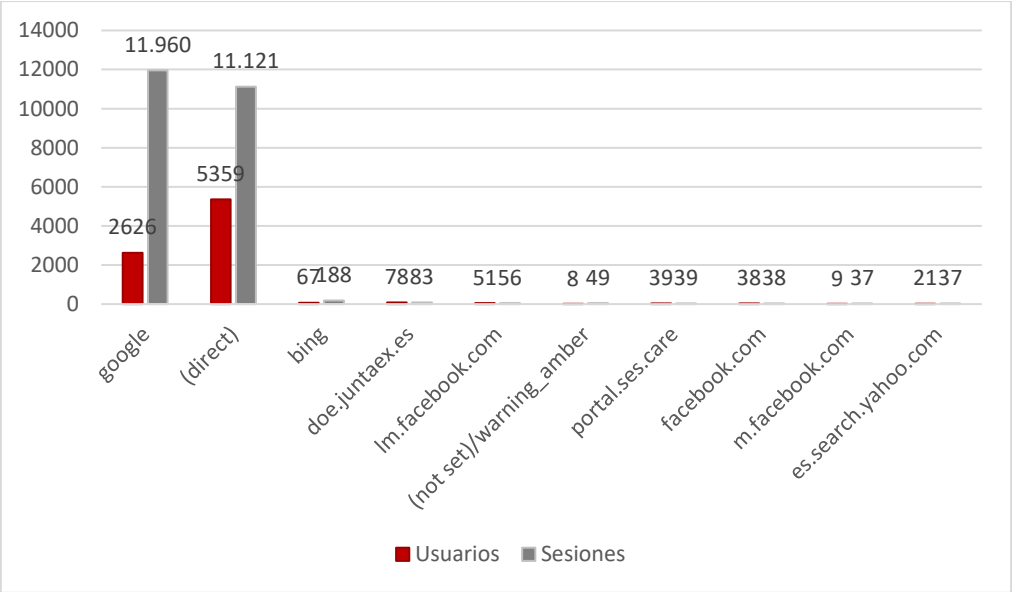
Desde dónde acceden. Sesiones por Fuente manual de la sesión a lo largo del tiempo.

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	Eventos por sesión	Total de eventos
	8.229	23.538	13.548	35s	5,26	123778
google	2626	11.960	6.939	36 s	5,08	60.705
(not set)	5359	11.121	6.259	32 s	5,33	59.302
bing	67	188	150	1 min y 19 s	6,93	1.302
lm.facebook.com	78	83	29	5 s	3,55	295
portal.ses.care	51	56	41	29 s	5,55	311
doe.juntaex.es	8	49	28	14 s	4,14	203
facebook.com	39	39	22	2 s	3,9	152
m.facebook.com	38	38	22	3 s	4,08	155
es.search.yahoo.com	9	37	28	1 min y 42 s	5,51	204
l.facebook.com	21	37	21	31 s	4,19	155



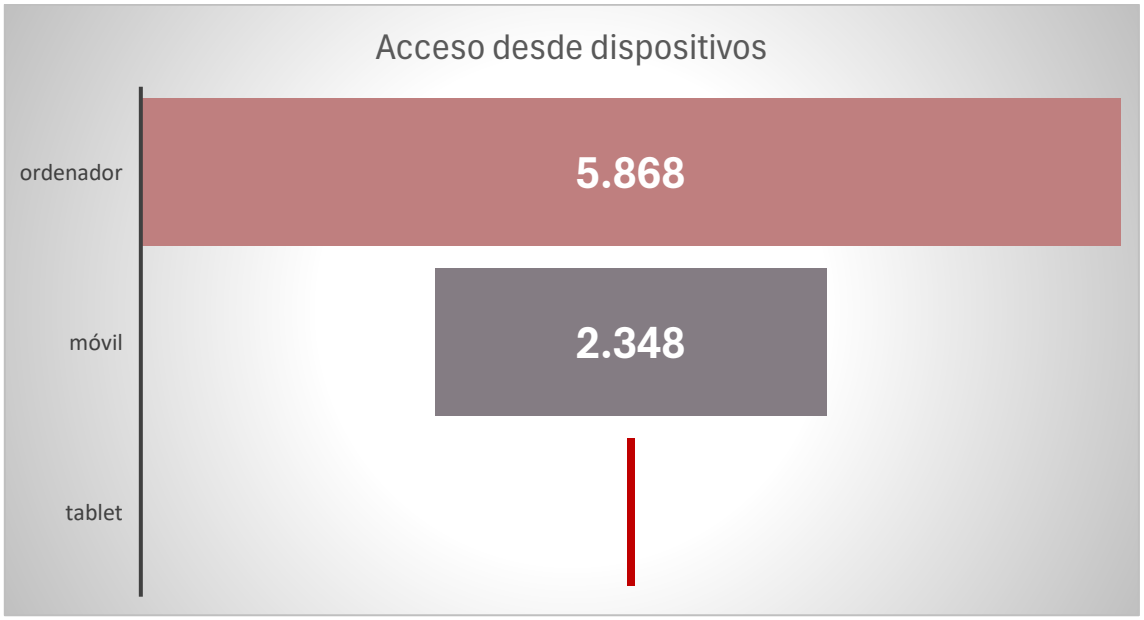
Sesiones por dispositivo utilizado

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 (ordenador) siga siendo el dispositivo más usado.

Usuarios por Categoría de dispositivo



¿Qué navegador y SO utilizan los usuarios?

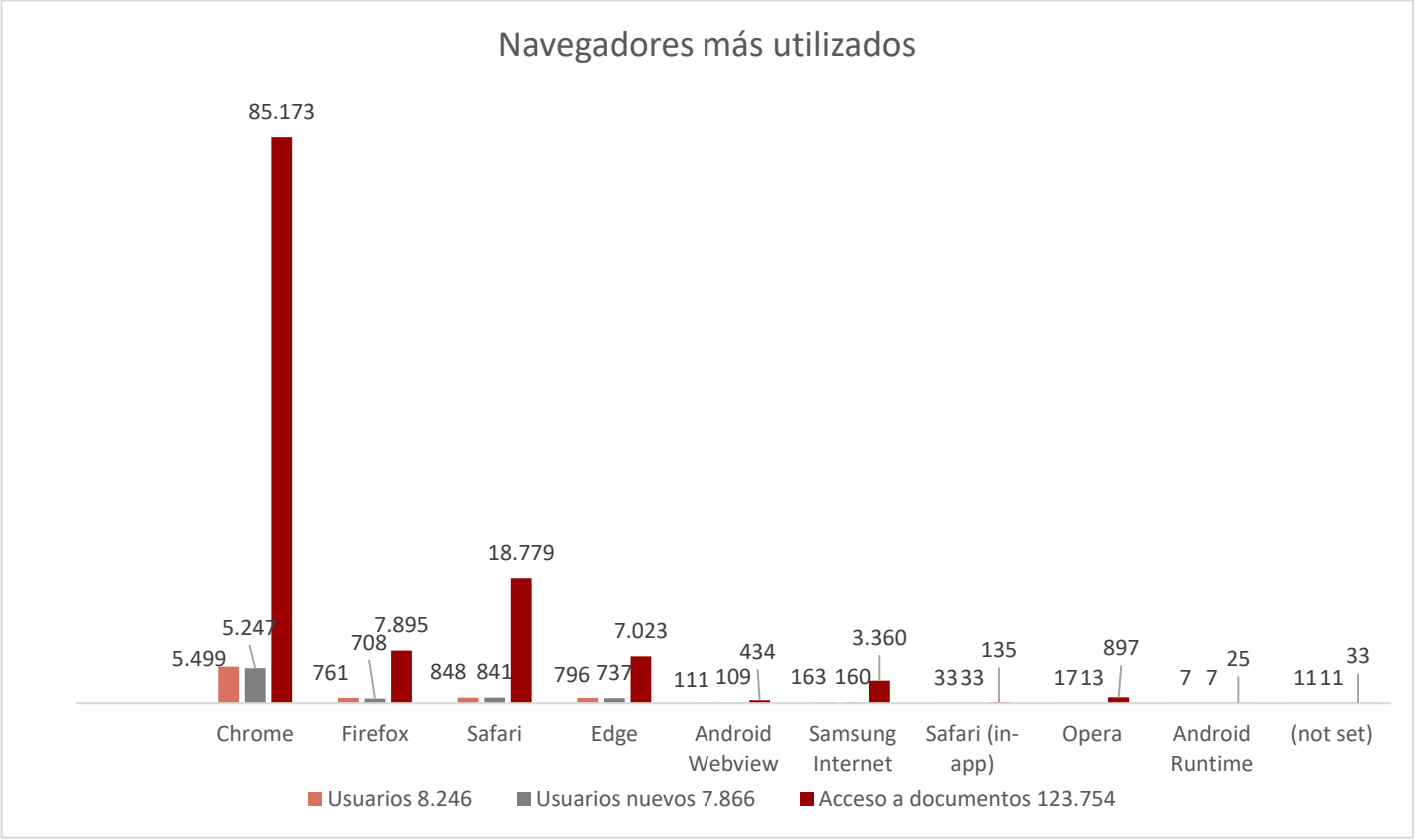
Que una web sea compatible con todos los navegadores significa que se vea igual (o muy similar) en todos ellos. Obviamente esto es bastante complicado. Si se logra que se vea bien

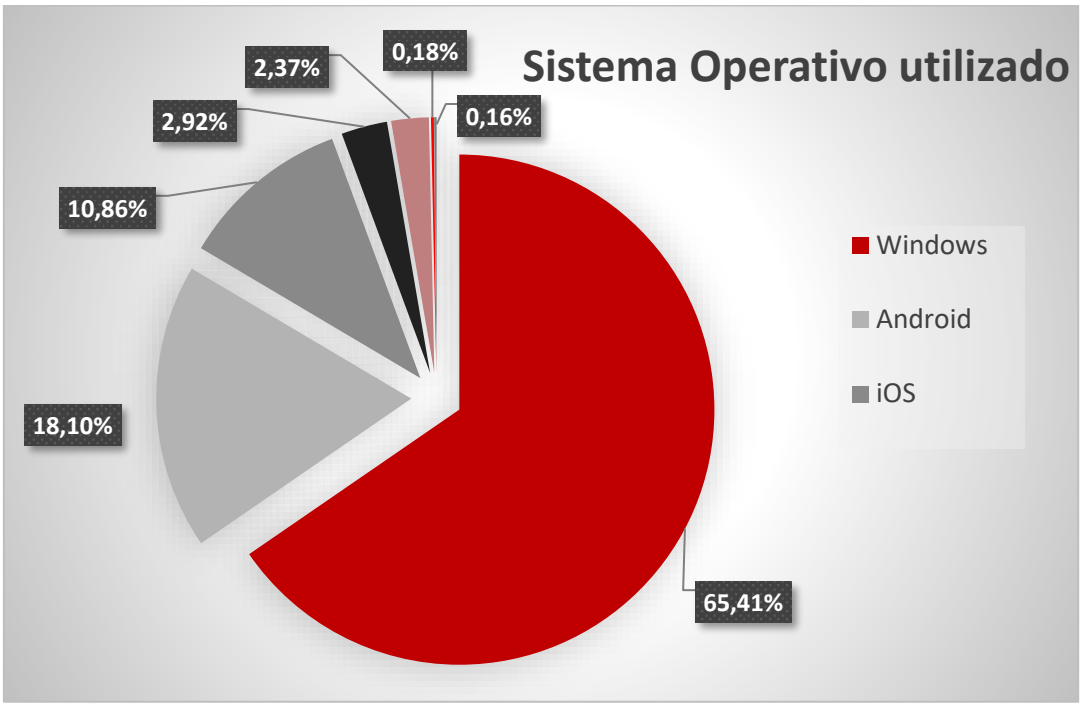
en los más utilizados, se puede conseguir que hasta el 99% de los usuarios vea correctamente la web.

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.

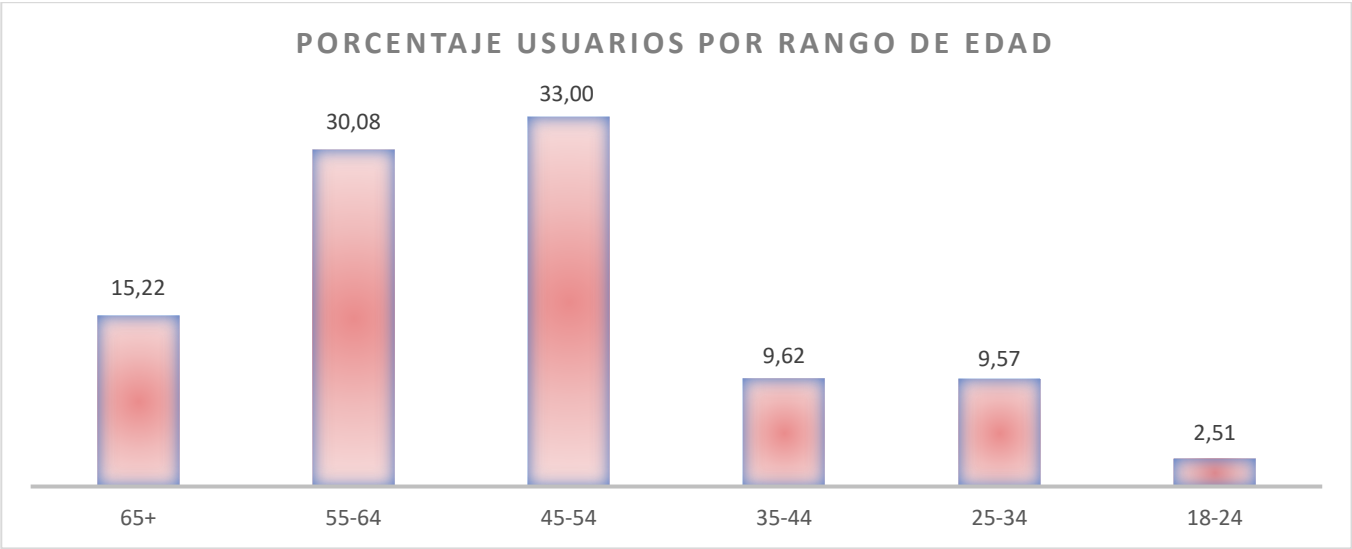
Las tablas siguientes, reflejan el modo de acceso por navegador y SO de los usuarios a la web:



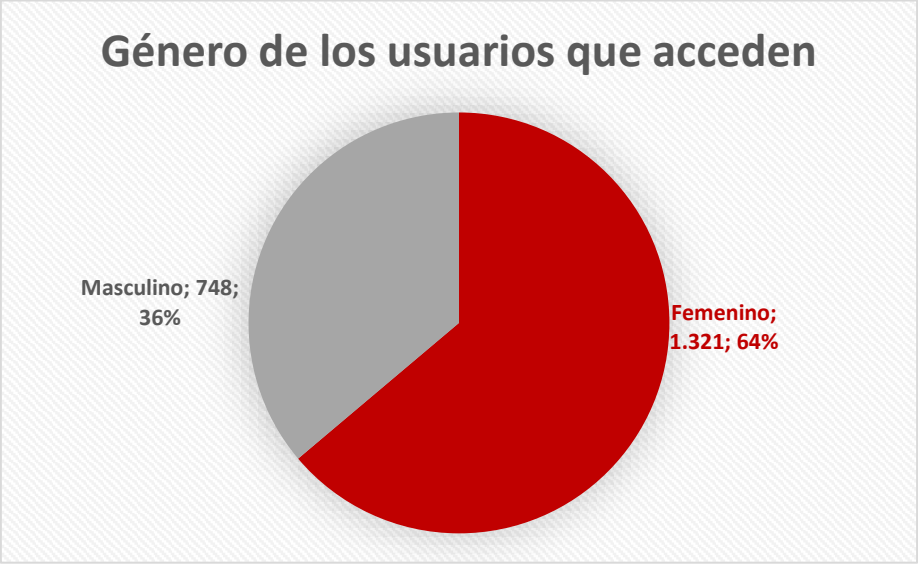


Audiencia: datos demográficos

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.

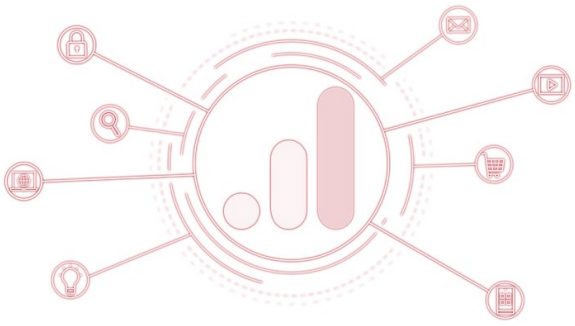


Sexo: métricas de Adquisición, Comportamiento y Conversiones desglosadas por sexo.

Audiencia: EVENTOS

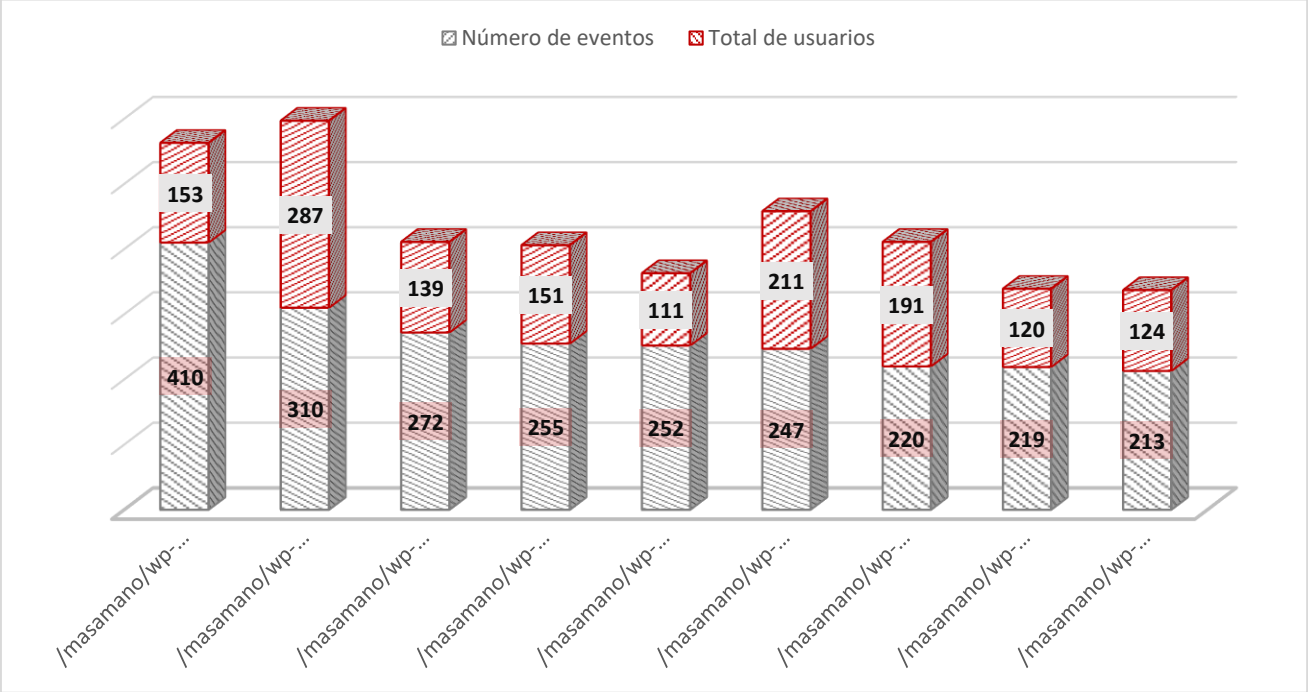
Los eventos permiten medir interacciones concretas de los usuarios en un sitio web o en una aplicación, como cargar una página, hacer clic en un enlace, consultar un documento concreto (pdf, imagen, texto…) y completar una actuación.

En 2024, la interacción de los usuarios de nuestra página web a través de estos eventos ha estado muy relacionada con la consulta de los documentos relativos a los diferentes procesos selectivos de personal que se han llevado a cabo, tal y como se refleja en la siguiente tabla y gráfico:



ENTORNO WEB

Nombre del archivo	Número de eventos	Número de usuarios
	85.051	**9.199**
	113.076	8.242
/masamano/wp-content/uploads/2024/02/Anuncio-Publicaci%C3%B3n-notas-Lista-definitiva-de-aspirantes.pdf	410	153
/masamano/wp-content/uploads/2024/06/boletin-digital-de-informacion-al-consumidor-mayo-y-junio-2024.pdf	310	287
/masamano/wp-content/uploads/2024/01/Planilla-respuestas-examen-Juridicos-Consorcio-25-01-24.pdf	272	139
/masamano/wp-content/uploads/2024/05/Oficinas-asignadas-y-actualizaci%C3%B3n-bolsa-asesores-juridico.pdf	255	151
/masamano/wp-content/uploads/2024/03/Acuerdo-Nueva-Publicaci%C3%B3n-Notas-provisionales-todas-la-fases.pdf	252	111
/masamano/wp-content/uploads/2024/04/boletin-digital-de-informacion-al-consumidor-marzo-abril-2024.pdf	247	211
/masamano/wp-content/uploads/2024/07/boletin-digital-de-informacion-al-consumidor-julio-2024.pdf	220	191
/masamano/wp-content/uploads/2024/02/Anuncio-Publicaci%C3%B3n-notas-Lista-provisional-de-aspirantes.pdf	219	120
/masamano/wp-content/uploads/2023/12/LISTA-Admitidos_excluidos_convocatoria_asesores_consorcio_2023.pdf	213	124



ENTORNO WEB

	Número de eventos	Total de usuarios
Nombre del archivo	**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

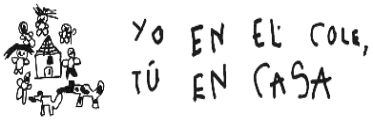
La web del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor pretende llegar a una mayor cantidad de usuarios de una forma fácil y accesible. La importancia del diseño se basa en que ésta será la que modele la interacción entre usuario y aplicación, y por tanto posibilitará o no la consecución de los objetivos perseguidos tanto por el usuario (encontrar información, consultar o reclamar, comunicarse, aprender...), como por nuestra parte a la hora de prestar dichos servicios.

Desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor trabajamos para que mediante esta web se cumpla con los objetivos establecidos y nos permita seguir creciendo e implementando tareas en materia de consumo de cara a los usuarios que la utilizan como medio de contacto con nuestros recursos.

Formación e Información

FORMACIÓN E INFORMACIÓN

Durante el pasado año 2024 hemos desarrollado los siguientes proyectos y actuaciones de formación e información al consumidor:



Proyecto educativo dirigido a los centros escolares, 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 este proyecto, con el inicio del curso escolar 2024/2025 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 41 centros educativos de nuestra comunidad autónoma.

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



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. Recurso en el que nos basamos, además, en la ejecución del proyecto "Yo en el cole, tú en casa", en el nivel de educación secundaria obligatoria.

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

FORMACIÓN E INFORMACIÓN

Proyecto de formación dirigido a personas mayores, destacar la continuidad del proyecto 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. 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 esta 2ª edición 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.

https://saludextremadura.ses.es/masamano/2024/06/13/2a-edicion-de-la-red-senior-de-consumo/



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/

Noticiario 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/

FORMACIÓN E INFORMACIÓN



Convocatoria de la 6ª 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. Finalizado el mismo 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/



Como 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/RECUROS-DIGITALES-QR-15-de-marzo-de-2024.pdf



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

FORMACIÓN E INFORMACIÓN



Observatorio de consumo: "Estudio mayores y ciberseguridad". Con el fin de conocer qué uso hacen nuestros mayores de la tecnología e internet, realizamos una encuesta online dirigida a personas de 60 años y más, residentes en Extremadura. Como colectivo vulnerable debemos preocuparnos y hacer que nuestra experiencia en el uso de las nuevas tecnologías e Internet sea lo más segura posible.

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2025/03/informe_consorcio_consumo_extremadura_estudio_mayores_y_ciberseguridad.pdf

FERIA DE LOS MAYORES de EXTREMADURA 25 EDICIÓN

FERIABADAJOZ IFEBA

Colaboración en la 25ª edición de la Feria de los Mayores de Extremadura celebrada en Badajoz. En ella, los Agentes de la Red Senior de Consumo, y de la mano del Consorcio, se hizo llegar a las personas presentes el funcionamiento de los puntos de consumo implantados en los centros de mayores como apoyo y referencia para las personas mayores de nuestra Comunidad Autónoma, sobre todo en las zonas rurales.

https://saludextremadura.ses.es/masamano/2024/02/22/el-consorcio-extremeno-de-informacion-al-consumidor-participa-junto-al-sepad-en-la-25a-edicion-de-la-feria-de-los-mayores-de-extremadura/

Resumen Planificación 2024

Resumen de la planificación anual

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**
INFORMACIÓN PREVIA DE SEGURIDAD DE DISFRACES DE CARNAVAL	CENTROS IDEAL CAMBIOS EN LA TARIFA ELÉCTRICA REGULADA	CONMEMORACIÓN DEL DM DCHOS CONSUMIDORES 15M CONCLUSIONES INFORME DE ACTUACIONES 2023	RESUMEN JORNADAS CONMEMORACIÓN DM DCHOS CONSUMIDORES 15M	DEFENSORA DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA	SEGURIDAD EN JUGUETES ACUÁTICOS Y ROPA DE BAÑO

julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
Línea de actuación	**Línea de actuación**	**Línea de actuación**	**Línea de actuación**	**Línea de actuación**	**Línea de actuación**
RED SENIOR DE CONSUMO (2ª edición)		6ª EDICIÓN CONCURSO DE DIBUJO INFANTIL MEDIDAS PARA COMBATIR LAS ESTAFAS DIGITALES VUELTA AL COLE	CONMEMORACIÓN DEL DM DE LAS PERSONAS MAYORES ENCUESTA "MAYORES Y CIBERSEGURIDAD" RECOMENDACIONES PREVIAS PARA UN HALLOWEEN SEGURO	RECOMENDACIONES COMPRAS BLACK FRIDAY RESUMEN JORNADAS CONMEMORACIÓN DM PERSONAS MAYORES	RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD EN JUEGOS Y JUGUETES CONCLUSIONES ENCUESTA "MAYORES Y CIBERSEGURIDAD" CONCLUSIONES 6ª EDICIÓN CONCURSO DE DIBUJO INFANTIL

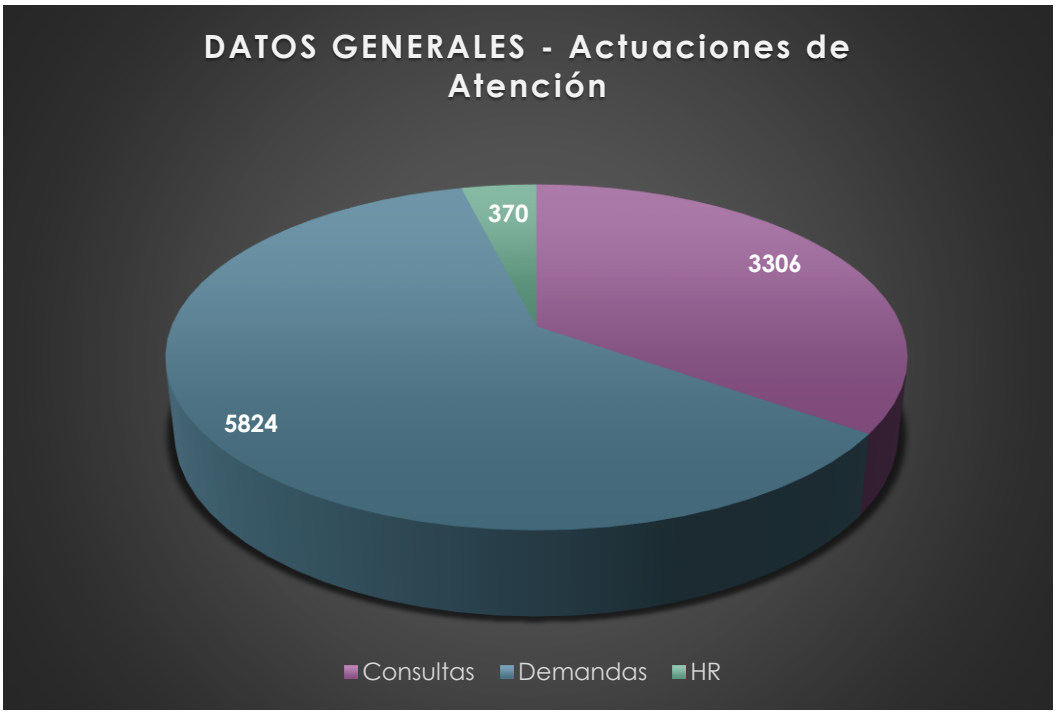
DATOS GENERALES

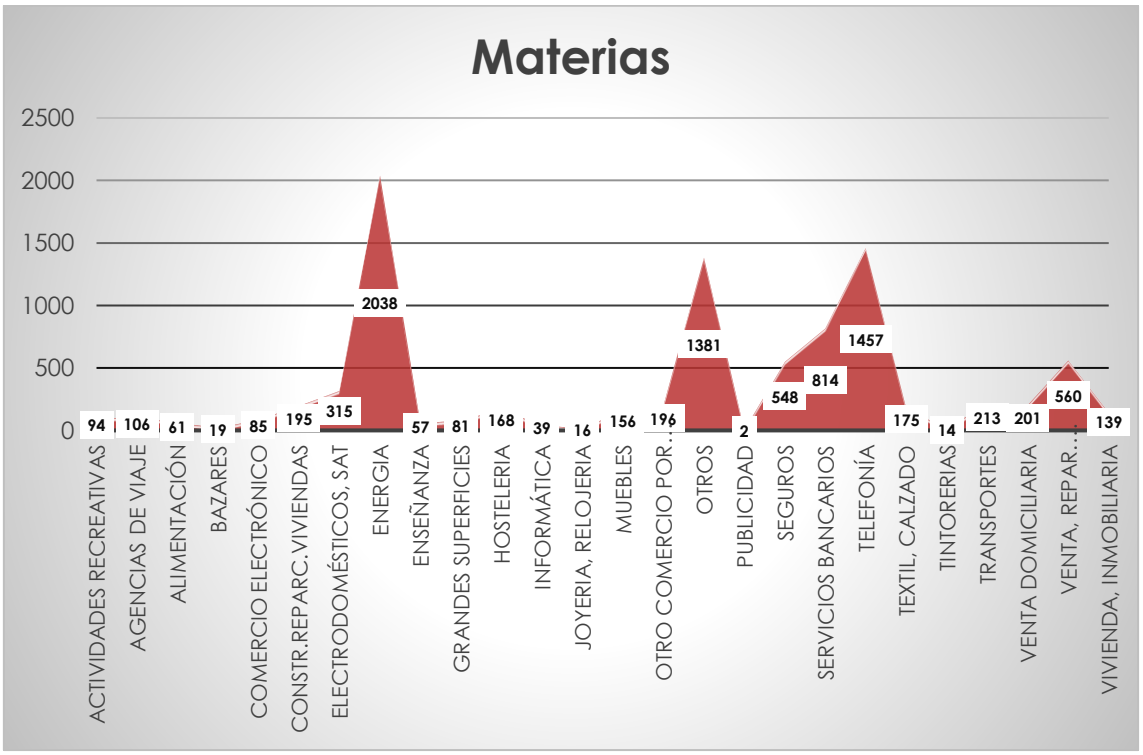
-Atención

-Formación e Información

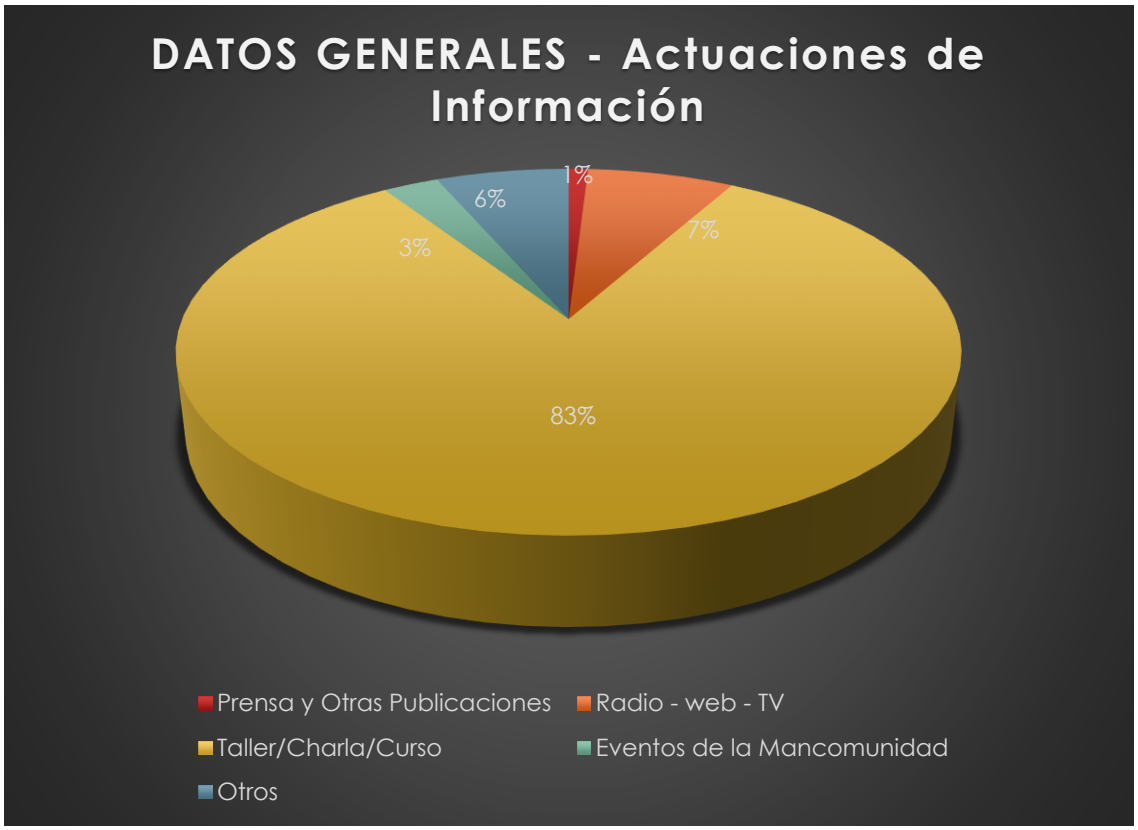
-Hojas de reclamación

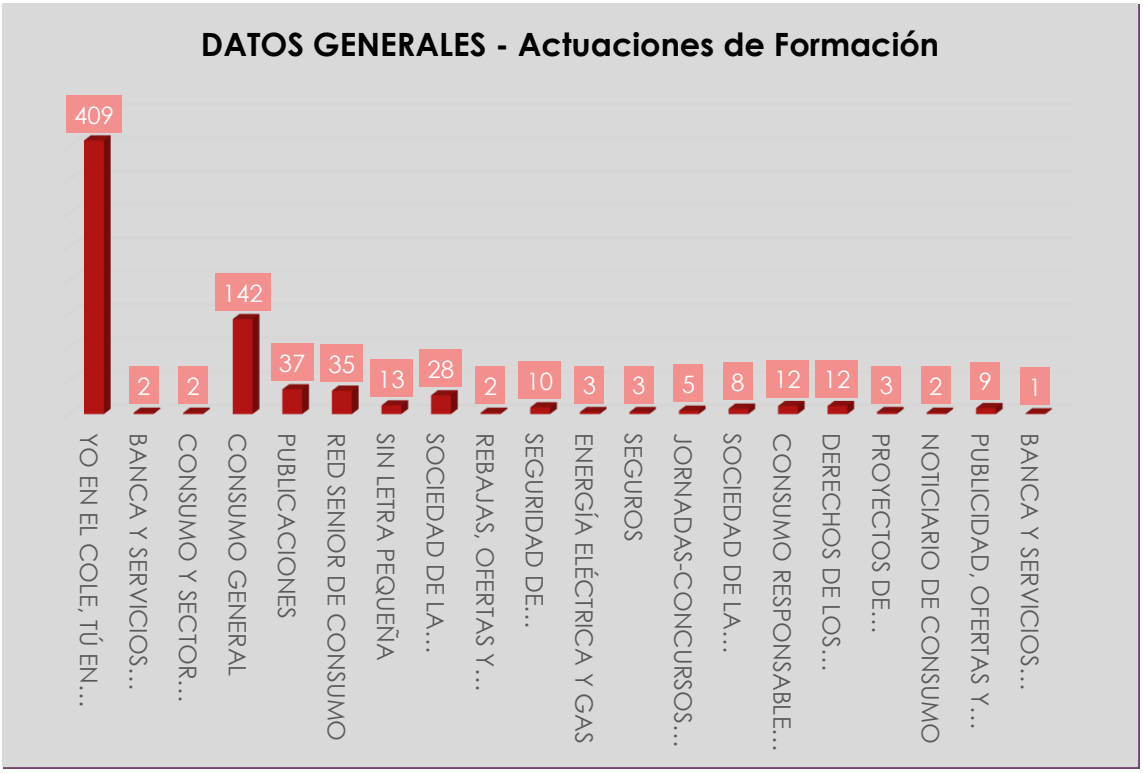
DATOS GENERALES 2024
Atención



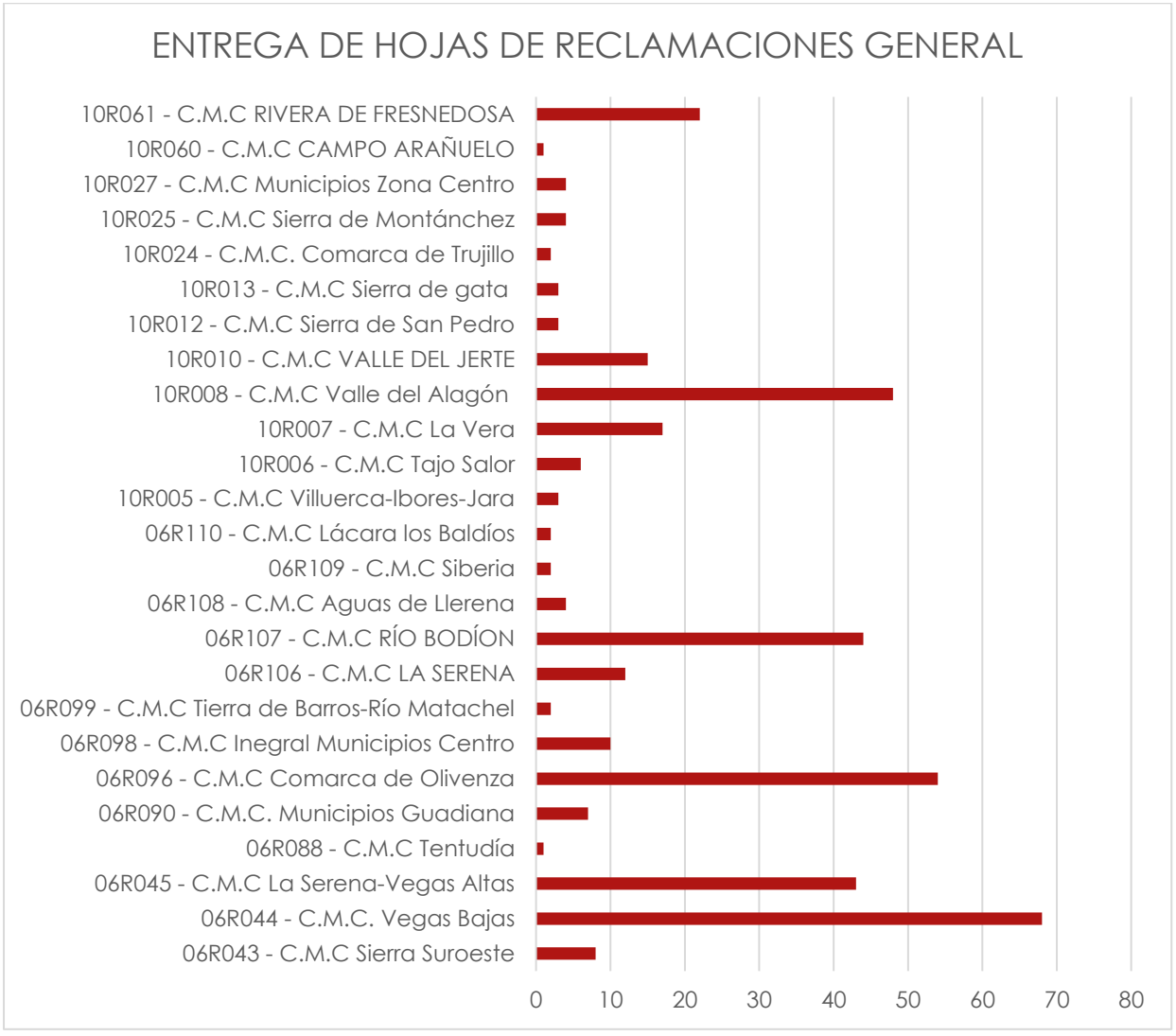


DATOS GENERALES 2024
Formación e Información





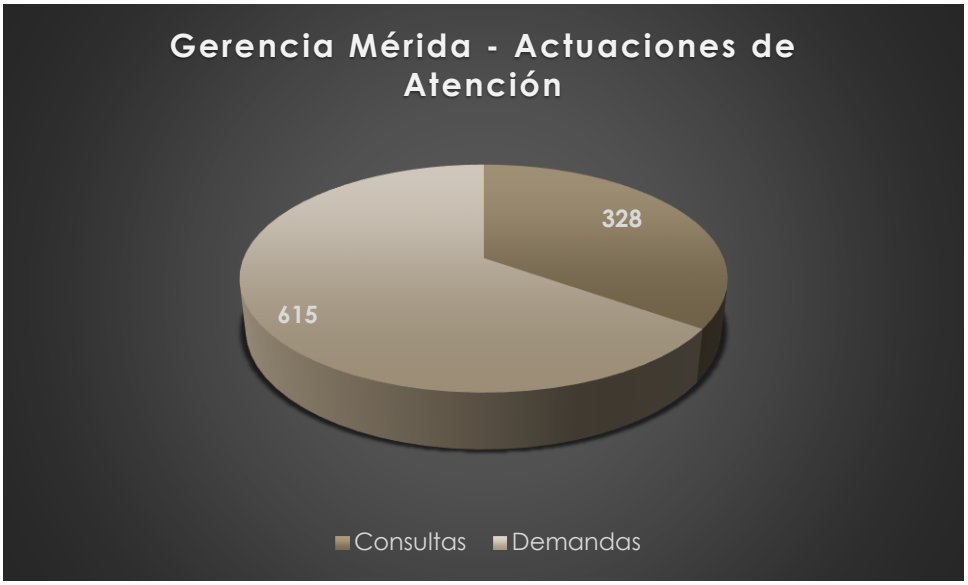
DATOS GENERALES 2024
Hojas de reclamación

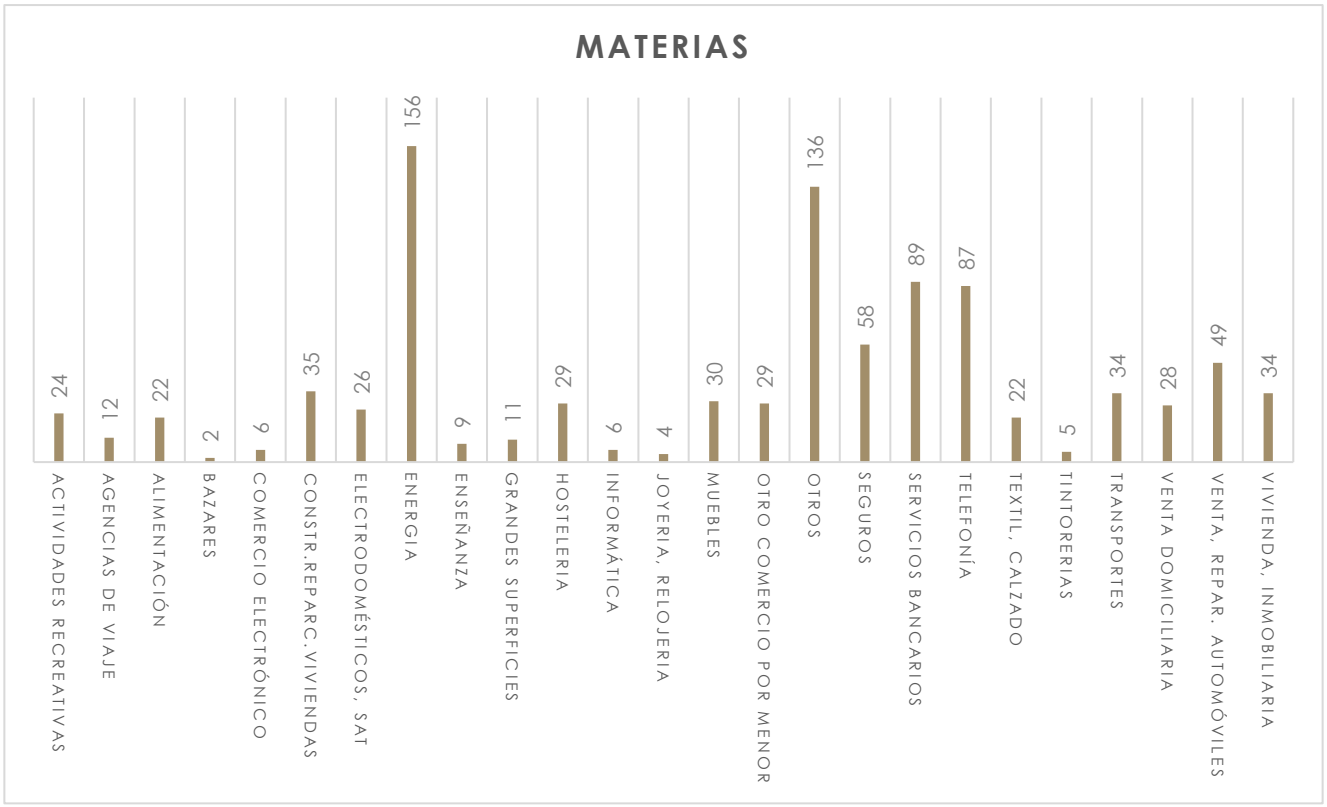


DATOS

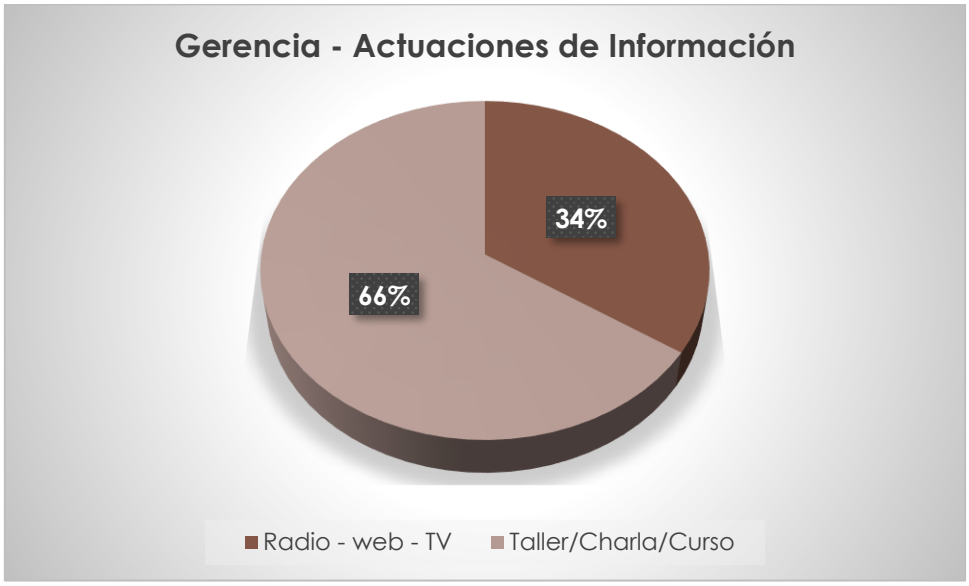
Gerencia MÉRIDA

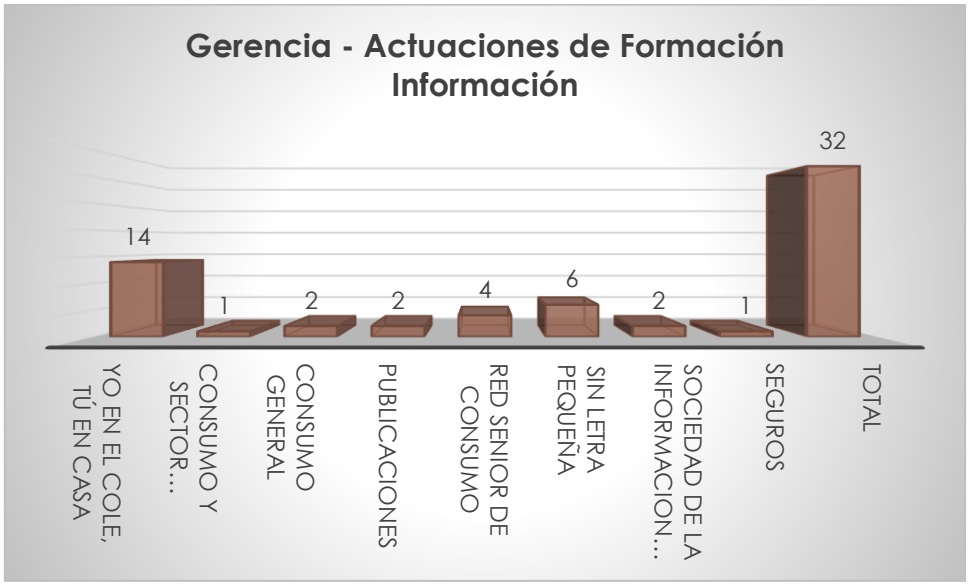
Datos Gerencia-Mérida





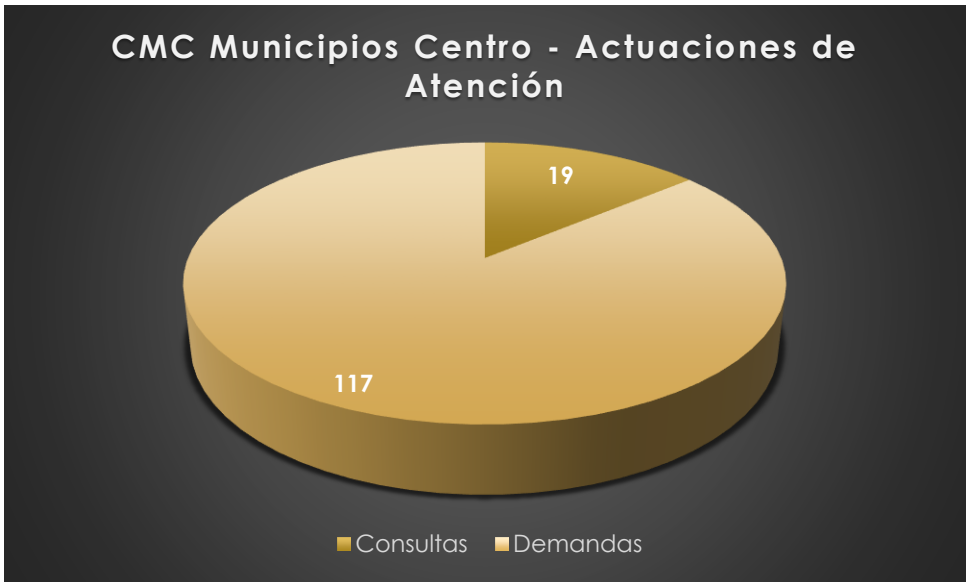
Datos Gerencia-Mérida

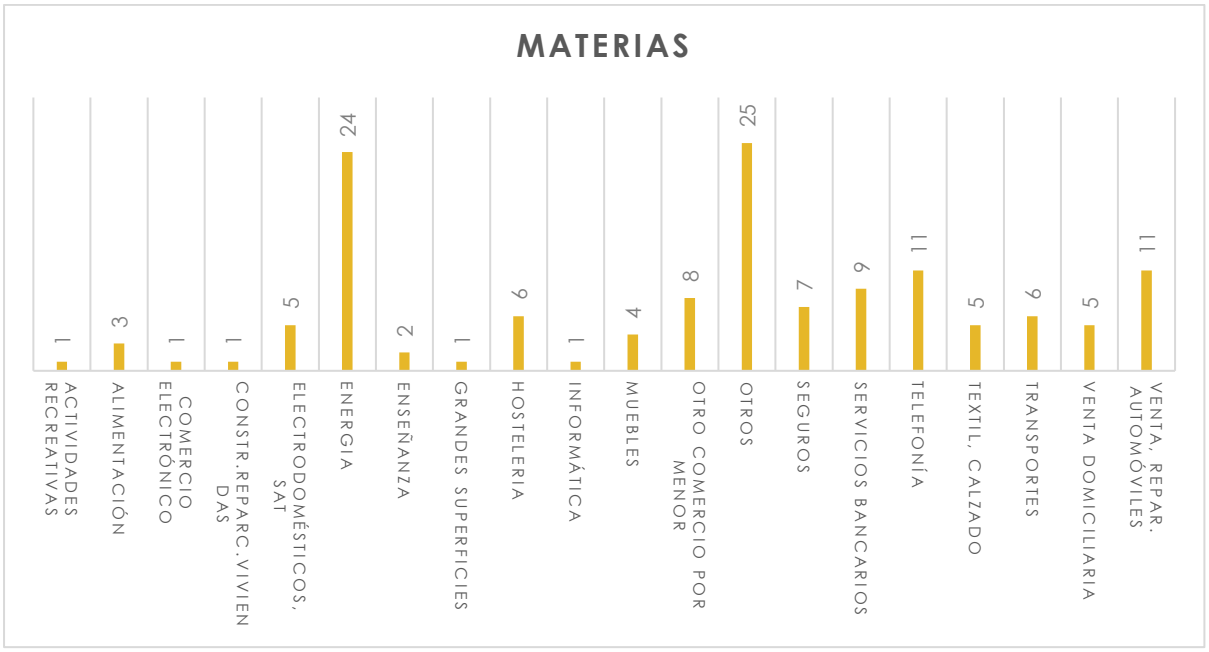




DATOS

CMC Municipios Centro

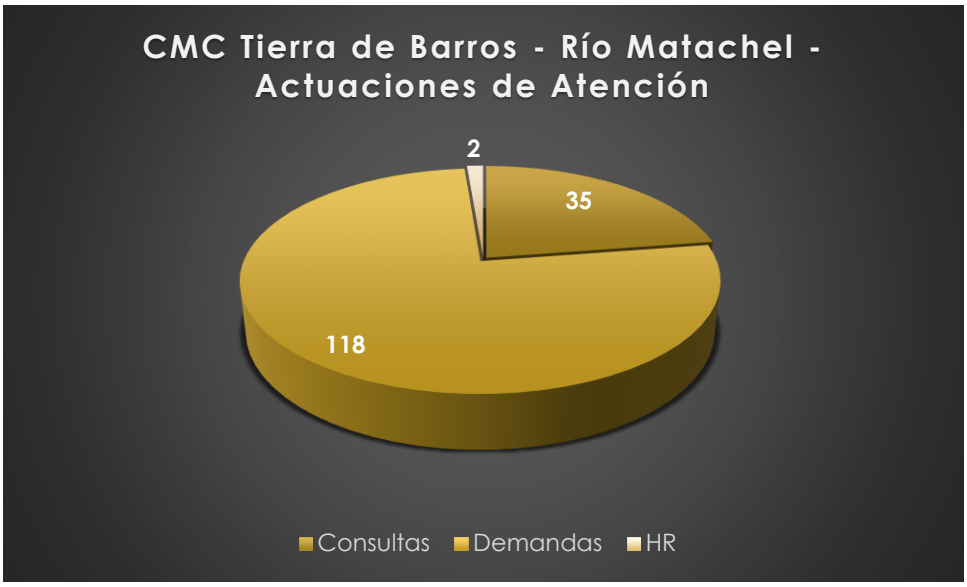

CMC Municipios Centro - Actuaciones de Atención
19
117
Consultas
Demandas

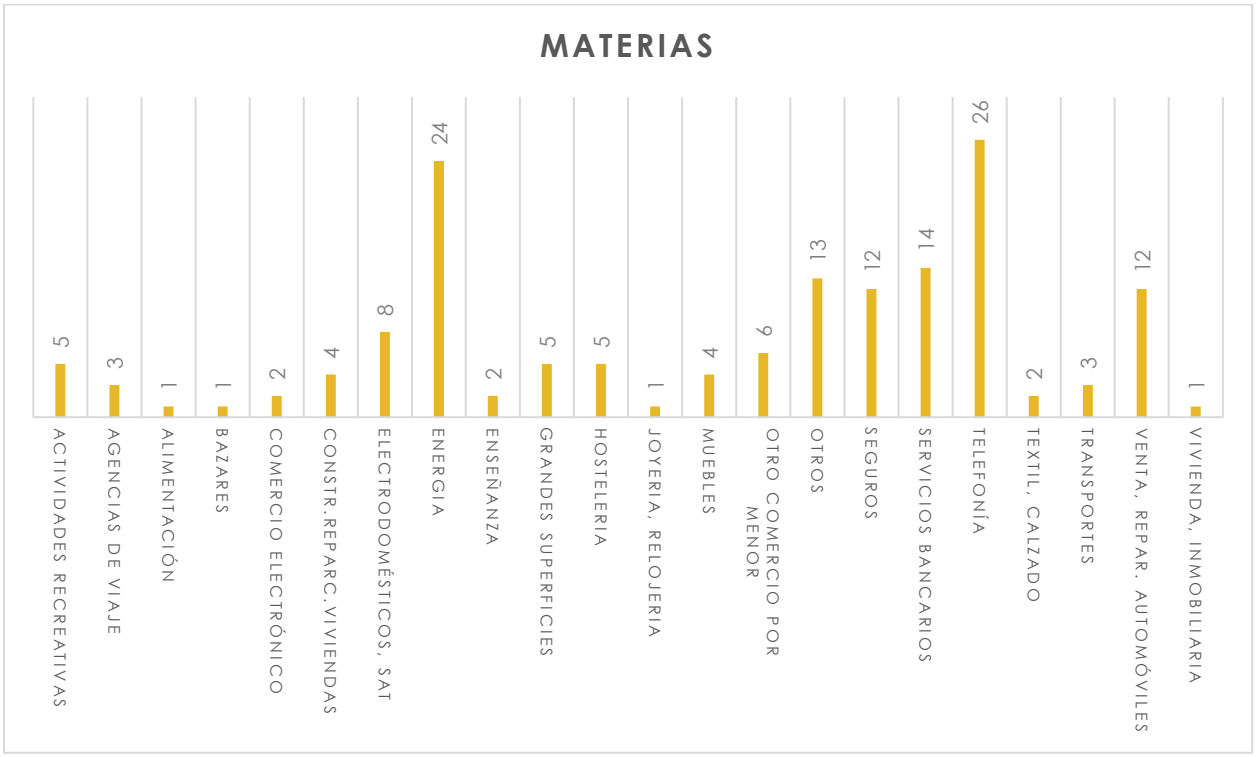

MATERIAS
1 ACTIVIDADES RECREATIVAS
3 ALIMENTACIÓN
1 COMERCIO ELECTRÓNICO
1 CONSTR.REPARC.VIVIENDAS
5 ELECTRODOMÉSTICOS, SAT
24 ENERGIA
2 ENSEÑANZA
1 GRANDES SUPERFICIES
6 HOSTELERIA
1 INFORMÁTICA
4 MUEBLES
8 OTRO COMERCIO POR MENOR
25 OTROS
7 SEGUROS
6 SERVICIOS BANCARIOS
11 TELEFONÍA
5 TEXTIL, CALZADO
6 TRANSPORTES
5 VENTA DOMICILIARIA
11 VENTA, REPAR. AUTOMÓVILES

DATOS

CMC Tierra de Barros-Río Matachel

Datos CMC Tierra de Barros – Río Matachel

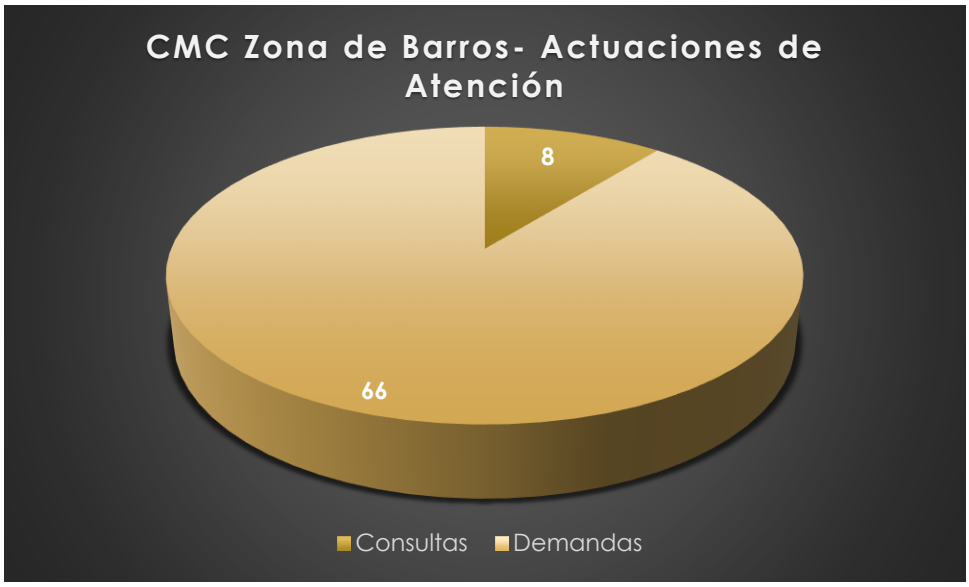


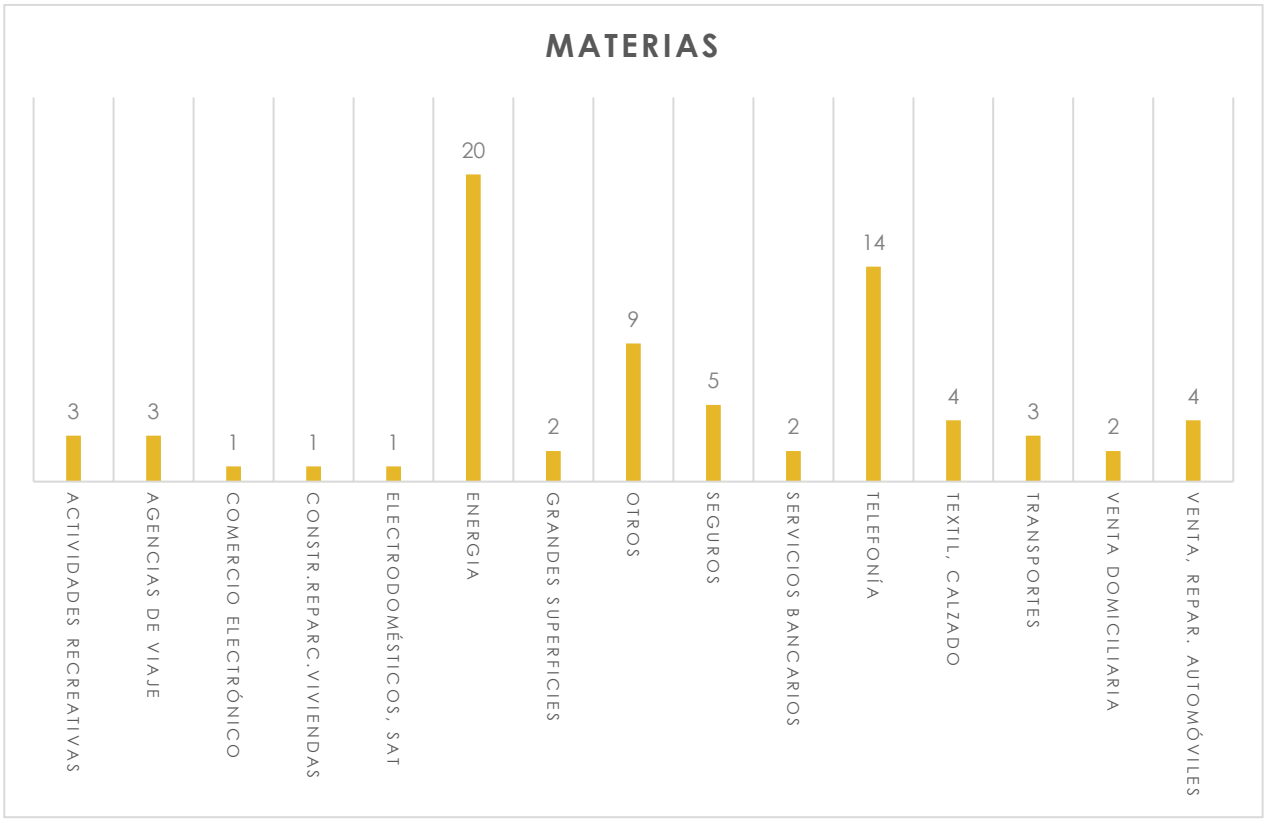


DATOS

CMC SSB Zona de Barros

Datos CMC SSB Zona de Barros

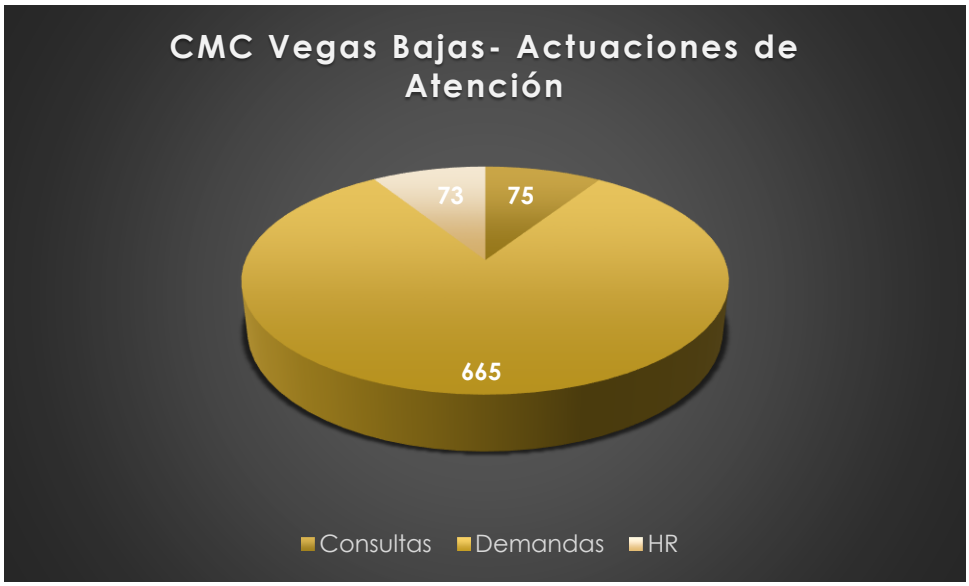


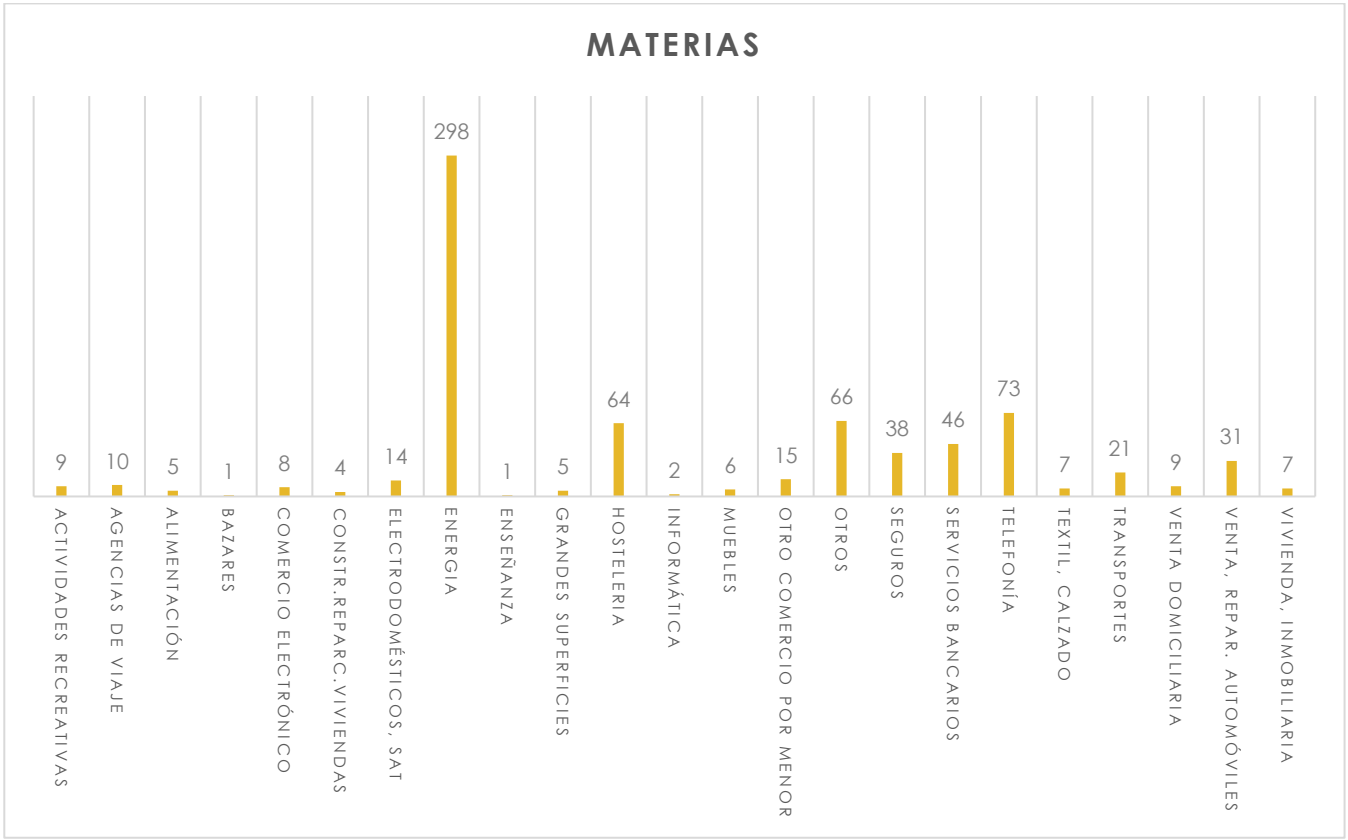


DATOS

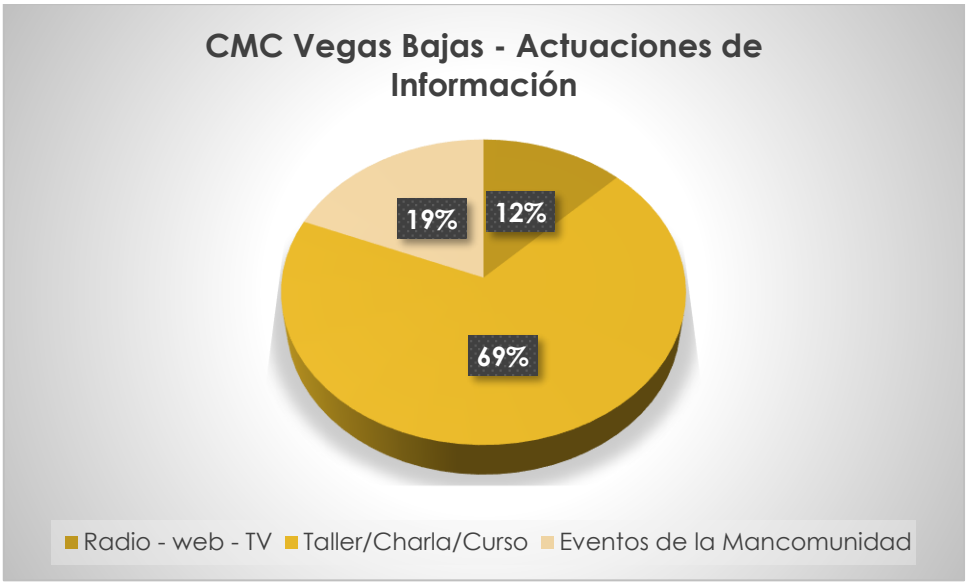
CMC Vegas Bajas

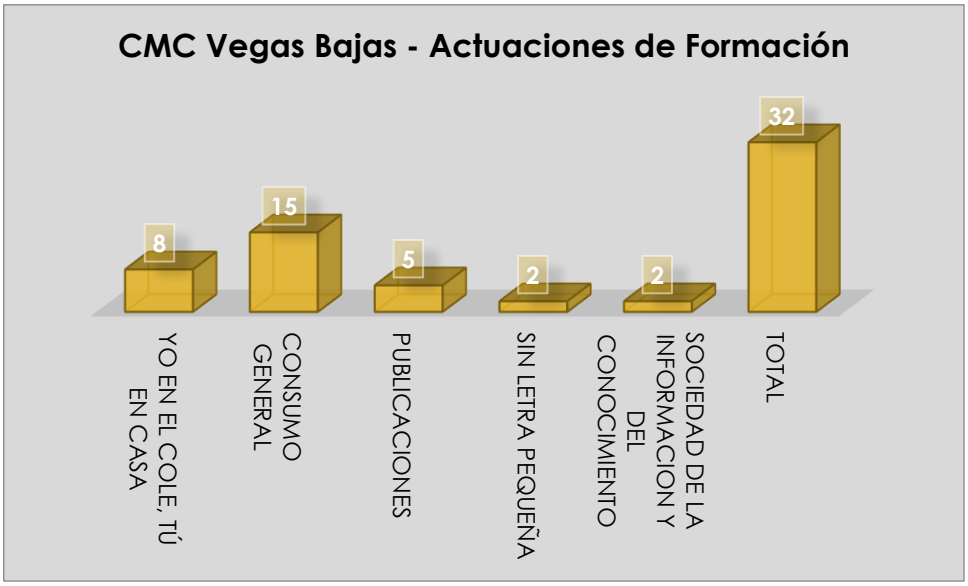
Datos CMC Vegas Bajas





Datos CMC Vegas Bajas

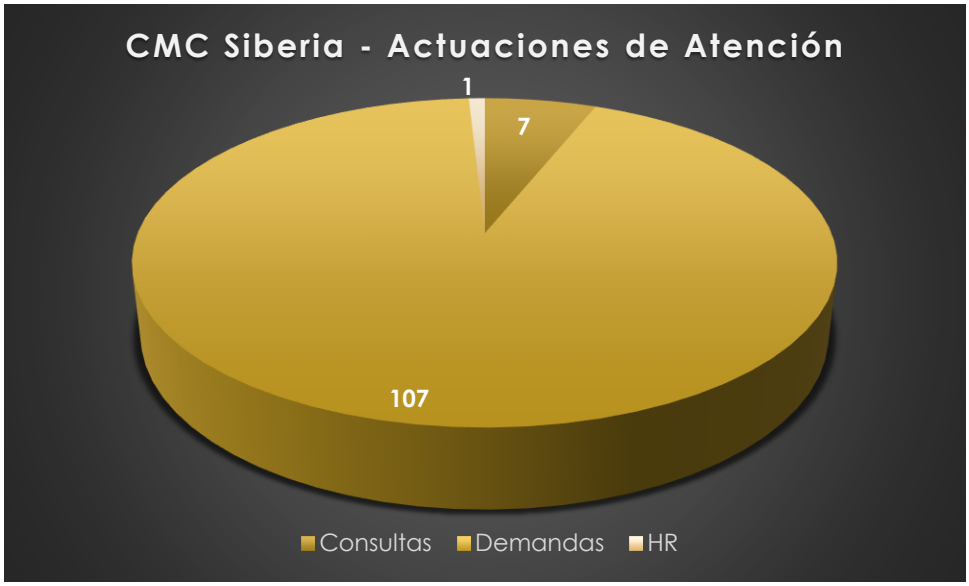


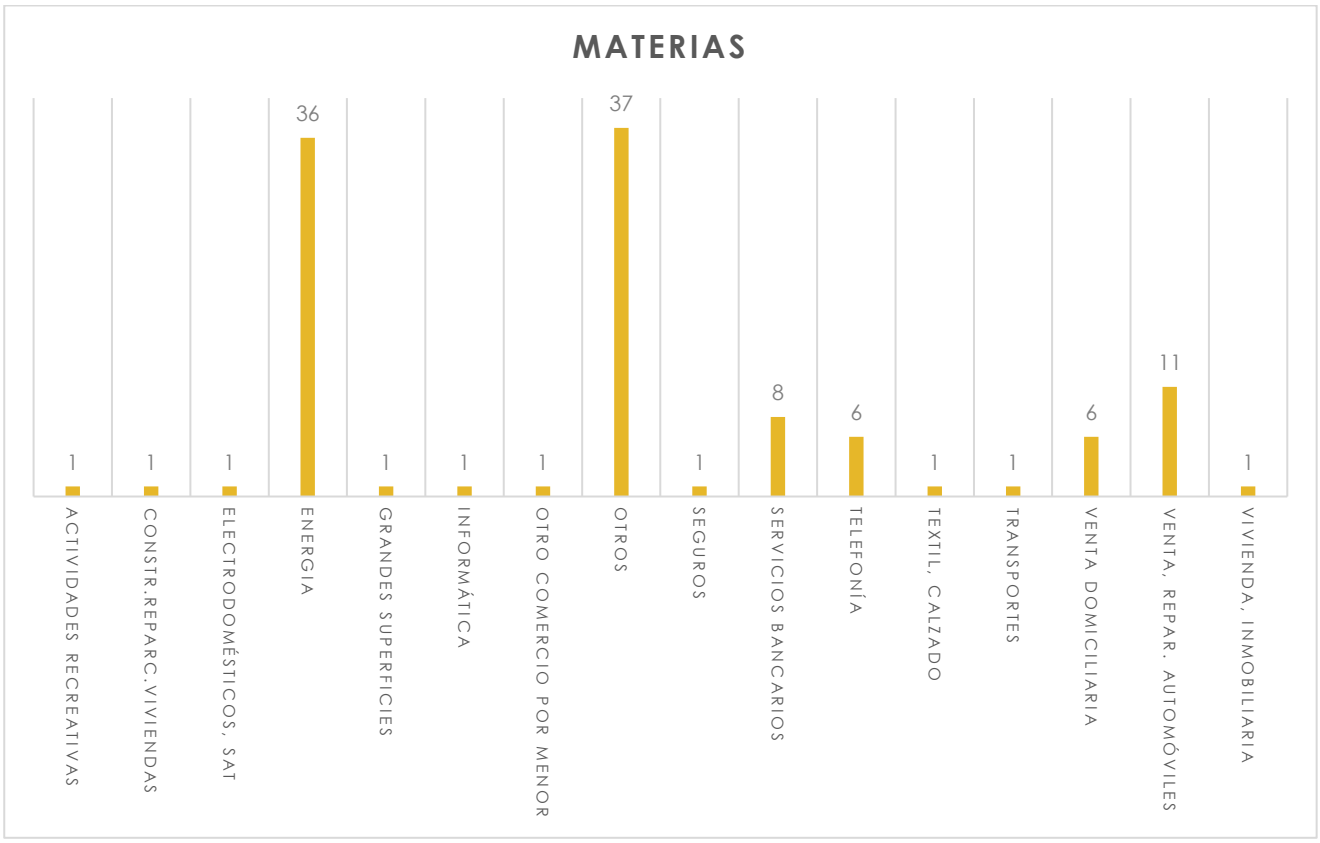


DATOS

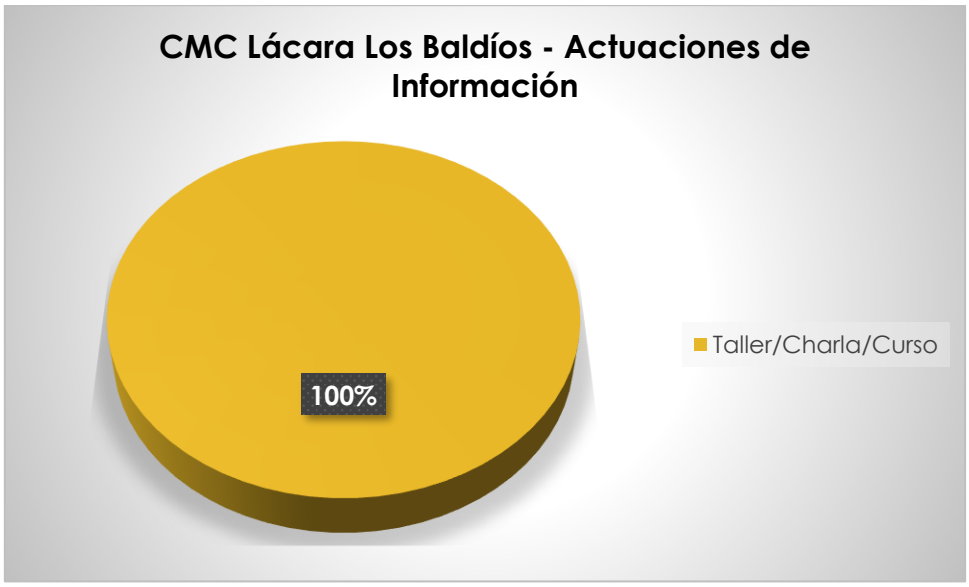
CMC Lácara-Los Baldíos

Datos CMC Lácara – Los Baldíos





Datos CMC Lácara – Los Baldíos

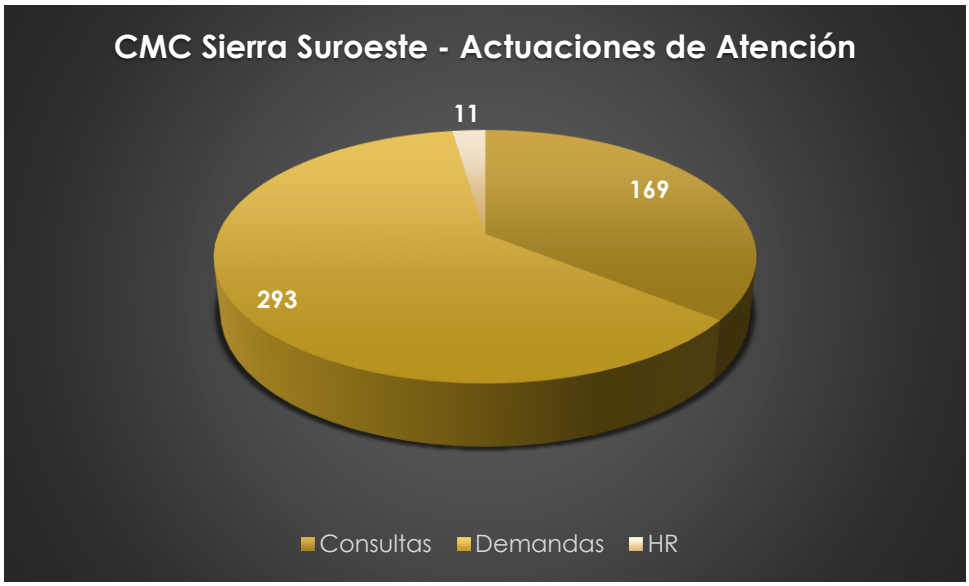


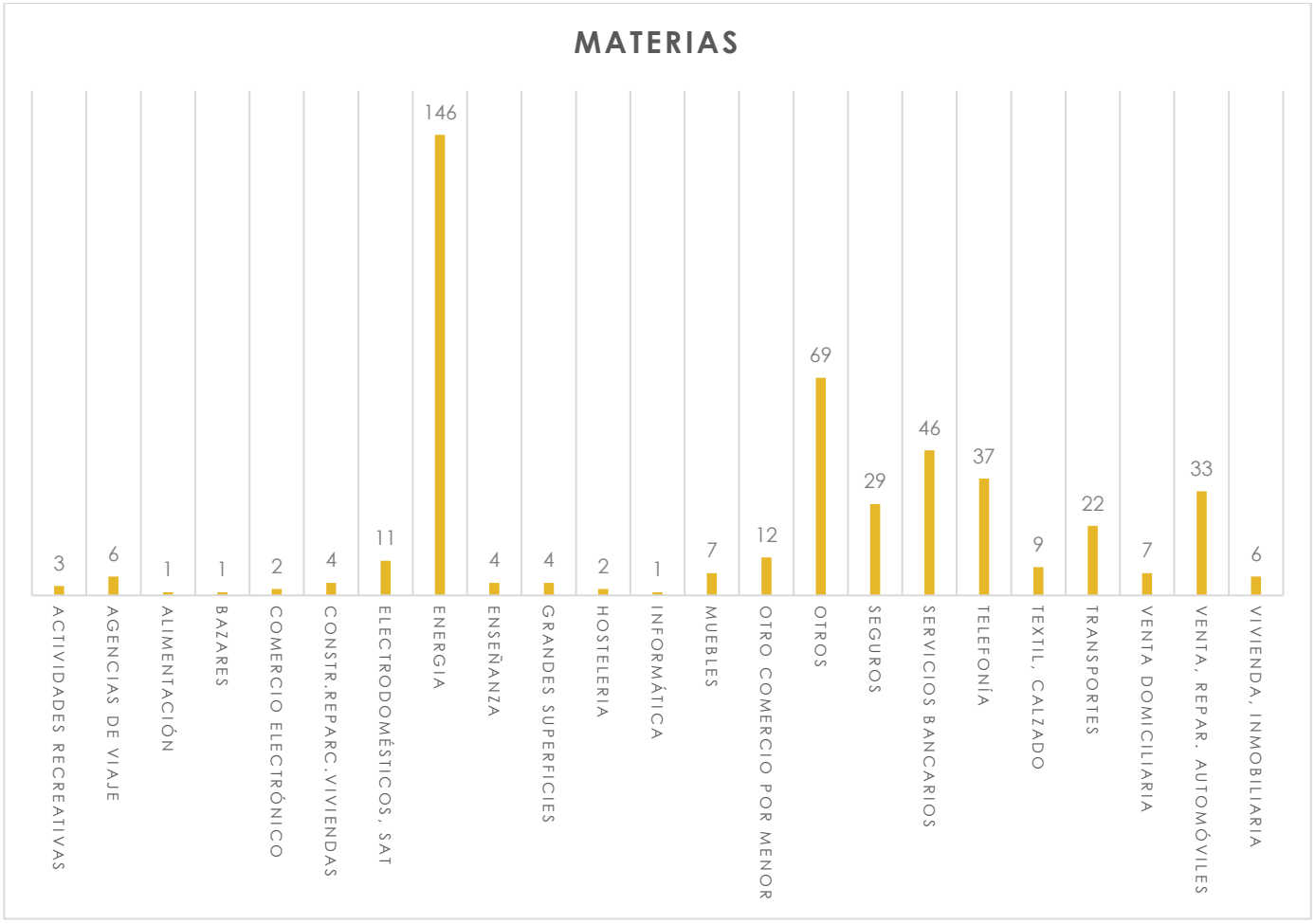


DATOS

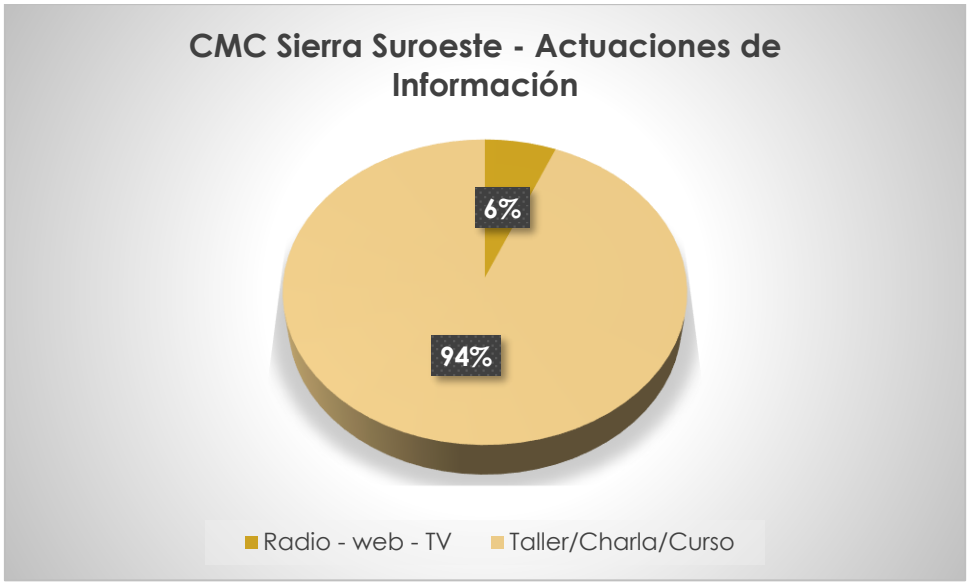
CMC Sierra Suroeste

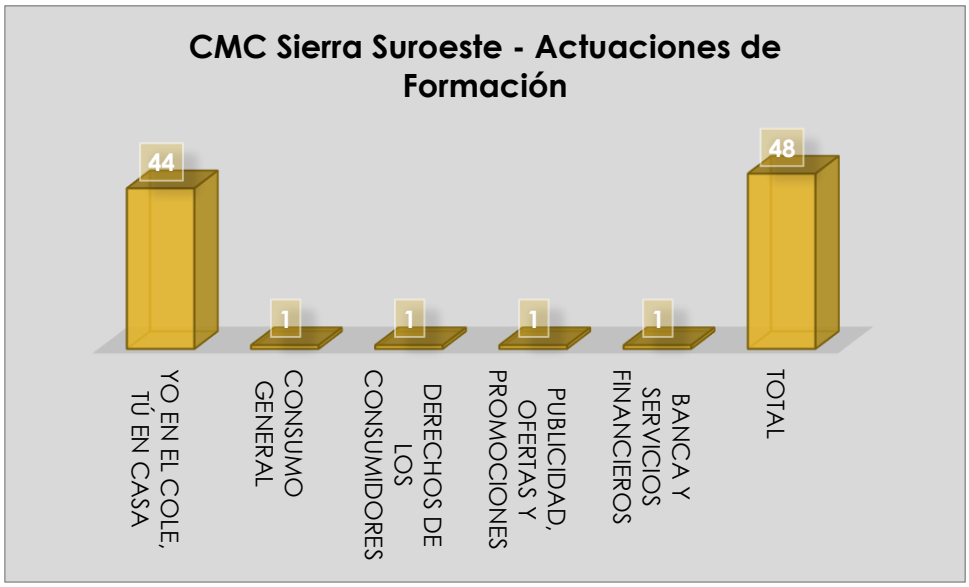
Datos CMC Sierra Suroeste





Datos CMC Sierra Suroeste

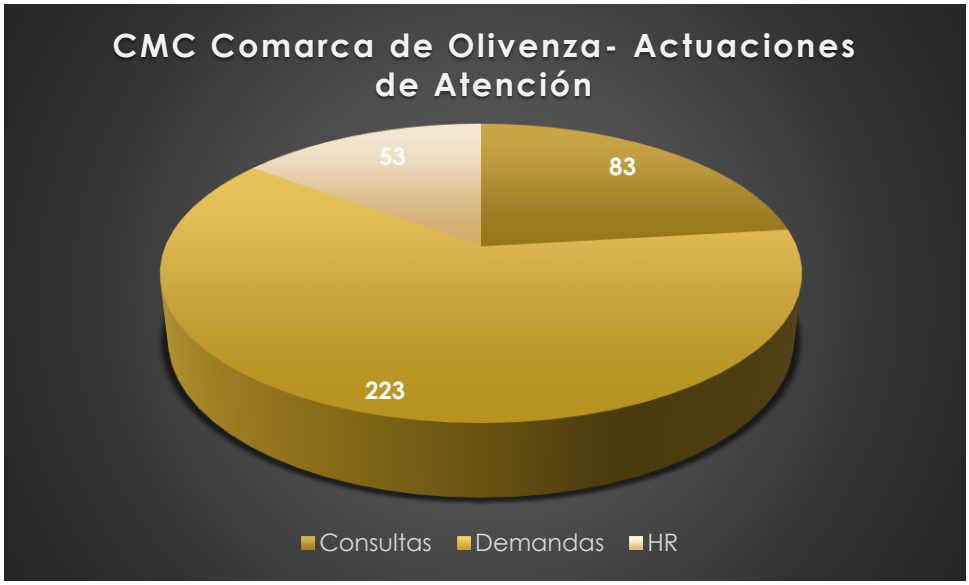


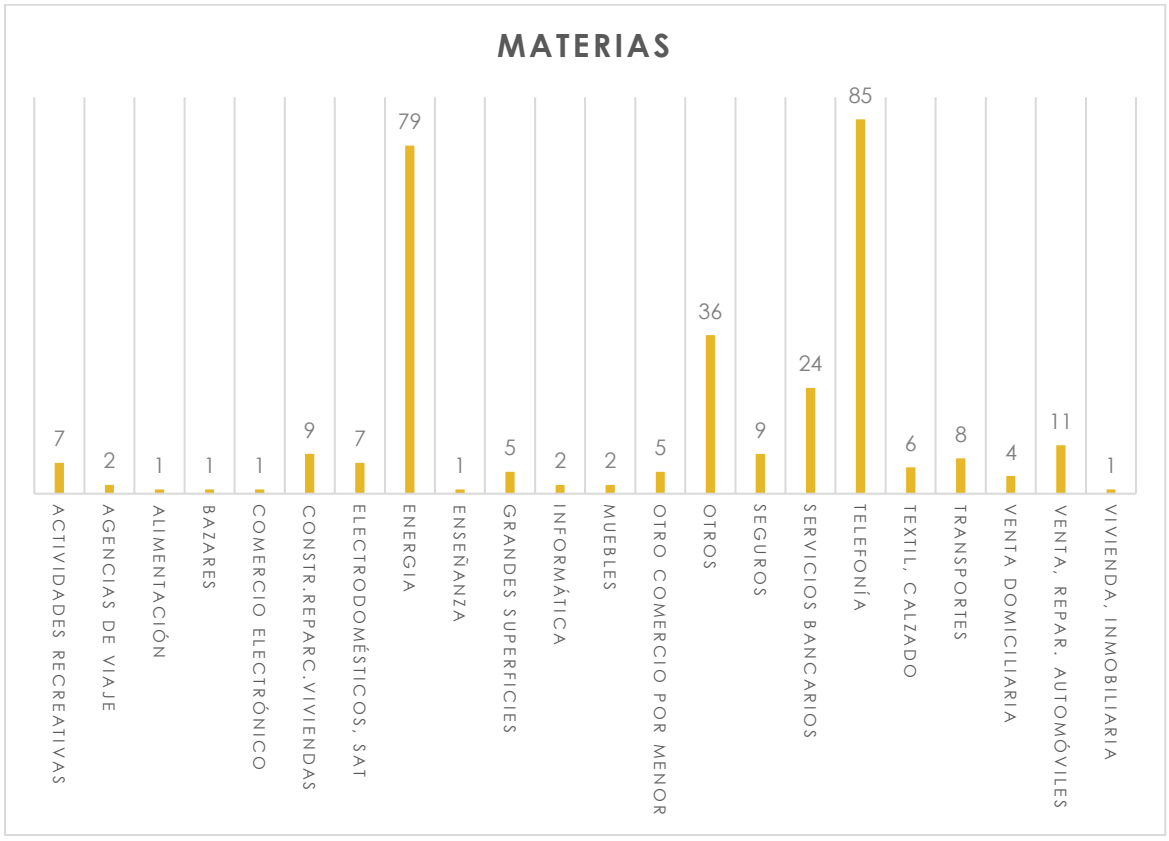


DATOS

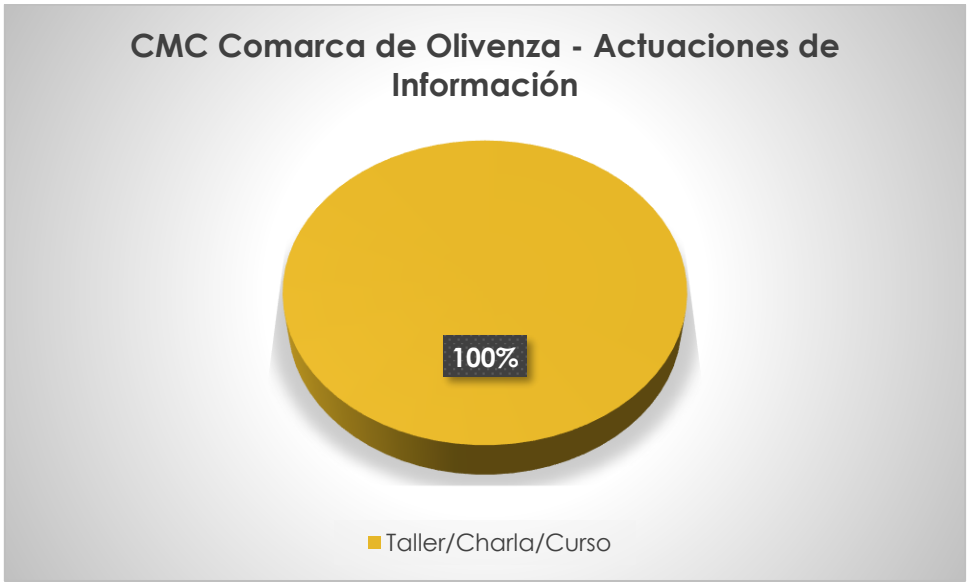
CMC Comarca de Olivenza

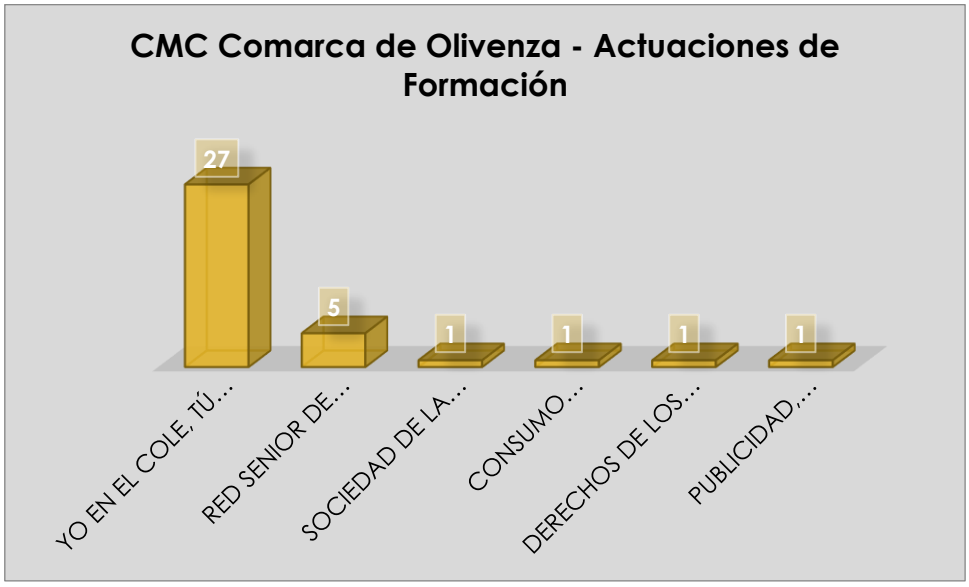
Datos CMC Comarca de Olivenza





Datos CMC Comarca de Olivenza

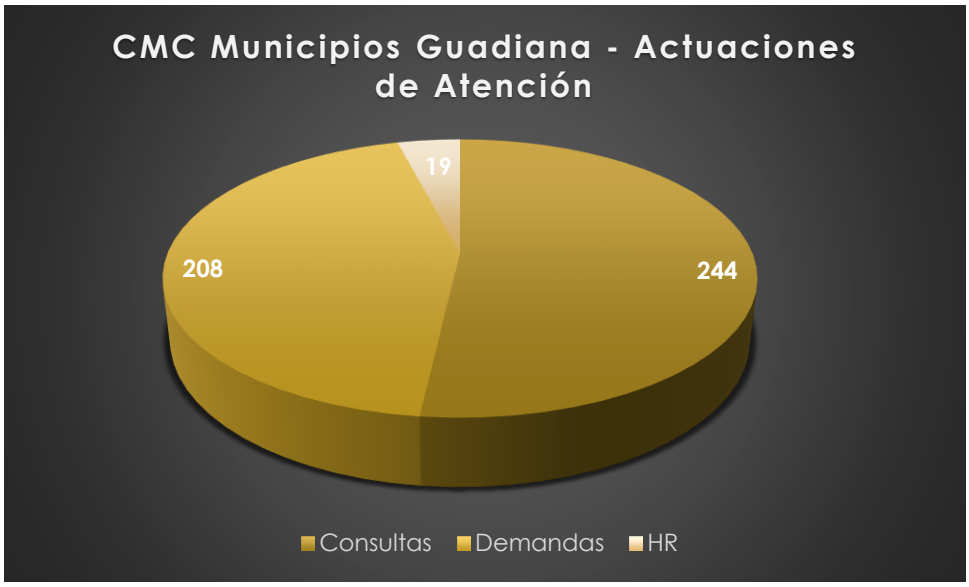


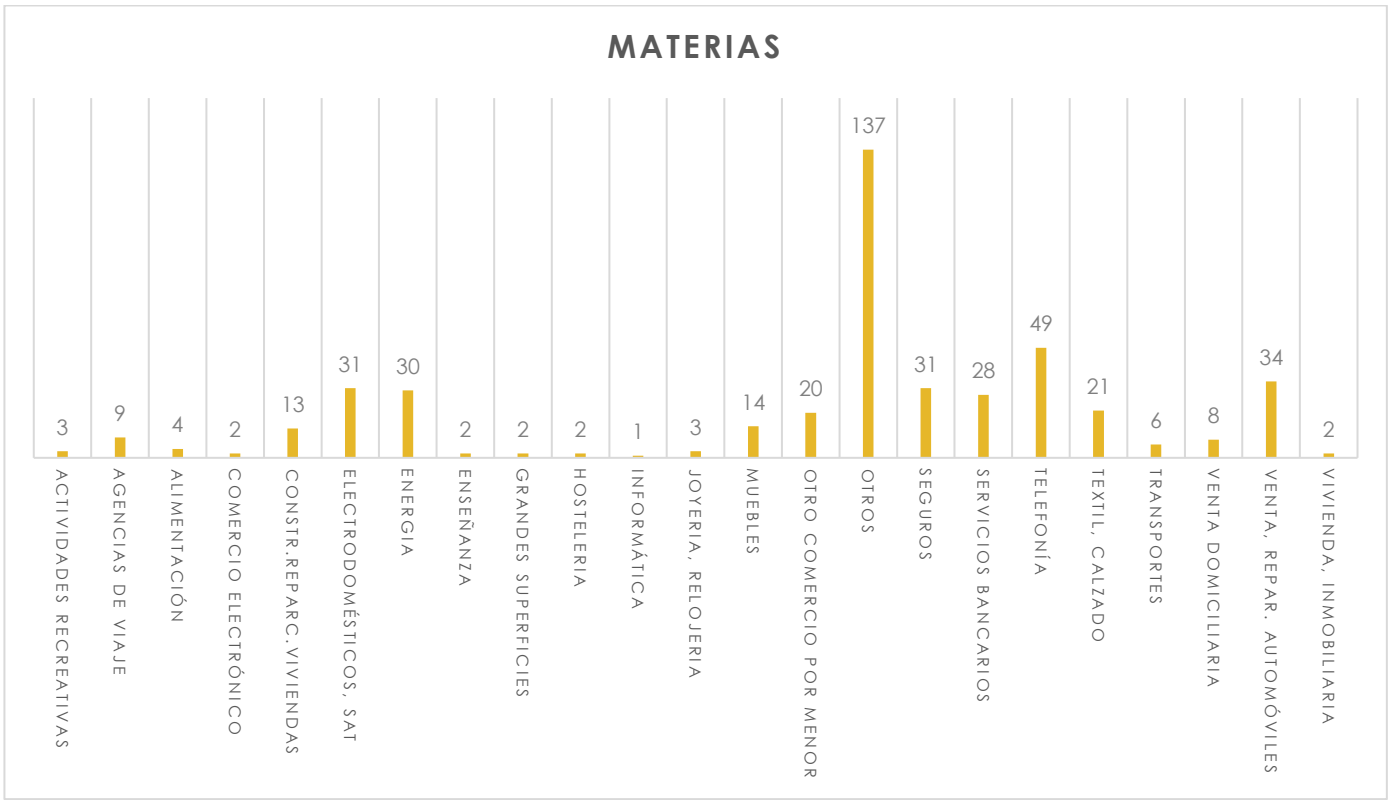


DATOS

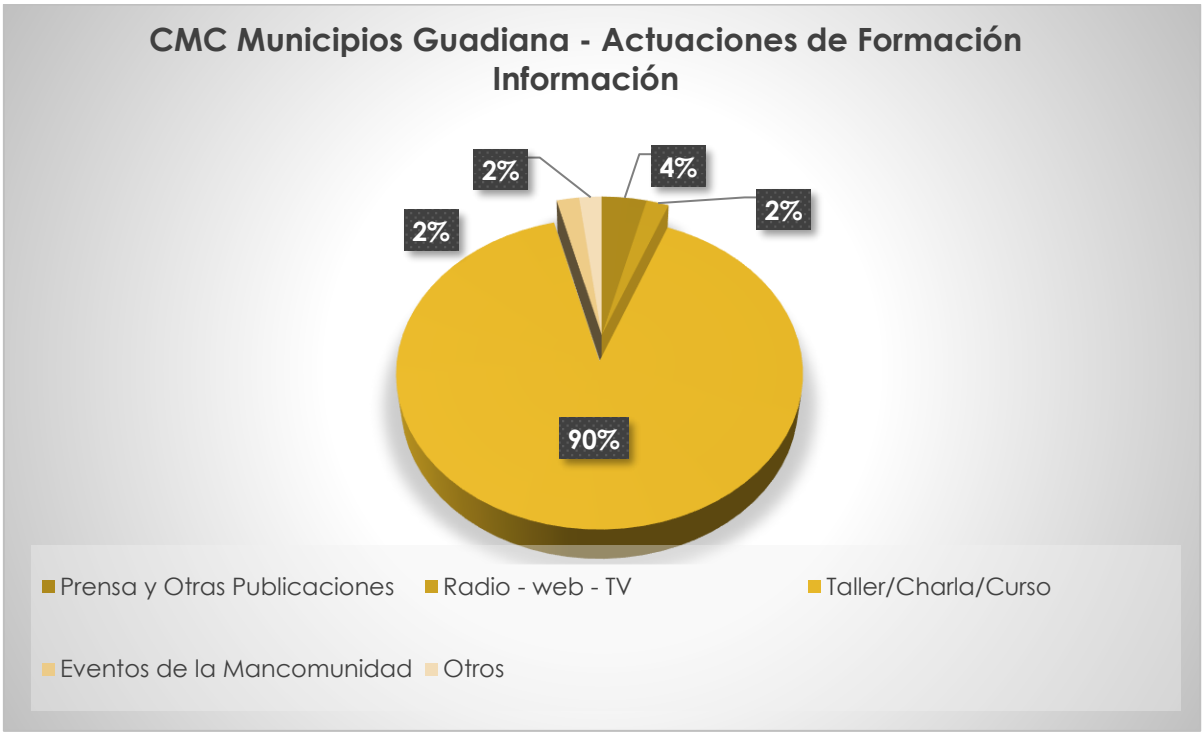
CMC Municipios Guadiana

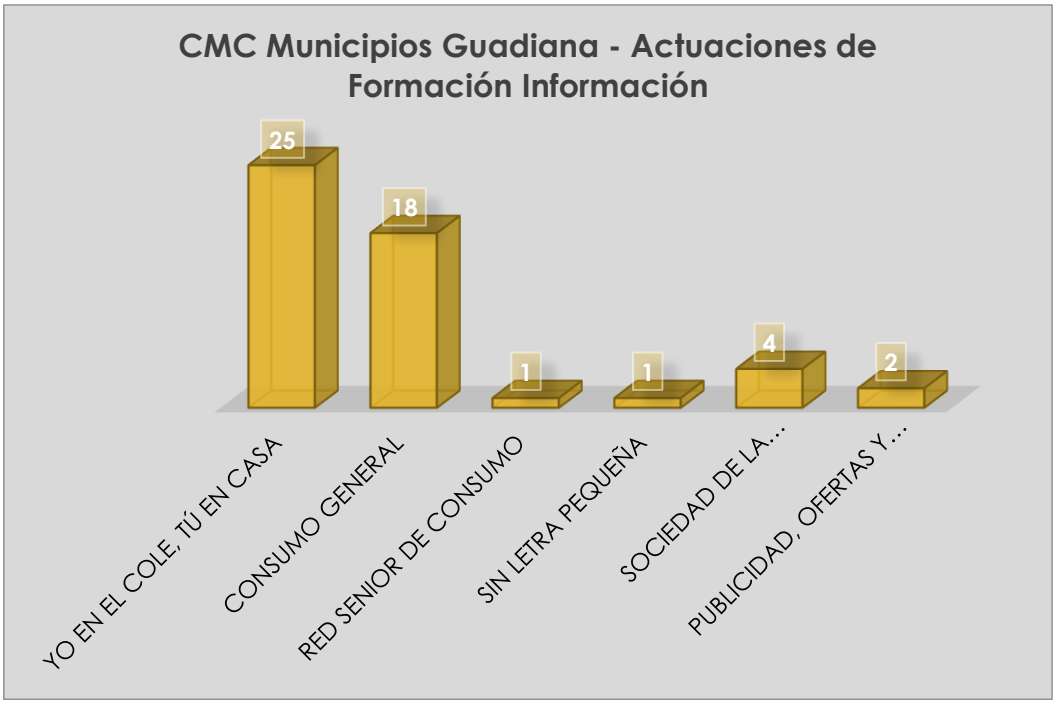
Datos CMC Municipios Guadiana





Datos CMC Municipios Guadiana

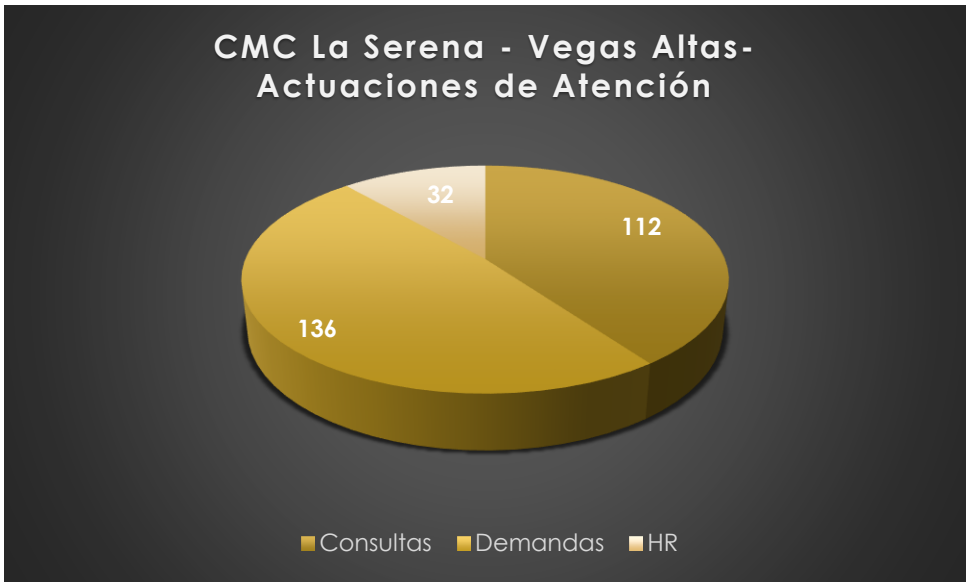


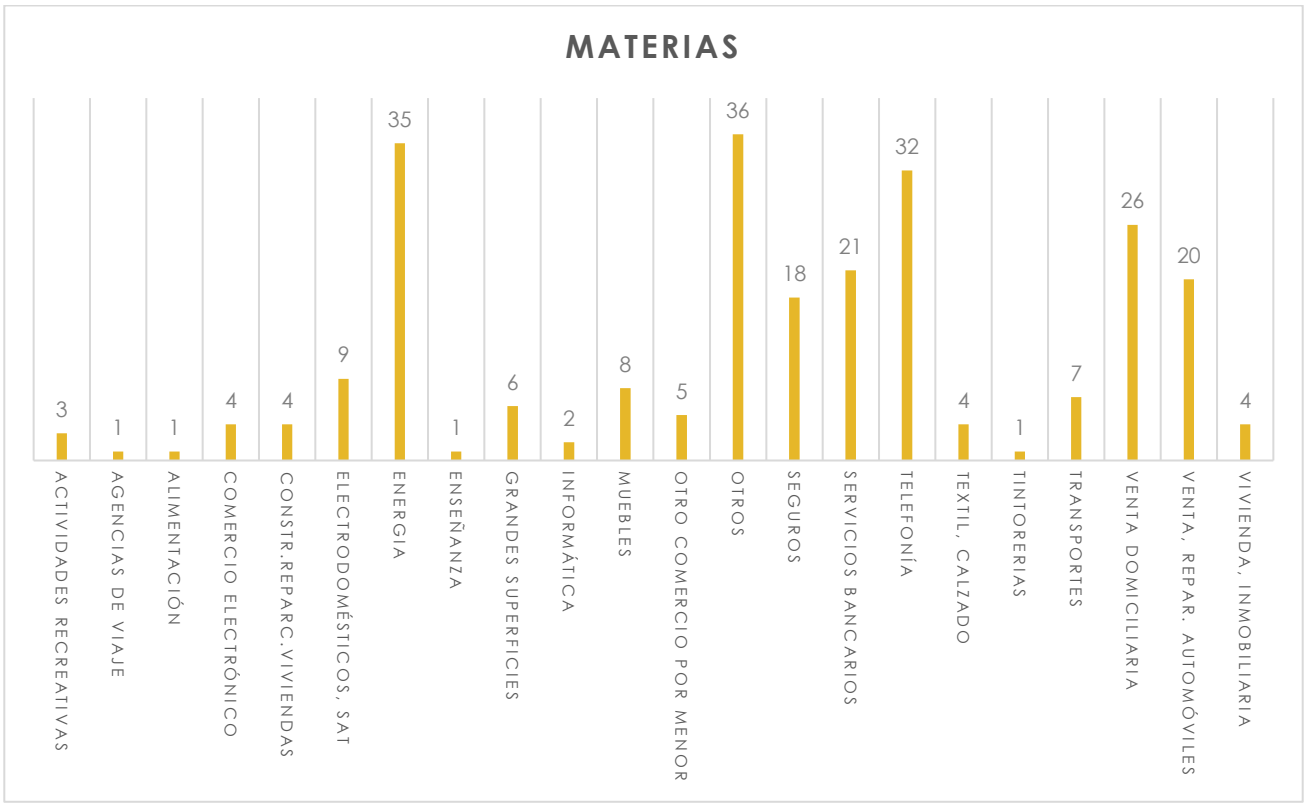


DATOS

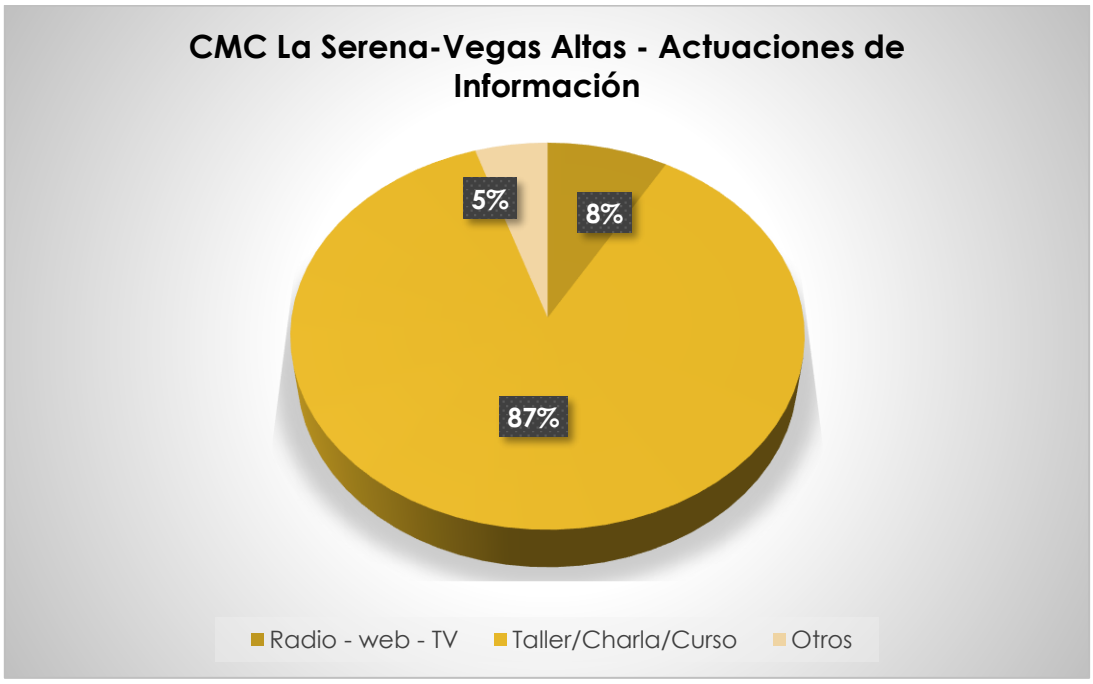
CMC La Serena-Vegas Altas

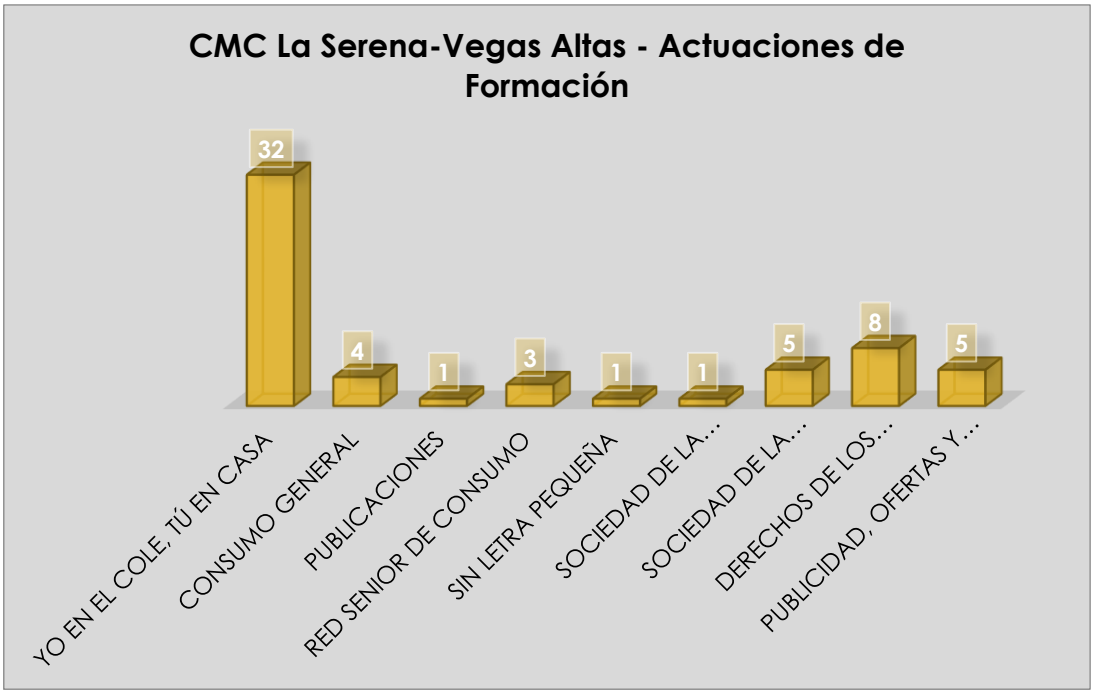
Datos CMC La Serena – Vegas Altas





Datos CMC La Serena – Vegas Altas

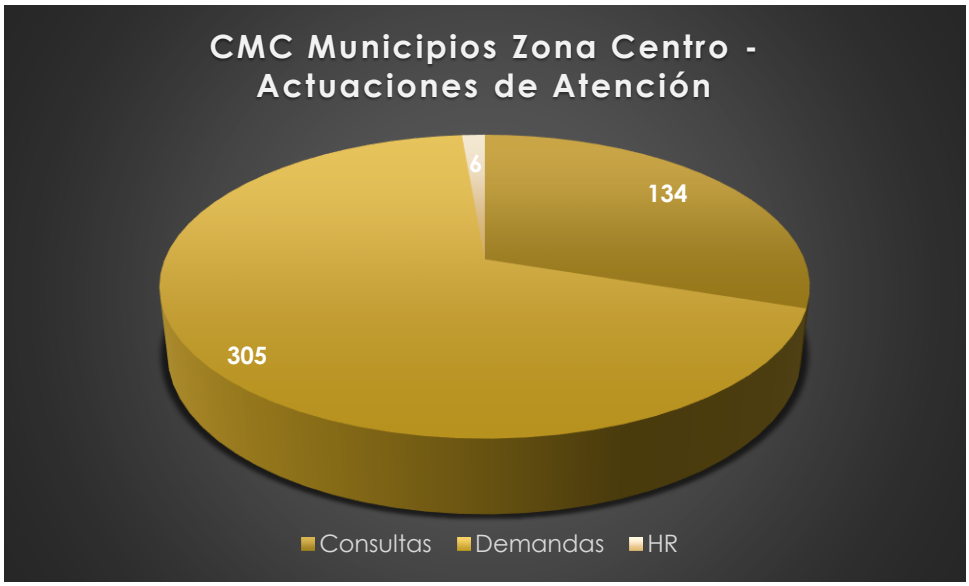


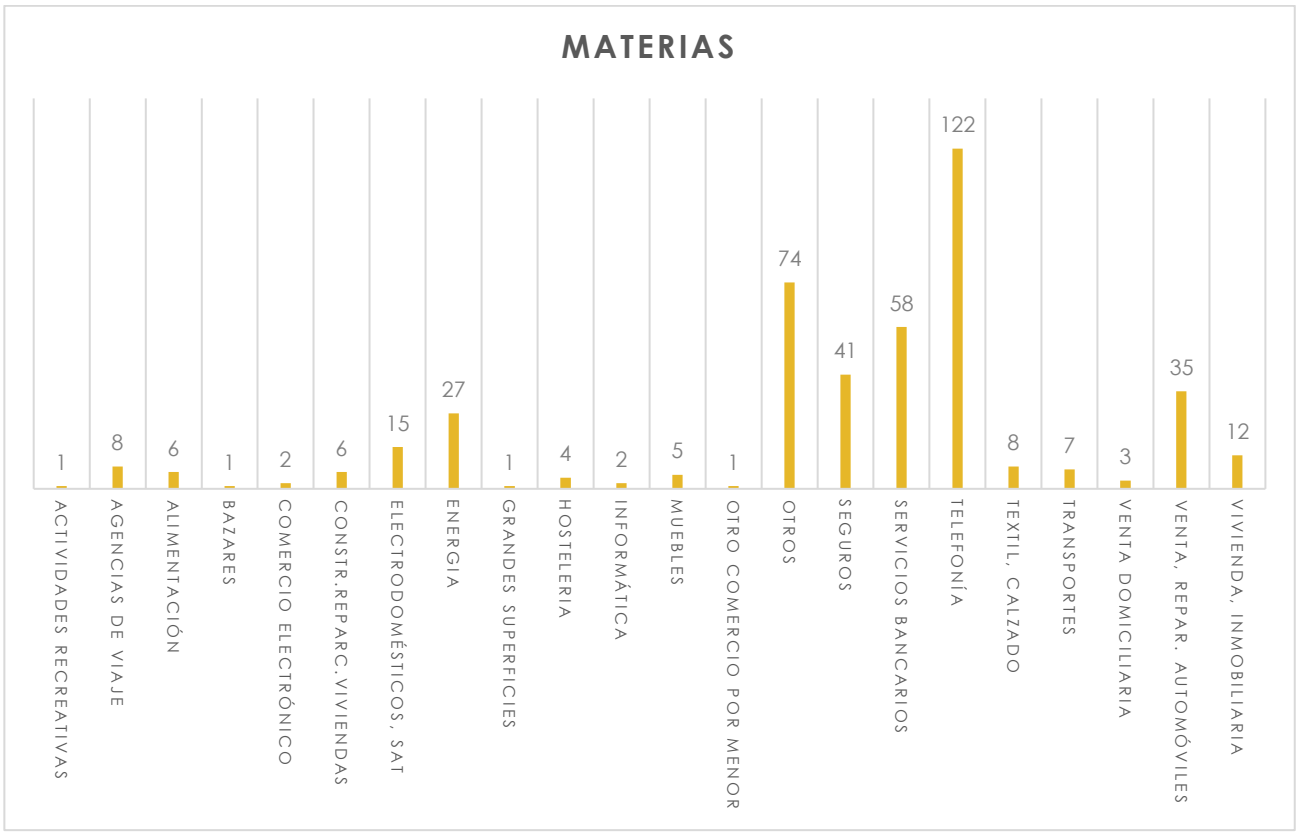


DATOS

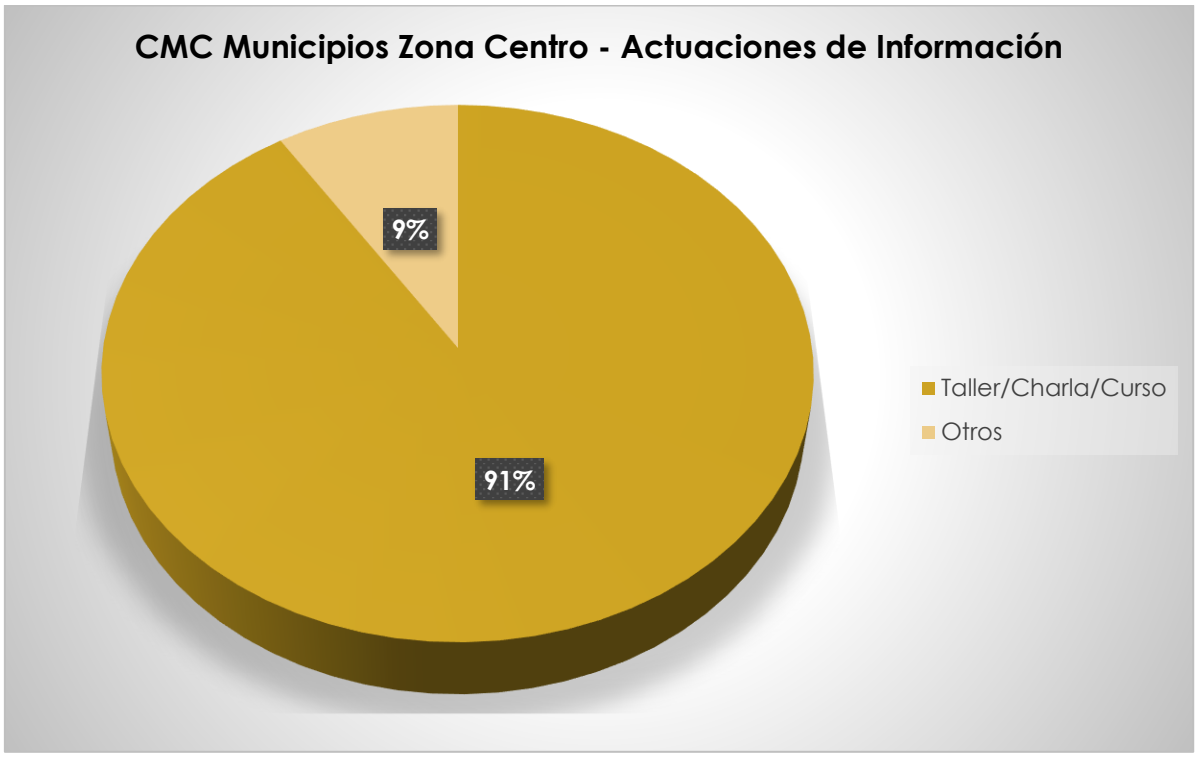
CMC Municipios Zona Centro

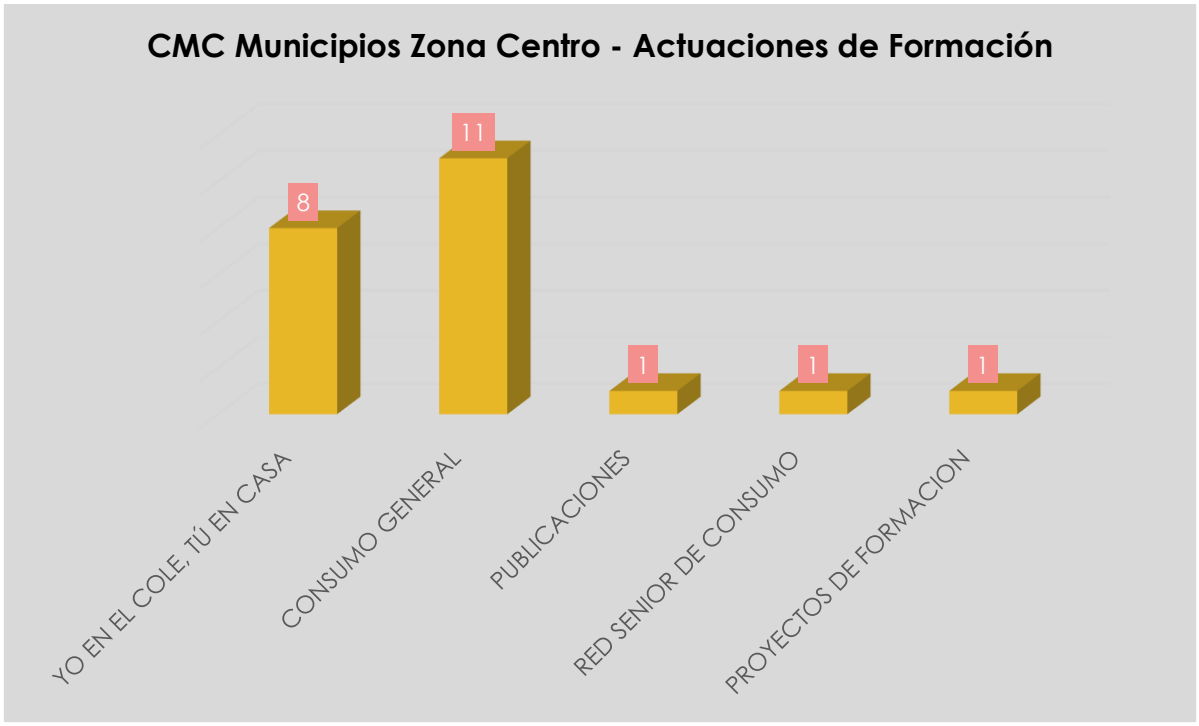
Datos CMC Municipios Zona Centro





Datos CMC Municipios Zona Centro

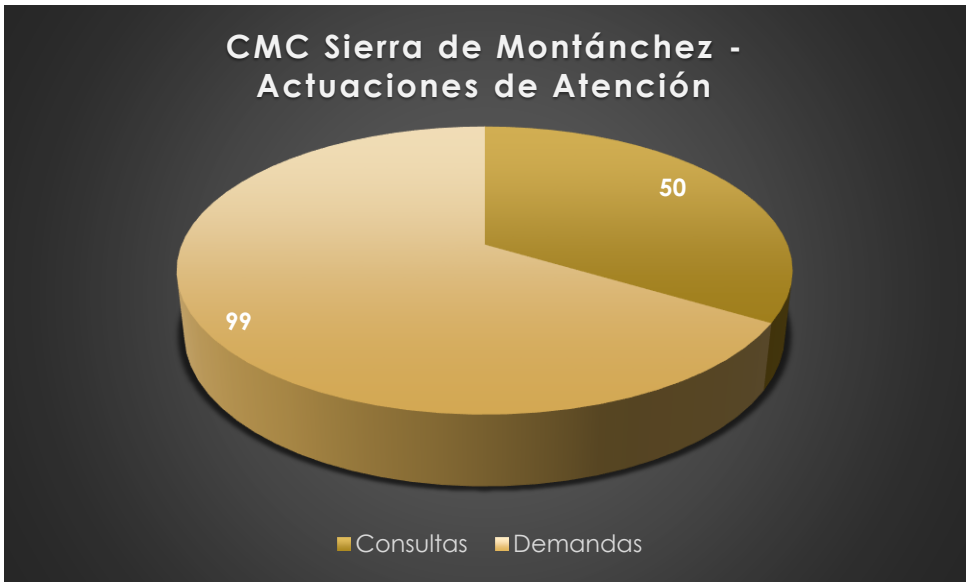


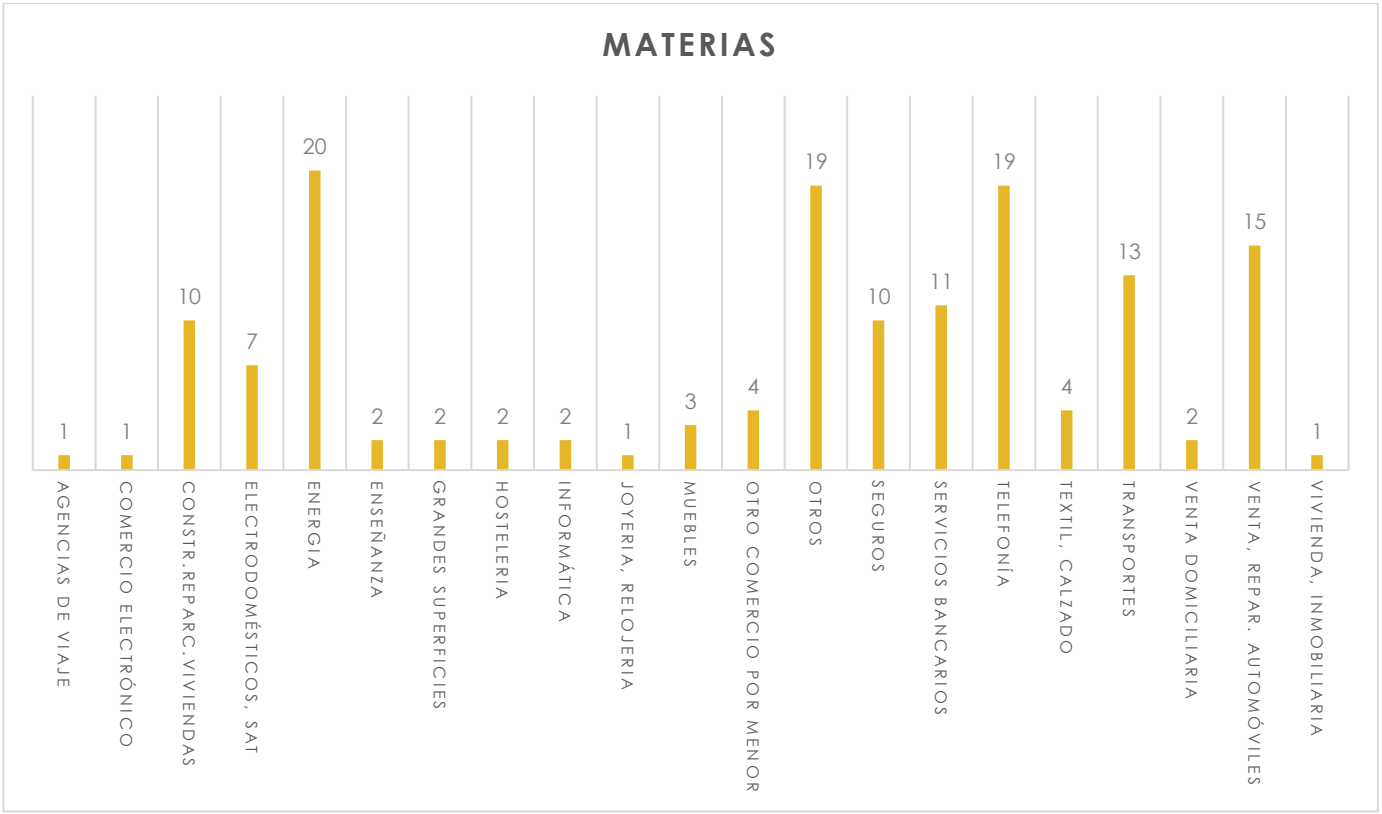


DATOS

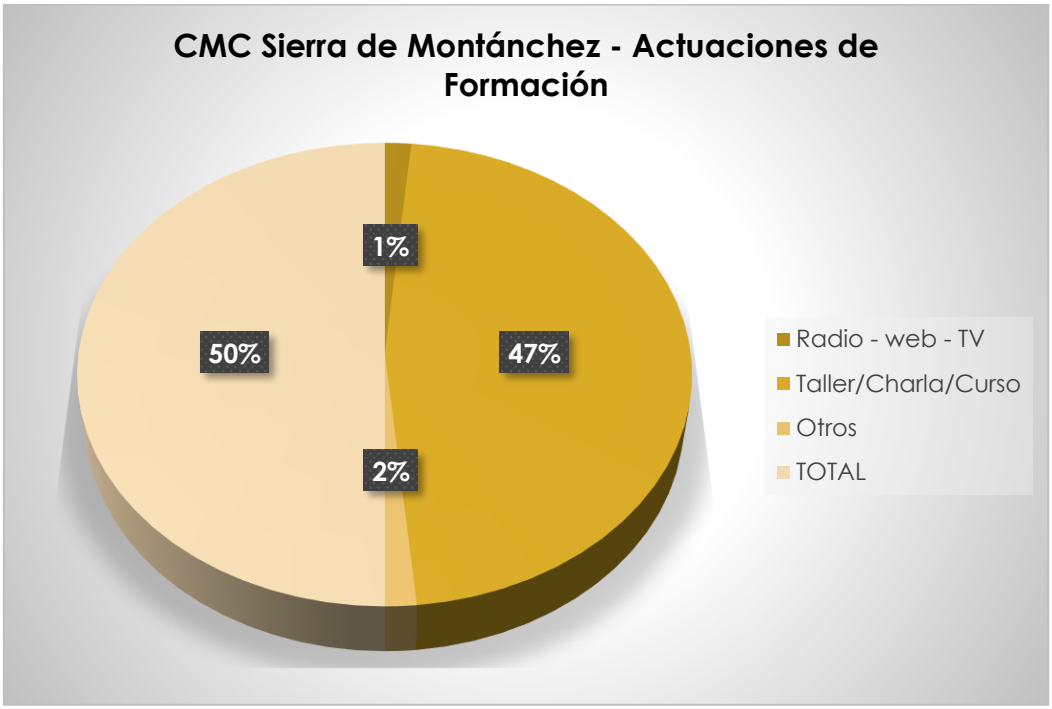
CMC Sierra de Montánchez

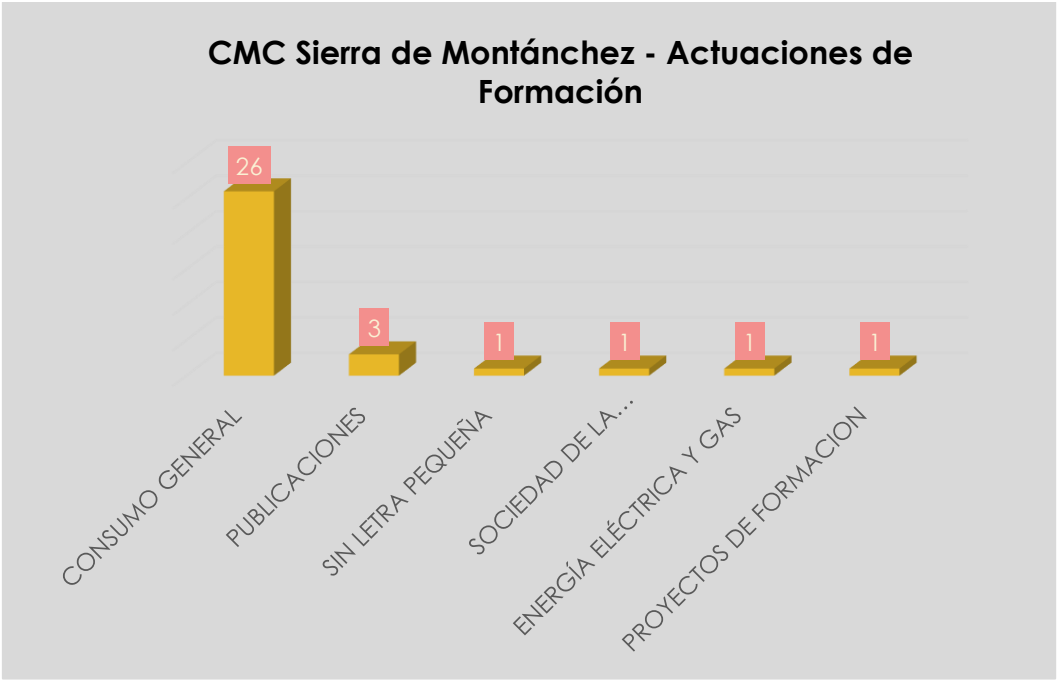
Datos CMC Sierra de Montánchez





Datos CMC Sierra de Montánchez



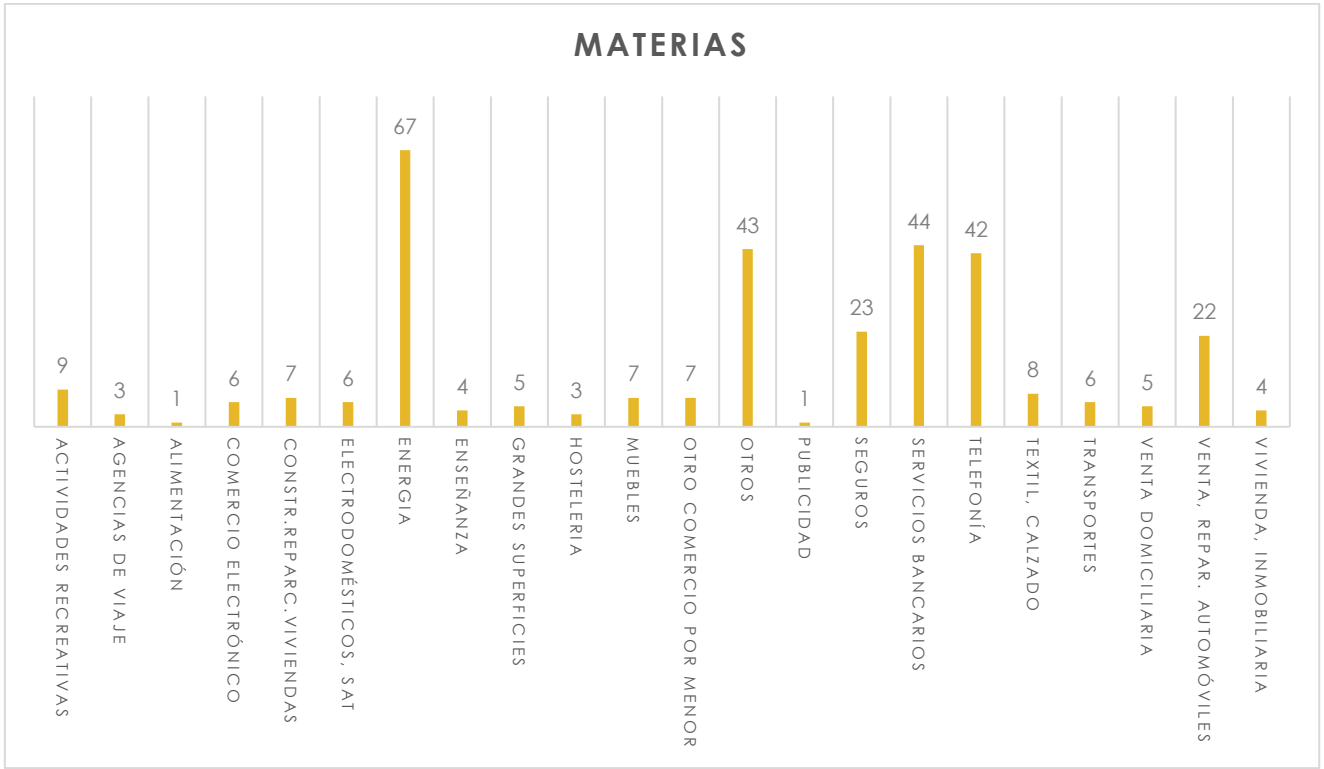


DATOS

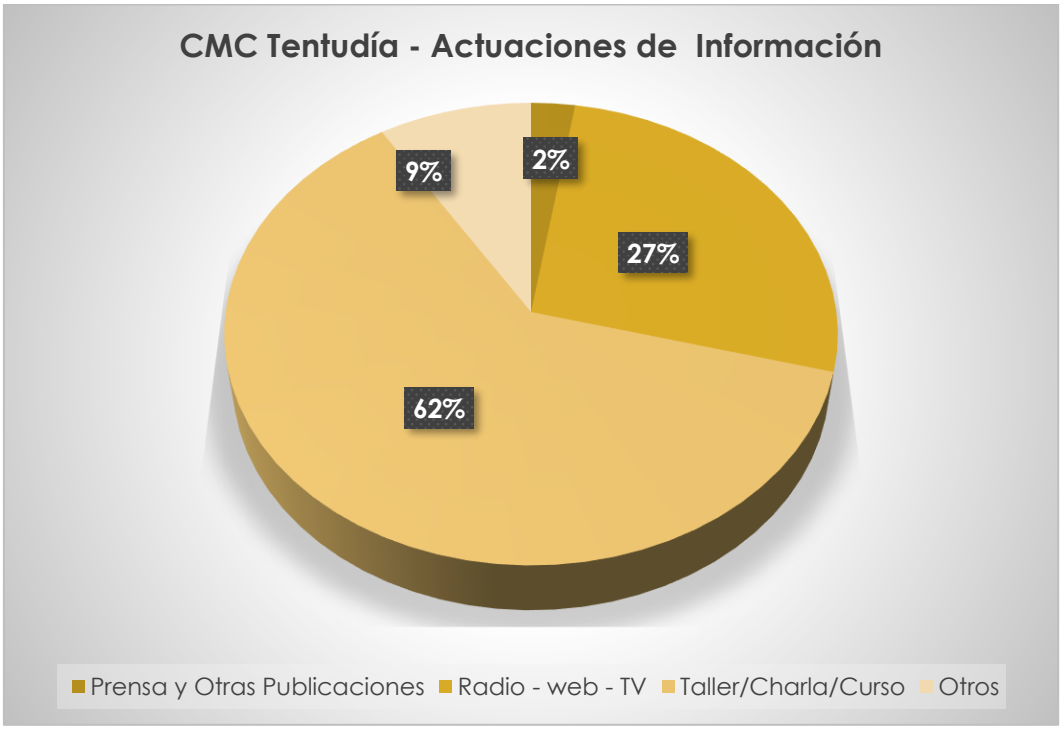
CMC Tentudía

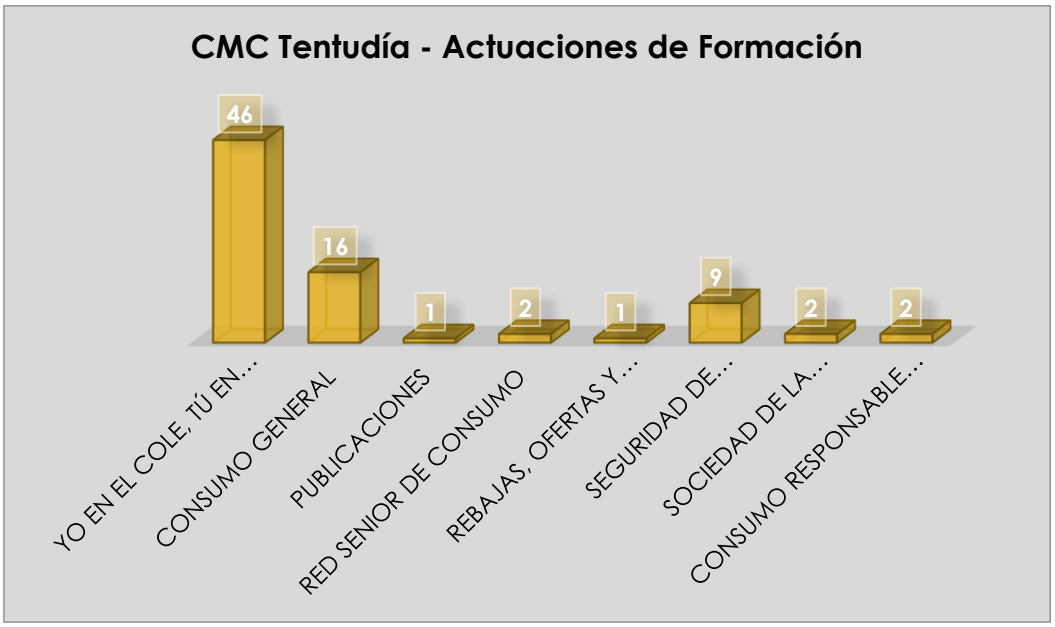
Datos CMC Tentudía





Datos CMC Tentudía

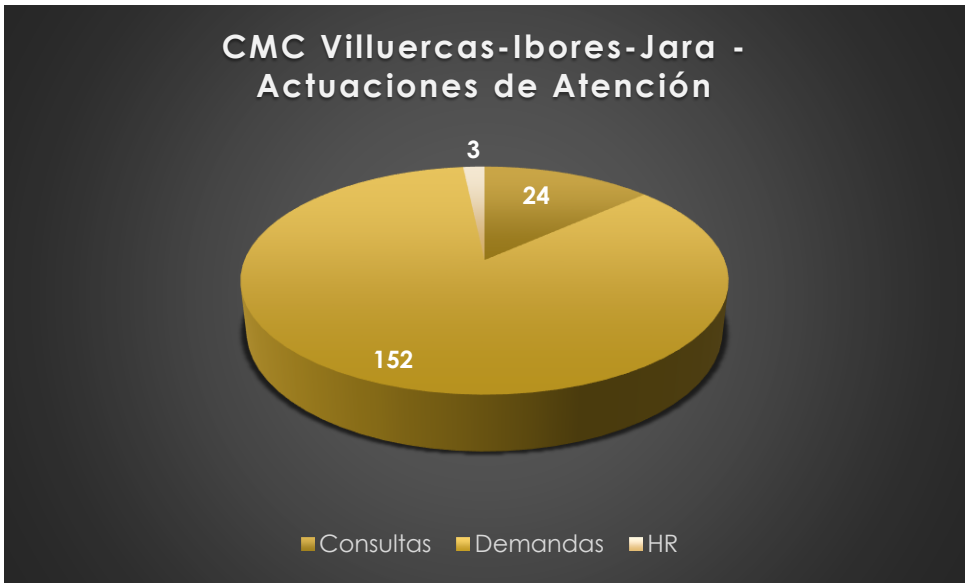


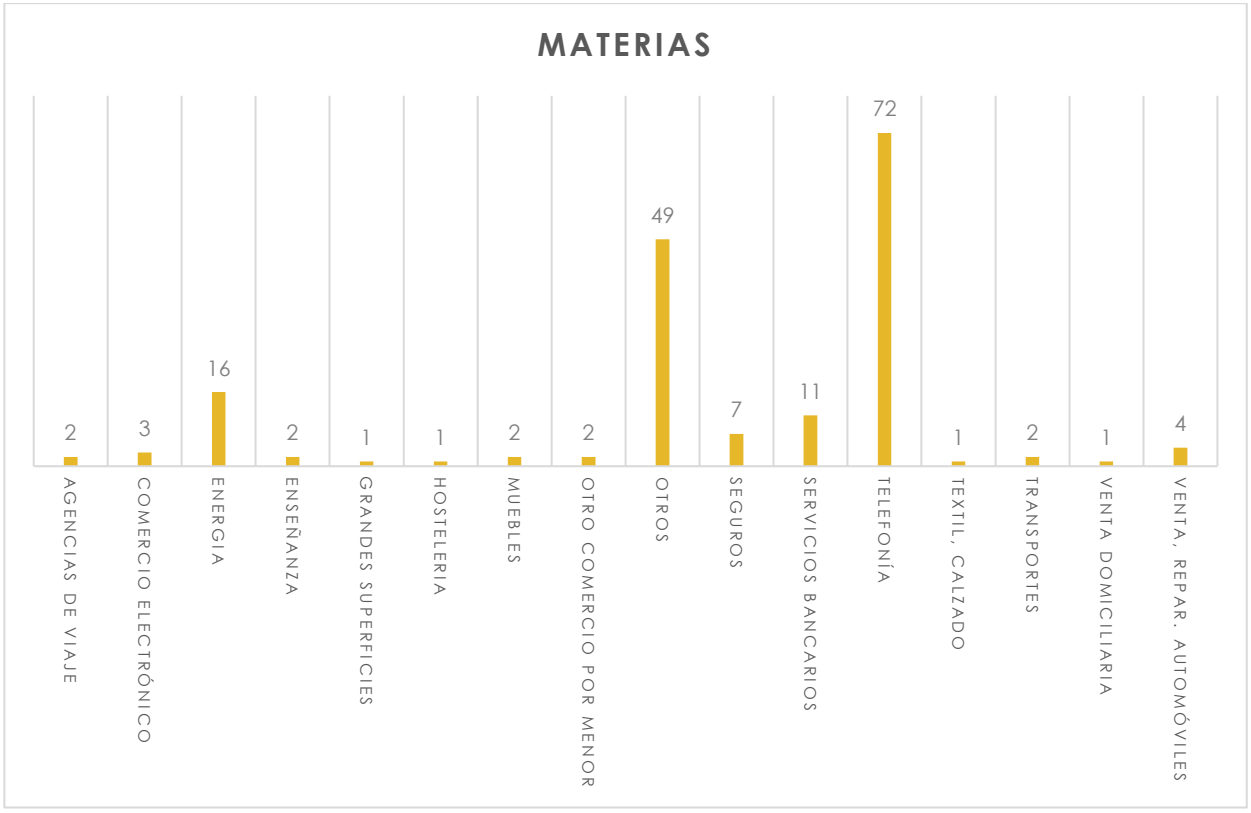


DATOS

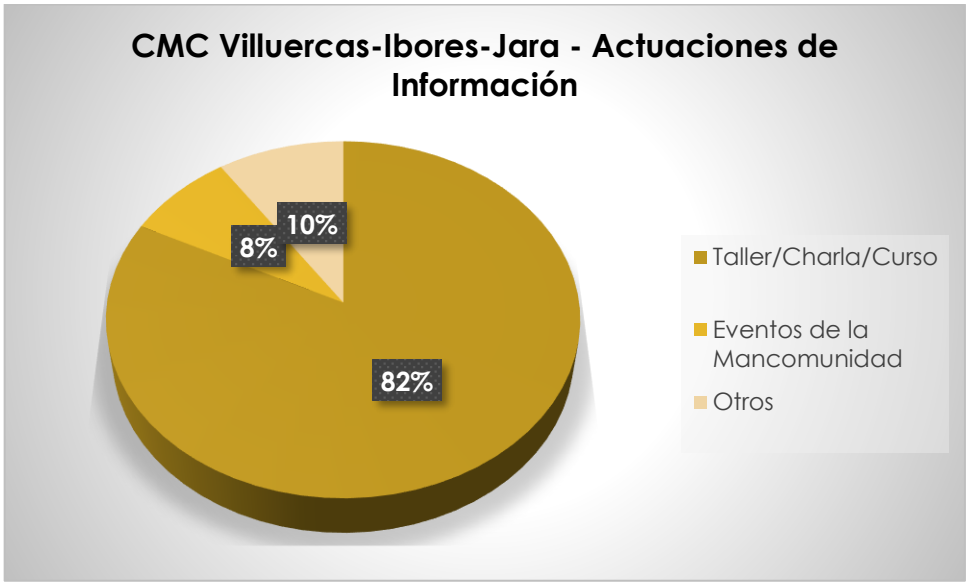
CMC Villuercas-Ibores-Jara

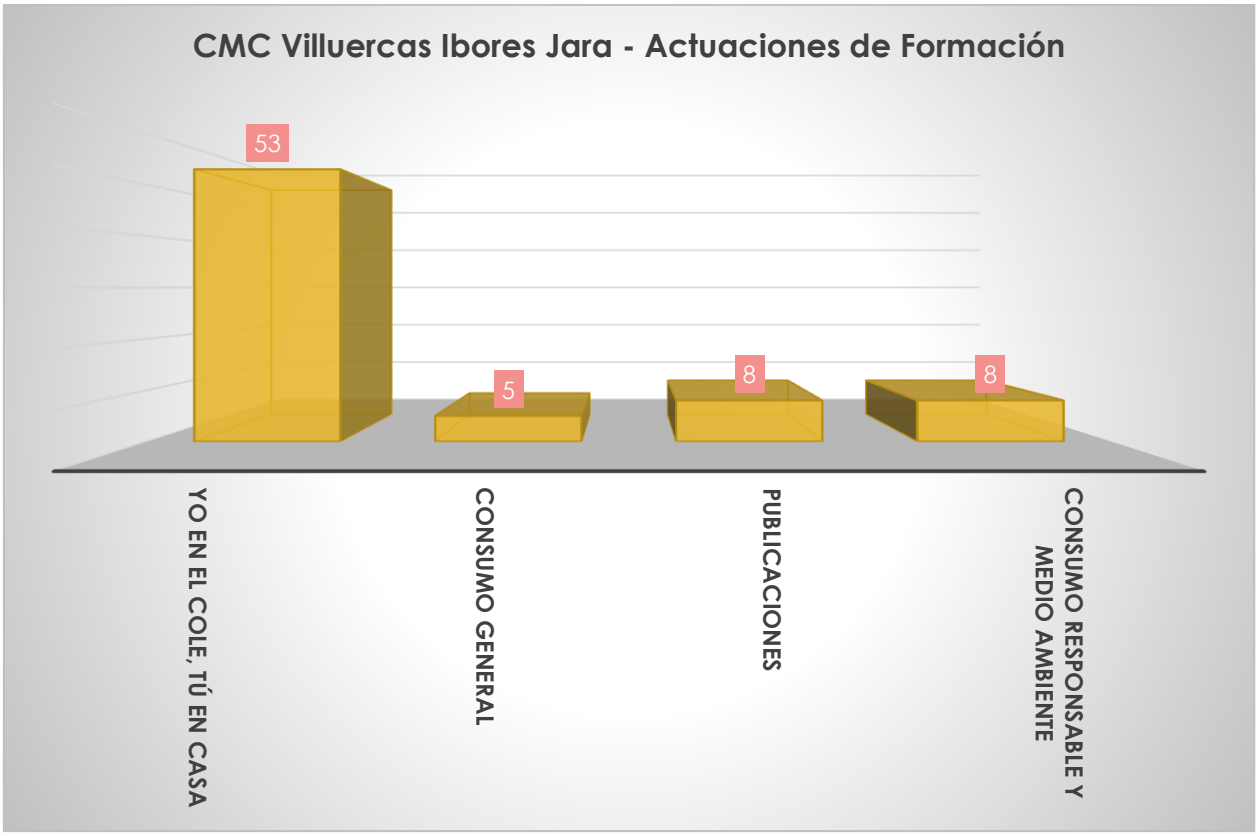
Datos CMC Villuercas – Ibores – Jara





Datos CMC Villuercas – Ibores – Jara

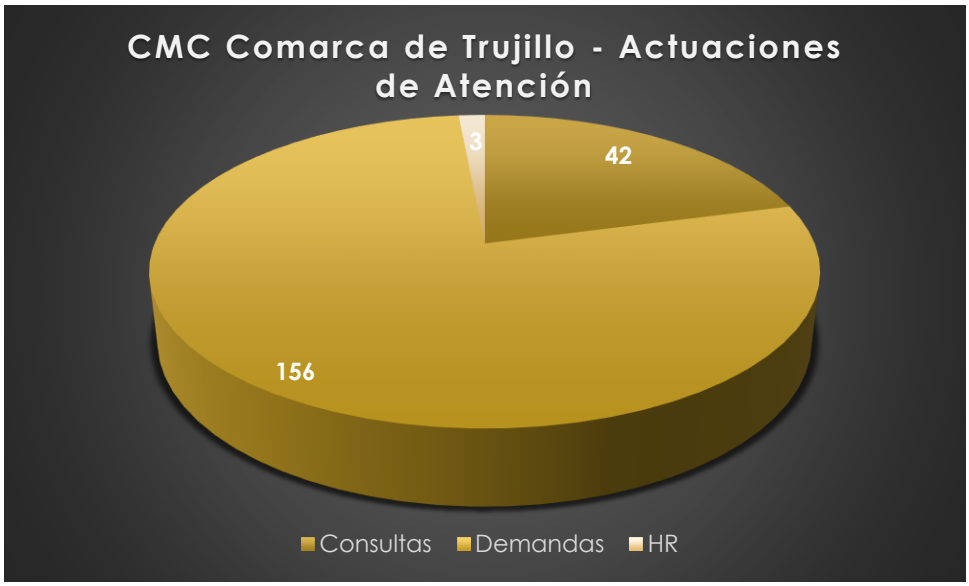


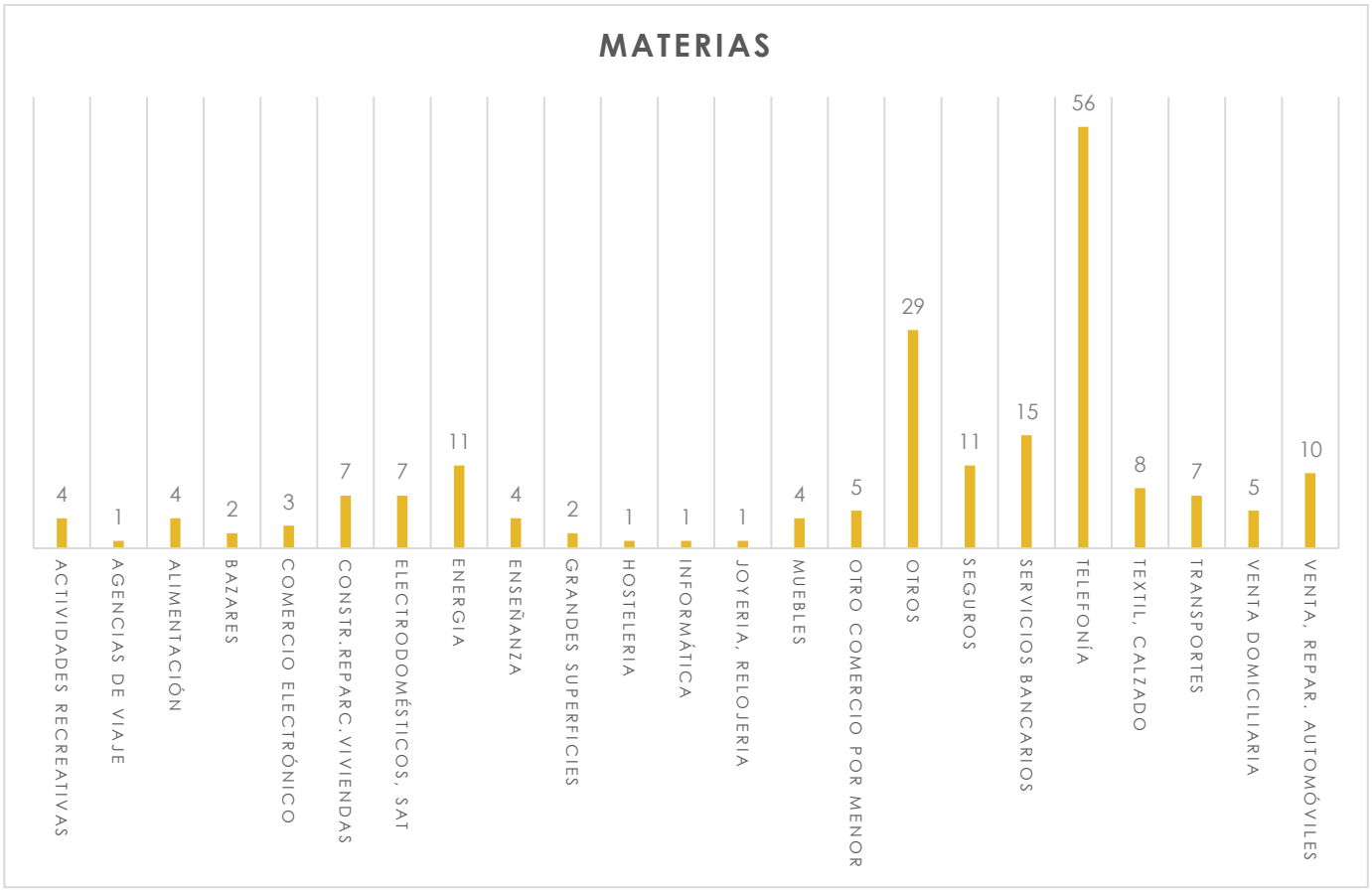


DATOS

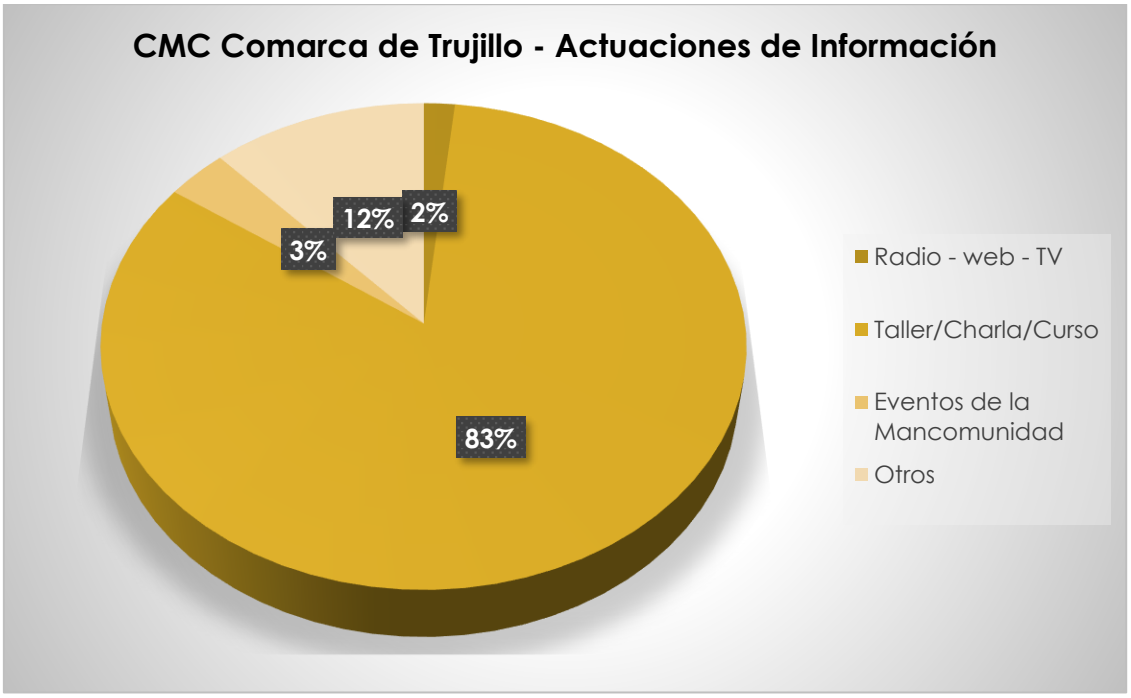
CMC Comarca de Trujillo

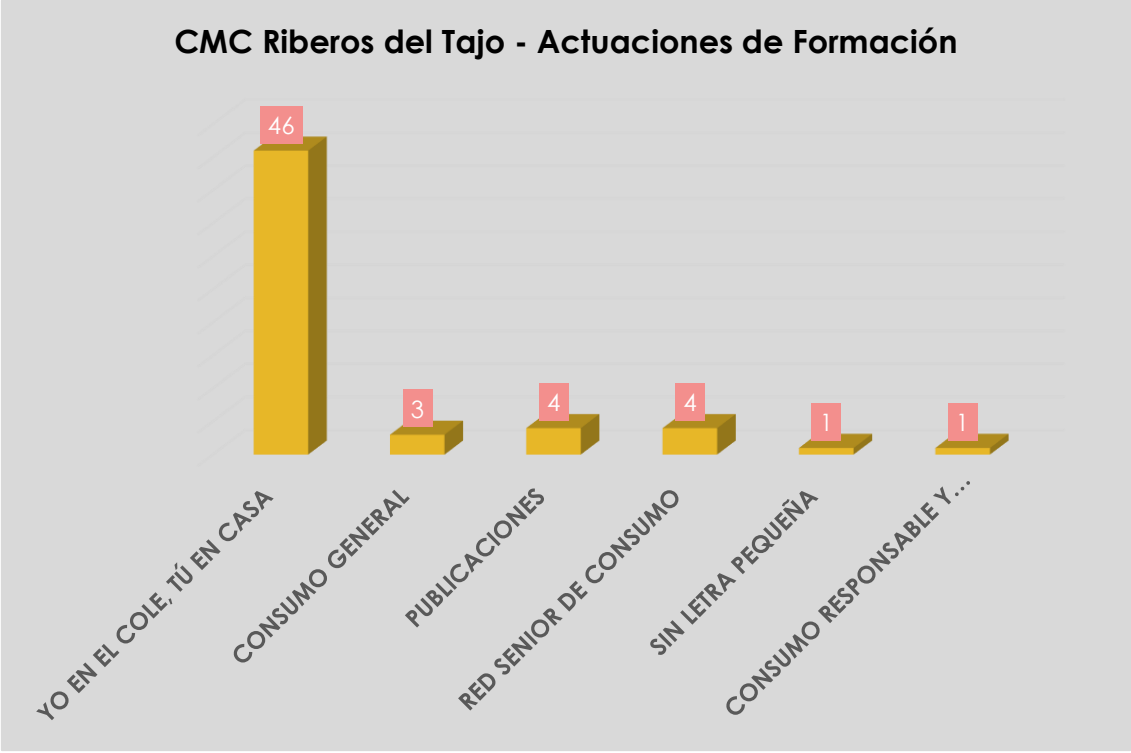
Datos CMC Comarca de Trujillo





Datos CMC Comarca de Trujillo

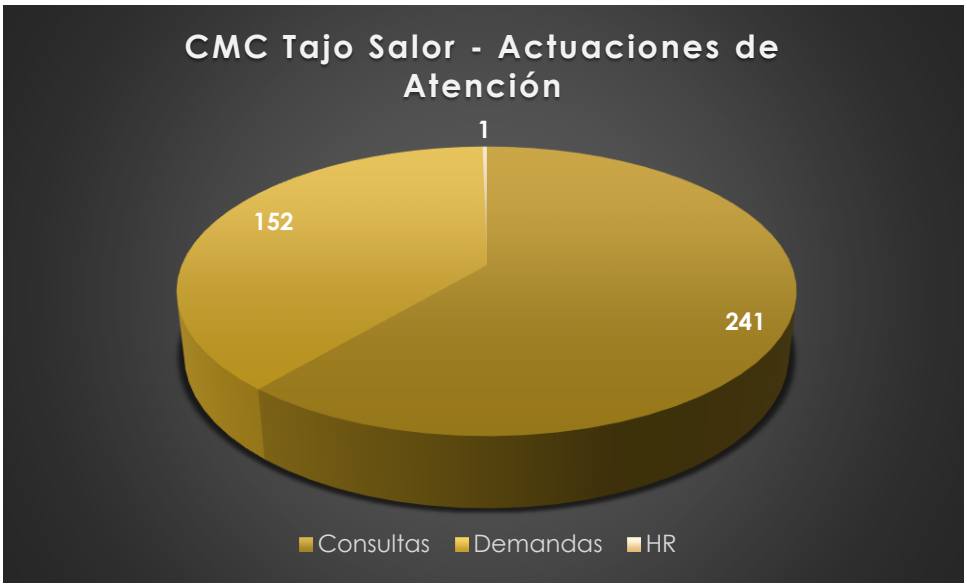


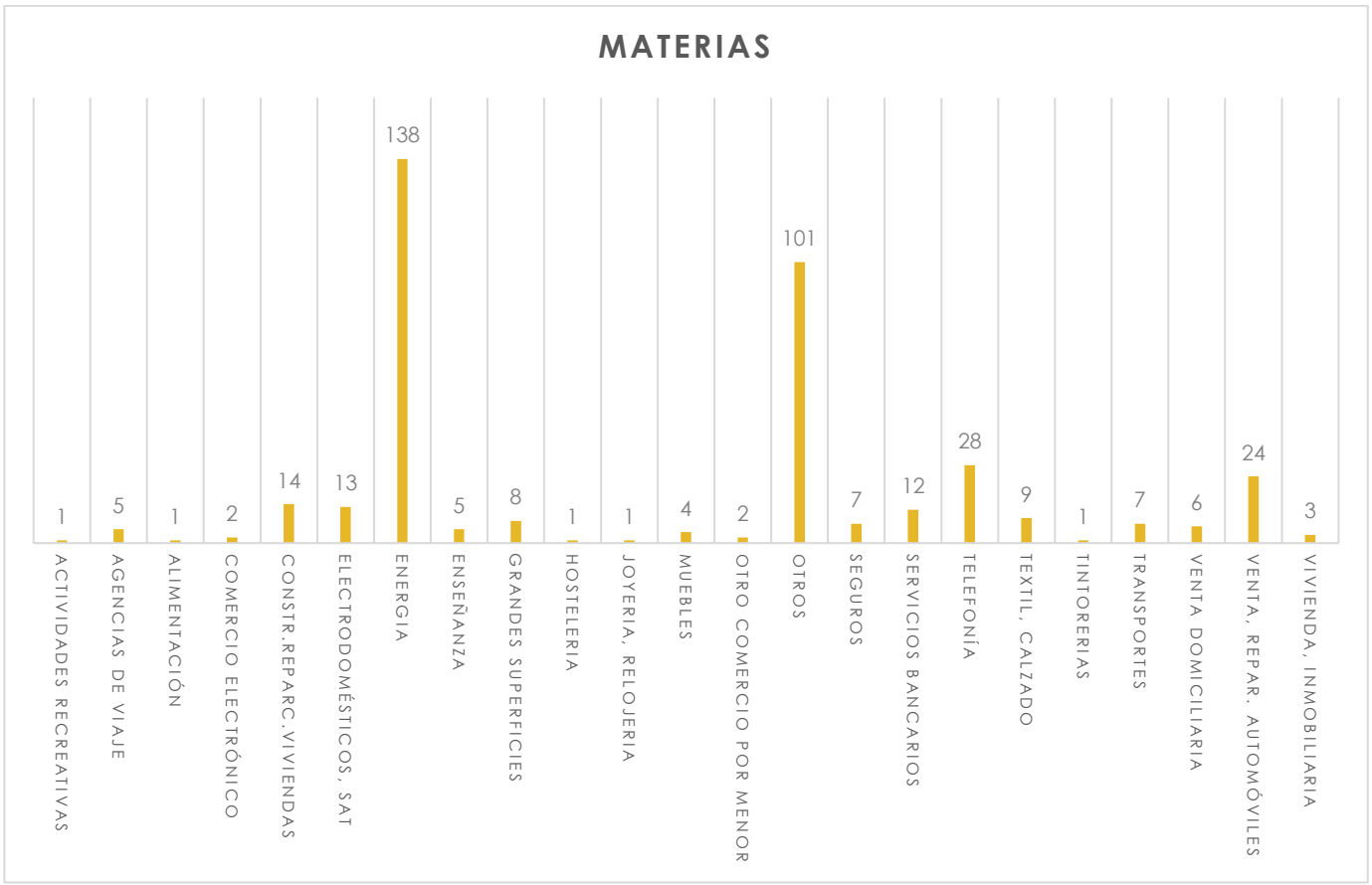


DATOS

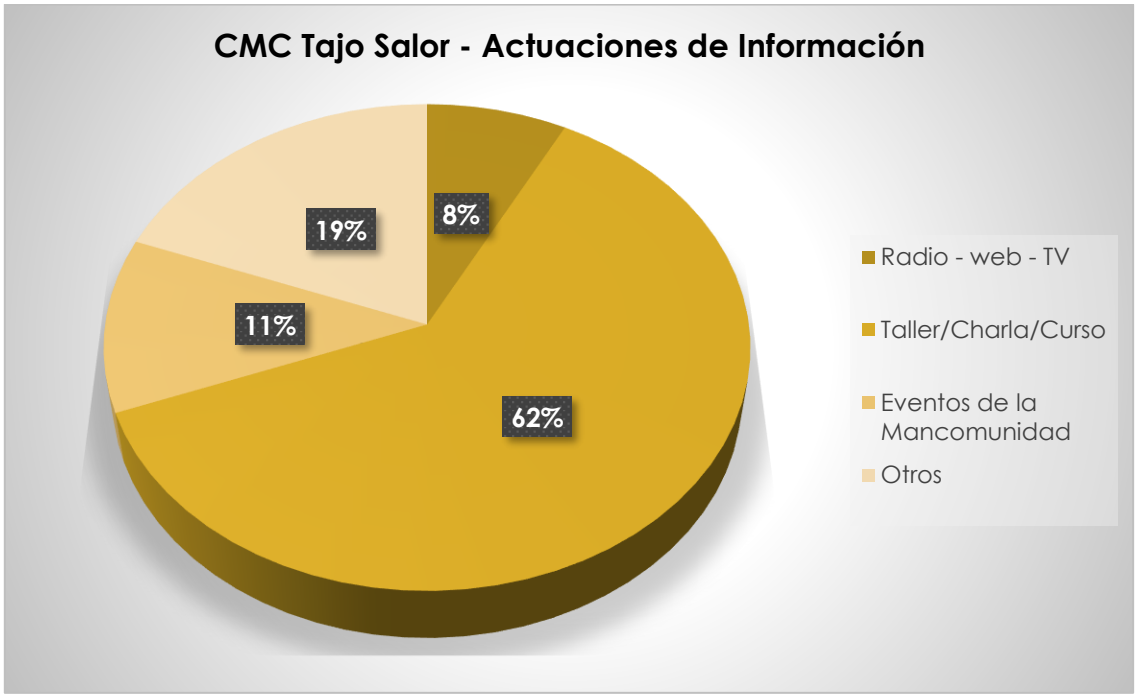
CMC Tajo Salor

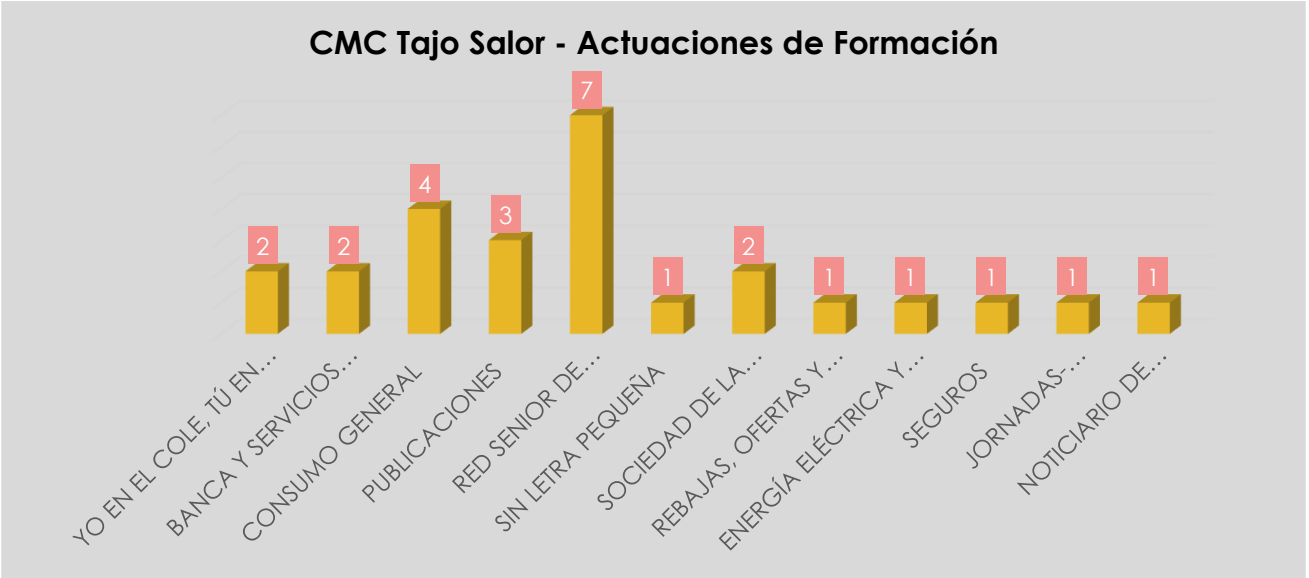
CMC Tajo Salor





CMC Tajo Salor

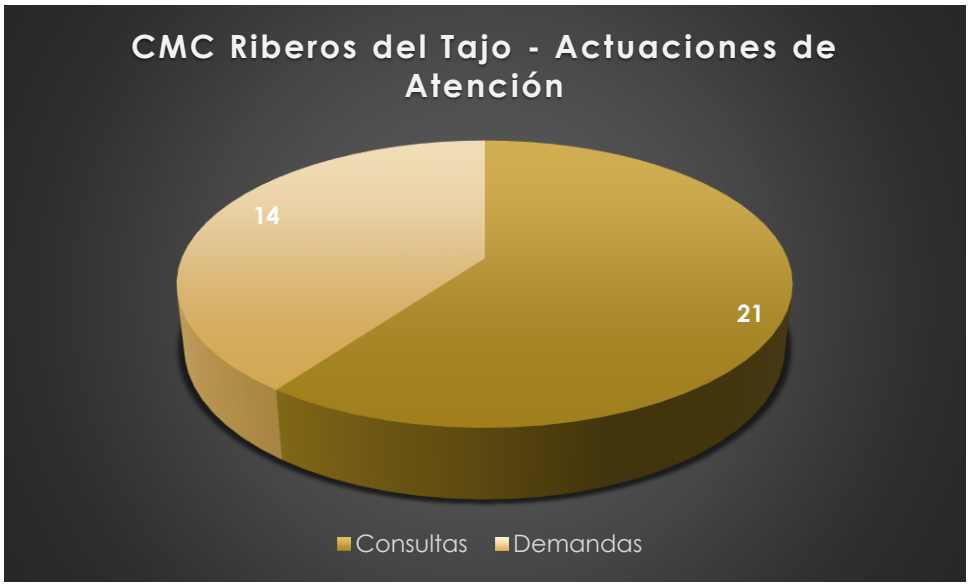


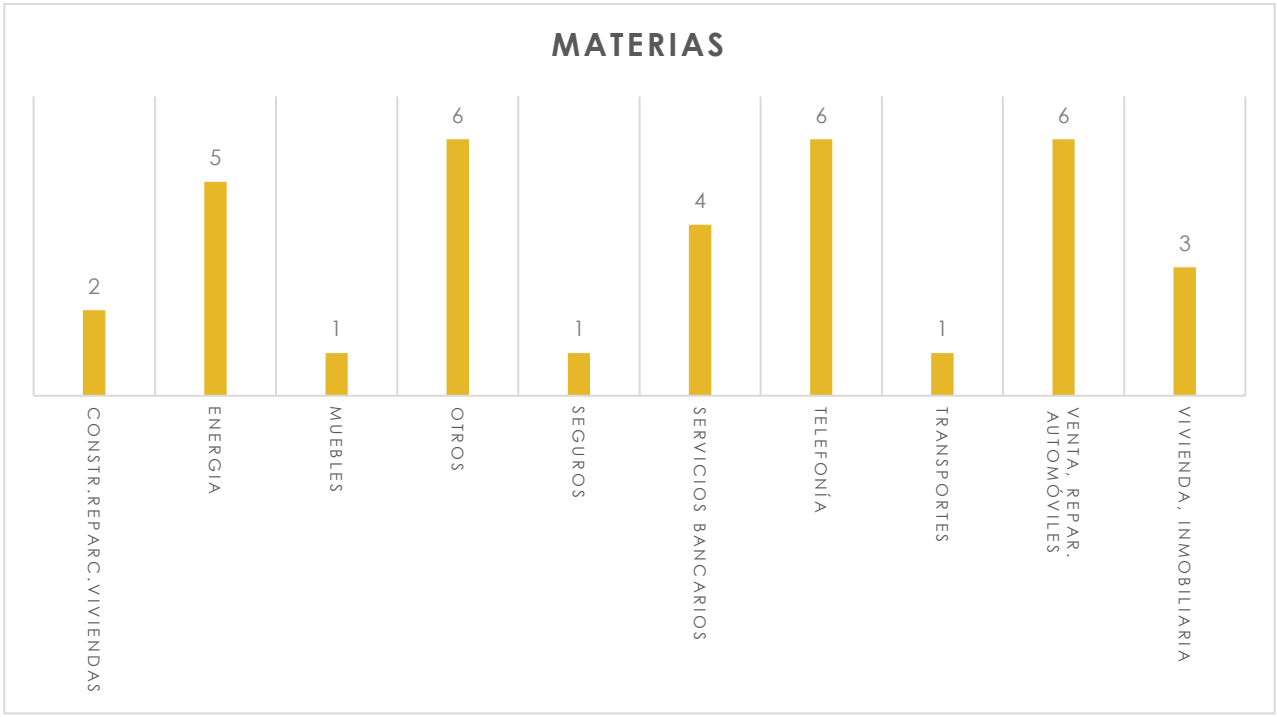


DATOS

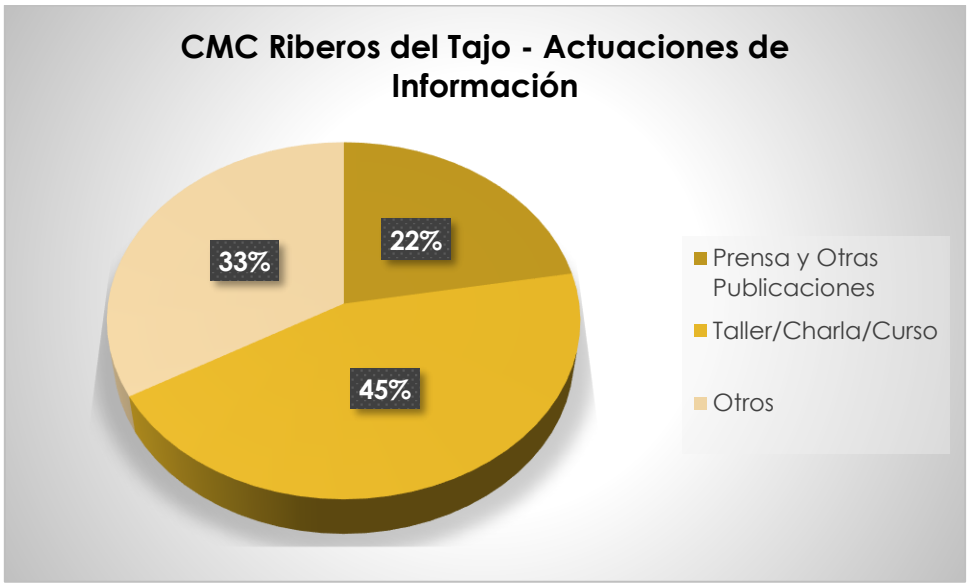
CMC Riberos del Tajo

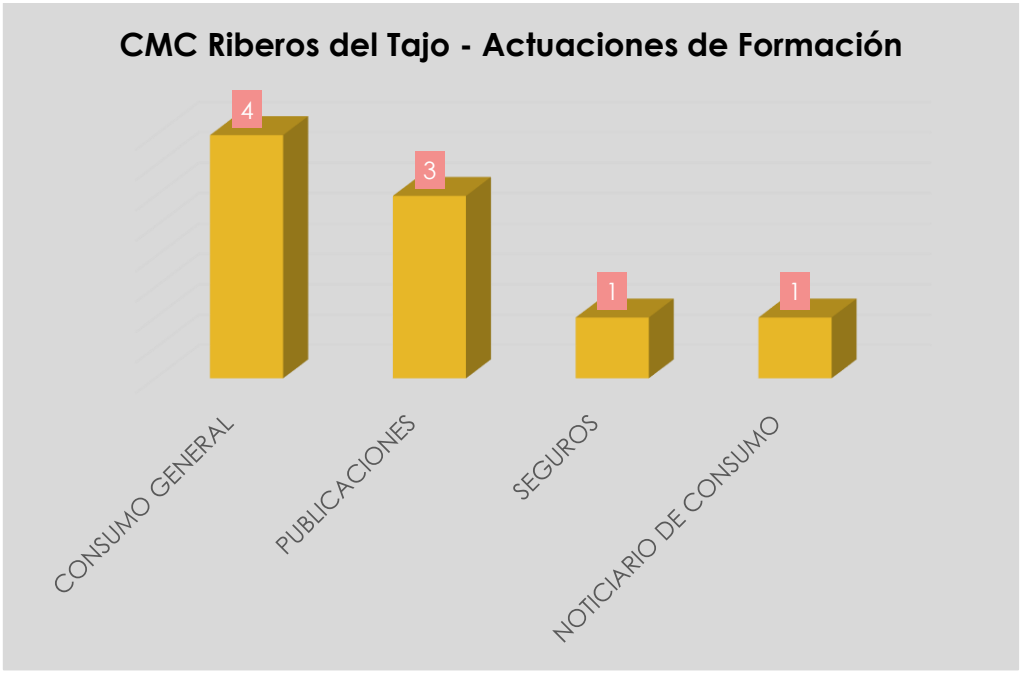
Datos CMC Riberos del Tajo





Datos CMC Riberos del Tajo

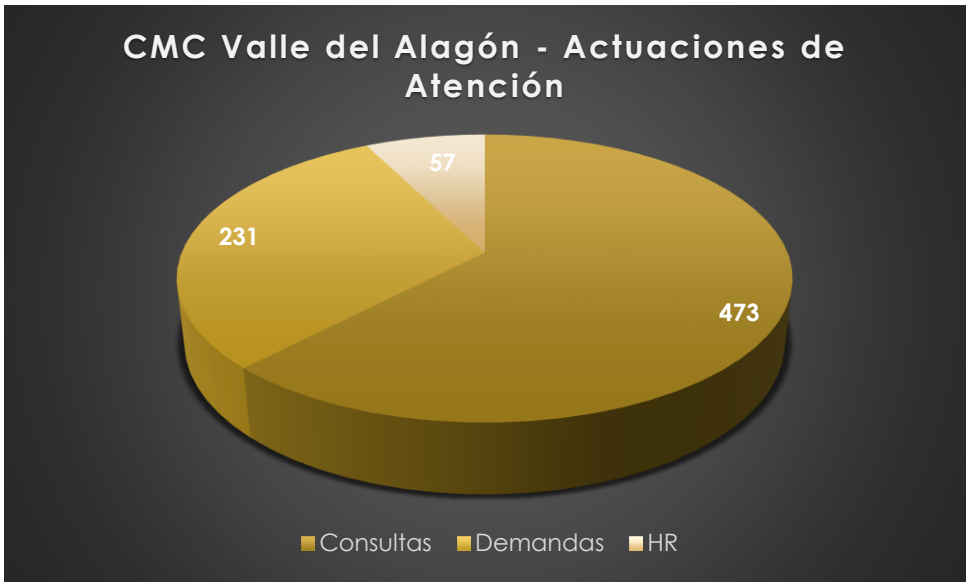


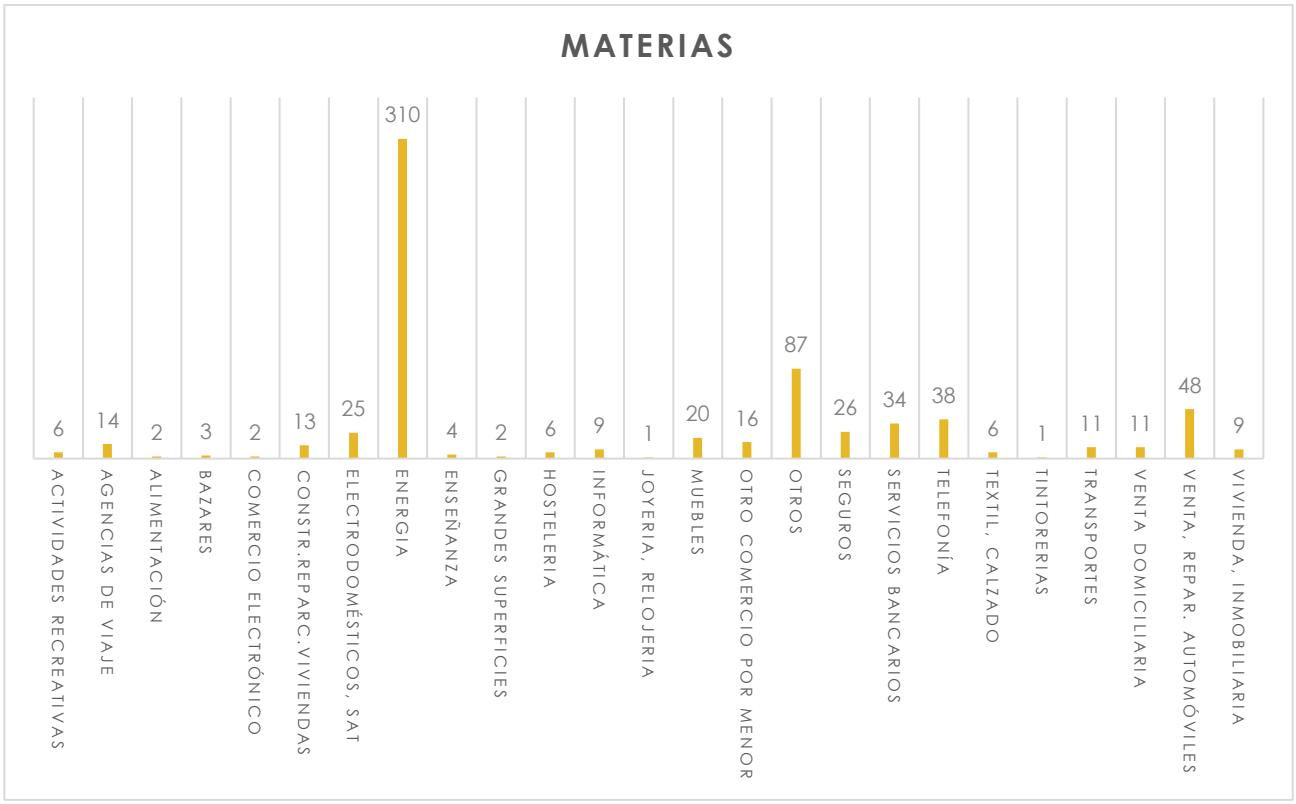


DATOS

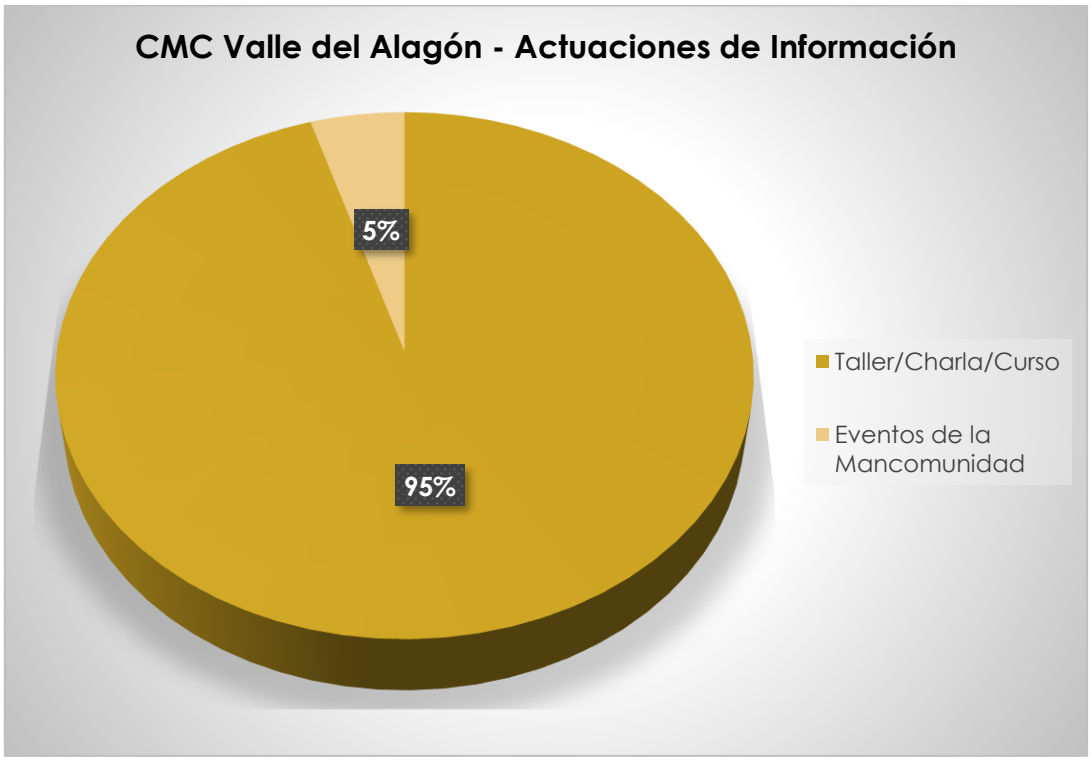
CMC Valle del Alagón

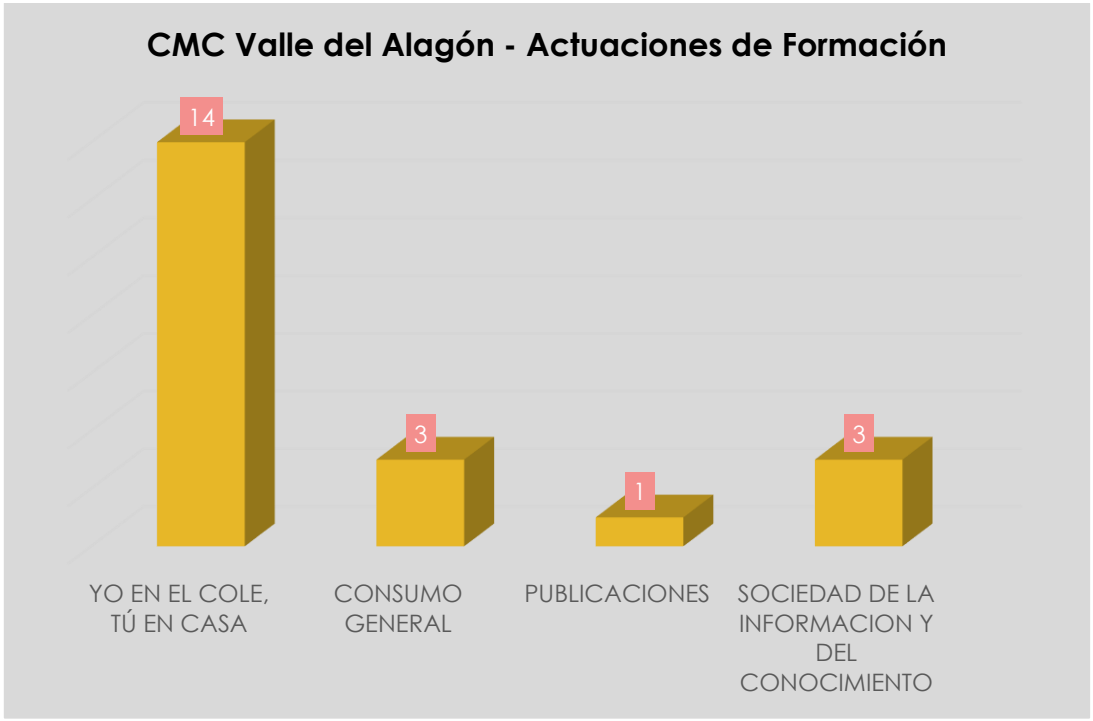
Datos CMC Valle del Alagón





Datos CMC Valle del Alagón

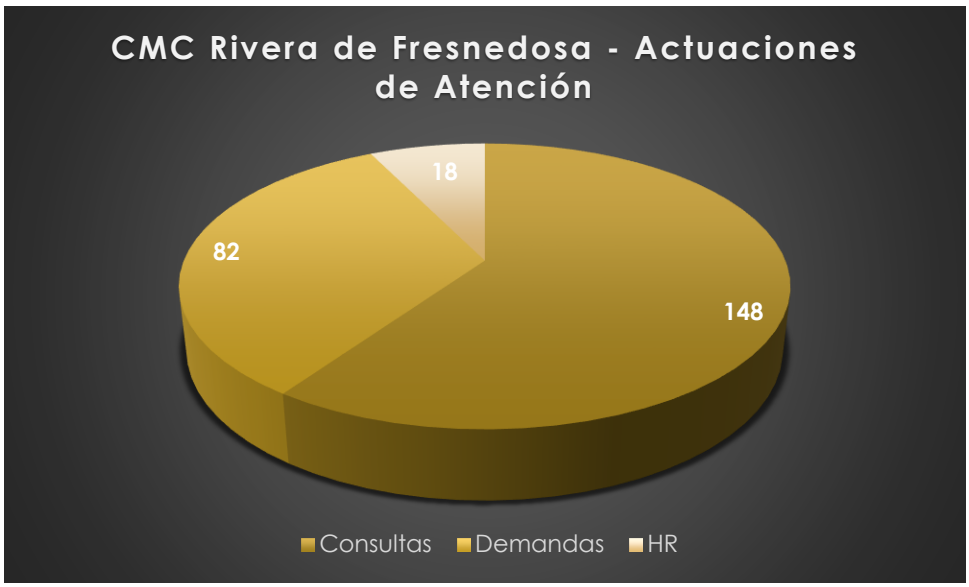


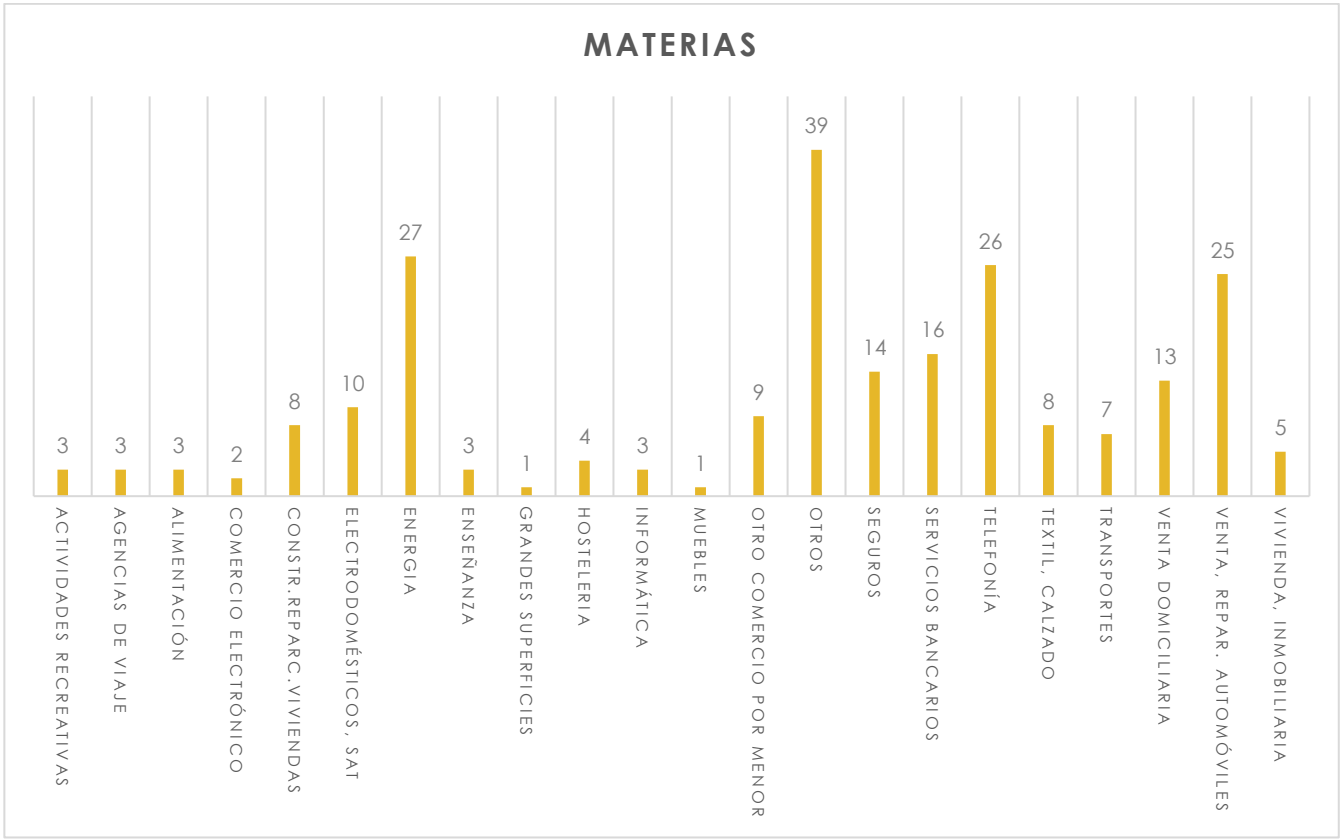


DATOS

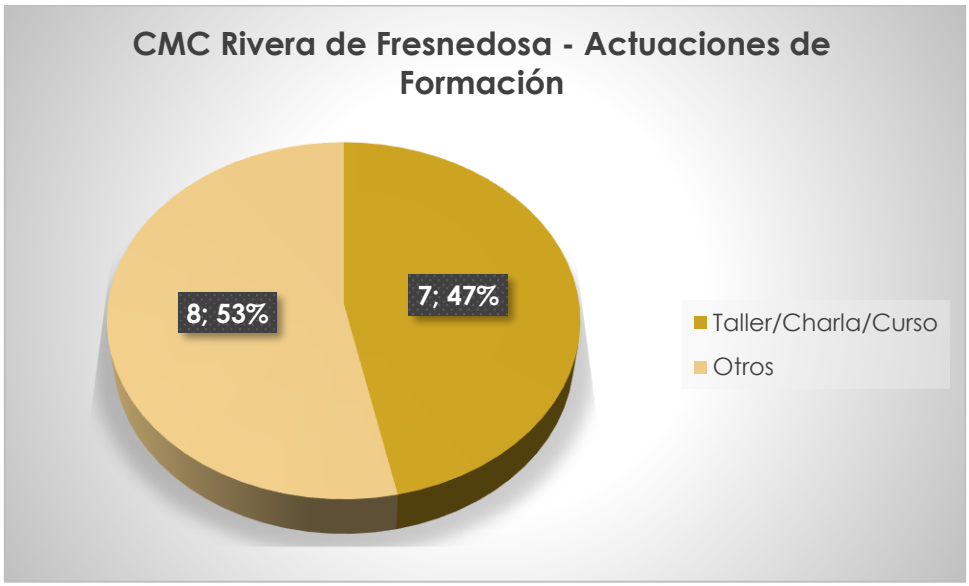
CMC Rivera de Fresnedosa

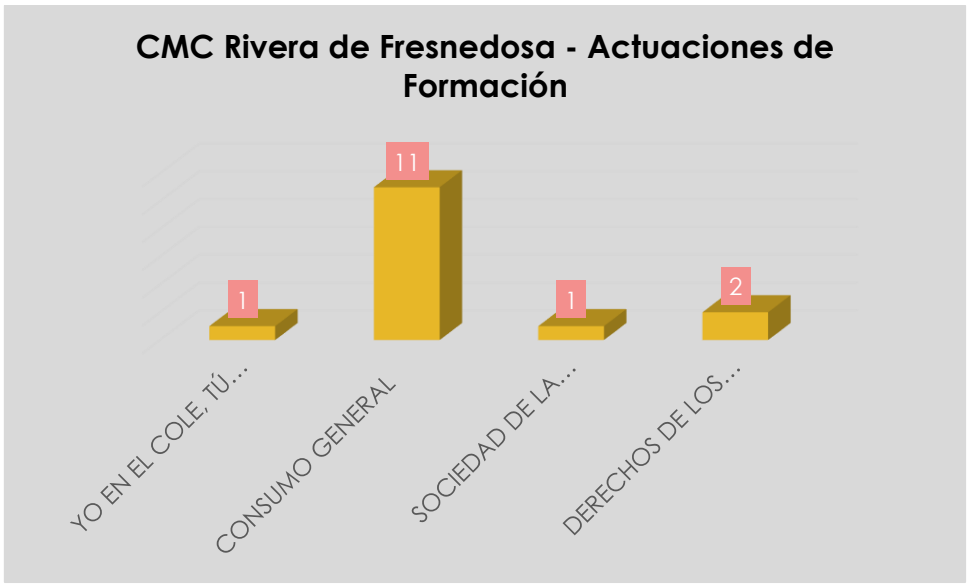
Datos CMC Rivera de Fresnedosa





Datos CMC Rivera de Fresnedosa

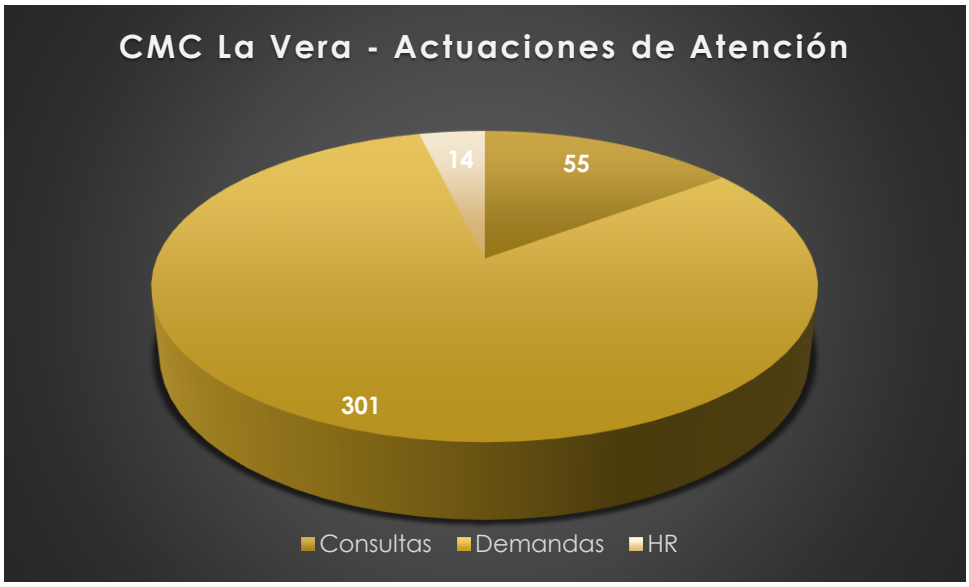


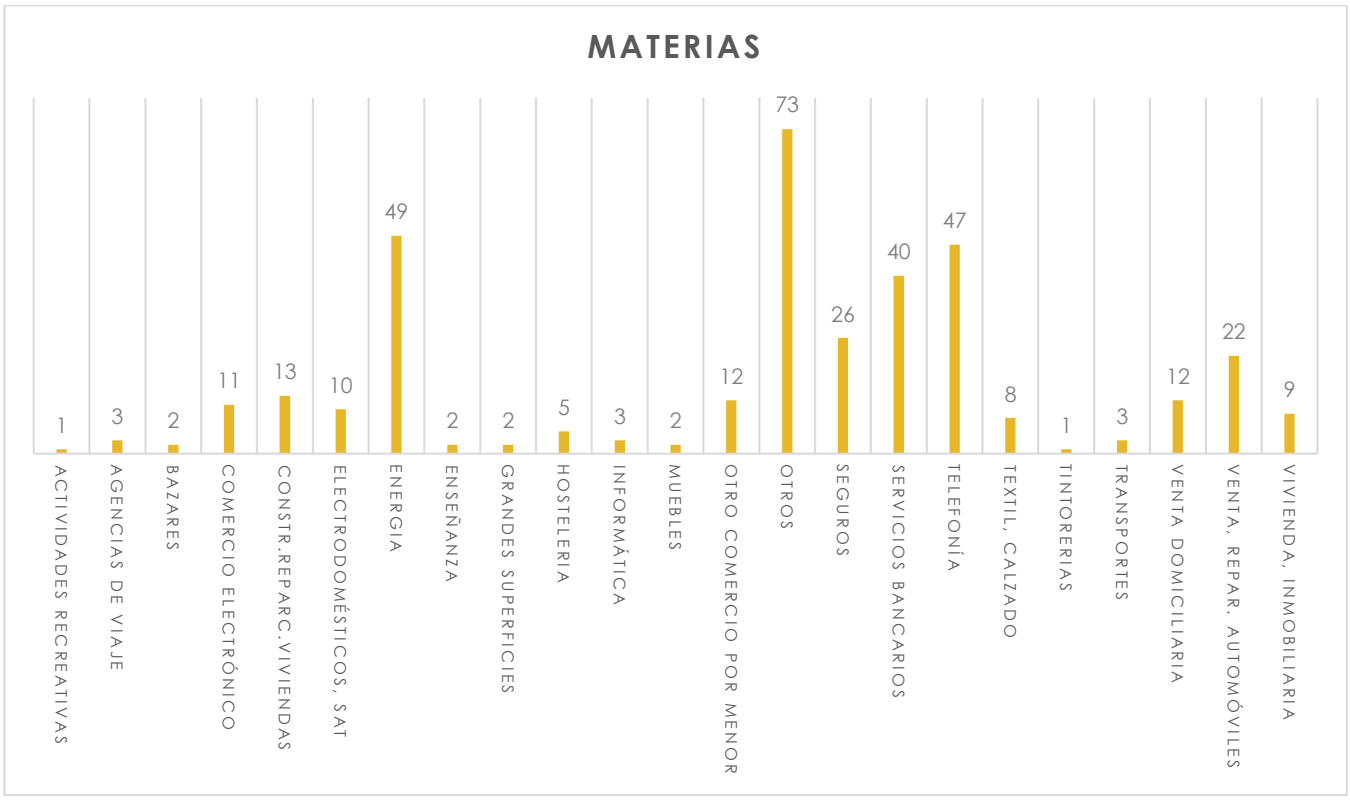


DATOS

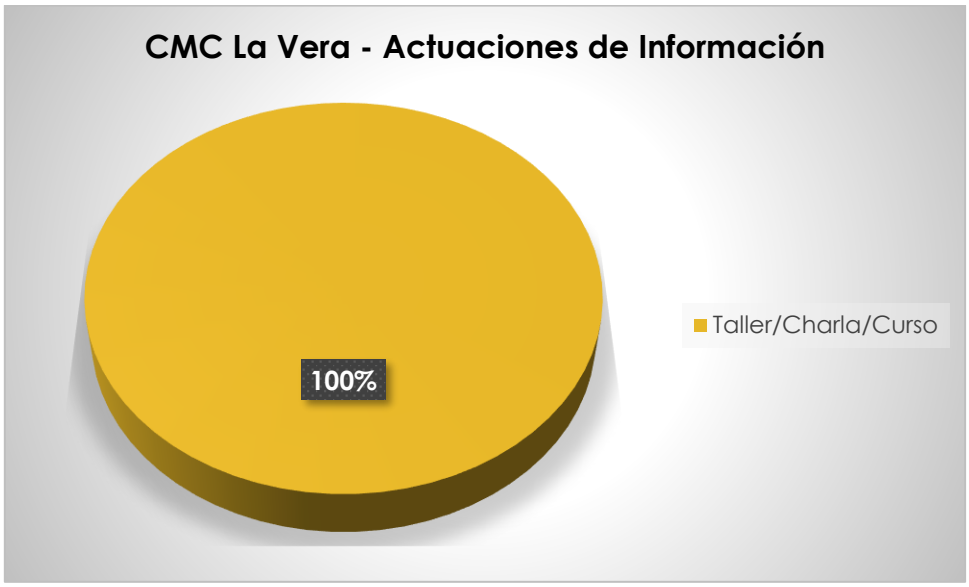
CMC La Vera

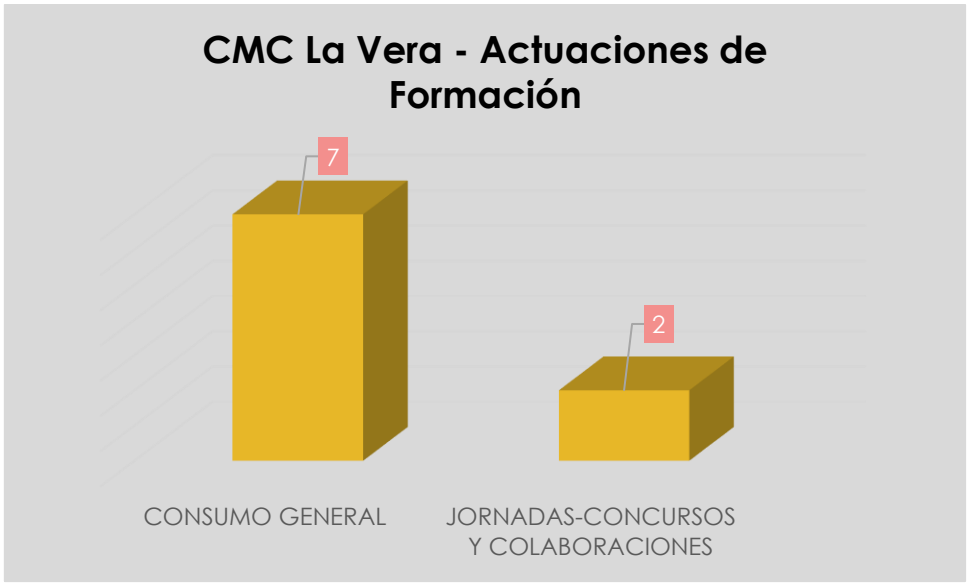
Datos CMC La Vera





Datos CMC La Vera

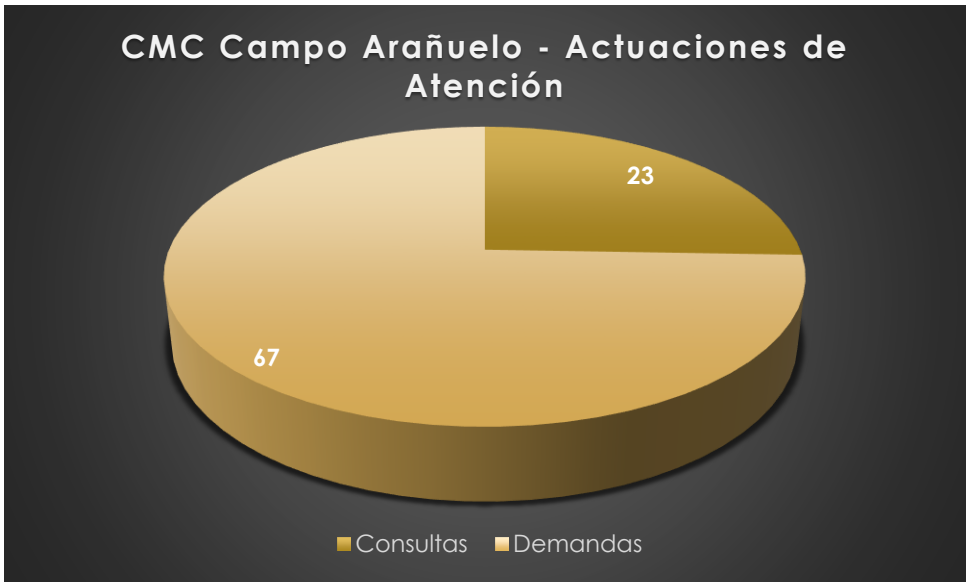


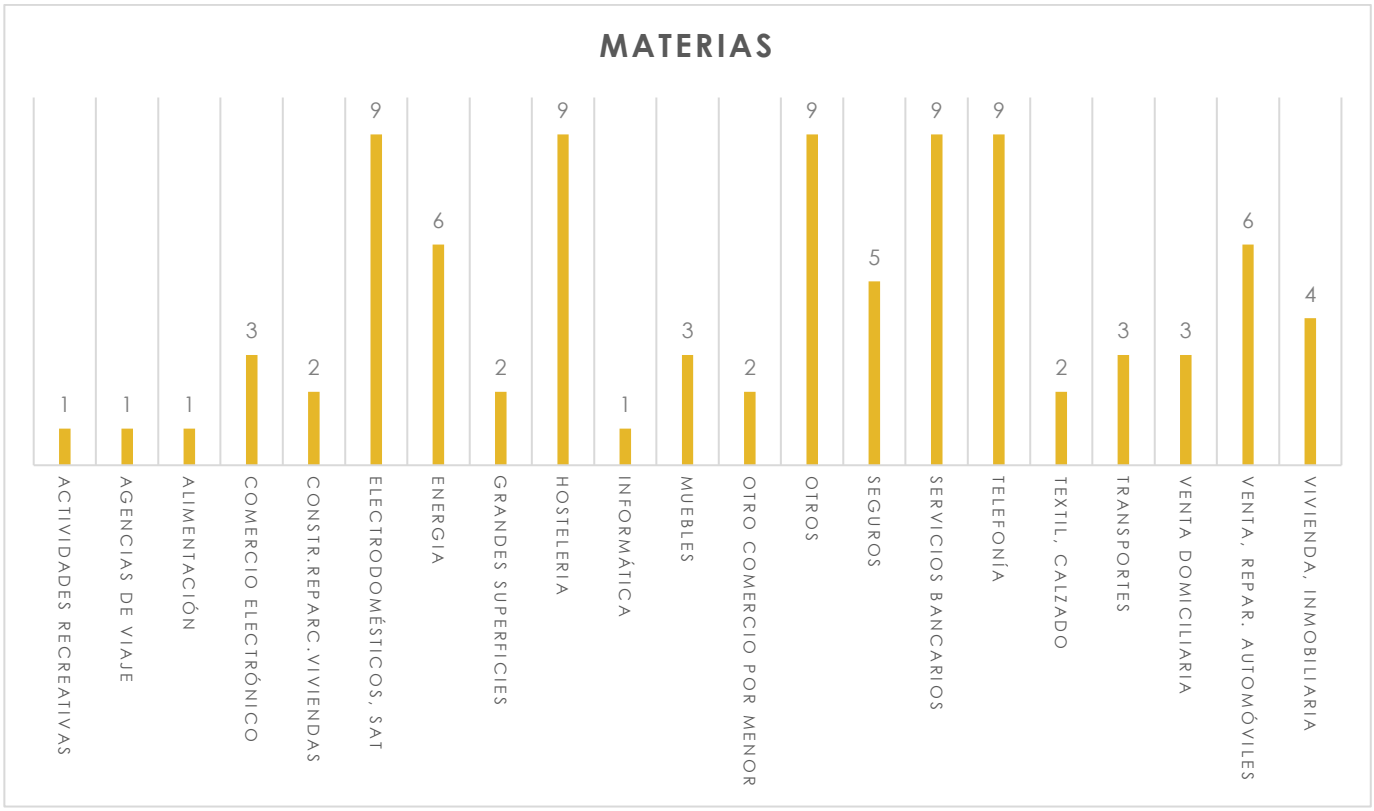


DATOS

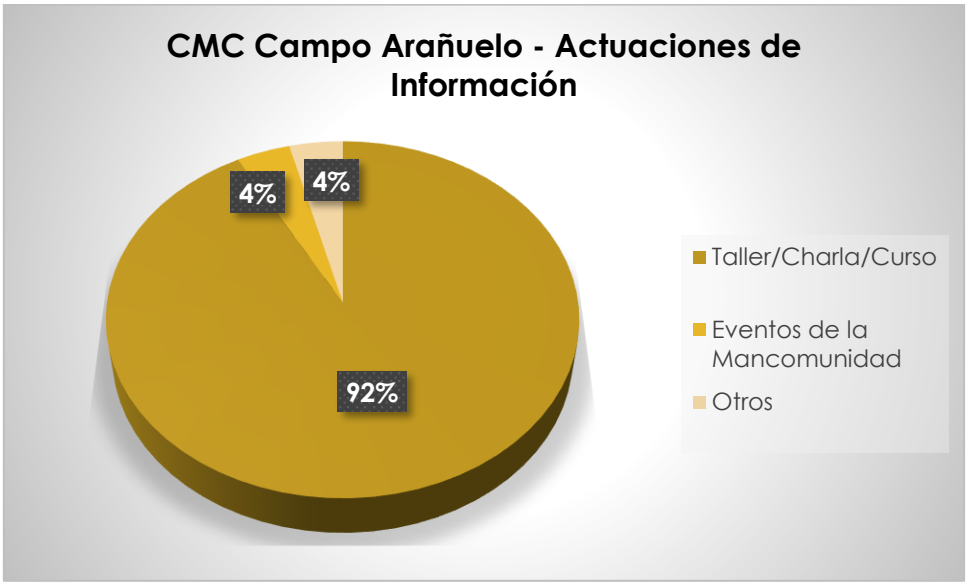
CMC Campo Arañuelo

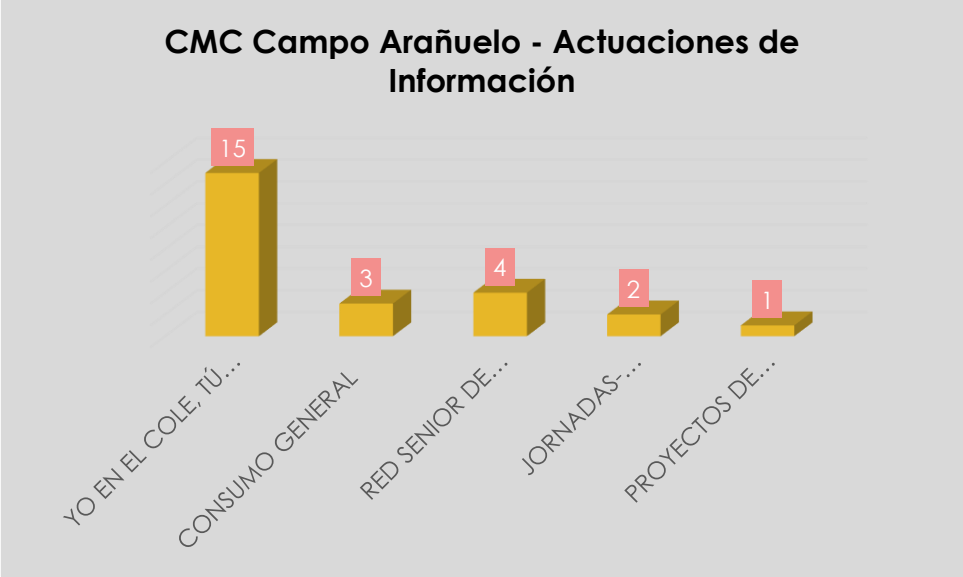
Datos CMC Campo Arañuelo





Datos CMC Campo Arañuelo

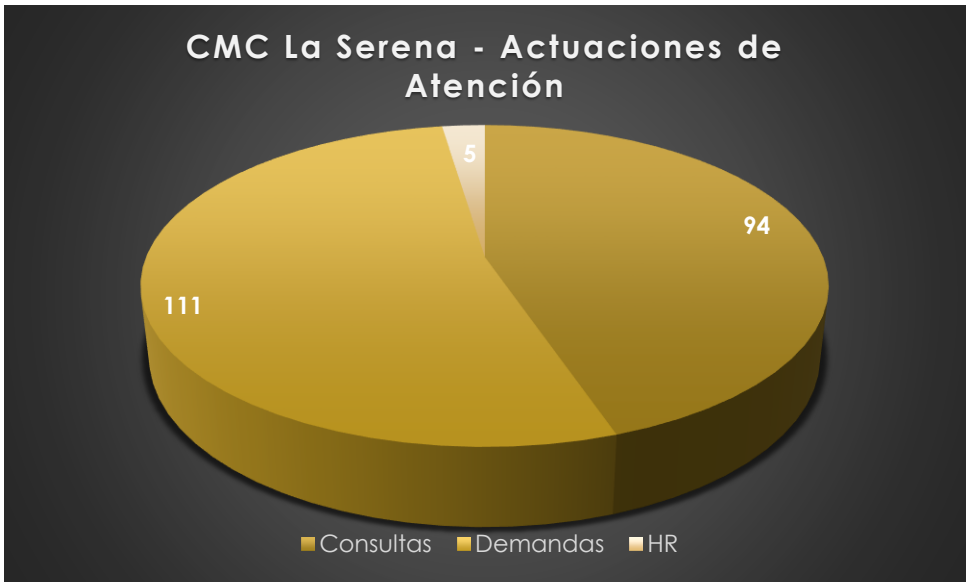


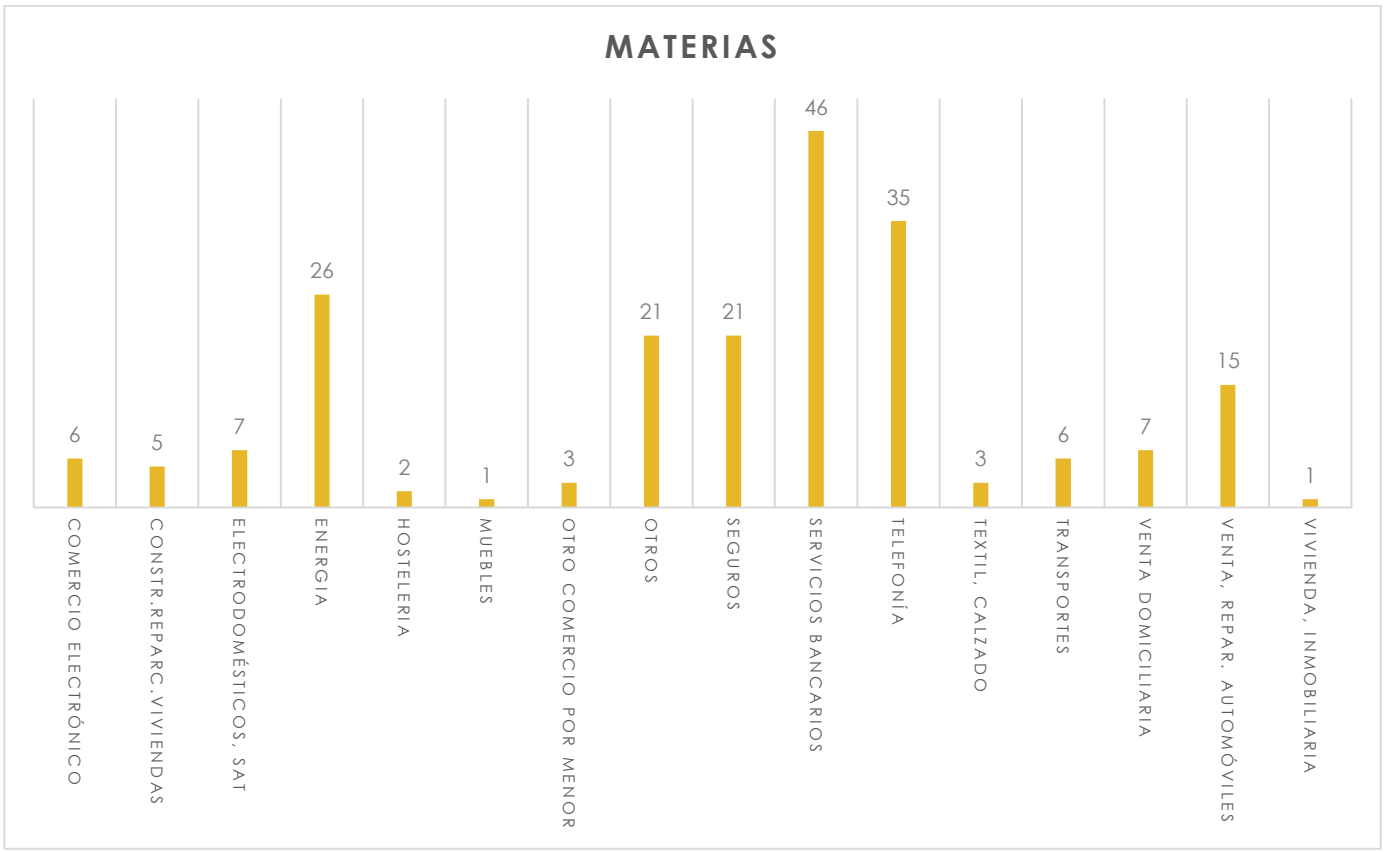


DATOS

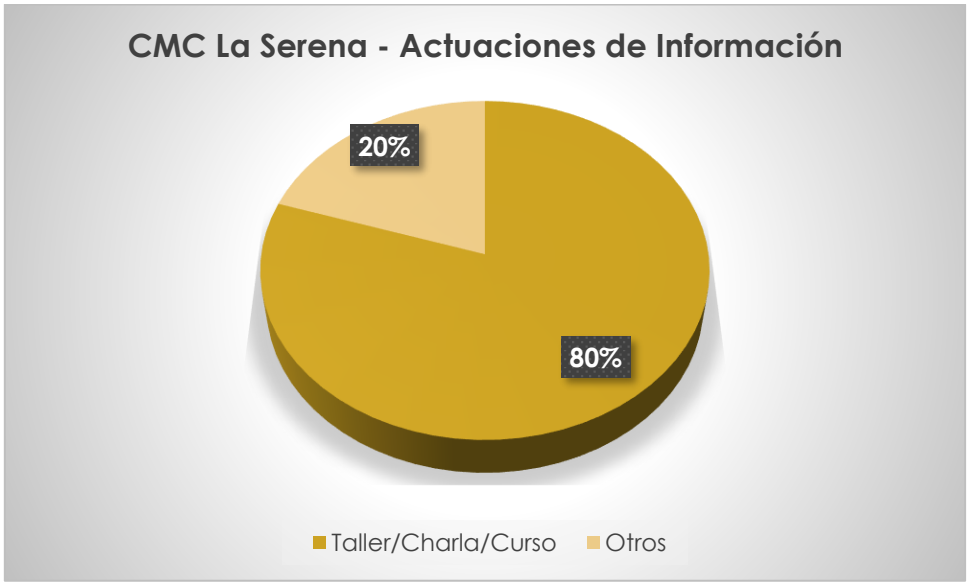
CMC La Serena

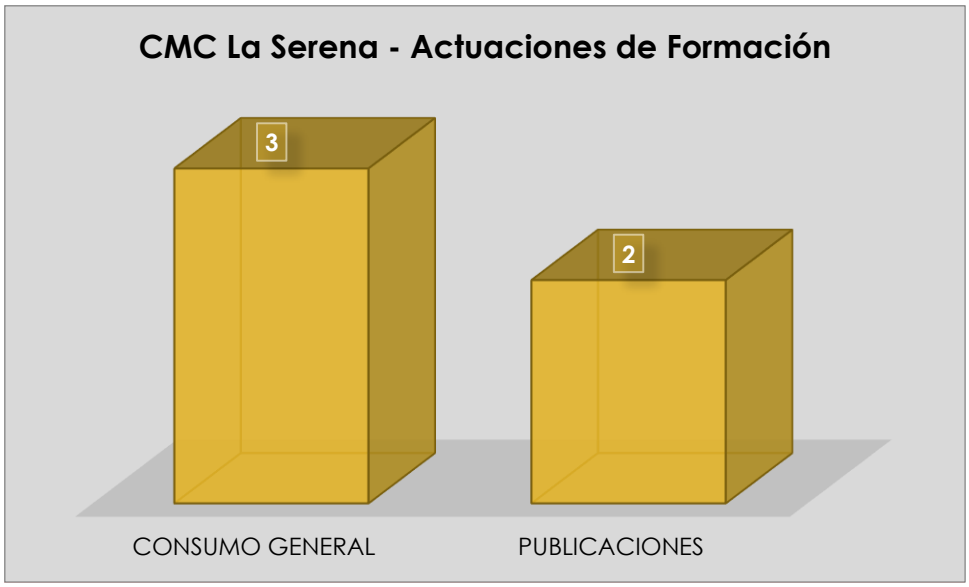
Datos CMC La Serena





Datos CMC La Serena



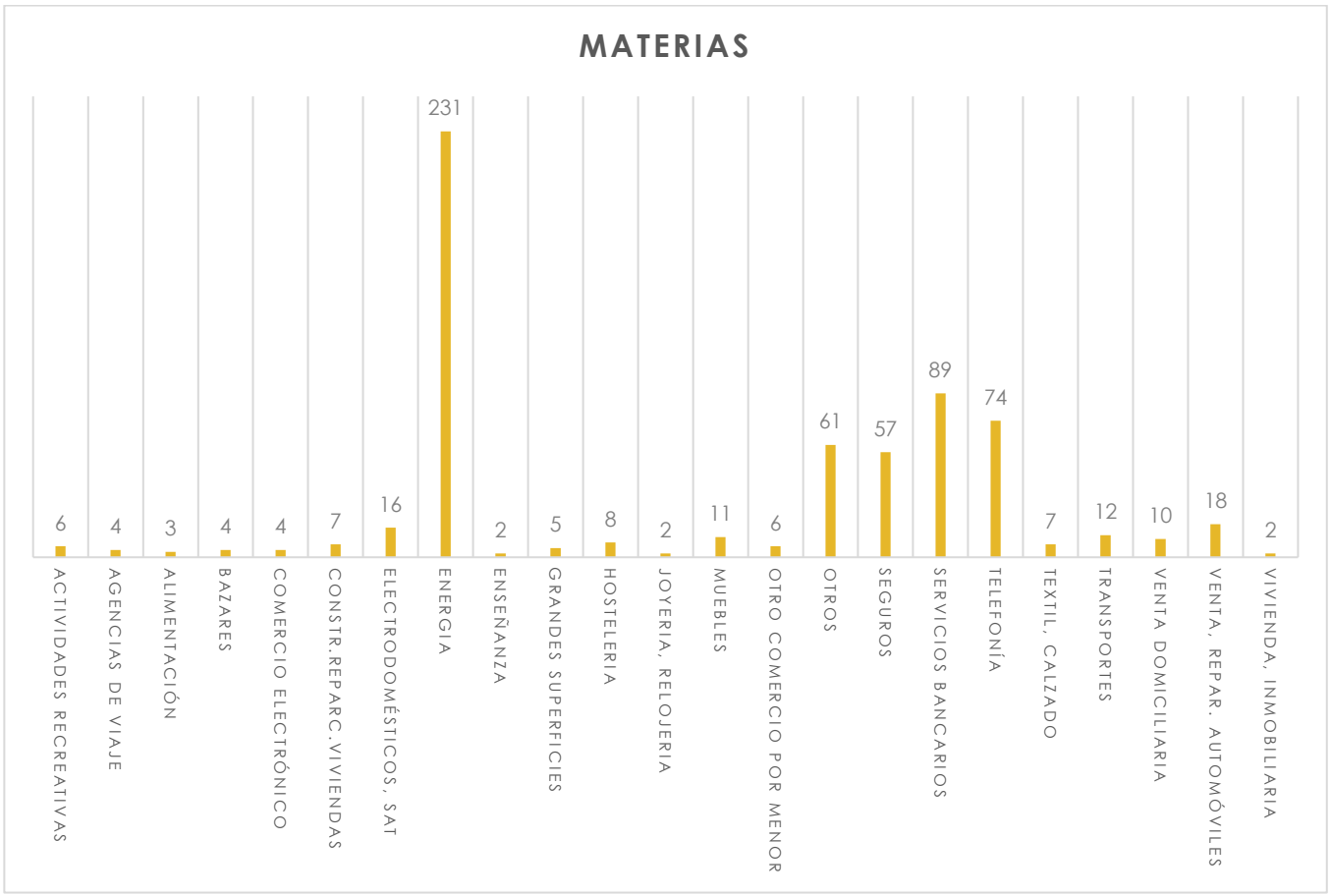


DATOS

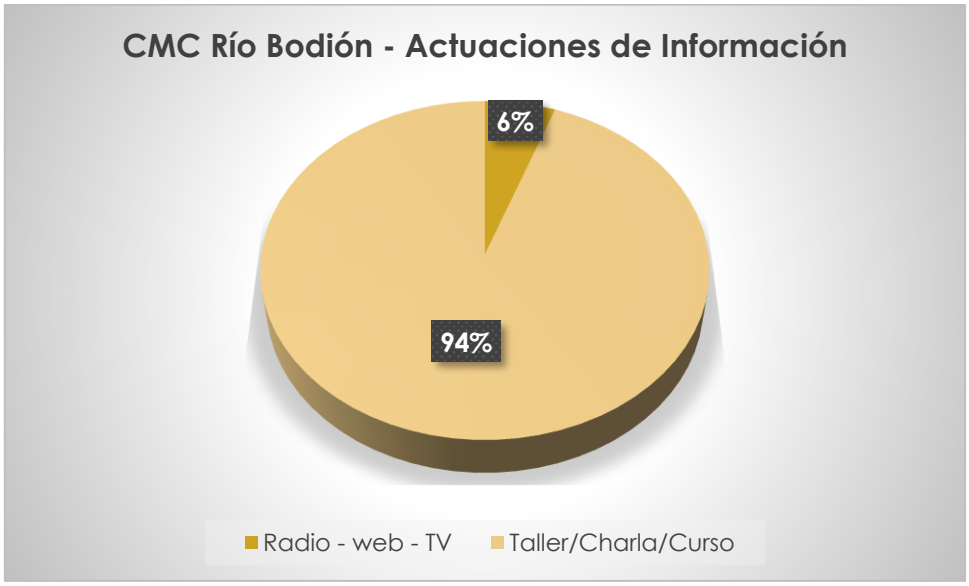
CMC Río Bodión

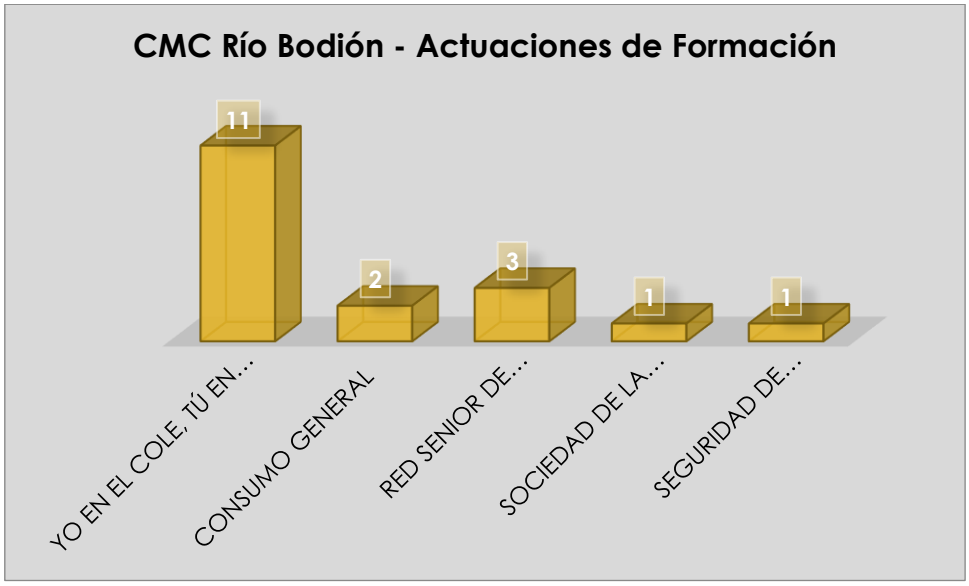
Datos CMC Río Bodión





Datos CMC Río Bodión

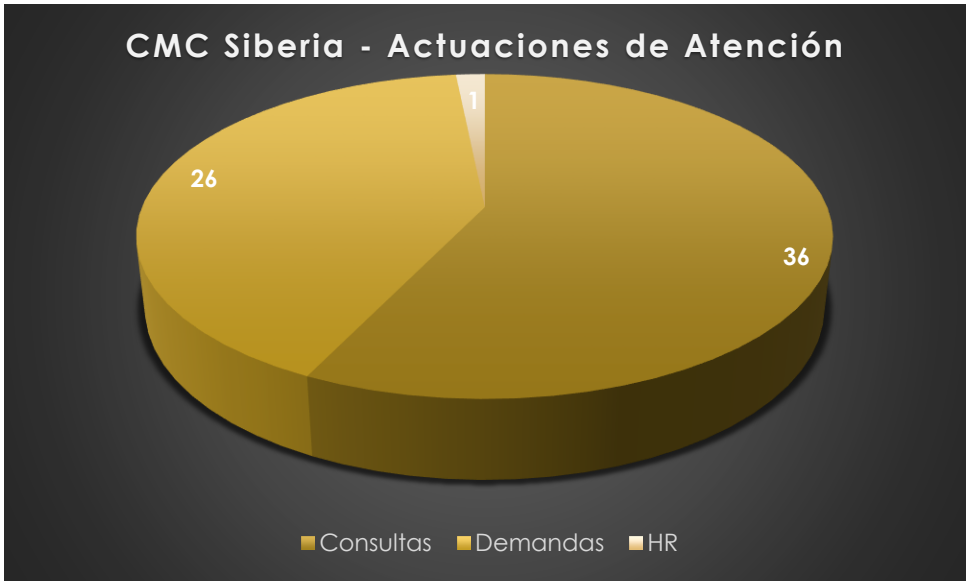


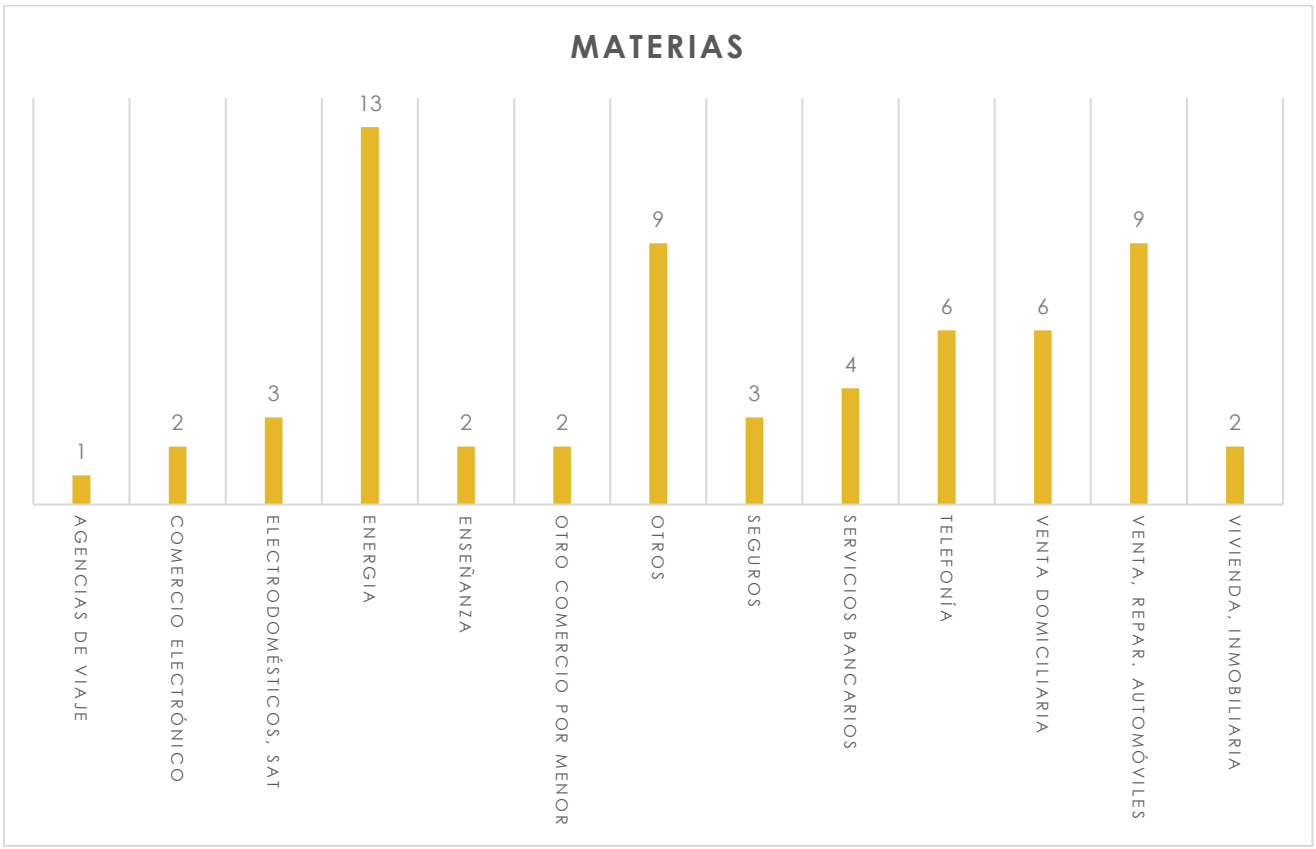


DATOS

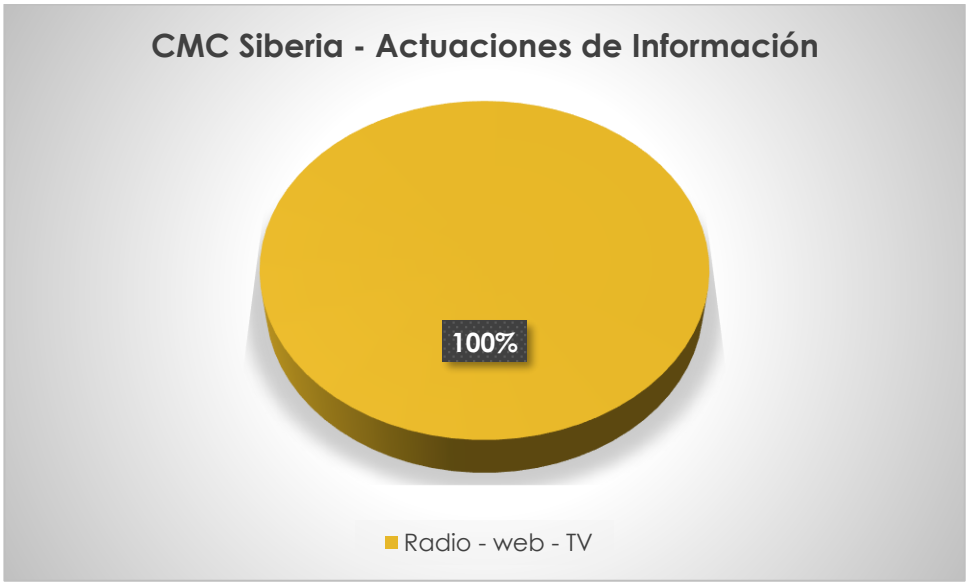
CMC Siberia

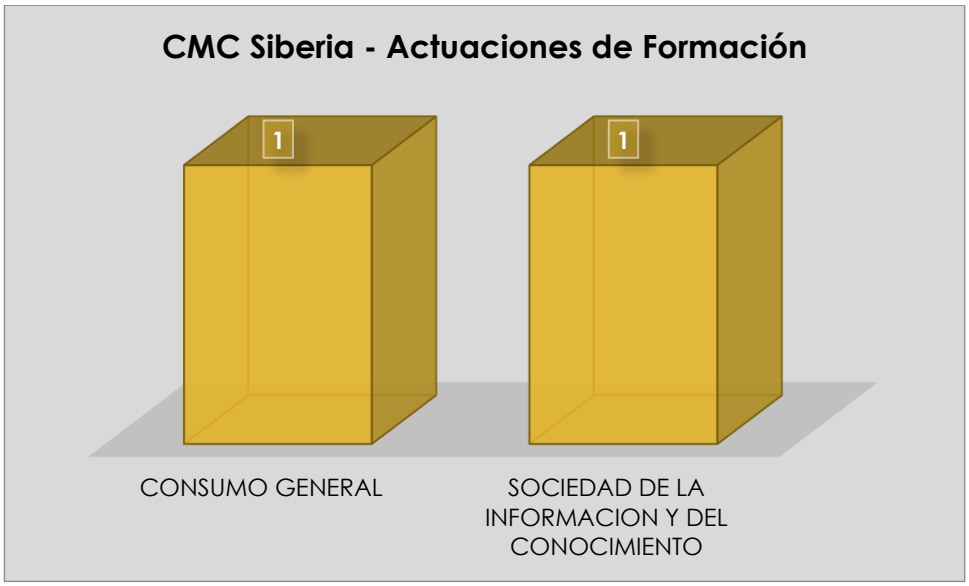
Datos CMC Siberia





Datos CMC Siberia

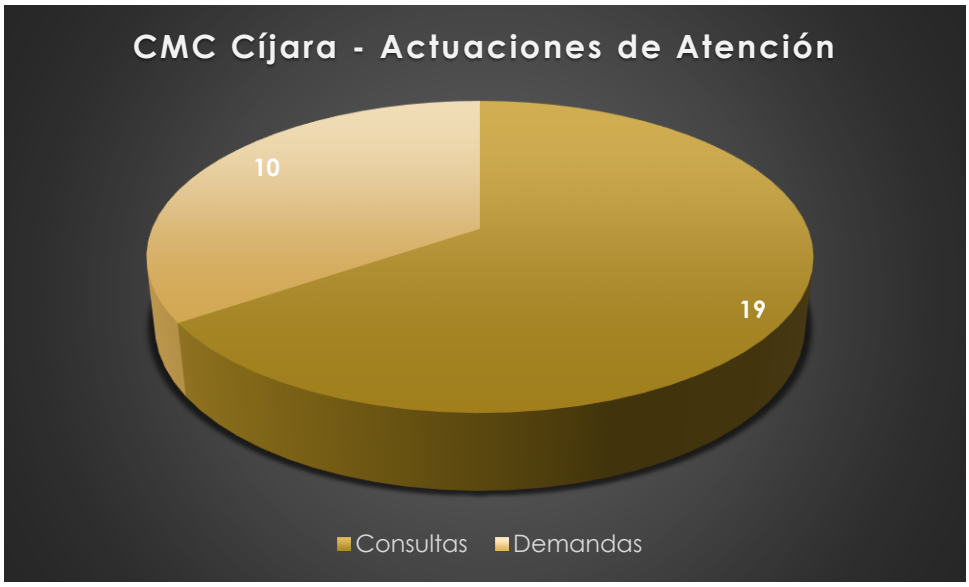


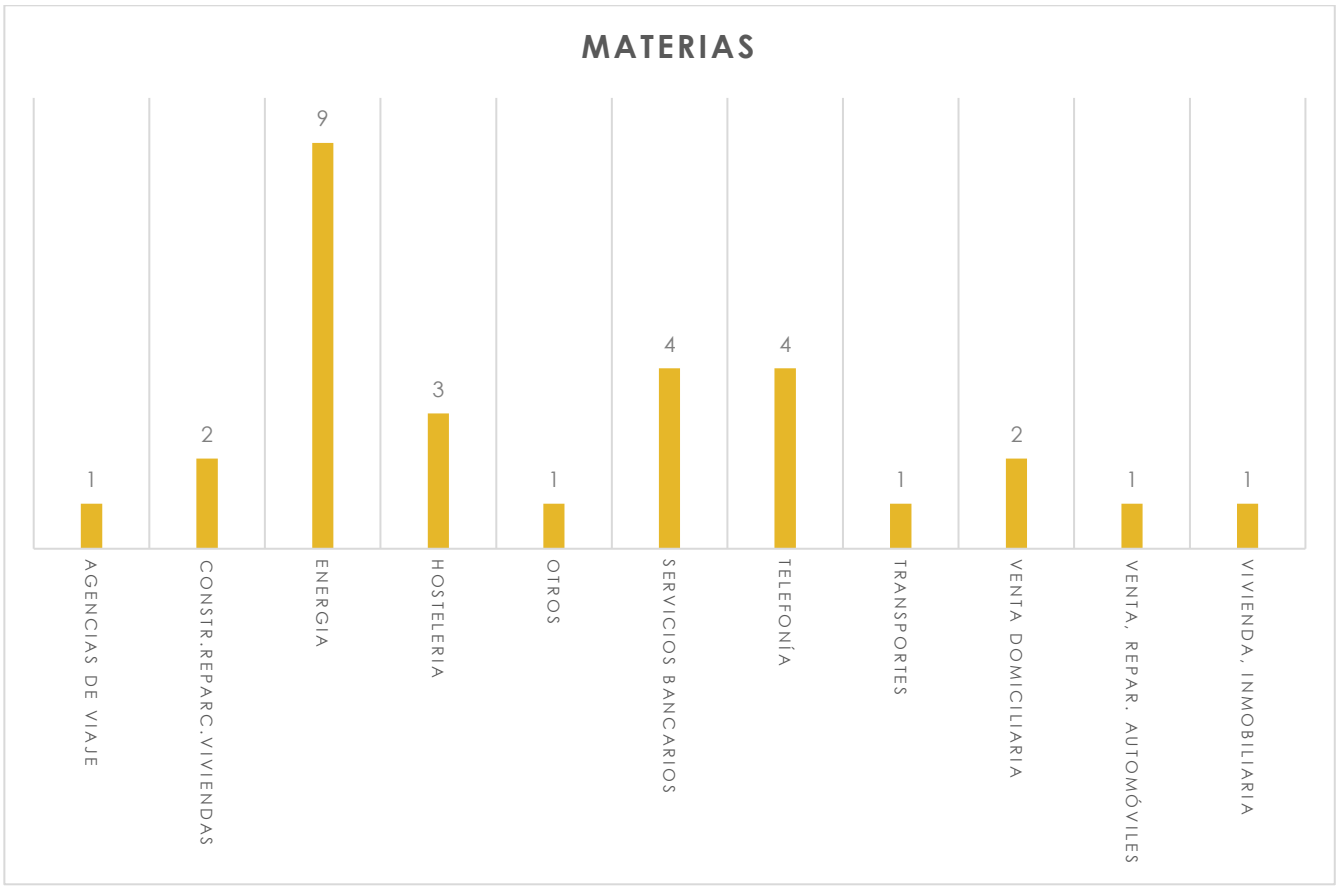


DATOS

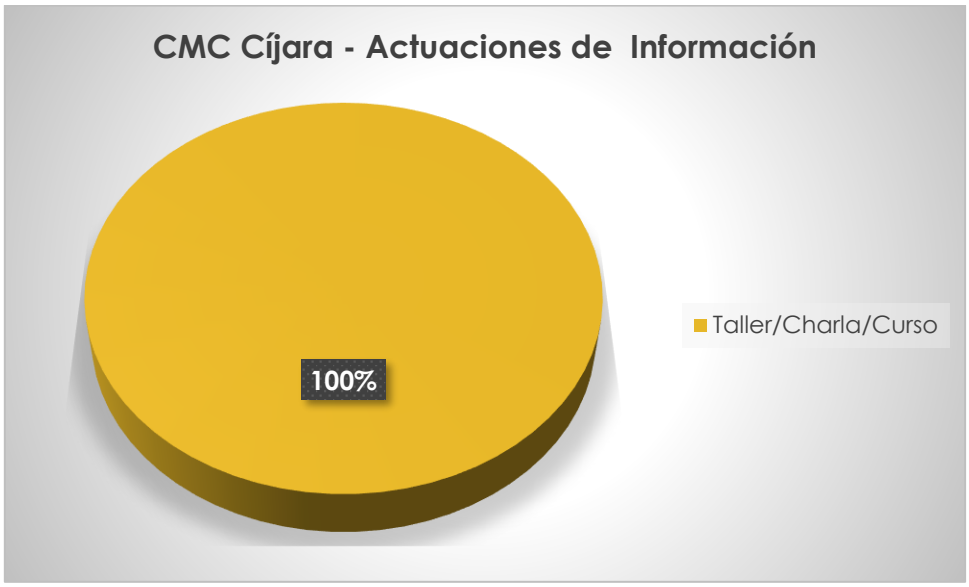
CMC Cíjara

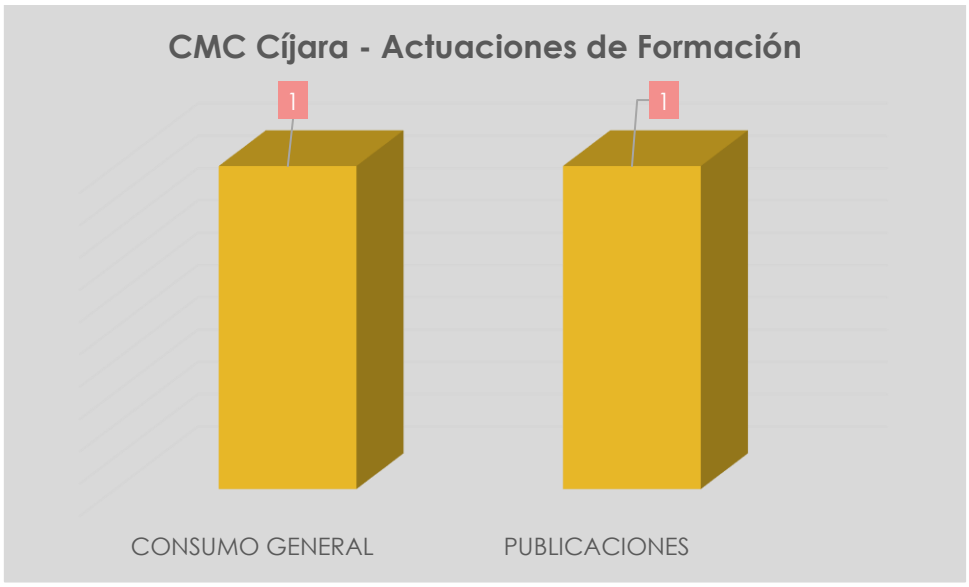
Datos CMC Cíjara





Datos CMC Cíjara

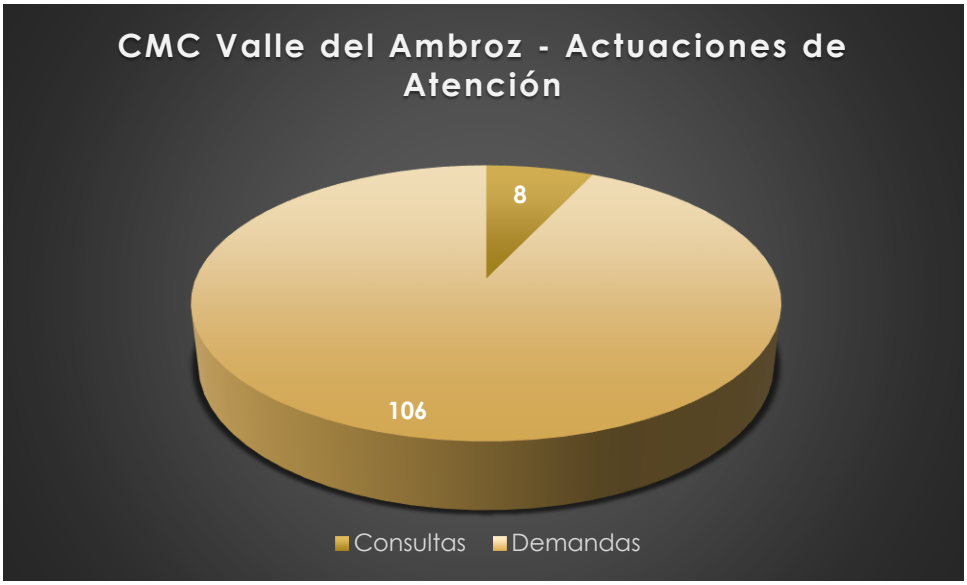


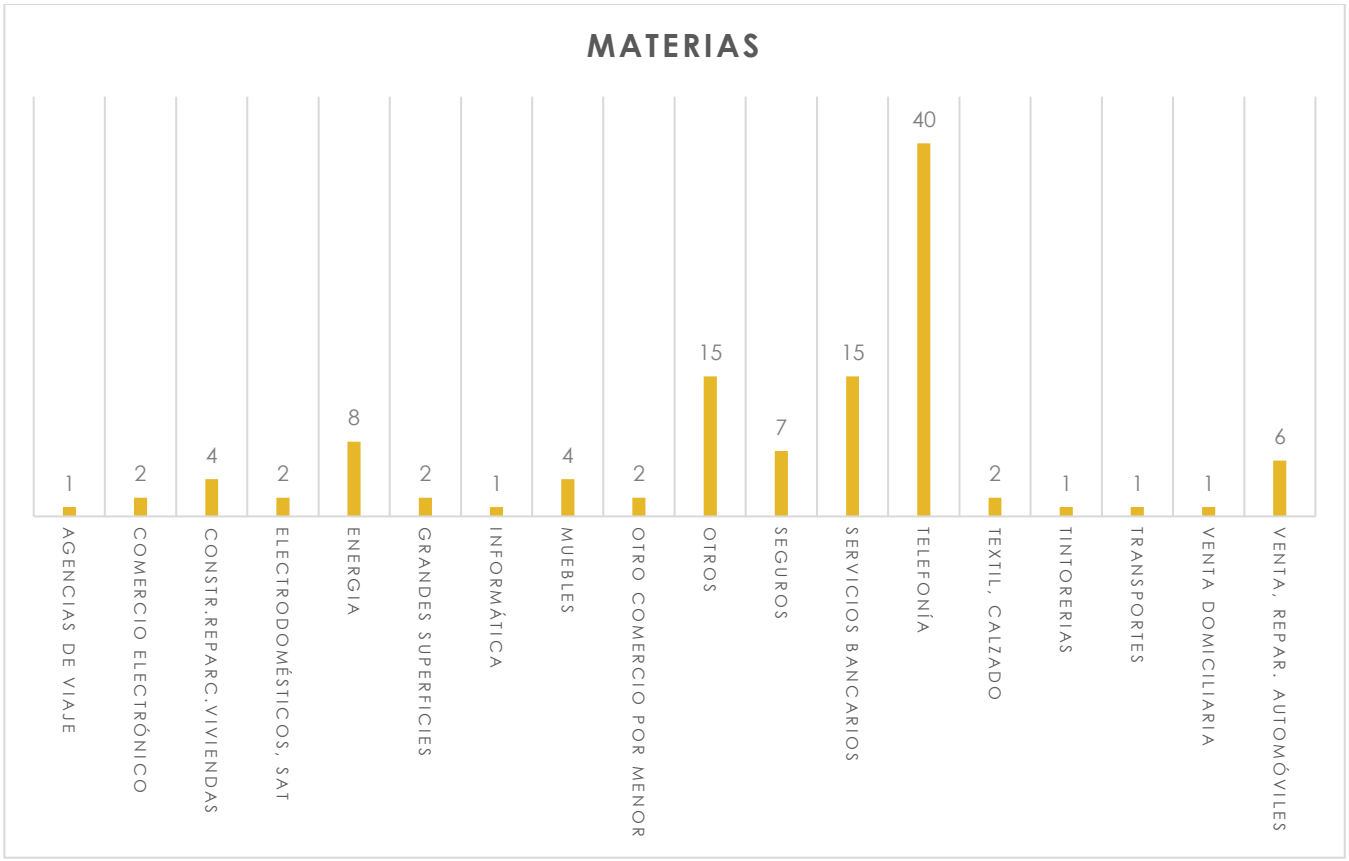


DATOS

CMC Valle del Ambroz

Datos CMC Valle del Ambroz

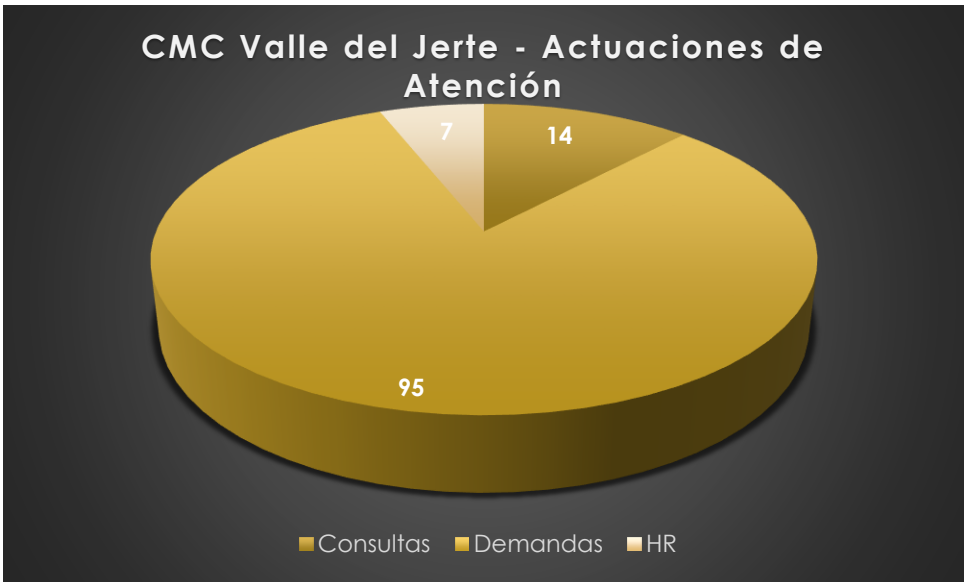


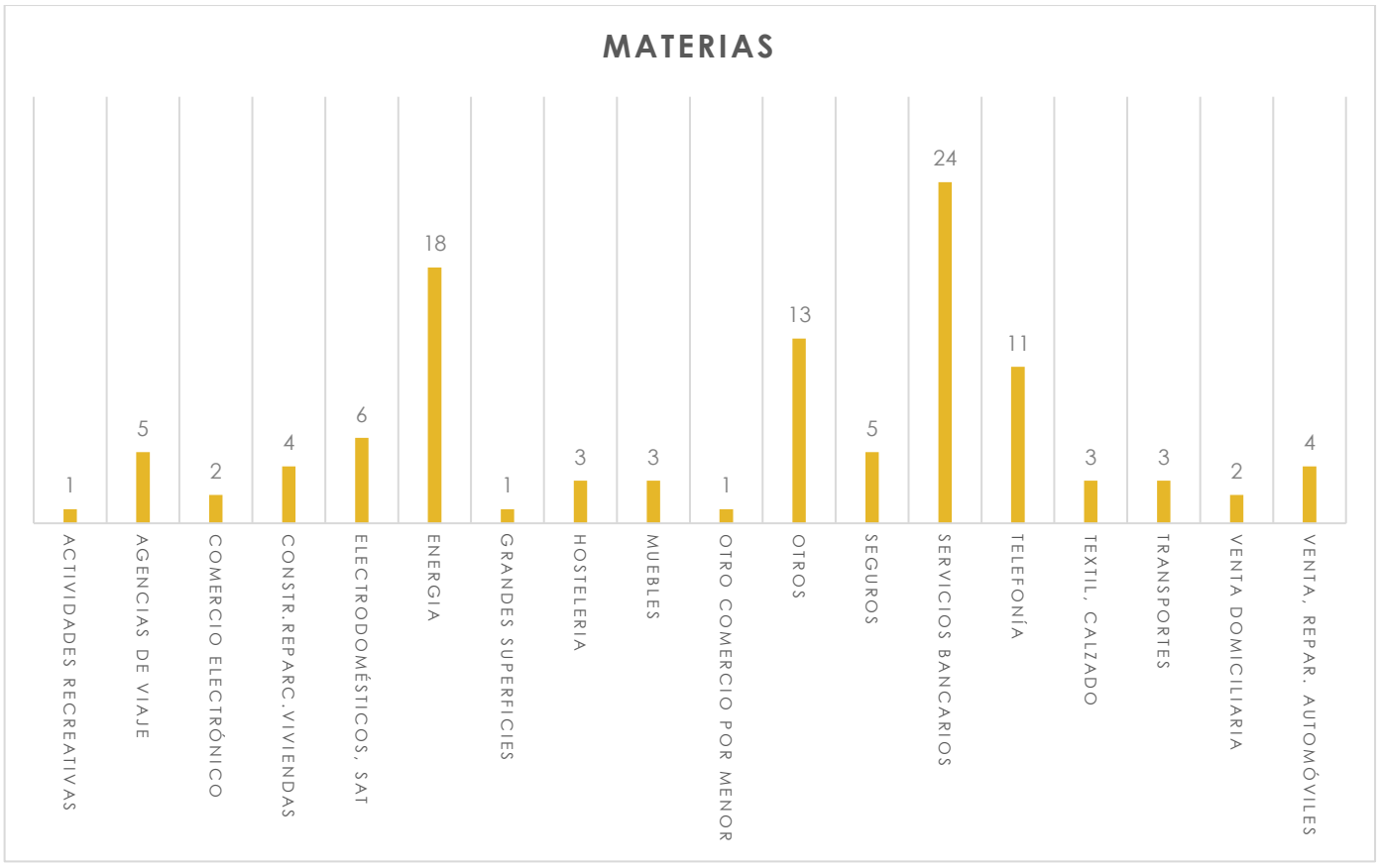


DATOS

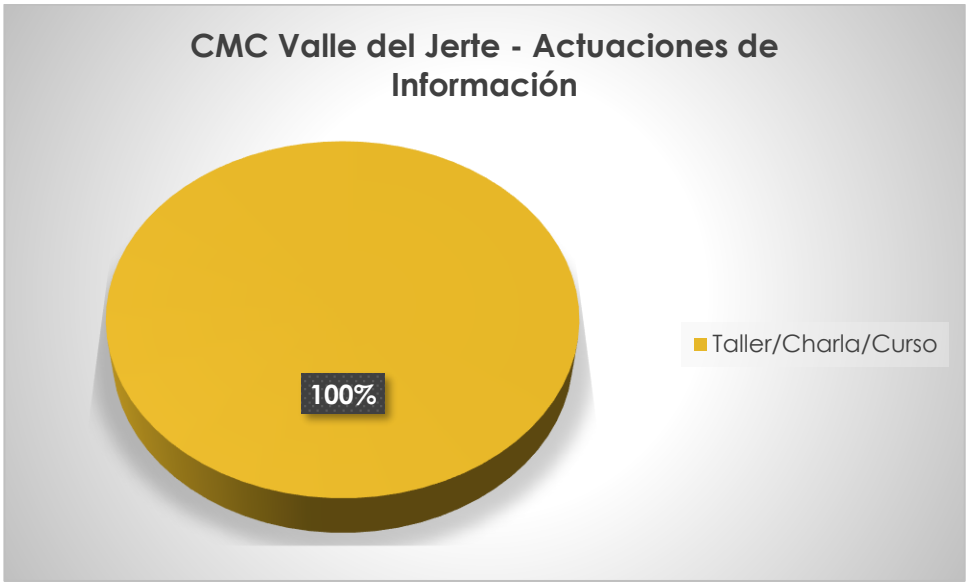
CMC Valle del Jerte

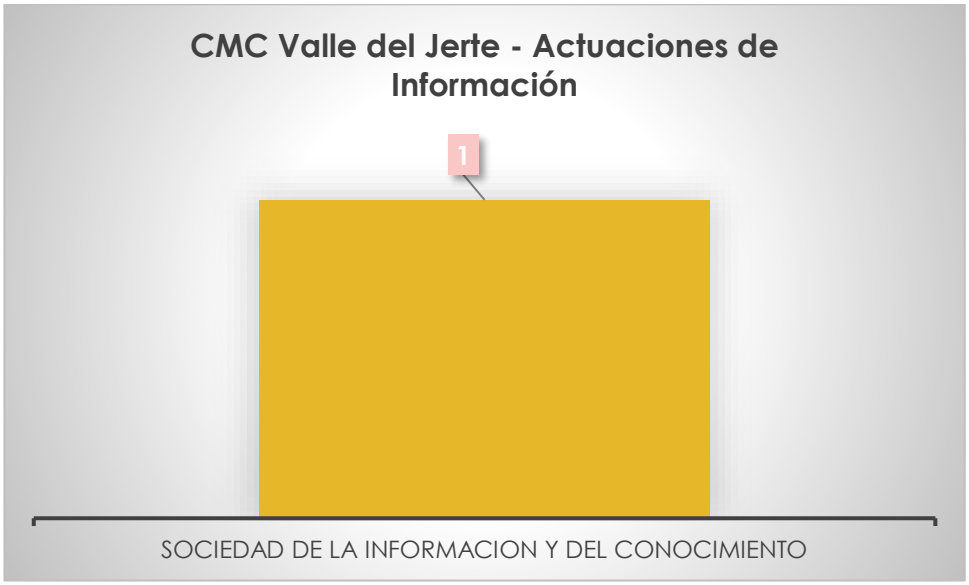
Datos CMC Valle del Jerte





Datos CMC Valle del Jerte

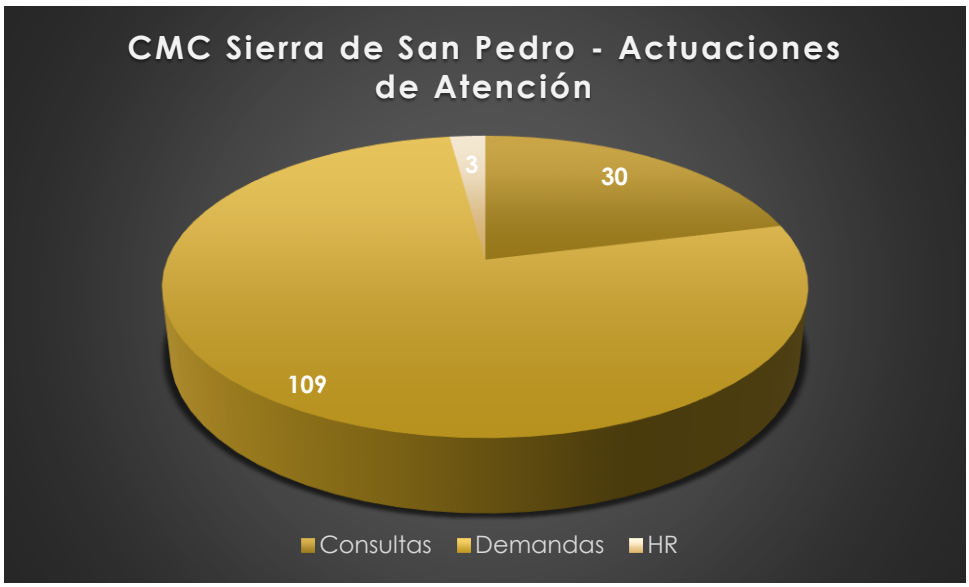


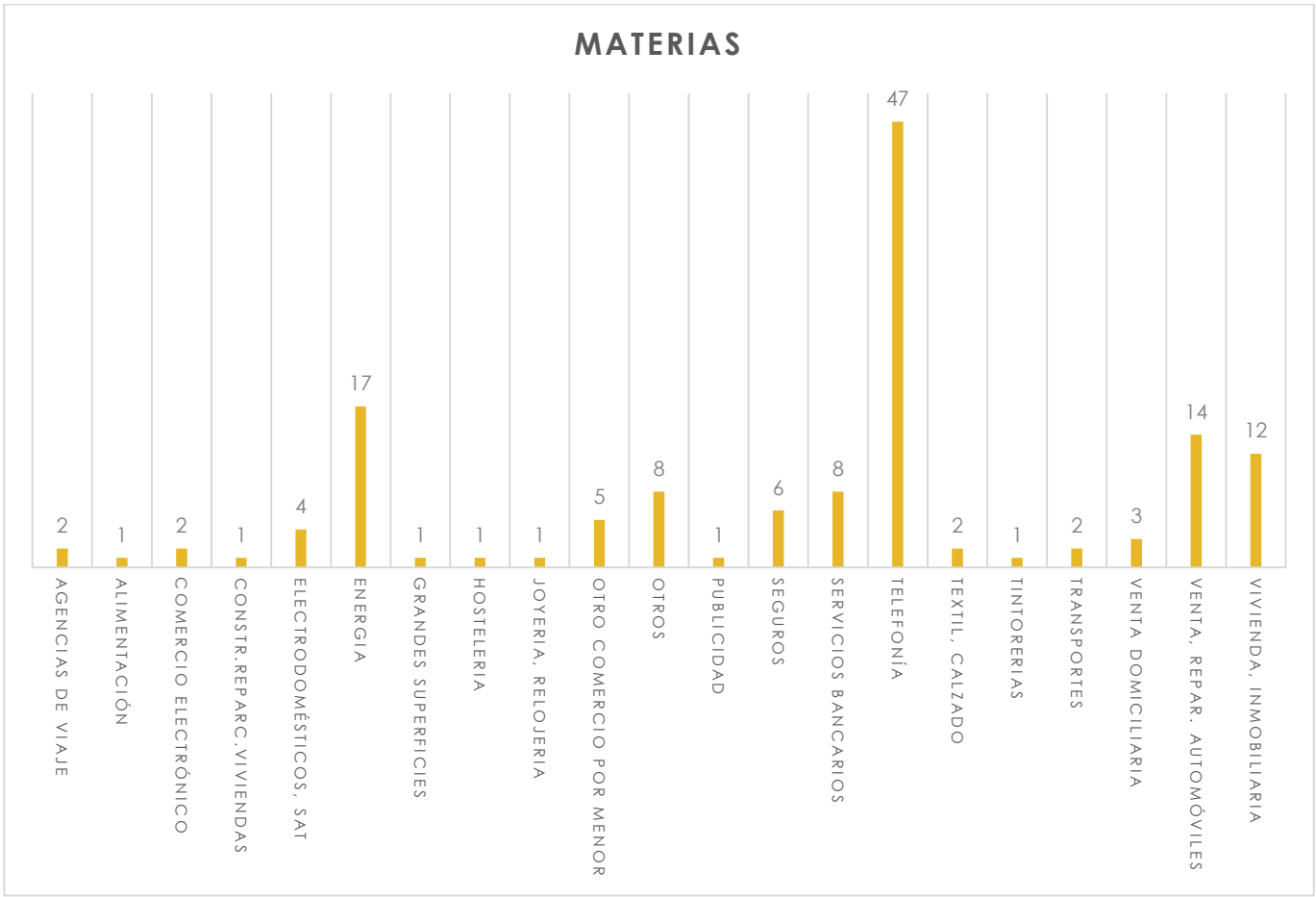


DATOS

CMC Sierra de San Pedro

Datos CMC Sierra de San Pedro

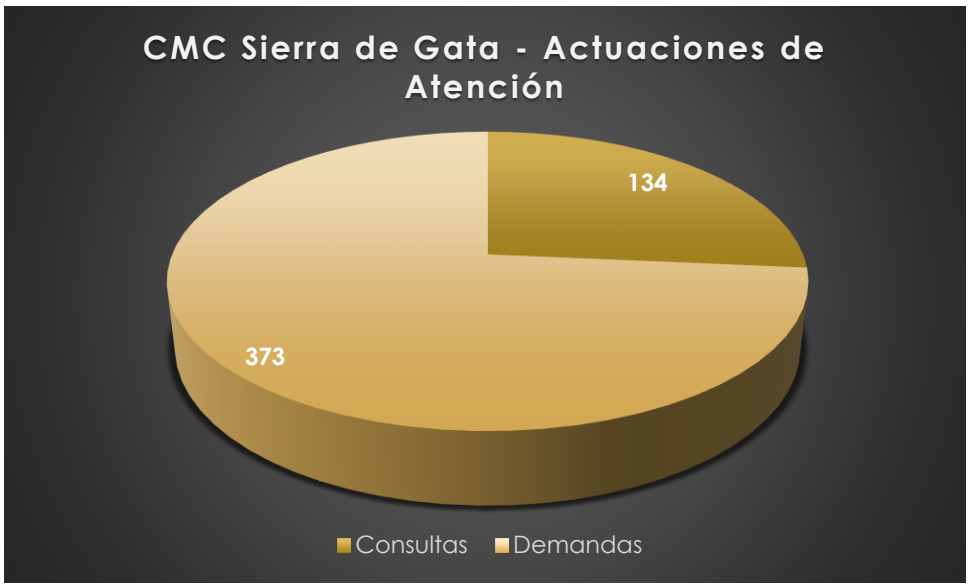


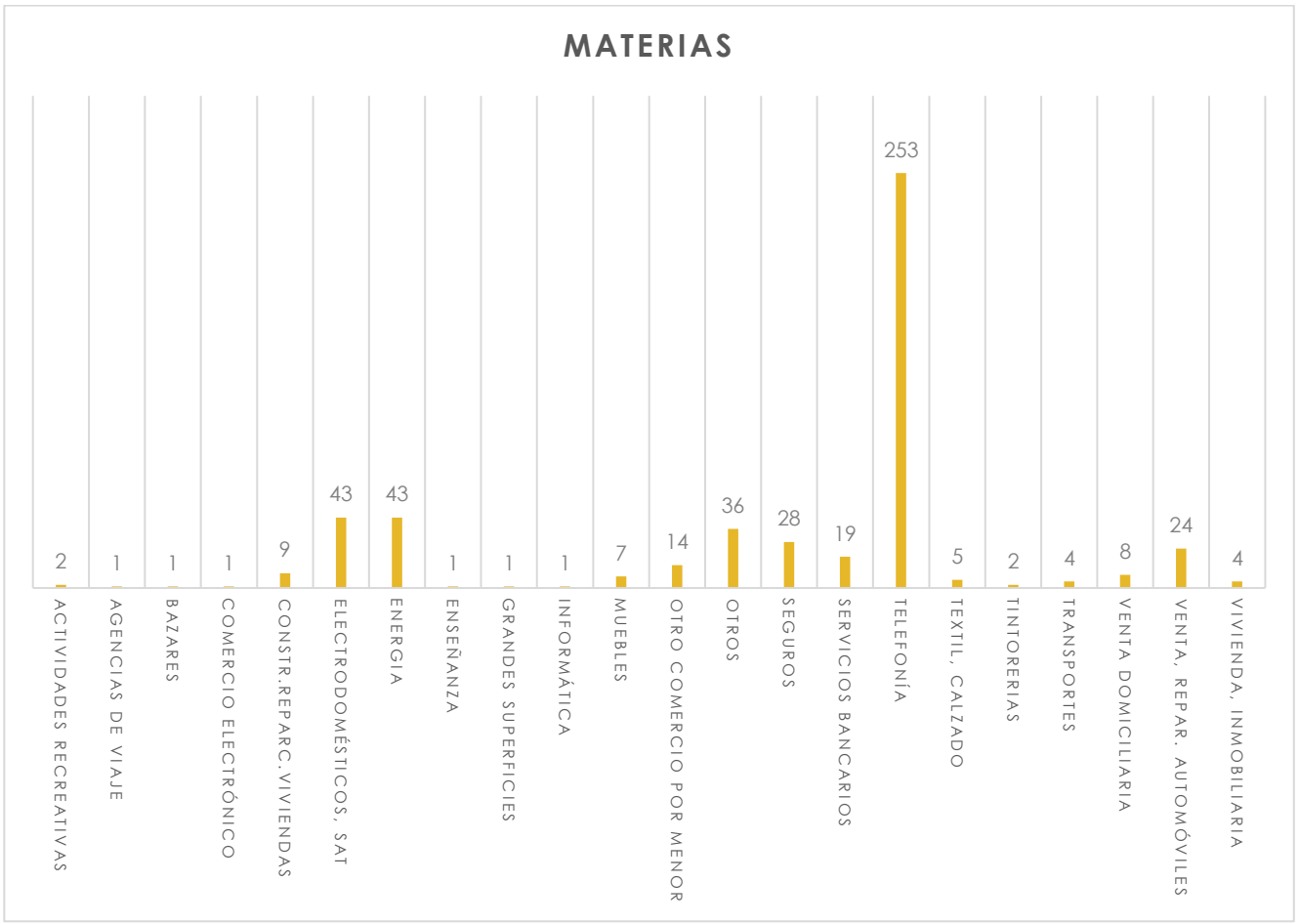


DATOS

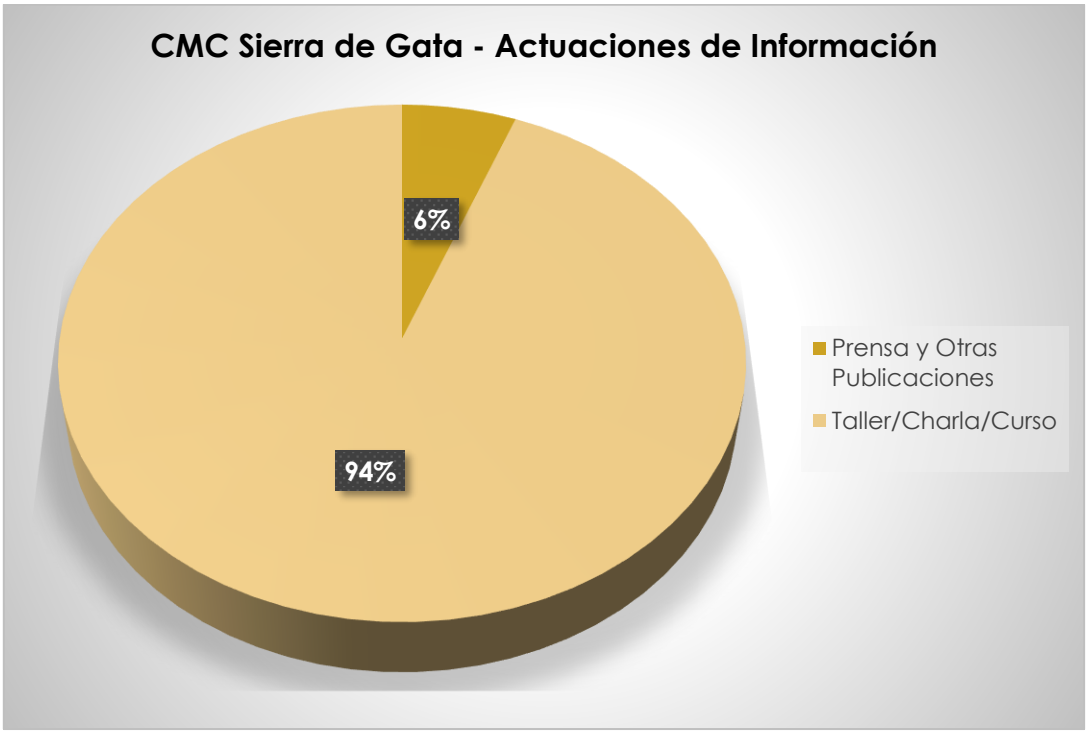
CMC Sierra de Gata

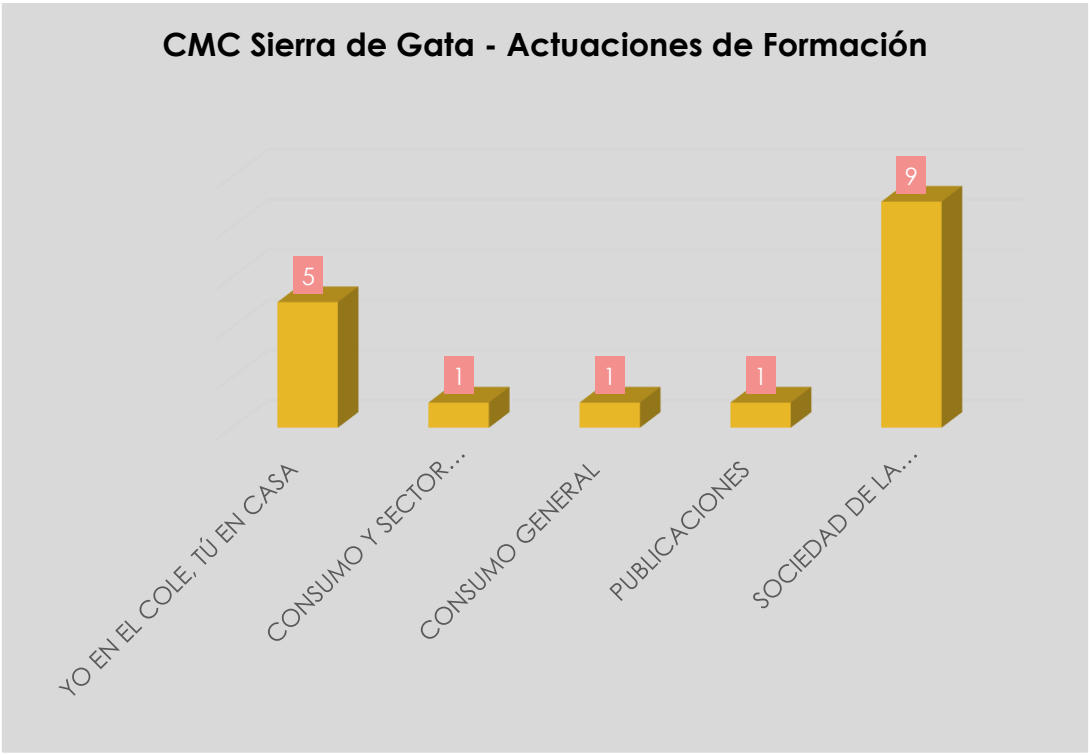
Datos CMC Sierra de Gata





Datos CMC Sierra de Gata

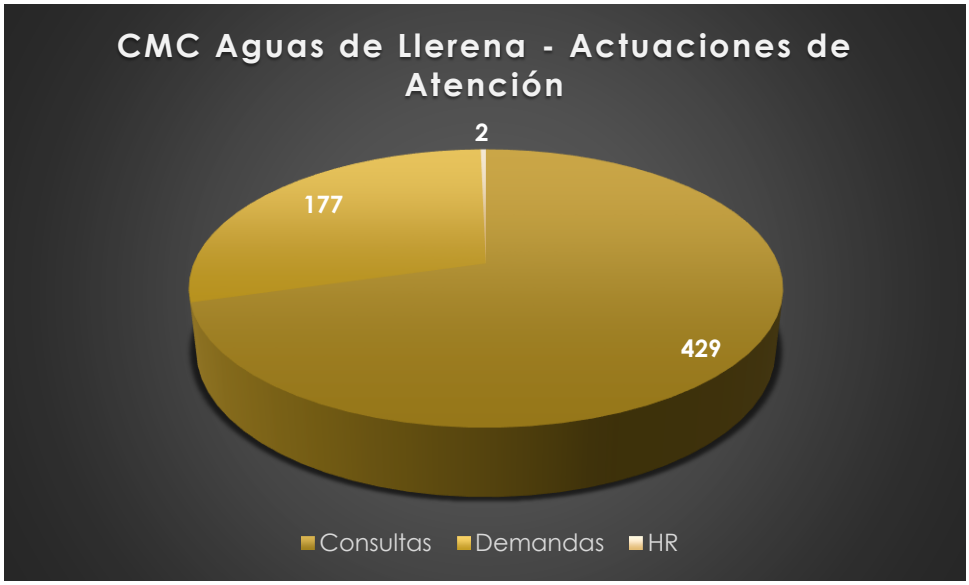


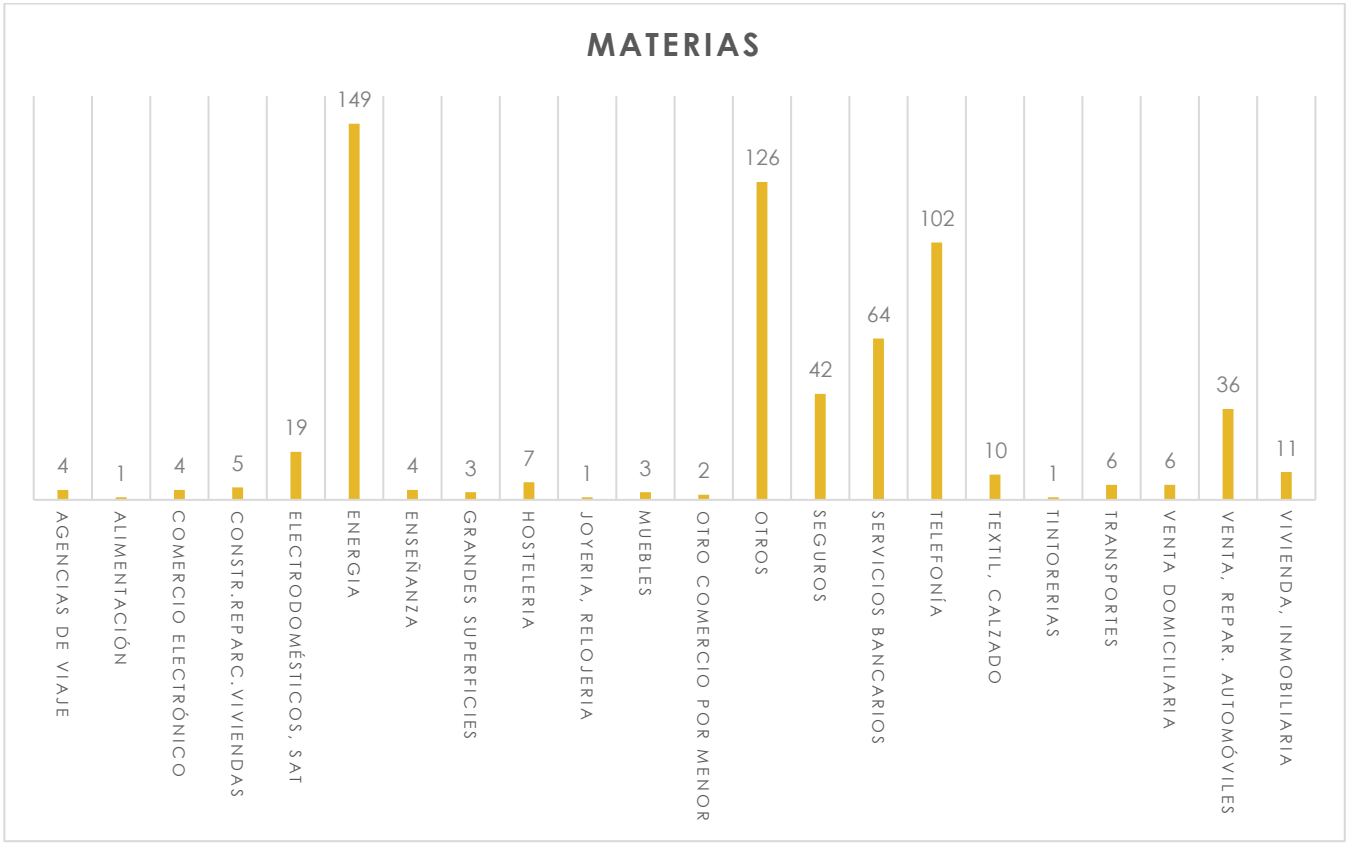


DATOS

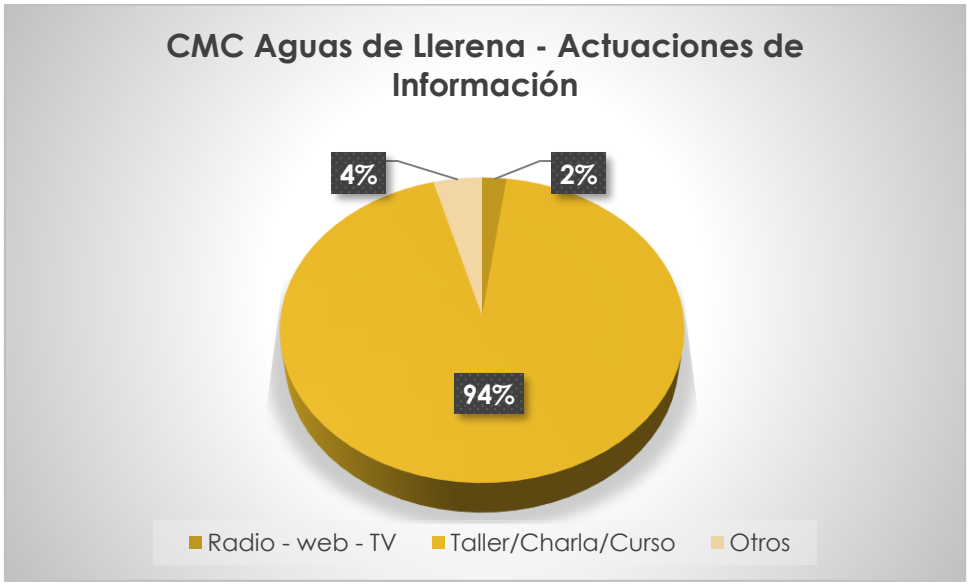
CMC Aguas de Llerena

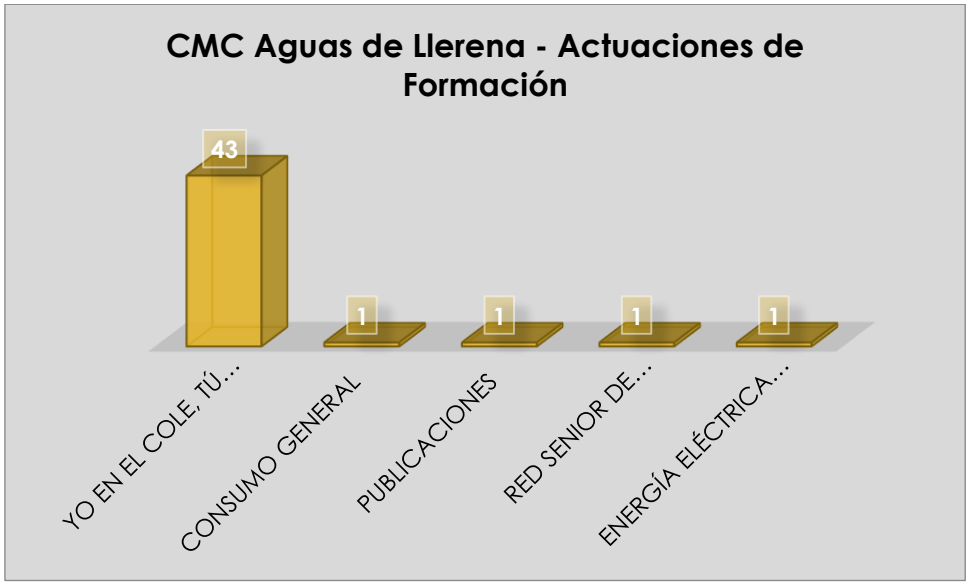
Datos CMC Aguas de Llerena





Datos CMC Aguas de Llerena





Laboratorio de Consumo

Laboratorio de Control de Calidad

En la anualidad 2024 la actividad del laboratorio se ha desarrollado de una manera singular, al reanudarse la actividad del laboratorio en junio de 2024, desde el parón en noviembre de 2023.

Asimismo, la incorporación de personal distinto tras la superación del proceso selectivo y el levantamiento de la suspensión temporal de su acreditación han hecho que la actividad del laboratorio se centre en otras actividades y no tanto en la emisión de informes. Se han llevado a cabo diferentes actividades de formación y difusión de la labor del laboratorio.

Se ha levantado la suspensión de acreditación en UNE-EN ISO 17025, con la superación de la auditoría de ENAC en el mes de diciembre.

De esta forma se confirman las siguientes actuaciones efectivamente ejecutadas durante el año 2024 en los distintos programas:

ACTUACIÓN/ PROGRAMA	ACTIVIDADES	INDICADOR	VALOR ANUAL	ACTUACIONES EJECUTADAS
ACTUACIÓN EN MATERIA DE SEGURIDAD DE LOS JUGUETES Y OTROS ARTÍCULOS INFANTILES.	Facilitar el intercambio de información entre los sectores implicados, especialmente con la Administración autonómica en el campo de las alertas que permitan a todos los consumidores extremeños disponer de una información urgente sobre los juguetes inseguros, y todo ello a efectos de evitar y prevenir accidentes en el colectivo de especial protección como es el infantil. Para ello se realizarán los ensayos y servicios analíticos pertinentes.	N.º de ensayos realizados en materia de seguridad de los juguetes que garanticen o permitan velar por que este tipo de productos destinado a un colectivo susceptible de especial protección como son los niños incorporen la información y los requisitos de seguridad exigibles legalmente.	300 ensayos sobre juguetes.	142 ensayos sobre juguetes (apdo. 8 EN 71-1) y 267 aplicaciones de los apartados. 4, 5, 6 y 7. 27 informes emitidos.
	Educación y formación de los padres y niños en cuanto a los requisitos, información necesaria y correctos modos de utilización de los juguetes, desarrollando para ello talleres, jornadas divulgativas, divulgación en medios de comunicación,.	N.º de actuaciones de educación y formación mediante talleres, jornadas divulgativas, divulgación en medios de comunicación…	5 actuaciones de educación/ formación y 5 actuaciones de divulgación.	1 actuación de educación/ formación ciudadanía, y 9 actuaciones de divulgación.

	Actuando como Observatorio de Consumo de Extremadura para así poder conocer las incidencias (accidentes...) que se producen en este ámbito y sus consecuencias, permitiendo a través de su análisis definir actuaciones preventivas y de reacción efectivas.	Análisis de las incidencias (alertas sobre juguetes...) que se producen en este ámbito y sus consecuencias.	1 informe anual sobre las alertas de juguetes emitidas en la Comunidad Autónoma de Extremadura.	1 informe anual sobre las alertas de juguetes emitidas en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Liquidación Presupuesto de gastos. Ejercicio 2024

Liquidación Presupuesto de gastos. Ejercicio 2024

LIQUIDACION PRESUPUESTO GLOBAL DE GASTOS EJERCICIO 2024

CONCEPTO	PRIM. 25%	SEG. 25%	TERC. 25%	CUARTO 25%	TOTAL	PRESUP.
CAP. 06.- APROVISIONAMIENTOS	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	4.000,00 €
CAP. 08.- GASTOS DE PERSONAL	242.125,89 €	367.739,15 €	352.353,26 €	421.167,72 €	1.383.386,02 €	1.558.977,00 €
CAP. 09.- OTROS GASTOS DE GESTION	22.525,76 €	20.229,51 €	8.683,25 €	41.114,89 €	92.553,41 €	76.000,00 €
CAP. 10,- AMORTIZACIONES	0,00 €	0,00 €	0,00 €	9.043,83 €	9.043,83 €	9.000,00 €
CAP. 17.- GASTOS FINANCIEROS	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
CAP. A.- INVERSIONES	0,00 €	0,00 €	0,00 €	2.883,75 €	2.883,75 €	16.000,00 €
TOTALES	264.651,65 €	387.968,66 €	361.036,51 €	471.326,44 €	1.484.983,26 €	1.663.977,00 €
			DIFERENCIA		178.993,74 €	

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 €
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	264.651,65 €	361.036,51 €	1.484.983,26 €
	387.968,66 €	471.326,44 €	
RESULTADO	151.342,60 €	54.957,74 €	178.993,74 €
	28.025,59 €	-55.332,19 €	

Liquidación Presupuesto de gastos. Ejercicio 2024

LIQUIDACION PRESUPUESTO LABORATORIO DE GASTOS EJERCICIO 2024

CONCEPTO	PRIM. 25%	SEG. 25%	TOTAL	PRESUP.
CAP. 06.- APROVISIONAMIENTOS	0,00 €	0,00 €	0,00 €	**0,00 €**
CAP. 08.- GASTOS DE PERSONAL	9.729,42 €	67.884,58 €	77.614,00 €	**88.333,34 €**
CAP. 09.- OTROS GASTOS DE GESTION	1.240,79 €	202,53 €	1.443,32 €	**5.000,00 €**
CAP. 10,- AMORTIZACIONES	0,00 €	0,00 €	0,00 €	**0,00 €**
CAP. 16.- OTROS INGRESOS	**0,00 €**	**0,00 €**	**0,00 €**	**0,00 €**
CAP. 17.- GASTOS FINANCIEROS	0,00 €	0,00 €	0,00 €	**0,00 €**
CAP. A.- INVERSIONES	0,00 €	0,00 €	0,00 €	**0,00 €**
TOTALES	**10.970,21 €**	**68.087,11 €**	**79.057,32 €**	**93.333,34 €**
		DIFERENCIA		**14.276,02 €**

INGRESOS DEL EJERCICIO 2024

CONCEPTO	PRIM. 50%	SEG. 50%	TOTAL
TRANSF.ESPECIF.LAB.JUGUETES	23.333,34 €	70.000,00 €	93.333,34 €
TOTALES	**23.333,34 €**	**70.000,00 €**	**93.333,34 €**

RESULTADO LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO 2024

INGRESOS DEL EJERCICIO 2024	**23.333,34 €** **70.000,00 €**	**93.333,34 €**
GASTOS DEL EJERCICIO 2024	**10.970,21 €** **68.087,11 €**	**79.057,32 €**
RESULTADO	**12.363,13 €** **1.912,89 €**	**14.276,02 €**

Liquidación Presupuesto de gastos. Ejercicio 2024

LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO TOTAL DE GASTOS EJERCICIO 2024

CONCEPTO	PRIM. 25%	SEG. 25%	TERC. 25%	CUARTO 25%	TOTAL	PRESUP.
CAP. 06.- APROVISIONAMIENTOS	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	4.000,00 €
CAP. 08.- GASTOS DE PERSONAL	242.125,89 €	377.468,57 €	352.353,26 €	489.052,30 €	1.461.000,02 €	1.647.310,34 €
CAP. 09.- OTROS GASTOS DE GESTION	22.525,76 €	21.470,30 €	8.683,25 €	41.317,42 €	93.996,73 €	81.000,00 €
CAP. 10,- AMORTIZACIONES	0,00 €	0,00 €	0,00 €	9.043,83 €	9.043,83 €	9.000,00 €
CAP. 17.- GASTOS FINANCIEROS	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
CAP. A.- INVERSIONES	0,00 €	0,00 €	0,00 €	2.883,75 €	2.883,75 €	16.000,00 €
TOTALES	**264.651,65 €**	**398.938,87 €**	**361.036,51 €**	**539.413,55 €**	**1.564.040,58 €**	**1.757.310,34 €**

DIFERENCIA	**193.269,76 €**

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 €
TRANSF.ESPECIF.LAB.JUGUETES	23.333,34 €	0,00 €	70.000,00 €	0,00 €	93.333,34 €
TOTALES	**439.327,59 €**	**415.994,25 €**	**485.994,25 €**	**415.994,25 €**	**1.757.310,34 €**

RESULTADO LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO 2024

INGRESOS DEL EJERCICIO 2024	439.327,59 €	415.994,25 €	1.757.310,34 €
	485.994,25 €	415.994,25 €	
GASTOS DEL EJERCICIO 2024	264.651,65 €	398.938,87 €	1.564.040,58 €
	361.036,51 €	539.413,55 €	
RESULTADO	174.675,94 €	17.055,38 €	193.269,76 €
	124.957,74 €	-123.419,30 €	

Propuesta Planificación 2025

Borrador Propuesta Planificación Anual 2025

enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio
Línea de actuación	**Línea de actuación**	**Línea de actuación**	**Línea de actuación**	**Línea de actuación**	**Línea de actuación**
CONSEJOS REBAJAS PROYECTO YO EN EL COLE, TÚ EN CASA	RED SENIOR DE CONSUMO 2025 SEGURIDAD DE DISFRACES DE CARNAVAL CONCURSO DIGITAL JUVENIL ¡EL FUTURO ES TUYO!	CONMEMORACIÓN DEL DM DCHOS CONSUMIDORES 15M	RESUMEN JORNADAS CONMEMORACIÓN DM DCHOS CONSUMIDORES 15M JORNADAS 7 ABRIL PROYECTO YO EN EL COLE, TÚ EN CASA	RECOMENDACIONES ANTE FRAUDE DIGITAL JORNADAS 7 ABRIL PROYECTO YO EN EL COLE, TÚ EN CASA	FIN-EVALUACIÓN PROYECTO "YO EN EL COLE, TÚ EN CASA" SEGURIDAD DE PRODUCTOS ACUÁTICOS

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 VIAJES Y VACACIONES		7ª EDICIÓN CONCURSO DE DIBUJOS INFANTIL RECOMENDACIONES 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 7ª EDICION CONCURSO DIBUJOS

Propuesta de presupuestos de gastos – 2025 (Prórroga 2024)

*PROPUESTA PRESUPUESTO TOTAL DE GASTOS EJERCICIO 2025

CONCEPTO	PRIM. 25%	SEG. 25%	TERC. 25%	CUARTO 25%	TOTAL	PRESUP.
CAP. 06.- APROVISIONAMIENTOS	100,00 €	100,00 €	100,00 €	100,00 €	**400,00 €**	**400,00 €**
CAP. 08.- GASTOS DE PERSONAL	390.000,00 €	459.977,00 €	390.000,00 €	468.544,40 €	**1.708.521,40 €**	**1.708.521,40 €**
CAP. 09.- OTROS GASTOS DE GESTION	17.500,00 €	17.500,00 €	21.161,60 €	43.000,00 €	**99.161,60 €**	**99.161,60 €**
CAP. 10.- AMORTIZACIONES	0,00 €	0,00 €	0,00 €	9.000,00 €	**9.000,00 €**	**9.000,00 €**
CAP. A.- INVERSIONES	1.700,00 €	1.700,00 €	1.700,00 €	1.900,00 €	**7.000,00 €**	**7.000,00 €**
					0,00 €	
TOTALES	**409.300,00 €**	**479.277,00 €**	**412.961,60 €**	**522.544,40 €**	**1.824.083,00 €**	**1.824.083,00 €**

DIFERENCIA	**0,00 €**

INGRESOS DEL EJERCICIO 2025

CONCEPTO	PRIM. 25%	SEG. 25%	TERC. 25%	CUAR. 25%	TOTAL
CONSEJERIA DE SALUD Y POLITICA SOCIAL	456.020,75 €	456.020,75 €	456.020,75 €	456.020,75 €	**1.824.083,00 €**
INGRESOS FINANCIEROS CAJA RURAL					
GASTOS FINANCIEROS NO JUSTIFICABLES					
TOTALES	**456.020,75 €**	**456.020,75 €**	**456.020,75 €**	**456.020,75 €**	**1.824.083,00 €**

RESULTADO LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO 2025

INGRESOS DEL EJERCICIO 2025	**456.020,75 €**	**456.020,75 €**	**1.824.083,00 €**
	456.020,75 €	**456.020,75 €**	
GASTOS DEL EJERCICIO 2025	**409.300,00 €**	**412.961,60 €**	**1.824.083,00 €**
	479.277,00 €	**522.544,40 €**	
RESULTADO	**46.720,75 €**	**43.059,15 €**	**0,00 €**
	-23.256,25 €	**-66.523,65 €**	

*** FINALMENTE SE PRORROGA EL PRESUPUESTO DE 2024**

Propuesta de presupuestos de gastos – 2025 (Prórroga 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 BADAJOZ					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 – 2025 (Prórroga 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 – 2025 (Prórroga 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 €**	

Conclusiones

Conclusiones

Las presentes conclusiones pretenden reflejar las principales líneas de actuación realizadas por el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor (CEIC) durante el año 2024, 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.

Cabe destacar que a lo largo de este año finalmente, se procedió a la resolución de los nuevos procesos selectivos autorizados y que habían dejado sin el servicio que se presta de forma directa en diez de los Centros Mancomunados de Consumo (CMC) del CEIC hasta el veintitrés de abril. De igual forma con fecha cuatro de junio, se procedió a la incorporación de las tres técnicas del Laboratorio de Consumo una vez que también se procedió a la resolución de su correspondiente proceso selectivo.

Para mitigar de la mejor forma posible la carencia del servicio de forma directa en esos diez CMC, se procedió 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 de colectivos de especial protección con motivo de su media de edad y no poder prestar del servicio de forma presencial como ello requiere.

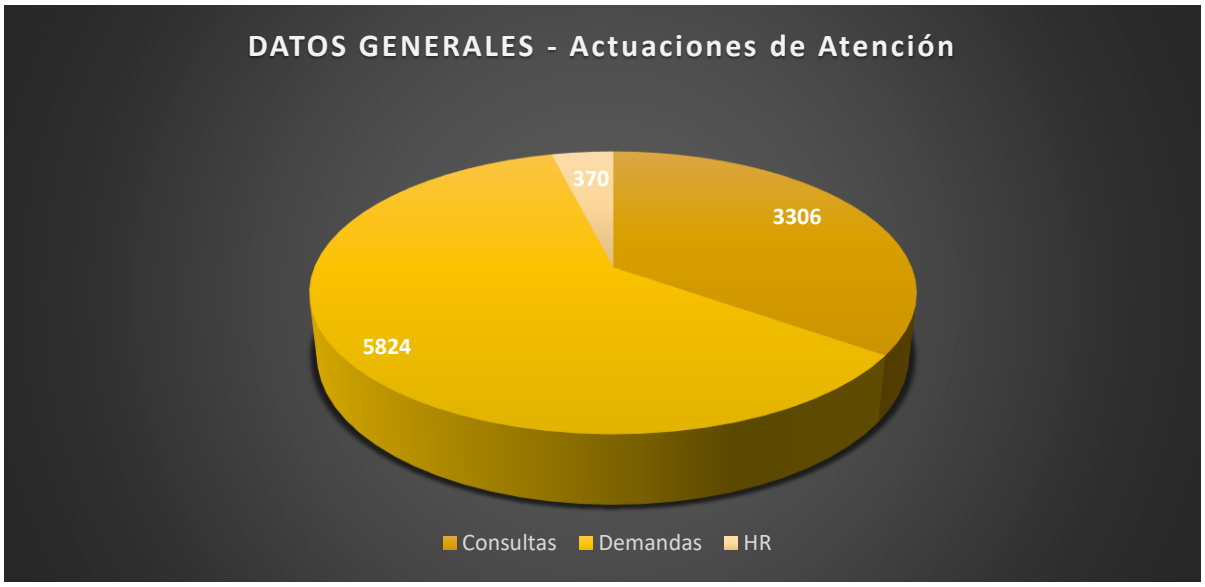
Finalmente, con el buen hacer y esfuerzo de todos los trabajadores del CEIC, personal propio de las mancomunidades y ayuntamientos que las integran, se ha conseguido con la colaboración de todos, minimizar la falta de servicio directo en dichos centros y por ende, de los datos que se reflejan en el presente informe.



En cuanto a la **línea de ATENCIÓN**, durante el año **2024**, el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor tramitó un **total de 9.130 expedientes** de los consumidores extremeños, correspondiendo 3.306 a consultas y 5.824 a reclamaciones y suponiendo un incremento cercano al 6,5% en relación con el año anterior.

Cabe destacar una vez más, el porcentaje de **acuerdo amistoso del 63,65%** manteniéndose en niveles muy similares al de otros años, lo que demuestra el continuo

esfuerzo, tesón y profesionalidad en las conciliaciones realizadas por los trabajadores del Consorcio Extremeño al Consumidor, cuyo principal objetivo no es otro que resolver de forma amistosa la gran mayoría de discrepancias comerciales surgidas en materia de consumo, principal demanda de los consumidores/usuarios ante estas situaciones.

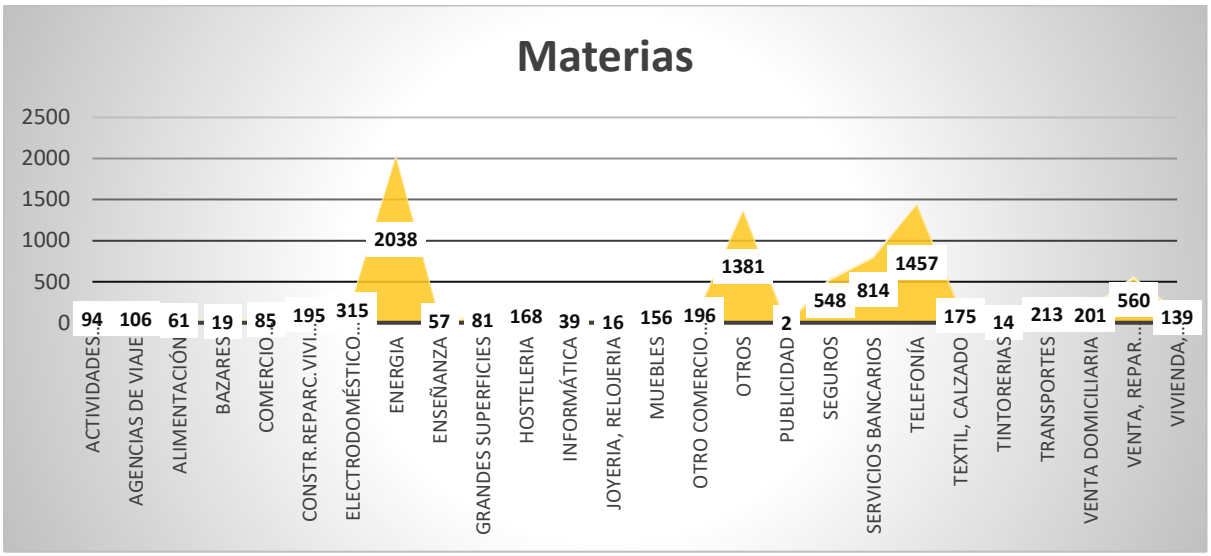


Como sector más reclamado destaca nuevamente energía con 2.038 expedientes, y aunque se mantiene en valores muy elevados se produce una pequeña reducción del 12% en relación con el año anterior

En segundo lugar, repite telecomunicaciones con 1.457 con un pequeño incremento del casi 11% en relación con el año anterior.

A continuación, se sitúan servicios bancarios (814) con valores aún muy elevados entendemos motivados por las reclamaciones principalmente de gastos hipotecarios nuevamente, venta y reparación de automóviles con 560 con incremento del 4% continuando así nuevamente con la tendencia alcista de los últimos años y a la que debemos prestar especial atención para intentar corregir y seguros con 548 lo que supone un incremento de casi el 21% y que sigue la misma tendencia alcista en los últimos años por lo que requiere un seguimiento detallado para una posible corrección.

Conclusiones



En relación con la valoración económica de las reclamaciones presentadas durante este año 2024, se ha solicitado por parte de las personas consumidoras extremeñas un montante total de 2.141.961,12€, obteniéndose un ahorro directo para los consumidores/as extremeños/as de 1.732.062,56€ en base a los acuerdos amistosos alcanzados. Hay que destacar en este punto que, aunque se produce una reducción cercana a los setecientos mil euros en la cuantía solicitada, por el contrario, se produce un incremento muy importante en la cuantía obtenida superior al 51% suponiendo un gran ahorro para las personas consumidoras extremeñas.

Continuamos con el afianzamiento del servicio de entrega de Hojas de Reclamaciones a través de nuestros 29 CMC, habiéndose tramitado 370 solicitudes, manteniéndose en datos parejo a otros años y poniendo 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 estableciendo 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 7.093 de los expedientes tramitados (77,68%) se hayan presentado de forma presencial en nuestras oficinas y aunque hay una mínima reducción sigue demostrando un 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, resolviendo así la necesidad de una atención más personalizada al colectivo de la tercera edad y cumpliendo así los principales objetivos y fines del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.

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 presencial del servicio.

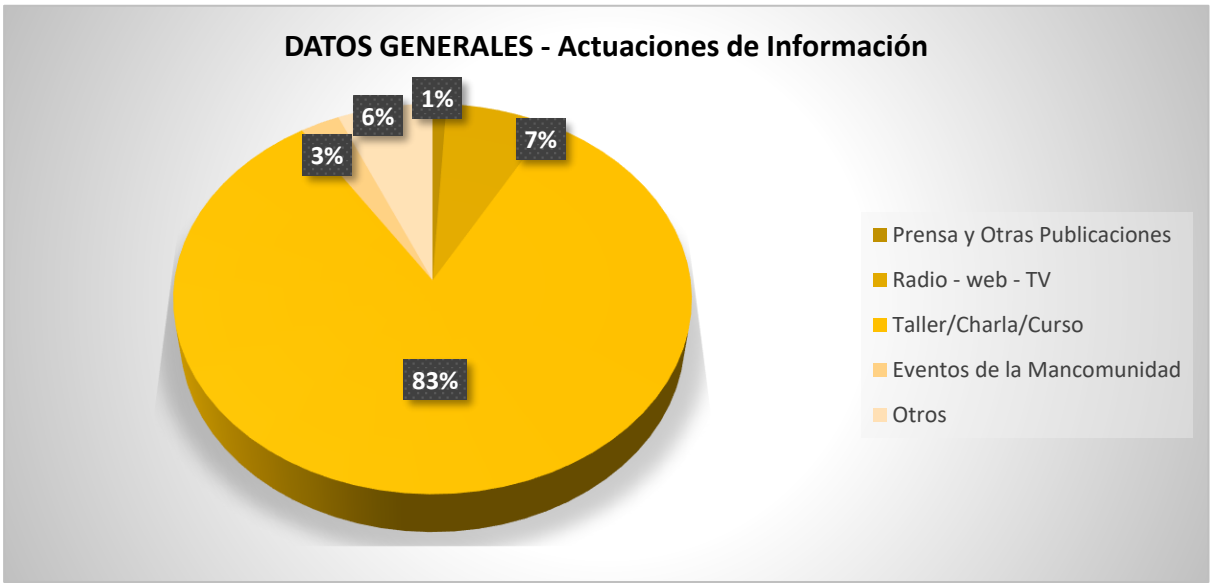


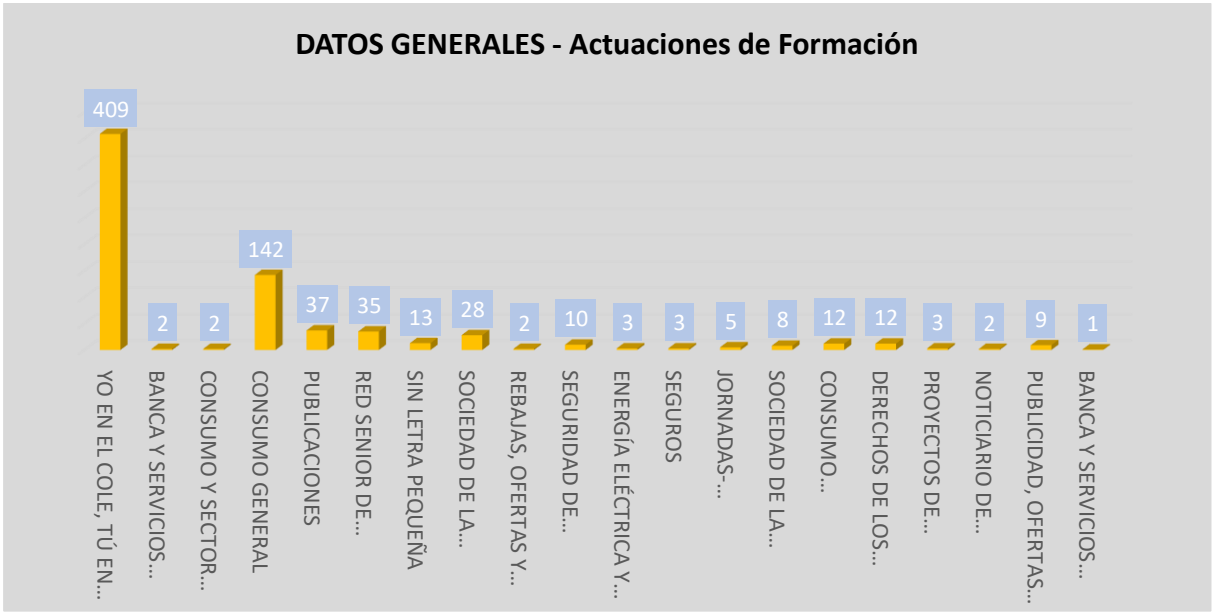
Junto al servicio de atención directa al consumidor, contamos con la línea de FORMACIÓN E INFORMACIÓN del consumidor, realizándose un total de 738 actuaciones, con una reducción superior al 28% y que viene motivada, como hemos dicho anteriormente, por la resolución de los nuevos procesos selectivos autorizados y que dejaron sin el servicio que se presta de forma directa en diez de los Centros Mancomunados de Consumo (CMC) del CEIC hasta el mes de abril; a este hecho, tenemos que añadir la reorganización y nueva apuesta formativa que no se puso en marcha prácticamente hasta finales del mes de octubre con la firma de un protocolo de colaboración entre la Secretaría General de Educación y el CEIC para la ejecución del proyecto de formación integral en todos los niveles del alumnado extremeño denominado “Yo en el cole, tú en casa” haciendo partícipes también a las familias.

Este proyecto supone una apuesta decida por una educación en consumo de calidad en el ámbito escolar presentando una nueva oferta formativa con una estructura escalonada por niveles educativos, en la que los alumnos puedan ir adquiriendo conocimientos, aptitudes, actitudes y hábitos en materia de consumo, fomentando así la continuidad de la educación para el consumo como contenido transversal en el aula.

“Yo en el cole, tú en casa” se encuentra supervisado en el desarrollo y ejecución de este por la Consejería de Educación, Ciencia y Educación Profesional, lo que supone una

apuesta decidida por dar una continuidad y la importancia que desde hace años venimos reclamando en la formación y educación en consumo.





Se apuesta por introducir la educación del consumidor en nuestro entorno más cercano familia-escuela como una necesidad social, necesidad de unos valores que no queremos que se pierdan y que son los que trabajamos de manera transversal, el compromiso y respeto con el medio ambiente, con nuestros niños, jóvenes y personas vulnerables, responsabilidad en nuestros actos de consumo en general que nos permitan ser cada vez

más libres y críticos desde pequeños. La educación del consumidor, un reto en nuestra sociedad actual.

Esta reestructuración se ha plasmado en el proyecto denominado “Yo en el cole, tú en casa” que se ha puesto en marcha durante el curso escolar 2024-2025 en 41 centros educativos de Extremadura bajo el protocolo de colaboración con la Consejería de Educación, Ciencia y Formación Profesional.

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

Con el colectivo de personas mayores, hay que destacar también, la continuidad en 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 2024 se ha formado a más de 40 personas en 6 centros de mayores de gestión directa del SEPAD (tres por cada provincia) 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 en la localidad de Montijo.

Se han alcanzado durante este año los 16 Centros de Mayores colaboradores y se han formado a más de cien 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.

https://saludextremadura.ses.es/masamano/2024/06/13/2a-edicion-de-la-red-senior-de-consumo/

Conclusiones



Con el colectivo infantil y juvenil se ha procedido también a la convocatoria de la 6ª edición del concurso de dibujos infantil y juvenil bajo el lema "Y para ti… ¿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 de 330 trabajos.

Podemos afirmar que los temas plasmados en los trabajos reflejan fielmente la búsqueda de un cambio positivo en la sociedad.

https://saludextremadura.ses.es/masamano/2024/09/12/6a-edicion-del-concurso-de-pintura-infantil-y-juvenil-bajo-el-lema-y-para-ti-que-es-el-consumo-responsable/

En cuanto al observatorio de consumo, se ha procedido a la realización de un estudio sobre "Mayores y Ciberseguridad" cuyo objetivo principal es el análisis del conocimiento, consumo y uso seguro de las nuevas tecnologías e internet, de la población mayor de 60 años residentes en la comunidad autónoma de Extremadura.

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 y que se han afianzado año tras año habiéndose convertido en un referente de información y formación en materia de consumo a lo largo y ancho de toda Extremadura 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/:

Además, disponemos de un noticiario actualizado diariamente en la página web del CEIC, en el que se puede consultar noticias relevantes de actualidad en materia de consumo.

Colaboración en el programa de radio "Sin letra pequeña" que se emite en 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.

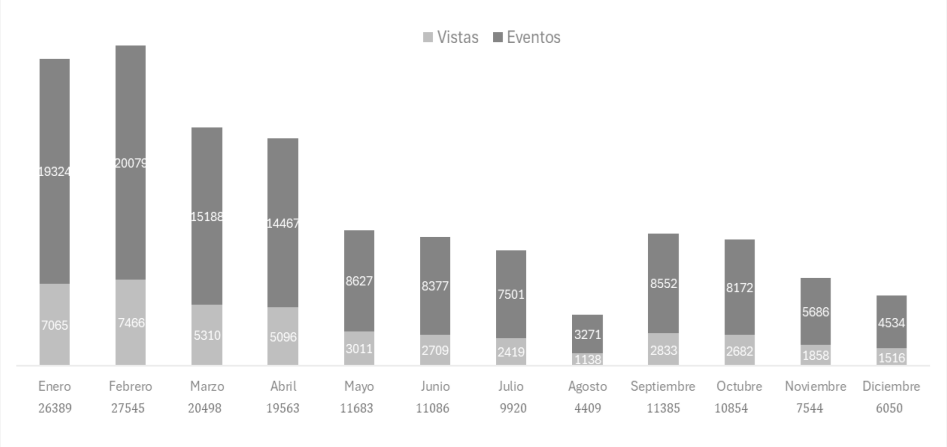
Seguimos trabajando activamente en la difusión de la información de manera digital mediante nuevos recursos locales a través de aplicaciones como son los bandos móviles, sitios webs municipales o mancomunados, redes sociales, etc., recursos que facilitan la información de forma directa al ciudadano y 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.

	Visitas	Usuarios	Visitas por usuario	Número de eventos
Página visitada	43.103	8.229	5,24	123778



Conclusiones

Hay que matizar, con todos estos datos puestos de relieve y teniendo en cuenta la rápida evolución de los hábitos de consumo en la actualidad hacia lo digital, que este año prácticamente se han duplicado el número de vistas realizadas en nuestra web. Ahora el objetivo será mantener un equilibrio mensual en las vistas realizadas para asentar así el uso de esta por parte de los consumidores.

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 se ha iniciado la ejecución de la nueva oferta formativa en base al protocolo firmado con educación en un proyecto muy ambicioso a lo largo de los próximos años que pretende potenciar una formación integral en materia de consumo desde infantil a bachillerato a través del proyecto “Yo en el cole, tú en casa”, haciendo hincapié en materias relativas a la transición ecológica y el consumo responsable.

De igual forma, continuamos 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



MEMORIA ANUAL

EJERCICIO 2024