

2016

MEMORIA DE ACTIVIDADES

INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA

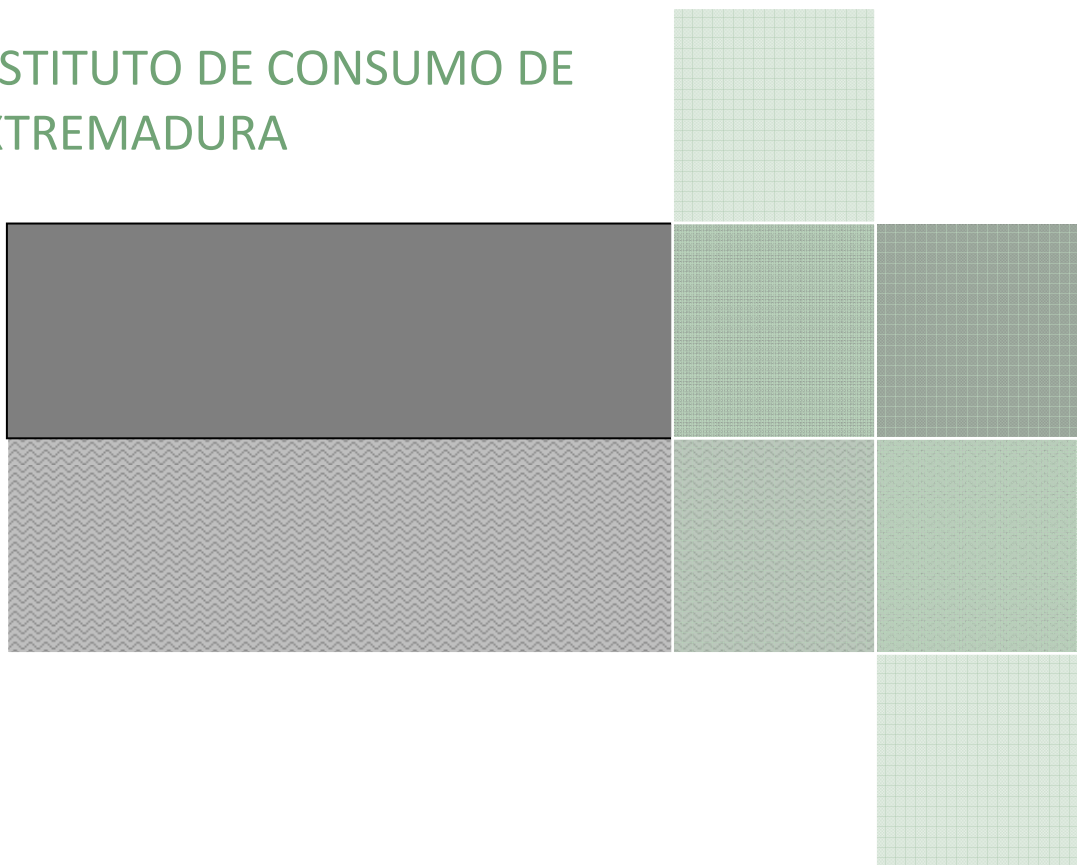


Instituto de Consumo
de Extremadura



MEMORIA DE ACTIVIDADES 2016

INSTITUTO DE CONSUMO DE
EXTREMADURA

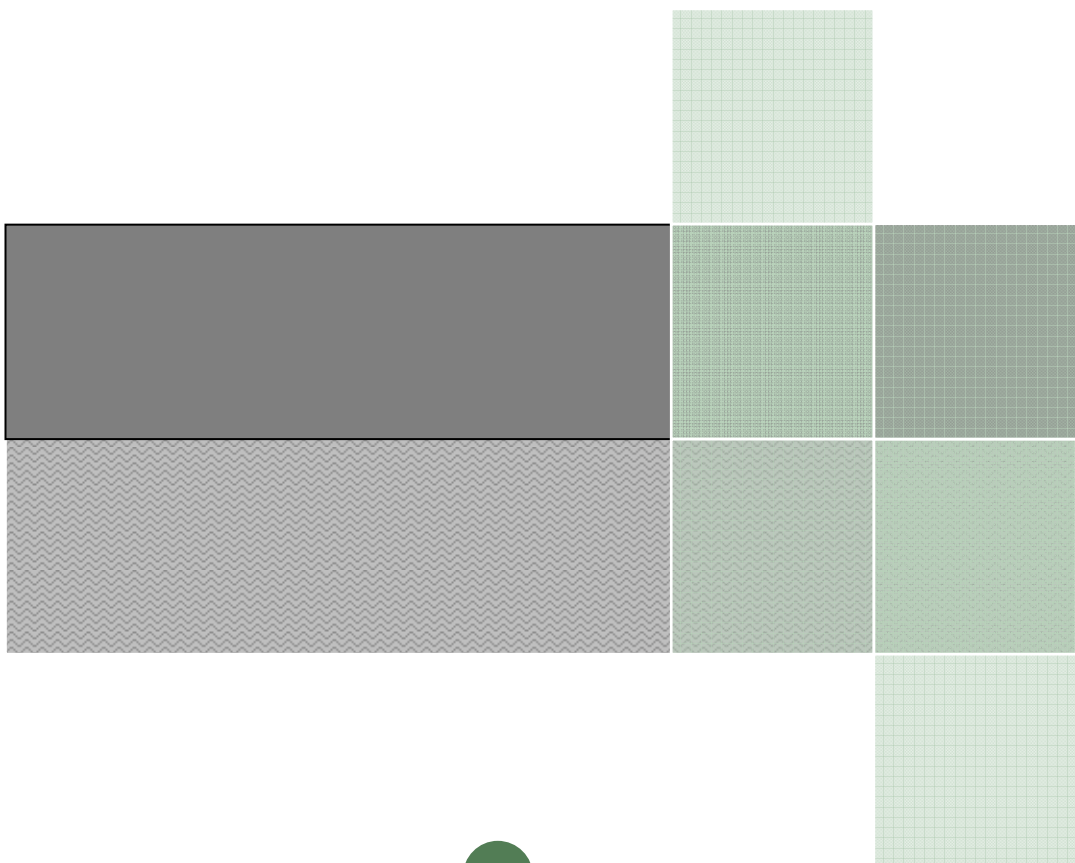


ÍNDICE

Presupuestos de INCOEX.....	1
Control de Mercado	5
Laboratorio de Control de Calidad de Consumo	13
Junta Arbitral de Consumo	20
Sección de Normativa	24
Sección de Información, Formación y Educación.....	27
Consortio Extremeño de Información al Consumidor	42
Entorno Web y Redes Sociales	49



Presupuestos del INCOEX





En este apartado se describen los fines de la entidad y la actividad o actividades a que se dedique, realizando una descripción específica de la actividad o actividades fundacionales o propias de la entidad, informando, entre otros aspectos, sobre los usuarios o beneficiarios de las mismas.

Proyectos como:

- Plan de Acción Estratégico de Protección de los Consumidores
- Ayudas a la Investigación
- Fomento del Asociacionismo en Materia de Consumo
- Formación de Jóvenes en Consumo
- Consorcio Extremeño de Información al Consumidor
- Educación y Participación Comunitaria
- Investigación y Estudio en Materia de Consumo
- Contratos Administrativos:
 - Limpieza
 - Estudio de Consumo alimentario
 - Laboratorio
 - Obras

Desglose por capítulos presupuestarios:

CAPITULOS	PTO. INICIAL	MODIFICACIONES	PTO. DEFINITIVO
CAP. I: Gastos de personal	1.949.346,00 €	- 4.252,65 €	1.945.093,35 €
CAP. II: Gastos corrientes de bienes y servicios	279.993,00 €	6.000,00 €	285.993,00 €
CAP. IV: Transferencias corrientes	1.176.402,00 €		1.176.402,00 €
CAP. VI: inversiones reales	1.288.053,00 €	- 806.000,00 €	482.053,00 €
TOTAL PRESUPUESTO INCOEX	4.693.794,00 €	- 804.252,65 €	3.889.541,35 €

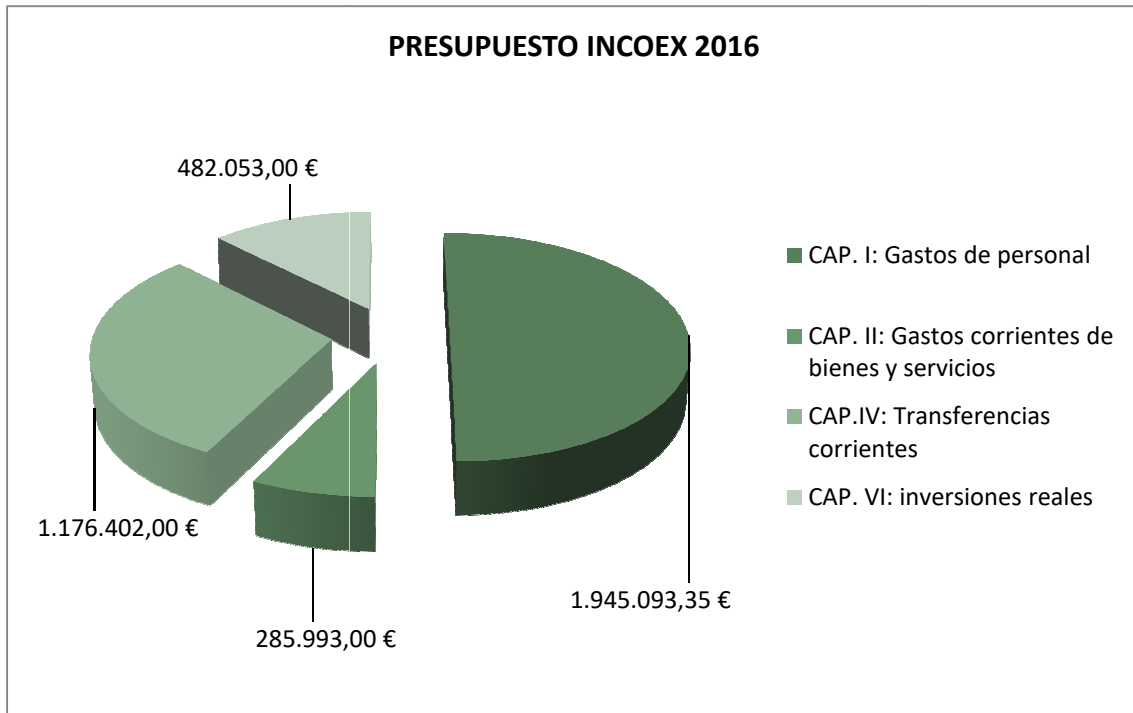


Fig. 1- Distribución del presupuesto por capítulos.

PROYECTOS		IMPORTE
Ayudas a la investigación		28.393,30 €
Apoyo a las Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Extremadura	UNIÓN DE Consumidores de Extremadura - UCE	94.350,00 €
	Asociación de Consumidores y Usuarios de Extremadura - ACUEX	24.075,00 €
	Federación de amas de Casa, Consumidores y Usuarios - FEACCU	63.775,00 €
	Asociación de Usuarios y Bancos, Cajas y Seguros de Extremadura - ADICAE	67.800,00 €
Consejo de Consumidores de Extremadura		5.000,00 €
Consortio Extremeño de Información al Consumidor		874.482,00 €
Inversiones asociadas al funcionamiento operativo de los servicios		3.692,28 €
Laboratorio de Consumo de Extremadura		42.144,00 €
TOTAL		1.522.800,58 €

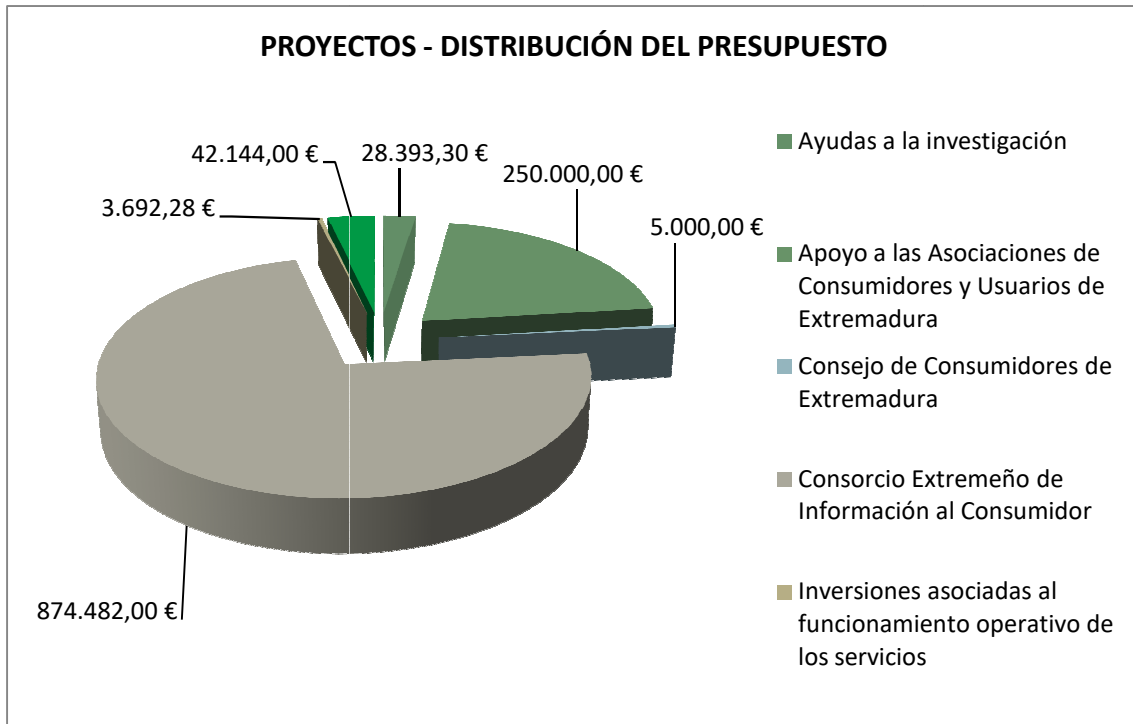
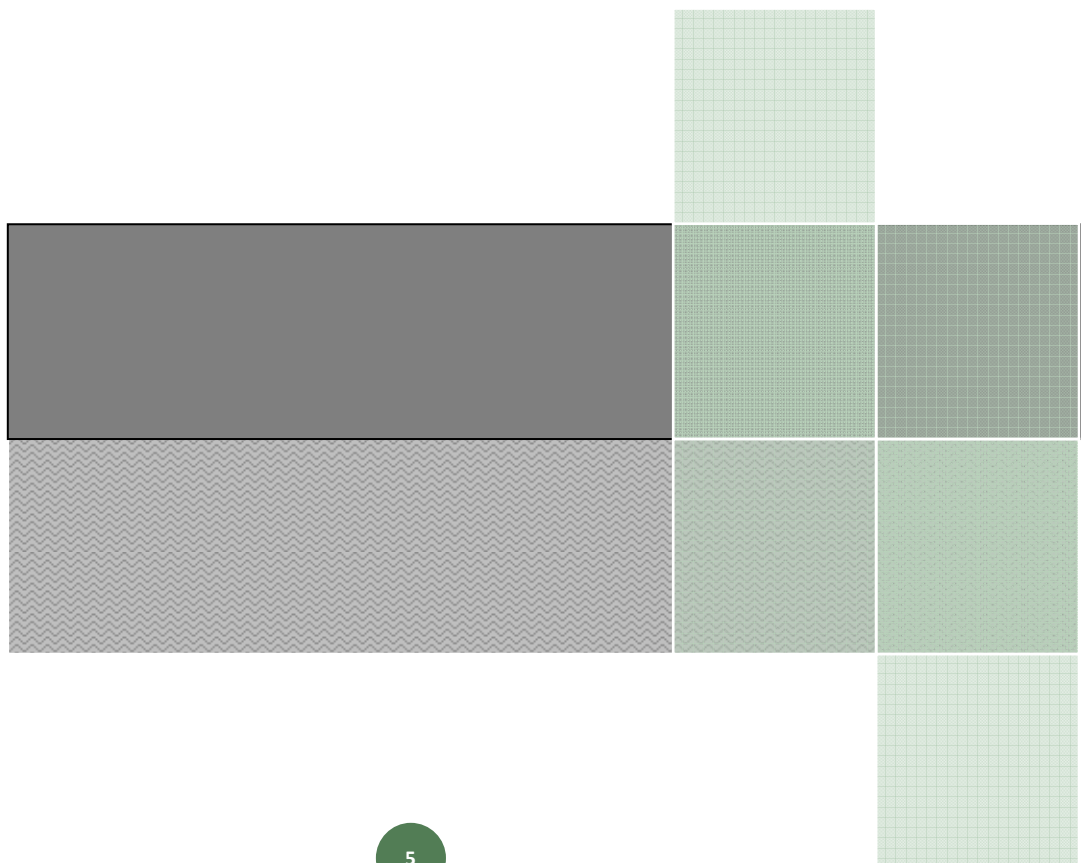


Fig. 2- Distribución del presupuesto por proyectos.



Control de Mercado





La inspección de consumo, tiene como competencias específicas, la ordenación de actividades para el control de la calidad comercial de productos alimenticios, industriales y servicios; igualmente, le corresponde, la tramitación y resolución de las redes de alerta de productos industriales, la coordinación de las actuaciones con cualquier otra inspección en temas que afecten a los intereses de los consumidores y usuarios, la tramitación de reclamaciones, el asesoramiento a empresarios y comerciantes, la tramitación y propuesta de resolución, en su caso, de expedientes sancionadores, la elaboración de informes y la difusión de la normativa, todo ello en materia de Consumo.

Para una mejor comprensión del resumen o síntesis de las actuaciones realizadas, se presenta la siguiente sistematización:

1. Actividades inspectoras.

a. *Control sistemático del Mercado.*

En este apartado se realizan un muestreo de diverso alimentos y productos industriales con el fin de obtener una perspectiva del mercado con el fin de realizar futuras actuaciones, no quita que ante diversos casos detectados, dependiendo de su gravedad, se actúe.

b. *Campañas generales y específicas de Control de Mercado.*

c. *Actuaciones relacionadas con la Red de Alerta Europea de productos peligrosos.*

La Red de Alerta Europea funciona, con el soporte de la reglamentación comunitaria, como un sistema que trata de garantizar la seguridad de los consumidores europeos, de modo que si un país de la Unión detecta un producto peligroso o sospechoso de revestir peligro, lo pone, a través de la Comisión Europea, en conocimiento del resto de los Estados Miembros.

En nuestro país el Instituto Nacional de Consumo actúa de vértice del sistema y las Comunidades Autónomas prestan sus recursos para localización de los productos cuestionados.

Este sistema, con la aprobación del R.D. 1801/2003 sobre seguridad y la incorporación a la Unión Europea de países nuevos, está sufriendo un notable incremento.



2. Control de calidad de productos de consumo.

Complementariamente al CONTROL SISTEMÁTICO, se están efectuando controles analíticos intensivos, a través de las siguientes CAMPAÑAS de TOMA DE MUESTRAS de los productos.

3. Actuaciones en materia de consumo.

Las Secciones de Consumo, no sólo realizan tareas de asesoramiento e información a empresarios y a los consumidores, sino que se tramitan reclamaciones y denuncias presentadas por los consumidores y usuarios, en relación con aquellos servicios o establecimientos que vulneran los derechos e intereses contemplados en la LEGISLACIÓN VIGENTE.

Durante el año 2016 se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

Campañas Generales	<p style="text-align: center;"><u>Campaña General de Alimentos</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Declaración de la cantidad neta, información sobre el precio en alimentos envasados vendidos por unidades, e información sobre cantidad neta y peso neto escurrido en productos alimenticios sólidos que se presentan en un líquido de cobertura. <p style="text-align: center;"><u>Campaña General Productos Industriales</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Cápsulas de lavado de ropa: presentación al público.• Comprobación de la trazabilidad de los productos. Productos: todo tipo de productos no alimenticios. <p style="text-align: center;"><u>Campaña General Servicios</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Tintorerías: comprobación de que se entrega resguardo con observaciones y proceso a seguir, y comprobación de atención de reclamaciones
---------------------------	---



Campañas Específicas	<p style="text-align: center;"><u>Campaña Específica de Alimentos</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Productos alimenticios envasados: inspección y control de la información alimentaria obligatoria.• Caramelos, chicles, confites y golosinas: condiciones de comercialización y etiquetado.• Leche y productos lácteos (quesos, yogures, mantequilla, etc.): etiquetado y composición. En el caso de los quesos, control de la identificación de la especie y porcentaje. <p style="text-align: center;"><u>Campaña Específica Productos Industriales</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Ópticas: etiquetado de gafas de sol y de cristales graduados con protección solar. No ópticas: etiquetado y toma de muestras de gafas de sol.• Guirnaldas luminosas. <p style="text-align: center;"><u>Campaña Específica de Servicios</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Compraventa de vehículos de 2º mano: publicidad, información, contratación y garantía.• Créditos al consumo en empresas: clínicas dentales, clínicas y centros de estética y agencias de viaje.
-----------------------------	---

Campañas de Tomas de Muestras	<ul style="list-style-type: none">• Café.• Pimentón de la Vera (DO).• Mazapanes y turrónes diversos (yema chocolate).• Aceites de oliva virgen y virgen extra.• Judías verdes en conserva.• Kétchup.• Productos cosméticos para bebés.• Bolsos y carteras de piel.• Ropa de bazares.• Cerámica en contacto con alimentos.• Termos con Dewar de vidrio.• Taburetes de peldaños.• Gasóleo A.• Tejidos en piezas de fibras naturales (lana, seda, algodón, lino...).
--------------------------------------	--



Campañas Regionales	<ul style="list-style-type: none">• Disfraces.• Seguridad de Juguetes.• Aceite de oliva virgen extra (toma de muestras).• Etiquetado y contenido efectivo.• Identificación de especies en conservas de pescado.• Identificación de especies en conservas cárnicas.• Comercio Minorista.
Campañas Periódicas	<ul style="list-style-type: none">• Campaña de inspección y control de rebajas de invierno (Instrucción nº 6).• Campaña de inspección y control de rebajas de verano (Instrucción nº 6).• Campaña de inspección control de ofertas publicitarias y promociones en centros comerciales y grandes superficies.• Campaña de inspección y control general de establecimientos (incluyendo bazares y tiendas de bajo precio) (Instrucciones nº 2, 3 y 5).• Instrucción: Identificación del establecimiento y comprobación documental.• Instrucción: Comprobación del marcado de precios.• Instrucción sobre etiquetado y presentación de los productos.• Campaña de inspección y control de venta por internet.• Campaña de inspección y control de material escolar.• Campaña de inspección y control de Navidad.• Campaña de inspección y control de Etiquetado de Alimentos.• Actuación en Telecomunicaciones sobre Información precontractual y contratación.• Actuación en servicios de reparación de aparatos de Uso Doméstico (SAT).• Actuación de Servicios de reparación de Vehículos.• Actuaciones sobre publicidad de precios y publicidad engañosa en épocas de especial demanda.• Actuaciones en centros de estética.• Actuaciones sobre bebidas espirituosas.• Campaña de inspección y control de mercado de “comprobación de alertas”.



Resultados de las Campañas Nacionales (Generales y Específicas) que se han llevado a cabo durante el año 2016 y que se han remitido a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN) desde el Instituto de Consumo de Extremadura:

Campaña General de Alimentos

Declaración de la cantidad neta:

Total de productos/servicios controlados	61
Total de productos/servicios correctos	58
Total de productos/servicios incorrectos	3

Información sobre el precio en alimentos envasados vendidos por unidades:

Total de productos/servicios controlados	61
Total de productos/servicios correctos	56
Total de productos/servicios incorrectos	5

Información sobre cantidad neta y peso neto escurrido en productos alimenticios sólidos que se presentan en un líquido de cobertura.

Total de productos/servicios controlados	61
Total de productos/servicios correctos	61
Total de productos/servicios incorrectos	0

Campaña General Productos Industriales

- Cápsulas de lavado de ropa: presentación al público.

Total de productos/servicios controlados	35
Total de productos/servicios correctos	30
Total de productos/servicios incorrectos	5

- Comprobación de la trazabilidad de los productos. Productos: todo tipo de productos no alimenticios.

Total de productos/servicios controlados	31
Total de productos/servicios correctos	28
Total de productos/servicios incorrectos	3

Campaña General Servicios

- Tintorerías: comprobación de que se entrega resguardo con observaciones y proceso a seguir, y comprobación de atención de reclamaciones

Total de productos/servicios controlados	20
Total de productos/servicios correctos	19
Total de productos/servicios incorrectos	1



Campaña Específica de Alimentos

- Productos alimenticios envasados: inspección y control de la información alimentaria obligatoria.

Total de productos/servicios controlados	30
Total de productos/servicios correctos	22
Total de productos/servicios incorrectos	8

- Caramelos, chicles, confites y golosinas: condiciones de comercialización y etiquetado.

Total de productos/servicios controlados	30
Total de productos/servicios correctos	28
Total de productos/servicios incorrectos	2

- Leche y productos lácteos (quesos, yogures, mantequilla, etc.): etiquetado y composición. En el caso de los quesos, control de la identificación de la especie y porcentaje.

Total de productos/servicios controlados	30
Total de productos/servicios correctos	29
Total de productos/servicios incorrectos	1

Campaña Específica Productos Industriales

- Ópticas: etiquetado de gafas de sol y de cristales graduados con protección solar. No ópticas: etiquetado y toma de muestras de gafas de sol.

Total de productos/servicios controlados	30
Total de productos/servicios correctos	13
Total de productos/servicios incorrectos	17

- Guirnaldas luminosas.

Total de productos/servicios controlados	30
Total de productos/servicios correctos	23
Total de productos/servicios incorrectos	7

Campaña Específica de Servicios

- Compraventa de vehículos de 2º mano: publicidad, información, contratación y garantía.

Total de productos/servicios controlados	28
Total de productos/servicios correctos	21
Total de productos/servicios incorrectos	7

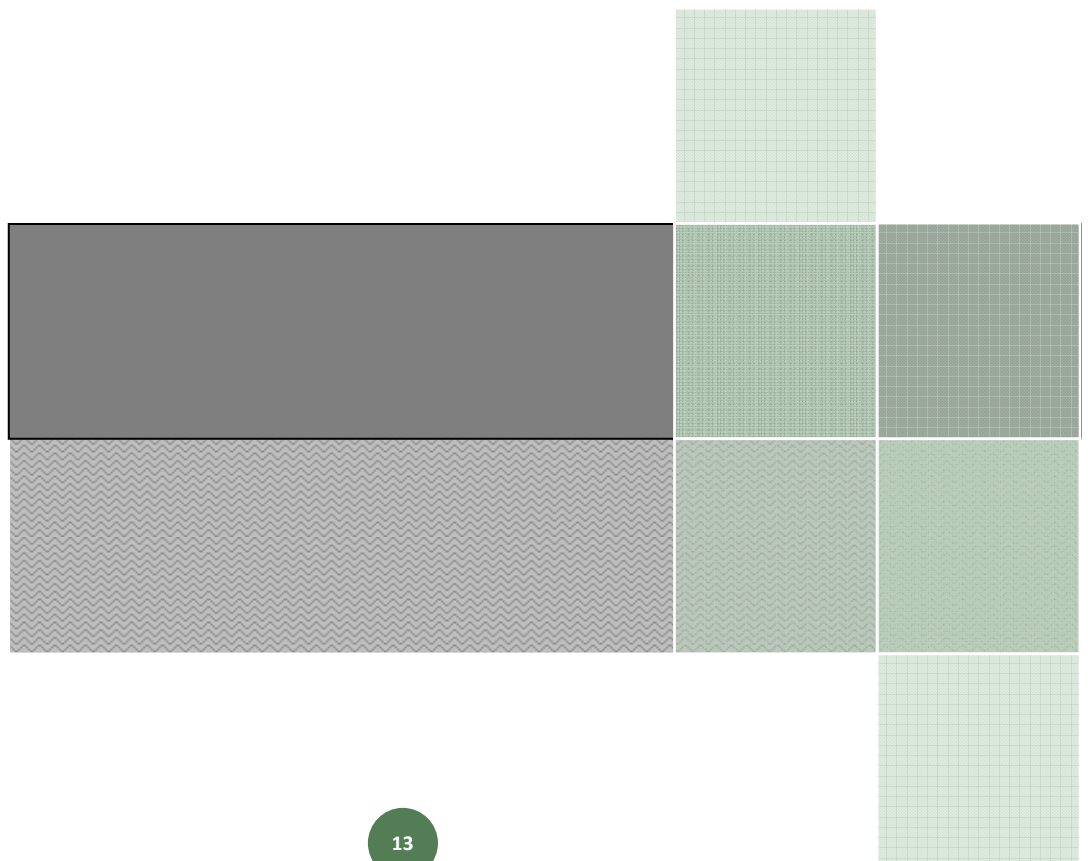


- Créditos al consumo en empresas: clínicas dentales, clínicas y centros de estética y agencias de viaje.

Total de productos/servicios controlados	24
Total de productos/servicios correctos	18
Total de productos/servicios incorrectos	6



Laboratorio de Control de Calidad de Consumo





El Laboratorio de Control de Calidad de Consumo es un laboratorio que realiza análisis y ensayos sobre los productos presentes en el mercado español con el fin de evaluar su conformidad con las reglamentaciones y las Normas de calidad que los regulan. Se creó en el año 2010, y desde entonces forma parte inherente del Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX). Su objetivo es prestar apoyo técnico y científico para la aplicación y desarrollo de las Políticas de Protección y Defensa de los Consumidores desarrolladas por las Administraciones Públicas.

Los controles analíticos, que aquí se realizan, tienen como fin comprobar la seguridad y la calidad de los productos, bajo normas españolas y europeas, y su conformidad en cuanto al etiquetado, contenido efectivo, control de calidad, etc. El resultado final de los análisis queda reflejado en un boletín de ensayos, donde se especifican los parámetros analizados en cada caso y donde se emite un dictamen que señala si el artículo cumple, o no, con la normativa vigente.

El Laboratorio de Control de Calidad del INCOEX, que lleva en su nombre implícito el control de la calidad, tiene implantado desde 2011 un Manual de calidad y de Procedimientos Generales de actuación, que permite y permitirá ser un centro de referencia para otros muchos laboratorios públicos y privados de ámbito nacional. Se pretende que sea un laboratorio acreditado por ENAC, para la realización de análisis mecánico - físico - químicos de juguetes y ropa infantil. En la actualidad es uno de lo que más ensayos mecánico- físicos de juguetes realiza a nivel nacional.

En lo referente a campañas nacionales, autonómicas o europeas para el control del mercado, se realizan los ensayos previamente definidos en los correspondientes protocolos. Cuando el producto a analizar provenga de una denuncia o una alerta, los ensayos se hacen teniendo en cuenta las declaraciones que condujeron a dicha denuncia o alerta.

Durante el pasado año 2016, se han llevado a cabo en la Comunidad Autónoma de Extremadura varias campañas de control de calidad de juguetes, por parte del Instituto de Consumo Extremeño. La norma que hemos utilizado desde el Laboratorio INCOEX para verificar y comprobar la calidad de estos productos es el R.D. 1205/2011, por el que se regulan las normas de seguridad de los juguetes, y la UNE-EN 71-1:2014, que regula las propiedades mecánicas y físicas que deben cumplir los juguetes.

Del mismo modo se realizó también una campaña de disfraces, y una campaña de biquinis bañadores y ropa infantil. La Norma utilizada para comprobar la calidad y seguridad de estos



productos es la UNE EN 14682:2014 sobre seguridad de la ropa infantil, cordones y cuerdas ajustables en ropa infantil, para la campaña de disfraces dado que estos son juguetes se utilizó el R.D. 1205/2011, por el que se regulan las normas de seguridad de los juguetes, y la UNE-EN 71-1:2014, que regula las propiedades mecánicas y físicas que deben cumplir los juguetes.

OBJETIVOS

- Comprobar el cumplimiento de la normativa europea y nacional sobre seguridad, etiquetado y propiedades mecánico- físicas de juguetes y disfraces.
- Verificar el cumplimiento de las normativas correspondientes de aplicación para las diferentes conservas alimenticias.
- Corroborar el cumplimiento de las normativas que son de aplicación a la ropa infantil.

METODOLOGÍA

Las campañas se han realizado, mediante inspecciones llevadas a cabo por Agentes de Inspección de Consumo del Instituto de Consumo de Extremadura, en diferentes establecimientos de toda la Comunidad Autónoma.

Se realizaron varios tipos de campañas, las cuales han sido analizadas por separado:

1. Campaña de disfraces.
2. Campaña de juguetes acuáticos y flotadores.
3. Campaña de juguetes destinados a mayores de 36 meses.
4. Campaña de juguetes destinados a niños menores de 36 meses.
5. Campaña de biquinis y bañadores y ropa infantil.
6. Campaña de juguetes magnéticos.

RESULTADOS

En general, podemos observar los resultados obtenidos en el siguiente gráfico:

Nº TOTAL DE MUESTRAS INSPECCIONADAS POR EL INCOEX DURANTE EL 2016

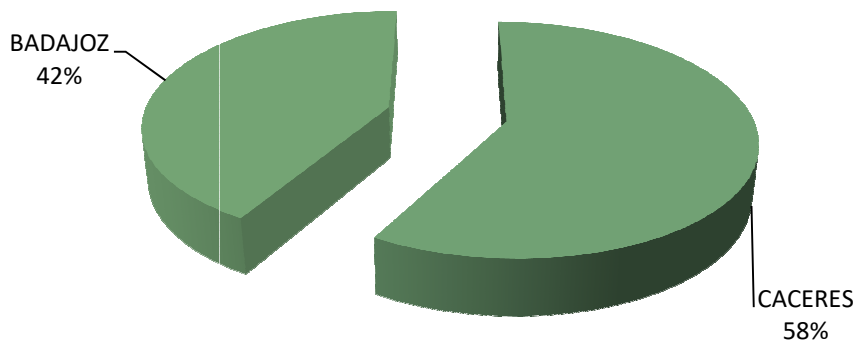


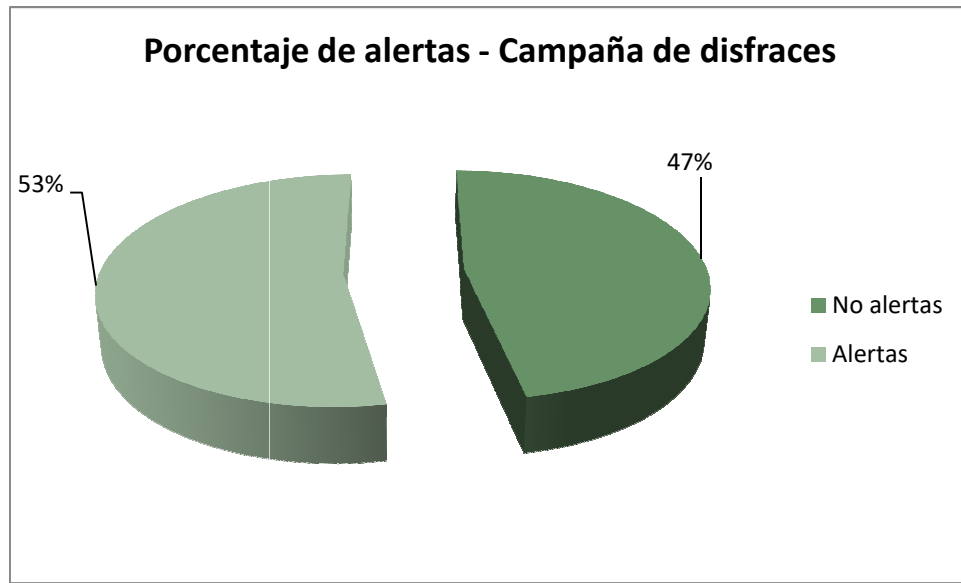
Fig. 1 - Número total de muestras inspeccionadas por el INCOEX, durante el 2016, tanto en la provincia de Cáceres como en la de Badajoz.

Haciendo una separación por campañas los resultados han sido los siguientes:

1. Campaña de disfraces.

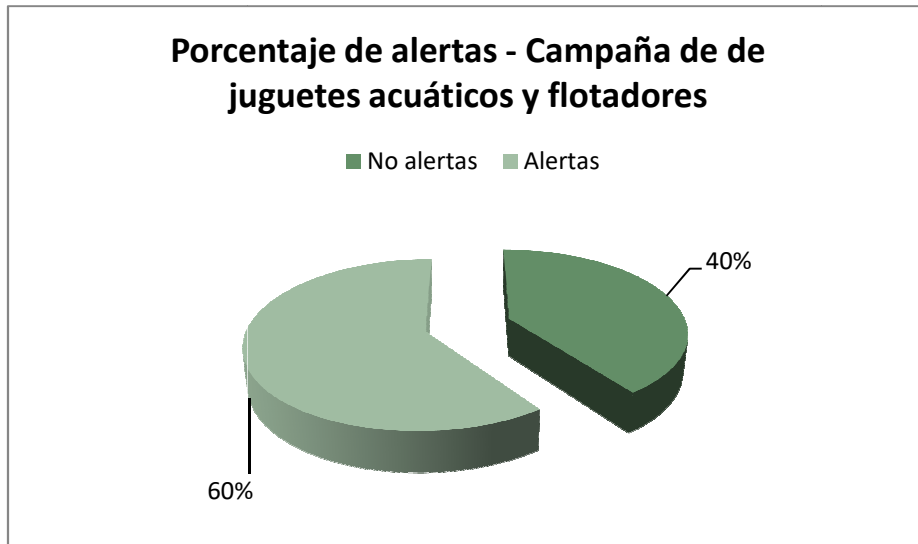
En la campaña de disfraces, de un total de 19 disfraces más una peluca analizadas, recogidas de manera azarosa y aleatoria por toda la Comunidad Autónoma de Extremadura, 9 disfraces fueron objeto de la red de alerta lo que supone un 47.36% de los disfraces analizados.

Los incumplimientos más comunes son las presencias de cordones y cuerdas ajustables, funcionales o decorativas en la zona del cuello o del talle, en un valor superior al establecido. O la presencia de cordones funcionales o decorativos en la zona del cuello para niños menores de 7 años, los cuales no están permitidos según la legislación vigente.



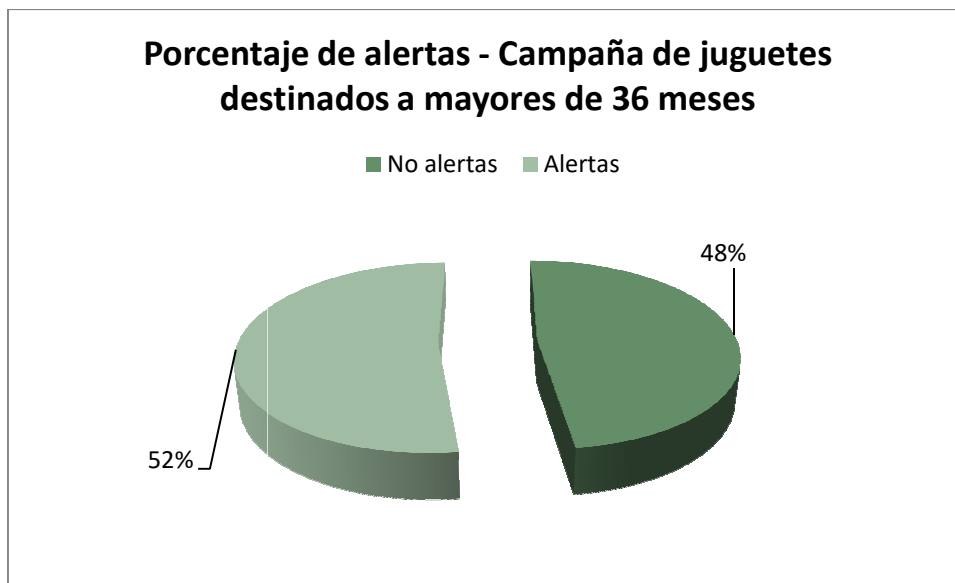
2. Campaña de juguetes acuáticos y flotadores.

En la campaña de juguetes acuáticos y flotadores, de un total de 15 muestras recogidas en Extremadura, 4 de ellas procedían de la provincia de Cáceres y 11 de la provincia de Badajoz, de los resultados obtenidos, 15 muestras presentaron no conformidades por etiquetado y otras 6 presentaron riesgo para la salud de los niños y niñas, lo que supone un 40%.



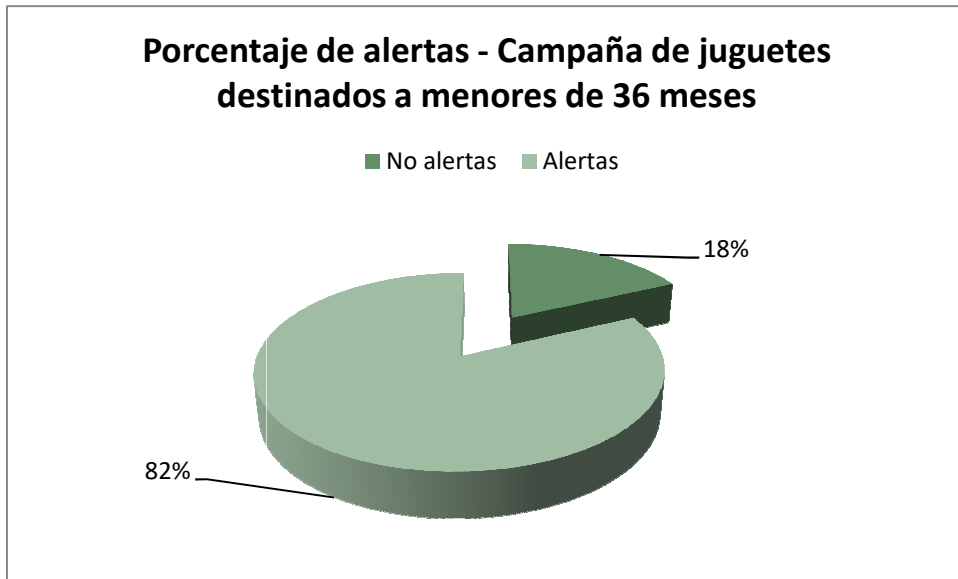
3. Campaña de juguetes destinados a mayores de 36 meses.

En la campaña de juguetes destinados a niños mayores de 36 meses, se recogieron 42 muestras. Del total, 6 muestras procedían de la Provincia de Badajoz, y 36 procedían de la Provincia de Cáceres. Del total de muestras analizadas, 41 muestras tenían no conformidades por etiquetado, y además 20 de ellas tienen riesgo grave para la salud de los consumidores tan vulnerables como son los niños, es decir, el 47.61% de las muestras analizadas.



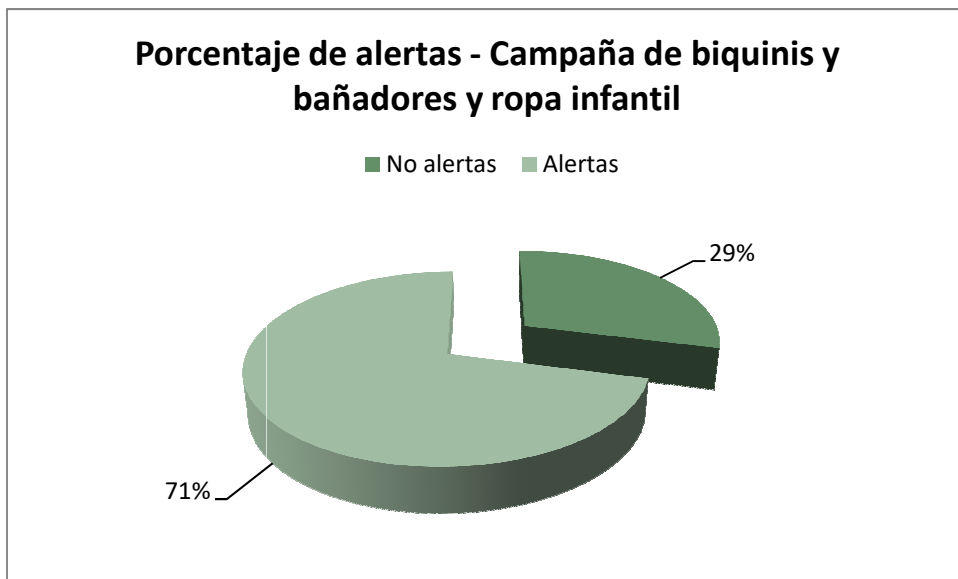
4. Campaña de juguetes destinados a niños menores de 36 meses.

En la campaña de juguetes destinados a niños menores de 36 meses, se tomaron un total de 22 muestras, de las cuales 6 eran procedentes de la provincia de Badajoz y 16 procedentes de la provincia de Cáceres. Del total de muestras recogidas en la Provincia de Badajoz, 22 fueron positivas por etiquetado y 4 de ellas además con riesgo para la salud de nuestros niños y niñas extremeños, consumidores muy vulnerables, dado que se lo llevan todo a la boca, lo que supone un 18.18%.



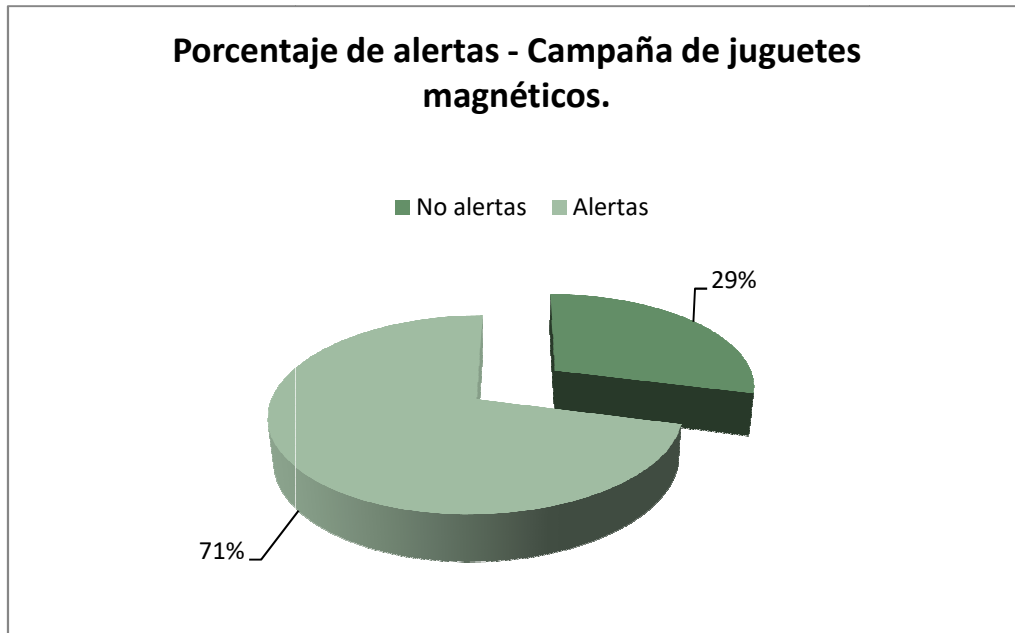
5. Campaña de biquinis y bañadores y ropa infantil.

En la campaña de biquinis, bañadores y ropa infantil, se tomaron un total de 14 muestras, todas procedentes de la provincia de Cáceres. Del total, 4 de ellas presentaban riesgo para la salud de los niños y niñas, consumidores muy vulnerables, lo que supone un 28.57%.



6. Campaña de juguetes magnéticos.

En la campaña de juguetes magnéticos, se tomaron un total de 8 muestras, todas procedentes de la provincia de Badajoz. Del total de las muestras, 2 presentaron riesgo para la salud de los niños y niñas, lo que supone un 25% que no cumplen la normativa de seguridad de juguetes.



CONCLUSIONES:

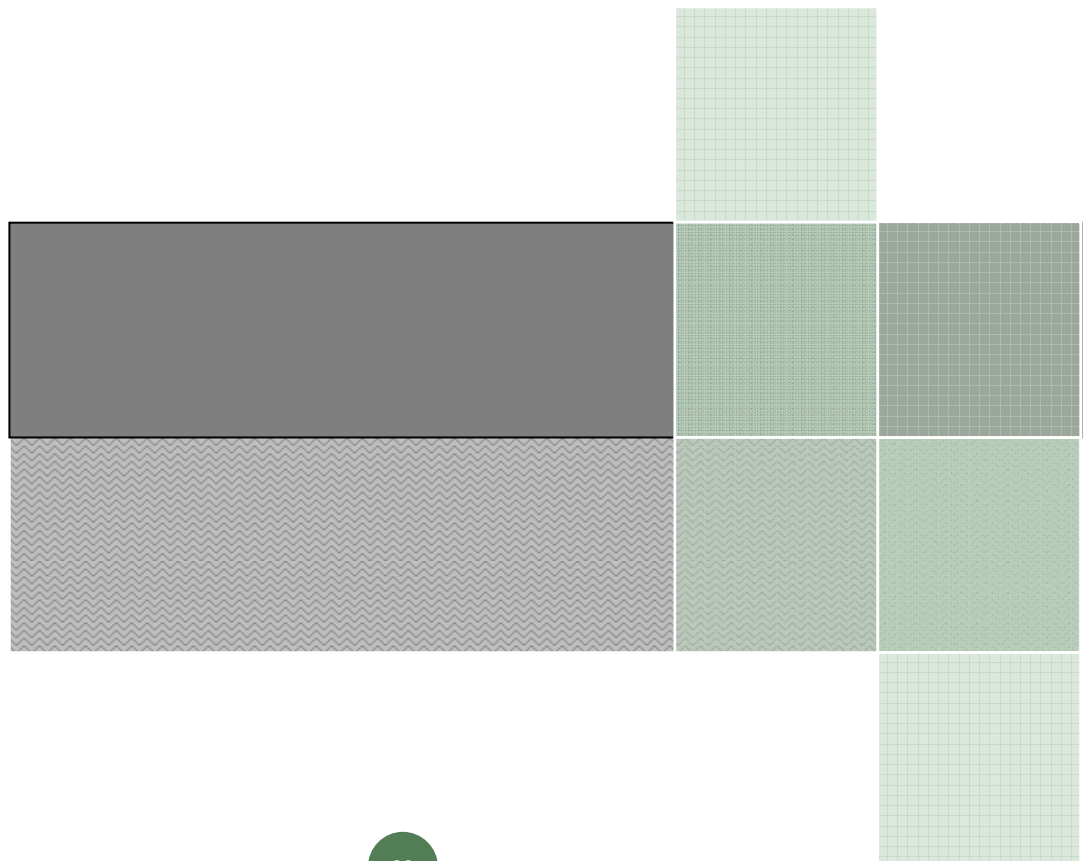
Los resultados apuntan a que existe un amplio porcentaje de juguetes que no cumplen la normativa de seguridad de juguetes, circulando por el mercado extremeño, las causas de las no conformidades son muchas y variadas, siendo distintas si los juguetes están destinados a niños menores de 36 meses o a mayores de 36 meses.

Dentro de las más relevantes y cuyo porcentaje es más elevado es:

1. La presencia de piezas pequeñas que pueden tener riesgo de asfixia, ahogo u obstrucción de las vías respiratorias que conlleva, en ocasiones a daños irreversibles en el niño por la falta de oxígeno al cerebro.
2. La presencia de aberturas por las que el niño puede acceder al material relleno del juguete.
3. El espesor de las bolsas habitualmente no es conforme con la Norma, lo cual supone un riesgo real de asfixia para el niño.
4. La presencia de elementos punzantes, con el consiguiente riesgo de causar heridas que ello supone para el niño.
5. Las faltas del etiquetado en sus diferentes vertientes:
 - a. Fallo en el Marcado CE, no tiene el tamaño requerido o incluso no se utiliza.
 - b. Uso de un pictograma no oficial, para la advertencia de edad.
 - c. Se obvian las advertencias específicas de los diferentes juguetes.
 - d. El idioma del etiquetado en ocasiones no aparece en castellano.
 - e. No se incluyen, ni las advertencias de edad ni el motivo que origina dichas advertencias.



Junta Arbitral de Consumo





La Junta Arbitral de Consumo de Extremadura se constituyó en mayo de 1994, mediante la firma del convenio entre el Instituto Nacional de Consumo y la entonces Consejería de Bienestar Social, que en aquel momento asumía las competencias en materia de Consumo. Desde entonces, el Sistema Arbitral de Consumo se ha consolidado como una alternativa eficaz para resolver los conflictos de consumo de los usuarios.

La Junta Arbitral de Consumo tiene por objeto fomentar la solución amistosa de aquellos conflictos y reclamaciones que afecten a los consumidores y usuarios, propiciando una rápida y equitativa satisfacción de las controversias y reclamaciones planteadas. Tiene competencia para atender reclamaciones de consumidores y usuarios, siempre que no concurra intoxicación, lesión o muerte, ni existan indicios racionales de delito.

Es un procedimiento voluntario, por lo que tanto el consumidor como el empresario deberán manifestar su adhesión al mismo para resolver el conflicto planteado. Además, es un procedimiento gratuito, privado, igualitario, sencillo, ejecutivo, ágil y participativo.

La actividad de la Junta Arbitral de Consumo, órgano administrativo, se rige por lo previsto en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero y por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Estructura orgánica: La Junta Arbitral está formada por su presidenta y el secretario que desarrollan y gestionan todas las actuaciones necesarias para la resolución de los conflictos planteados ante la Junta.

Los órganos arbitrales son designados para cada ocasión. Desarrollan la función arbitral propiamente dicha, concluyendo con la emisión del laudo arbitral.

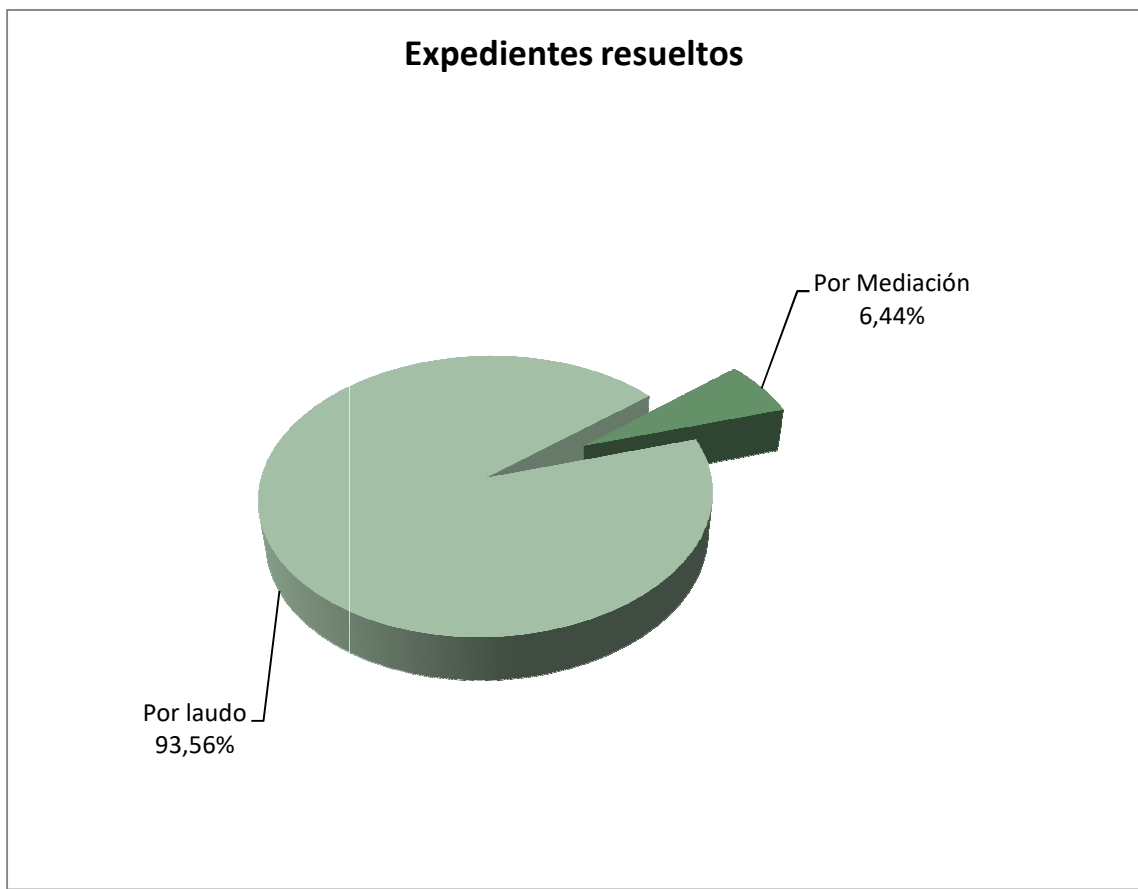
Los órganos arbitrales, pueden ser unipersonales o colegiados, en este último caso, están formados por un presidente (personal al servicio de la Administración y Licenciado en Derecho) y dos árbitros designados entre los propuestos por las Asociaciones de Consumidores y las Asociaciones Empresariales.



Datos estadísticos más relevantes del año 2016:

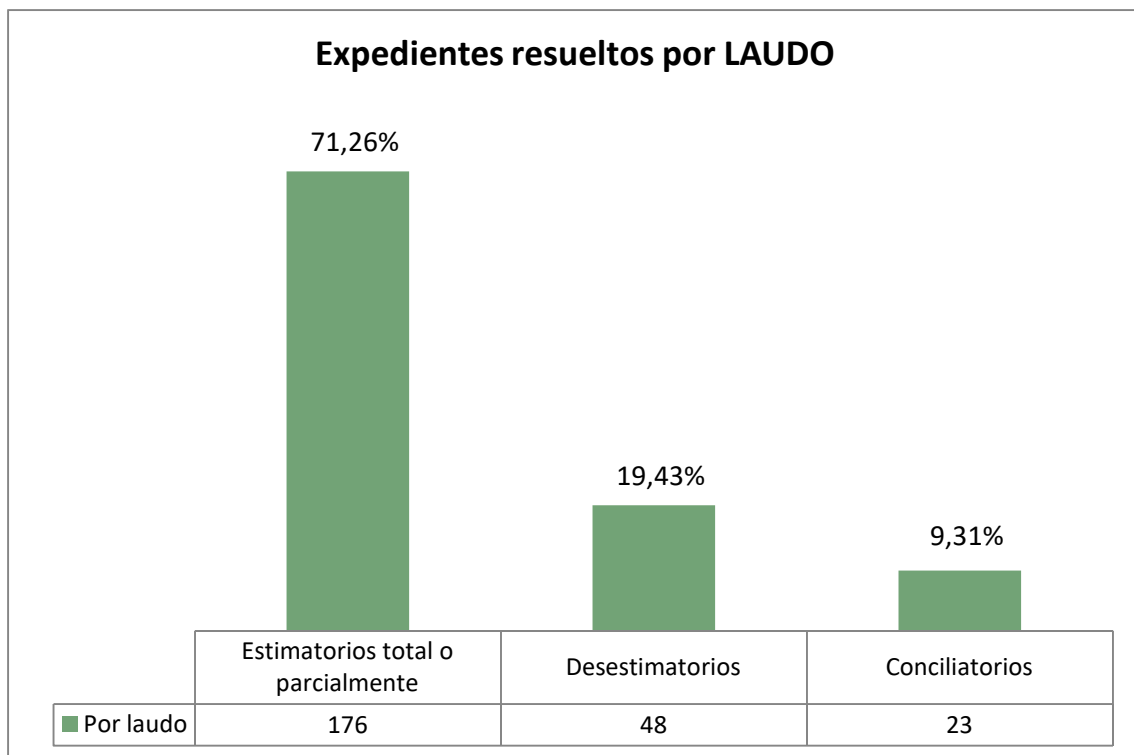
Expedientes presentados: 330

Resueltos: 264
Por Mediación: 17
Por Laudo: 247





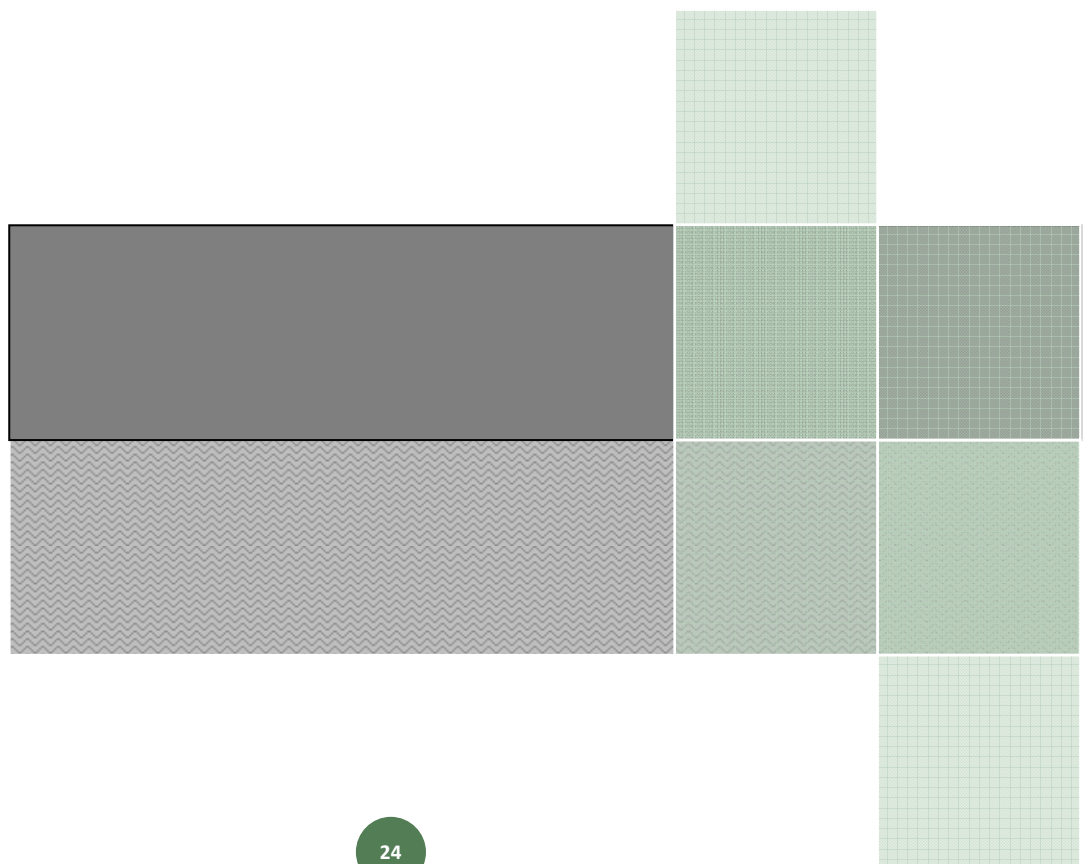
Expedientes resueltos por LAUDO: 247
Estimatorios total o parcialmente: 176
Desestimatorios: 48
Conciliatorios: 23



Cuantía media de las reclamaciones: 468€



Sección de Normativa





Desde esta sección, se desempeña, entre otros cometidos, el de asesoramiento jurídico en la elaboración de la normativa legal en materia de consumo, tanto en el propio INCOEX como en sus Servicios Territoriales situados en Badajoz y Cáceres.

Asimismo, participa en la coordinación, revisión y/o elaboración de encargos, convenios, contratos o de cualquier otra publicación de carácter o con contenido normativo (informes...), así como la incoación de procedimientos administrativos, recursos, convocatorias de subvenciones... Además, gestiona las consultas jurídico-normativas que se formulan al INCOEX en materia de consumo, e informa de los contenidos del apartado de normativa del portal web del Instituto de Consumo de Extremadura.

Durante el año 2016, en esta sección se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

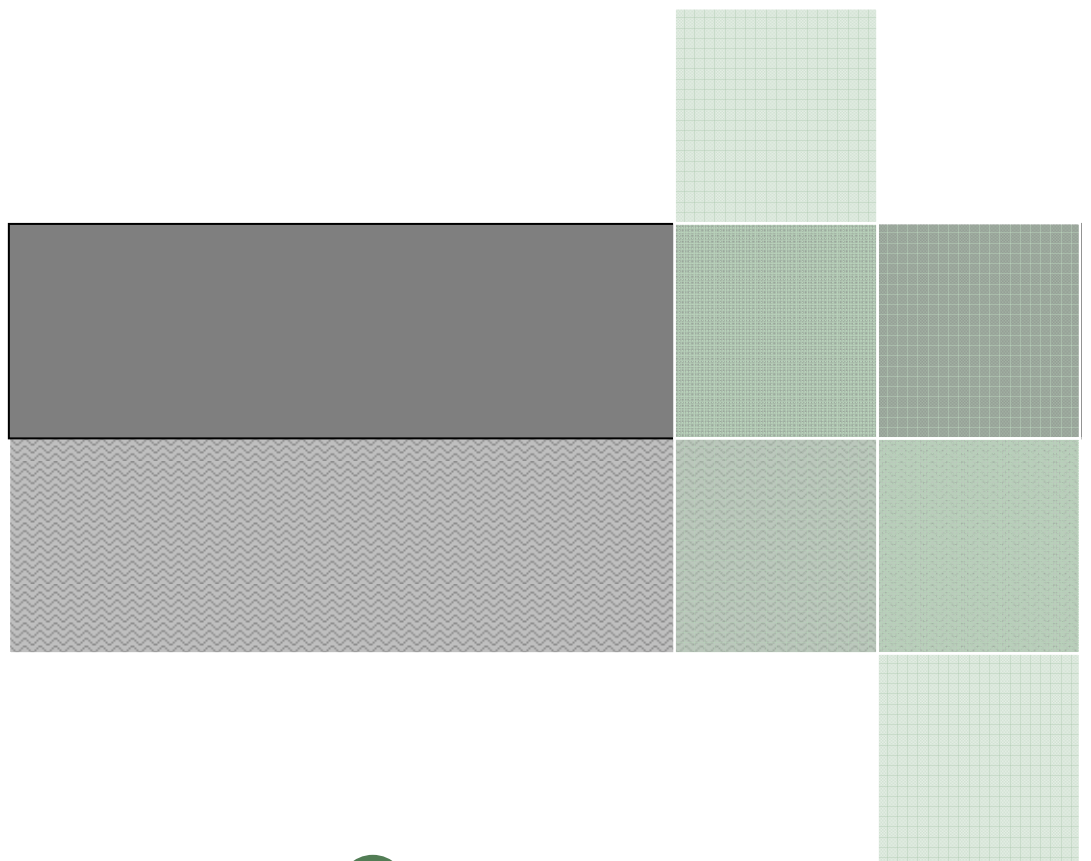
- Consultas sobre infracciones: 60.
- Orden del concurso escolar Consumópolis:
 - Consumópolis 11 - Tú consumes: ¿Lo hacen igual en todas partes?
 - Consumópolis 12 - Internet: ¿Haces un uso responsable?
- Investigación/Becas:
 - Prorroga beca ORDEN de 1 de diciembre de 2014 por la que se aprueba la convocatoria de una beca de especialización, formación y perfeccionamiento de personal de investigación en diversos ámbitos de la protección de los consumidores en Extremadura, para el año 2015. (DOE nº 241, 16/12/2014)
 - Procedimiento para suspender temporalmente beca de ORDEN de 29 de enero de 2013 una beca de especialización, formación y perfeccionamiento de personal de investigación en diversos ámbitos de la protección de los consumidores en Extremadura (DOE nº 31, 14/02/2013) y resolución definitiva de la misma por renuncia de la beneficiaria.
- Prorroga Convenio con la Fundación para la Formación e Investigación de los Profesionales de la Salud de Extremadura (FundSalud).
- Subvenciones nominativas:



- Procedimiento de concesión de subvención nominativa al Consejo Extremeño de Consumidores.
- A las Asociaciones de consumidores de Extremadura.
- Transferencia global al Consorcio Extremeño de información al Consumidor.
- Tramitación de encomiendas y documentación administrativa que acompaña:
 - Gestión de Infraestructuras, Suelo y Vivienda de Extremadura, S.A. (GISVESA): Laboratorio de Consumo de Extremadura.
 - Gestión de Infraestructuras, Suelo y Vivienda de Extremadura, S.A. (GISVESA):
 - Oficina de Intermediación hipotecaria 1 y 2.
 - Protección de deudores hipotecarios.
 - Sociedad de Gestión Pública de Extremadura, S.A.U, (GPEX): de Consumo de Extremadura.
- Procedimiento de cambio de miembros del Consejo Extremeño de Consumidores y del Consejo de Dirección del INCOEX.
- Asesoramiento a Territoriales: 30.
- Concurso de acreedores: 50.
- Apoyo a Gestión Económica en la tramitación económica y administrativa de expedientes y contratos: 45.
- Publicación de Sentencias: 2.
- Informes:
 - Al Defensor del Pueblo: 5.
- Proyecto de modificación del Estatuto de consumidores. Reuniones con los órganos periféricos del INCOEX.
- Decreto de gasolineras y documentación administrativa que acompaña.
- Mediación: Estudio comparativo de las regulaciones de la mediación a nivel estatal.



Sección de Información, Formación y Educación





La Sección de educación y formación del Instituto de Consumo de Extremadura está especializada en la programación, realización y desarrollo de jornadas, congresos, cursos, talleres y concursos, destinados a cubrir las necesidades de formación en materia de consumo y, propuestos tanto a los profesionales de las administraciones públicas competentes en materia de consumo, como a aquellas personas que estén interesadas en el ámbito del consumo.

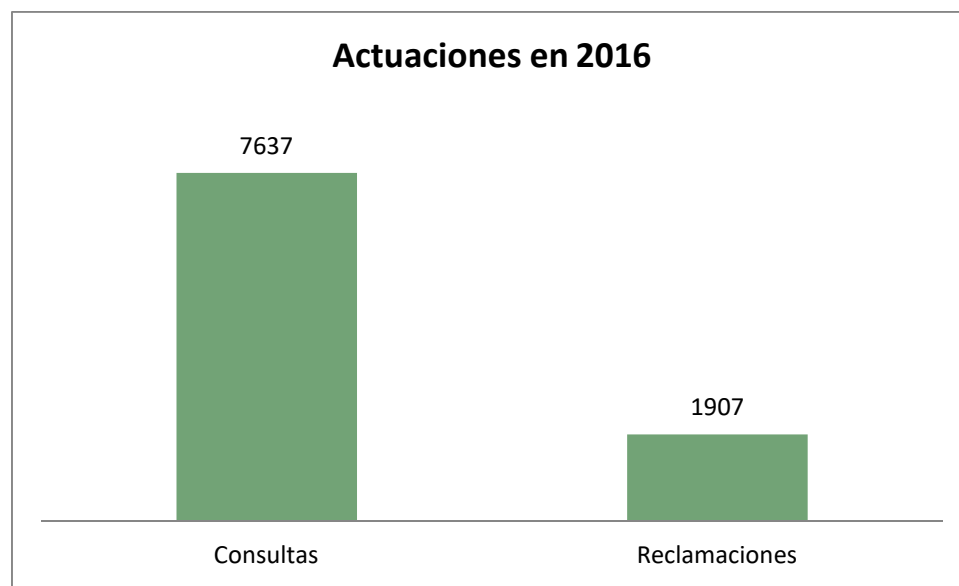
1. Presupuesto para el año 2016 en materia de subvenciones y/o ayudas en materia de consumo.

A) Apoyo a las OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC)

En el año 2016, en los presupuestos de la Junta de Extremadura con esta denominación no se destina ninguna cantidad en los superproyectos.

Comentar que algunas OMICs, han seguido mandando datos trimestrales, a pesar de no ser subvencionadas, realizado un total de 9.544 actuaciones.

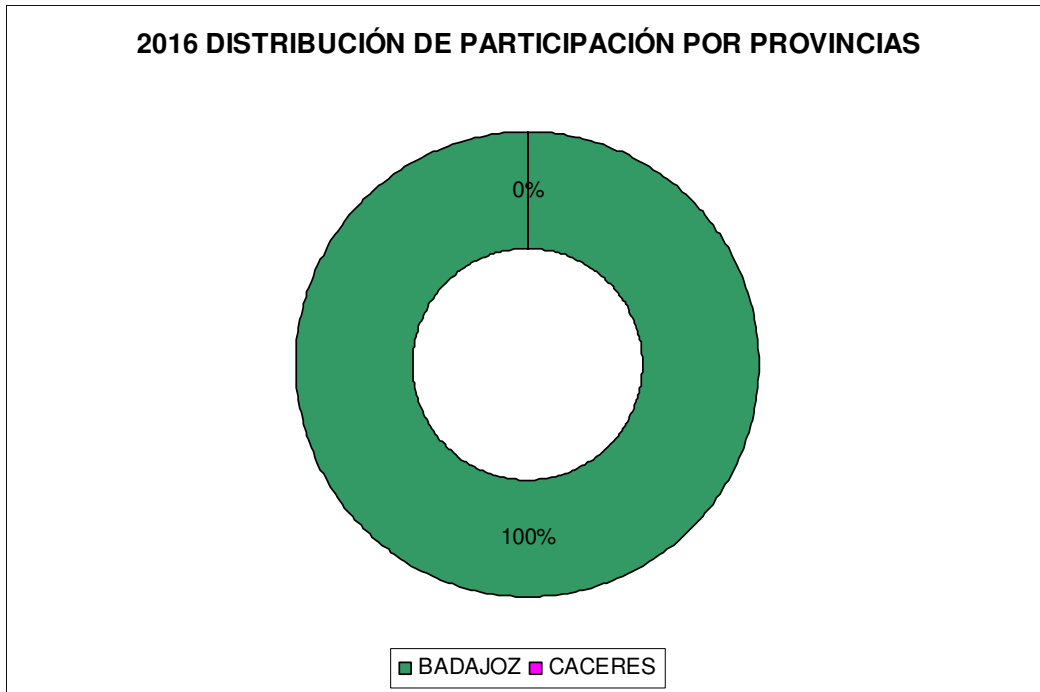
En cuanto a los resultados de los estadillos trimestrales que algunas Oficinas Municipales de información al Consumidor (OMIC) han enviado al INCOEX, tales como: Almendralejo, Don Benito, Guareña, Mérida, Mancomunidad de la Serena (Castuera) y Jerez de los Caballeros, los resultados obtenidos son los siguientes:



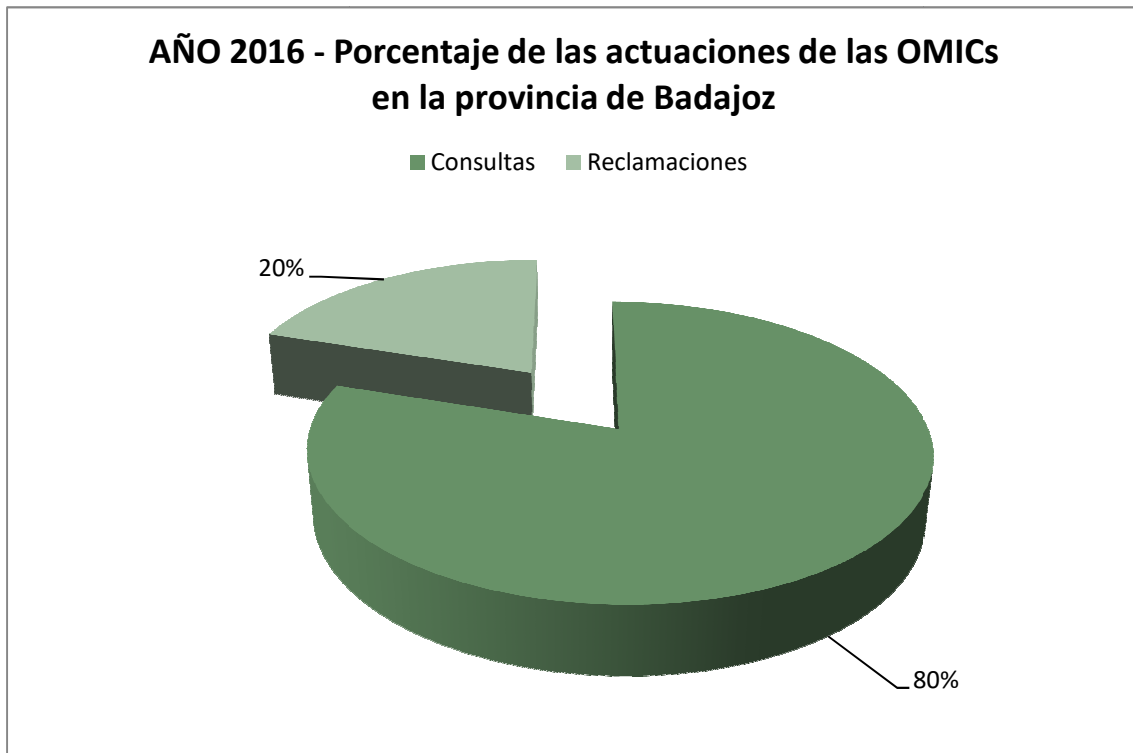
Actuaciones totales → 9544



Según la distribución geográfica de las diferentes OMICs participantes, 6 son de la provincia de Badajoz y 0 de Cáceres.



En el cuadro siguiente se observa la distribución porcentual de las actuaciones desarrolladas por las OMICs que han enviado los estadillos trimestrales.





B) Apoyo a las ESCUELAS MUNICIPALES PERMANENTES DE CONSUMO

En el año 2016, en los presupuestos de la Junta de Extremadura con esta denominación no se destina ninguna cantidad en los superproyectos.

C) Apoyo a las ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Se destina para el año 2016, en los presupuestos de la Junta de Extremadura para las Asociaciones de Consumidores de la región como son: U.C.E, ACUEX, FEACCU y ADICAE, una cantidad total de 250.000 euros.

D) CONSEJO EXTREMEÑO DE LOS CONSUMIDORES

Se destina para el año 2016, en los presupuestos de la Junta de Extremadura un total de 5.000 euros

E) CONCURSO ESCOLAR CONSUMÓPOLIS

Se destina para el año 2016, en los presupuestos de la Junta de Extremadura un total de 4.334 euros.

Sin ejecución de la cantidad asignada.

2. Actividades de Información, Formación y Educación.

Durante el año 2016 en nuestra Comunidad Autónoma se han realizado las campañas informativas conjuntamente con la **AGENCIA ESPAÑOLA DE CONSUMO, SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN (AECOSAN)**.

CAMPAÑA DE NAVIDAD

Abarca la temporalidad desde finales de diciembre de 2015 a principios de 2016. Con el lema y la siguiente imagen :



CAMPAÑA DIVULGATIVA DEL DÍA 15 DE MARZO: DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR



**DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR:
¡HAZ VALER TUS DERECHOS ONLINE!**

CAMPAÑA INFORMATIVA PARA LA ÉPOCA ESTIVAL



CAMPAÑA DE NAVIDAD

Abarca la temporalidad desde finales de diciembre de 2016 a principios de 2017
Con el lema y la siguiente imagen:

CAMPAÑA INFORMATIVA DE NAVIDAD 2016 - 2017



TRABAJANDO JUNTOS POR LA SEGURIDAD



ACTIVIDADES FORMATIVAS

En relación con las **acciones formativas** realizadas durante este año 2016, tenemos que hacer una enumeración por los distintos niveles administrativos que se han realizado, organizado y coordinado:

1. Por la Escuela de Administración Pública de Extremadura (Autonómica)
2. A través de la AECOSAN (Nacional)
3. Y a través del Consejo Extremeño de los Consumidores (INCOEX)
4. Lo solicitado a la Escuela de Ciencias de la Salud y Atención Sociosanitaria, no fue concedido

1) Escuela de Administración Pública de Extremadura (EAPEX)

Dentro del Plan de Formación para el año 2016, concretamente, en abril de ese año se desarrolló la Jornada sobre “Normativa en Materia de Consumo”, destinada a empleados públicos de las Administración locales de la región y de la Junta de Extremadura, con criterios específicos de preferencia de los profesionales en materia de consumo.

Nombre de la Acción Formativa: Jornada Normativa en Materia de Consumo

Código: 2016.00.B.G3

Lugar y fecha de celebración: Mérida, 20 de abril de 2016

Horas lectivas: 5 horas

El curso de formación sobre “Jornada Normativa en Materia de Consumo”, del Plan de Formación 2016 de la Escuela de Administración Pública de Extremadura, fue solicitado desde estas dependencias, debido a la preocupación o inquietud sobre la actualización normativa que se está produciendo continuamente en las diferentes áreas temáticas de consumo, base fundamental para el desempeño de la labor de los profesionales al frente de estas materias.

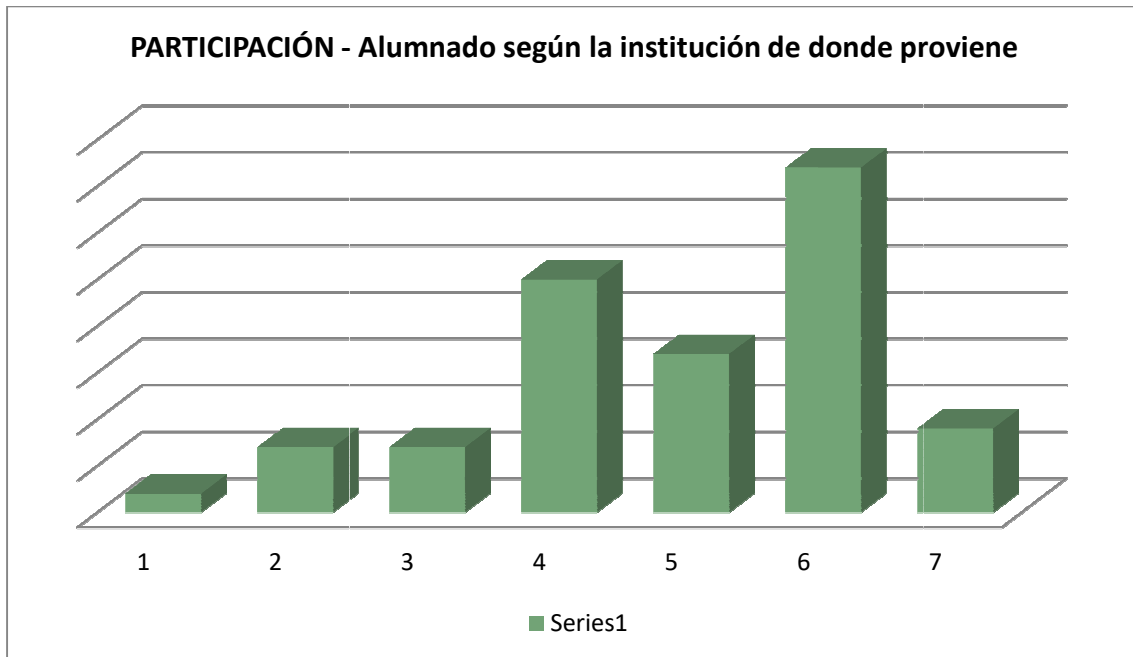
Se ha pretendido analizar y actualizar la normativa reguladora, así como debatir sobre la actual situación en la que nos encontramos y con la que se tienen que enfrentar los profesionales de consumo y por ende los consumidores en su día a día.

En cuanto a la proporción de personas participantes tanto alumnos como profesorado, han sido un total de **108** personas, clasificándolas en relación con el género masculino o femenino el resultado ha sido el que sigue:

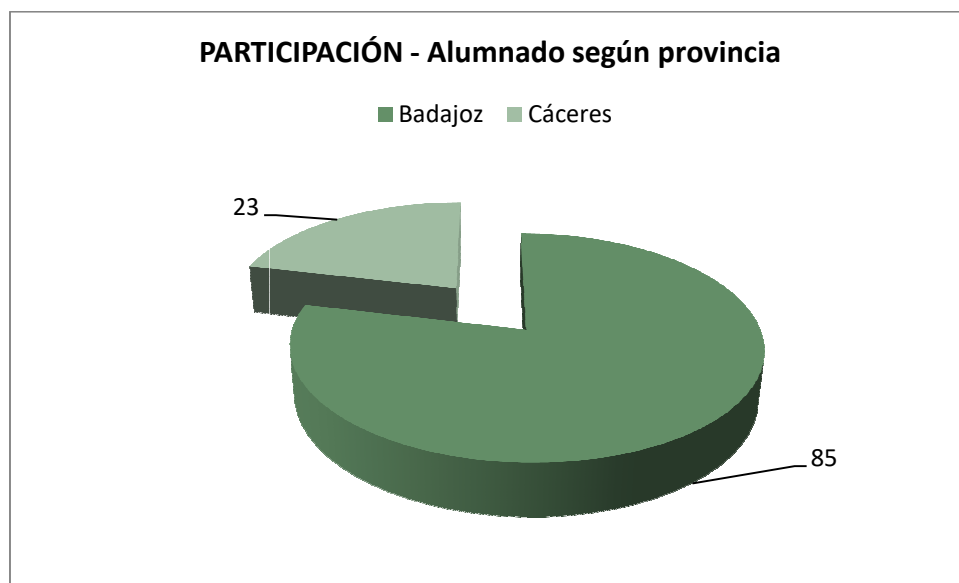
PARTICIPANTES EN LA JORNADA	FEMENINO	MASCULINO
ALUMNADO	58	46
PROFESORADO	1	2
COORDINACIÓN	1	-
TOTALES 108	60	48

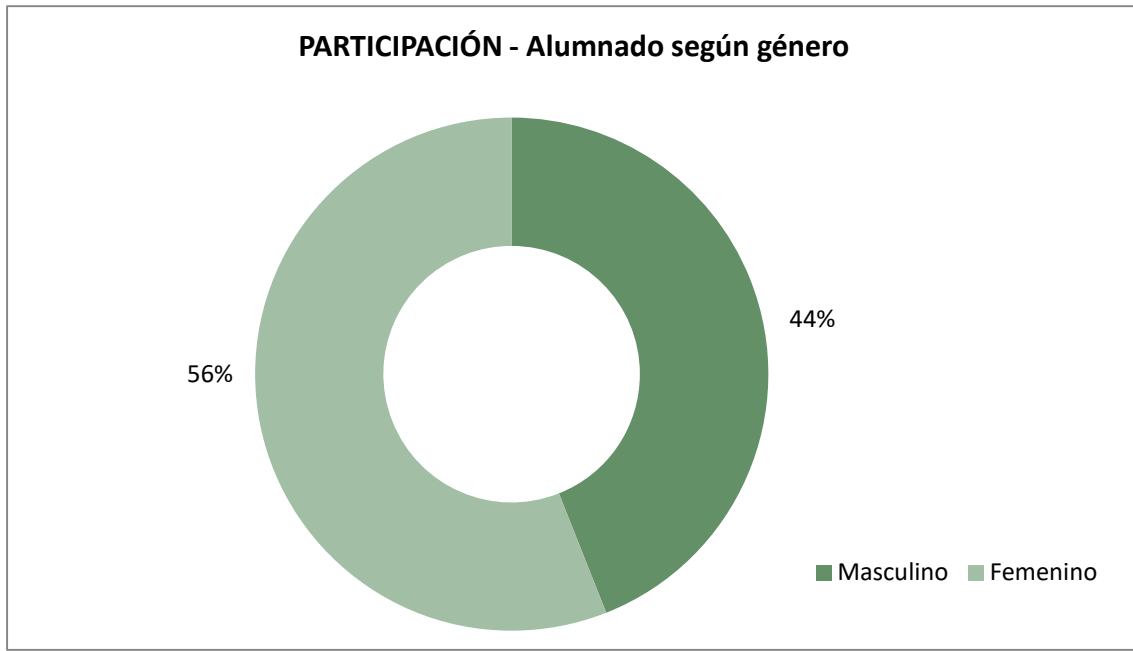


A continuación mediante los siguientes gráficos se puede ver el resumen estadístico del curso.



1	Presidencia/Portavocía
2	Consejería de Economía e Infraestructuras
3	Consejería de Hacienda y Administración Pública
4	Consejería de Medio Ambiente, Rural y Políticas Agrarias y del Territorio
5	Consejería de Educación y Empleo (SEXPE)
6	Consejería de Sanidad y Políticas Sociales (SES y SEPAD)
7	Administración Local (OMICs)





2) Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN)

A finales del año 2015 con la finalidad de hacer una previsión de cursos a través del Plan de Formación Continua Interadministrativa para el 2016 de la AECOSAN se seleccionaron unos cursos para realizar durante 2016 por parte de nuestra Comunidad Autónoma, para posteriormente programar y desarrollar en su momento y fueron los que siguen:

- “Formación del personal de órganos arbitrales de Consumo”, formato on–line (14 horas).
- “Gestión de las reclamaciones en el ámbito de Consumo”, formato presencial (10 horas).
- “La protección del consumidor en la compra y el alquiler de vivienda”, formato presencial (10 horas).
- “La protección del consumidor en el sector del automóvil y el transporte”, formato presencial (10 horas).

Con respecto a lo anteriormente descrito, señalar que en este año 2016 por los problemas presupuestarios para la financiación por parte del INAP a la AECOSAN y por ende desde ésta última a nuestra Comunidad Autónoma de Extremadura, los cursos seleccionados a realizar durante 2016 no han podido realizarse.

3) Consejo Extremeño de los Consumidores (INCOEX)

Este año el Consejo Extremeño de los Consumidores, con ocasión de la celebración del día 15 de marzo, día mundial de los derechos de los consumidores. El



día 14 de marzo celebró una Jornada, sobre Gestión y etiquetado de alérgenos: Protección del consumidor, acción formativa destinada a todos los profesionales de consumo y salud de nuestra Comunidad Autónoma y alumnos de la Facultad Veterinaria de Cáceres.

Nombre de la Jornada: “Gestión y etiquetado de alérgenos: Protección del consumidor”

Lugar y fecha de celebración: En Cáceres en el Aula Magna de la Facultad de Veterinaria, el día 14 de marzo de 2016.

En relación con las Jornadas que todos los años realiza el CEC para la formación de todos los profesionales de consumo, se planificó la siguiente Jornada.

Nombre de la Jornada: “Consumidores y Relaciones Transfronterizas”

Lugar y fecha de celebración: En Cáceres en el Aula Magna de la Facultad de Derecho, el día 30 de noviembre de 2016.

ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN

CONCURSO ESCOLAR SOBRE CONSUMO RESPONSABLE: CONSUMÓPOLIS



Se incluye en estas memorias puesto que el concurso comienza una vez iniciado el curso escolar en el año 2015 (octubre) y finaliza en el 2016, año en el que se hacen las oportunas valoraciones de los equipos y la entrega correspondiente de los premios y año al corresponden estas memorias.

El tema elegido para esta edición fue: “TÚ CONSUMES: ¿LO HACEN IGUAL EN TODAS PARTES?”.

El concurso está destinado para jóvenes escolarizados en el Tercer Ciclo de Primaria, Primer y Segundo Curso de Enseñanza Secundaria Obligatoria y Tercer y Cuarto Curso de Enseñanza Secundaria Obligatoria, de centros educativos de la región, tanto públicos, concertados, como privados cursos que corresponden con los niveles de participación que existen.

En esta edición se han registraron 42 equipos en la Comunidad Autónoma de Extremadura, lo que equivaldría a la participación de 210 alumnos.

Correspondiendo a los siguientes niveles de participación:

- Nivel 1: 5 equipos
- Nivel 2: 29 equipos
- Nivel 3: 8 equipos

De los 42 equipos registrados pasaron a la final para la valoración 30 equipos participantes.

El resultado de equipos participantes según las provincias ha resultado de la siguiente forma:



Provincia de Badajoz: 25

Provincia de Cáceres: 17

Los ganadores en esta 11ª edición han sido:

NIVEL 1:5º y 6º CURSO DE ENSEÑANZA PRIMARIA

- “Plumas de acero” perteneciente al Colegio Mª de la Paz Orellana de Trujillo.

NIVEL 2:1º y 2º CURSO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA OBLIGATORIA

- “Las Zorrinas” del IES Cristo del Rosario de Zafra.

NIVEL 3:3º y 4º CURSO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA OBLIGATORIA

- “Pitufópolis” del Colegio Sagrado Corazón de Don Benito.

El presupuesto de dotación económica para los premios era de 4.334 euros, los cuales, no se han dispuesto para tal fin. Razón por la que se obvió realizar entrega de premios. A cada uno de los componentes de los equipos ganadores, al profesor coordinador de los equipos y al centro educativo de referencia de los equipos, se les hizo entrega por parte de la Jefe de Sección de Información, Formación y Educación, de los diplomas acreditativos correspondientes el día 27 de septiembre de 2016, en sus respectivos Centros Educativos, junto con un lote de libros donados para tal fin, por parte de la Editora Regional Extremeña.

CONSUMÓPOLIS 12

Un año más la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN), junto con las Direcciones Generales de las Comunidades Autónomas competentes en consumo, organizan el Concurso Escolar 2016-2017 sobre consumo responsable, Consumópolis12, dirigido a escolares matriculados en el Tercer Ciclo de Educación Primaria y en Educación Secundaria Obligatoria.

El tema elegido para esta edición ha sido: **“INTERNET: ¿HACES UN USO RESPONSABLE?”**,

Su objetivo es sensibilizar a los escolares de la importancia que tiene realizar un consumo consciente, crítico, responsable y solidario. Así mismo, pretende fomentar la participación de los centros educativos a través del profesorado y del alumnado, en actividades relacionadas con la Educación del Consumidor.



A la fecha de la realización de estas memorias, no se dispone del resultado del Concurso y de los equipos ganadores a nivel autonómico, dado que en estos momentos está en pleno desarrollo el concurso. Está pendiente la valoración de aquellos equipos que puedan pasar a la segunda fase del concurso y que queden como finalistas, el concurso no finaliza hasta el mes de abril.

Si, disponemos de algunos datos de la evolución del concurso como es el número de equipos participantes, puesto que hasta la fecha (02-03-2017) están registrados 29 equipos extremeños lo que significa que están participando 145 alumnos en los siguientes niveles de participación:

- Nivel 1(5º- 6º curso Educación Primaria): 15 equipos
- Nivel 2(1º- 2º ESO): 4 equipos
- Nivel 3(3º-4º ESO): 10 equipos

El resultado de estos equipos participantes según las provincias está resultando de la siguiente forma:

Provincia de Badajoz: 12
Provincia de Cáceres: 17

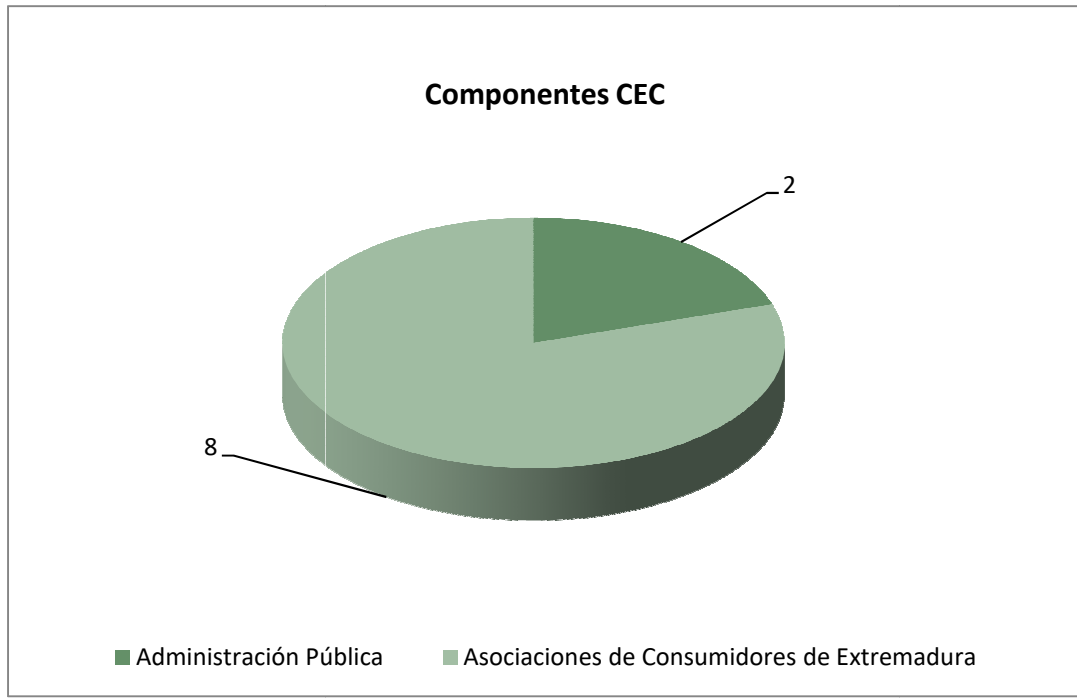
En las memorias del año 2017 podremos reflejar el nombre de los equipos ganadores al poder disponer de los resultados, puesto que es en abril del 2017 cuando finaliza el concurso escolar.

3. CONSEJO EXTREMEÑO DE LOS CONSUMIDORES (CEC)

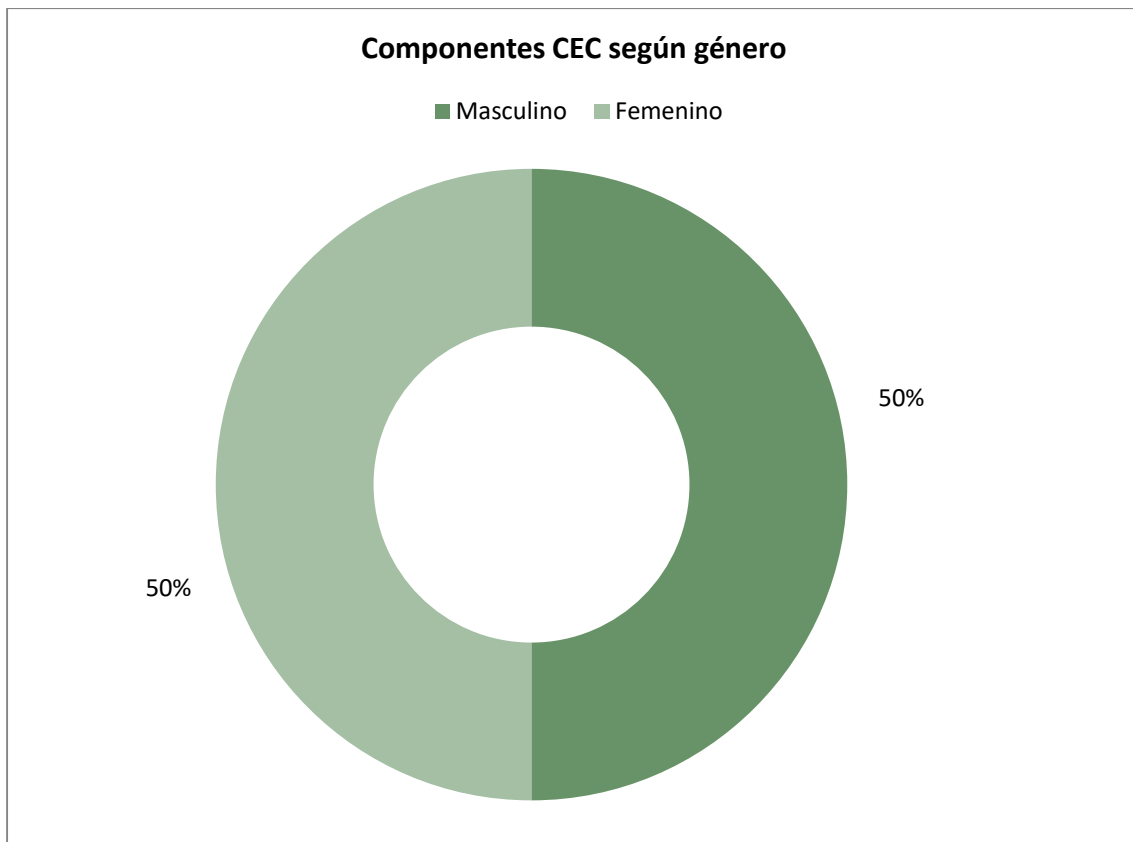
Desde la Secretaría del Consejo Extremeño de los Consumidores se describe resumidamente el CEC en cuanto, a sus integrantes y realización de diferentes actuaciones que se representarán a través de las imágenes gráficas que siguen a continuación y que corresponden al año 2016.

El número total de componentes del CEC son 10 personas: Una Presidenta, ocho Vocales y una Secretaria.

En el siguiente cuadro se refleja la procedencia de los integrantes del Consejo Extremeño de los Consumidores.

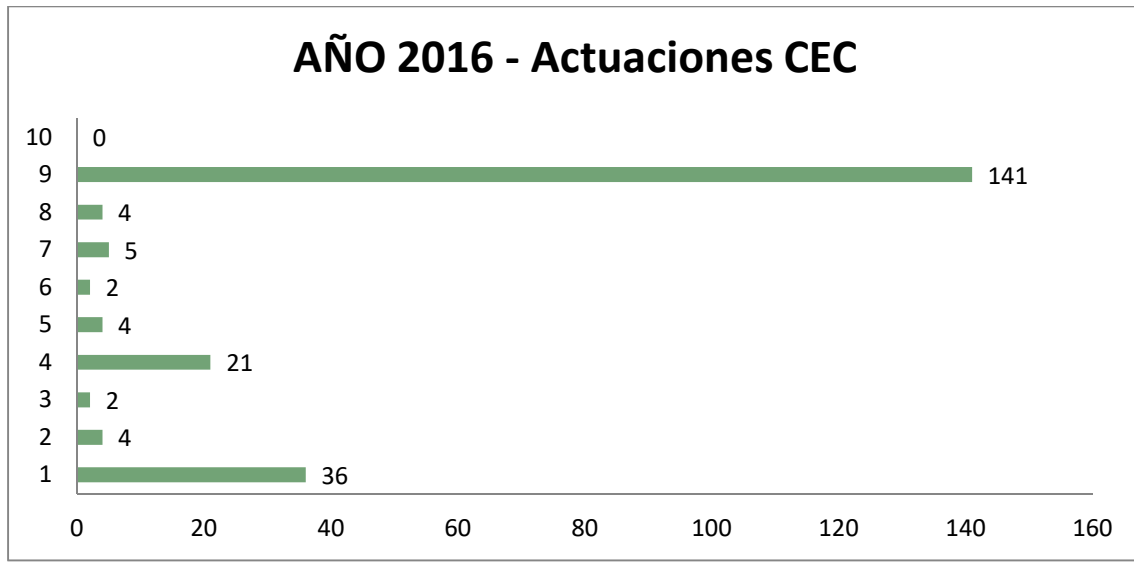


A continuación en el siguiente cuadro, se refleja la distribución de los componentes según género masculino y femenino.



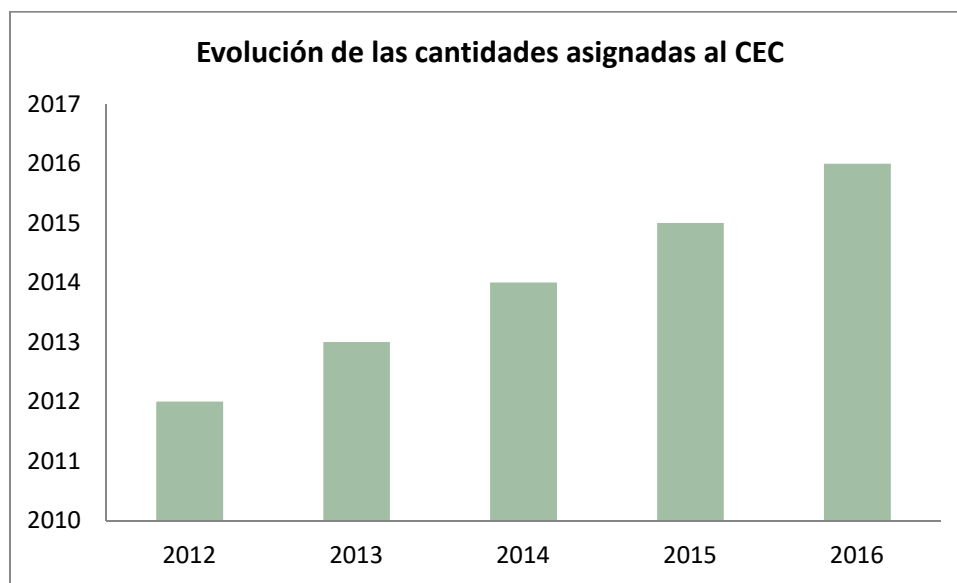


El siguiente cuadro, hace referencia al número de órganos de representación, actuaciones realizadas y funciones del CEC durante el año 2016



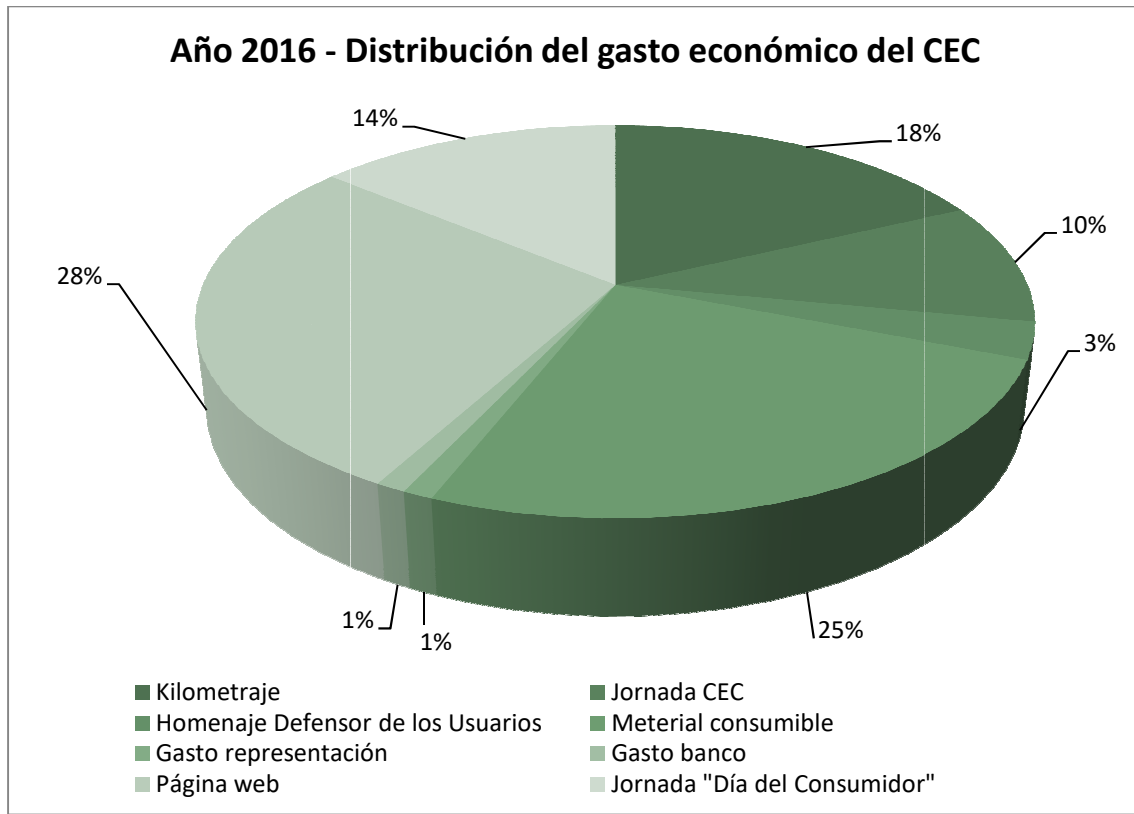
1	Reuniones otros consejos	6	Normas informadas
2	Acuerdos	7	Actividades participativas
3	Certificados	8	Actas
4	Comunicaciones Varias	9	Órganos de representación
5	Reuniones CEC	10	Asociaciones-Memorias

El siguiente gráfico refleja las cantidades asignadas y su evolución, por parte de la Consejería de Sanidad y Políticas Sociales para el funcionamiento del CEC.



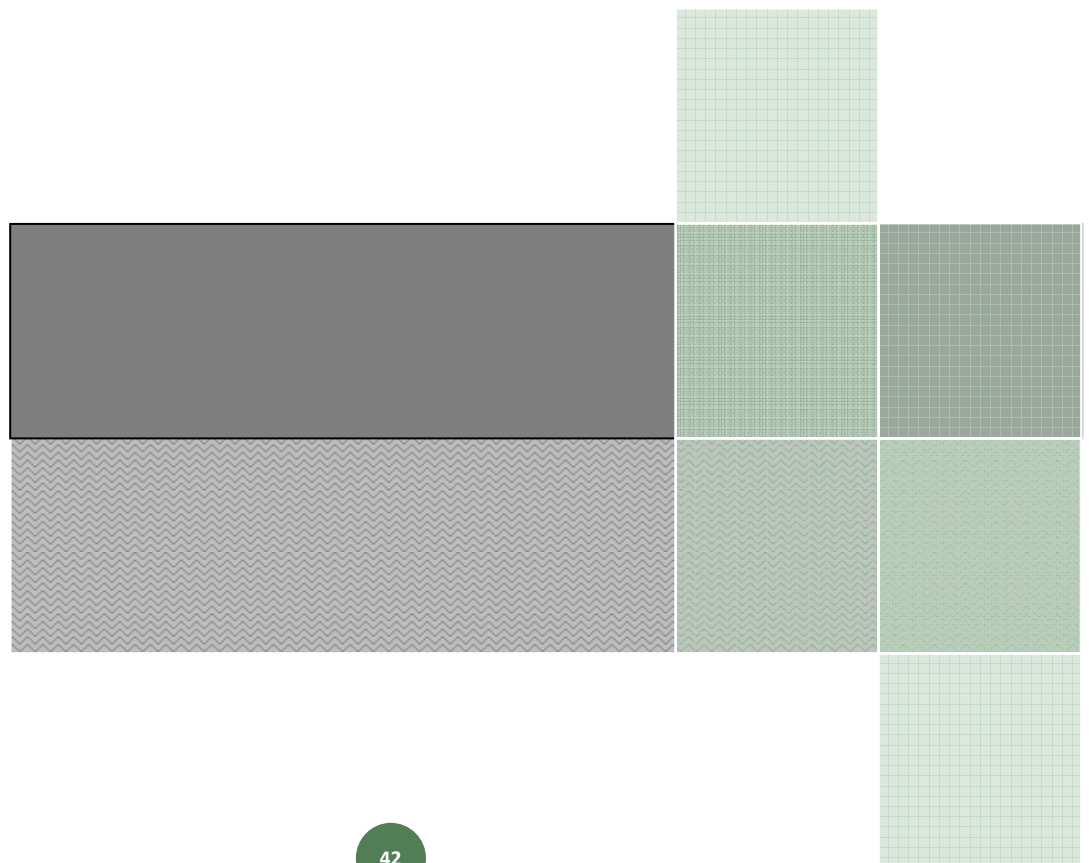


Y por último, en el cuadro siguiente observaremos el reparto del gasto realizado por el CEC el año 2016, gasto que asciende a un total de **5.009,61€**





Consorcio Extremeño de Información al Consumidor





Cada vez más a mano

Quienes somos

Con la puesta en funcionamiento del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en el año 2006, arranca una nueva apuesta por parte del Instituto de Consumo de Extremadura y las Mancomunidades de Municipios por acercar a la población extremeña los servicios y recursos que la administración presta en materia de consumo. Hemos crecido paulatinamente con la incorporación de nuevas mancomunidades y la puesta en marcha de nuevas oficinas de consumo denominadas Centros Mancomunados de Consumo, y que se encuentran repartidas por nuestra geografía extremeña. De tal manera que, en la actualidad, se encuentran adheridas las siguientes Mancomunidades: Sierra Suroeste, Valle del Alagón, La Serena-Vegas Altas, Tajo-Salor, Vegas Bajas, Campiña Sur, Villuercas-Ibores-Jara, La Vera, Tentudía, Municipios Zona Centro I, Municipios Guadiana, Tierra de Barros, Tierra de Barros-Río Matachel, Trujillo, Sierra de Montánchez, Municipios Centro y Olivenza, lo que supone la atención directa a una población potencial de 536.064 habitantes en un total de 218 municipios de nuestra región.

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

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

Cada Mancomunidad adherida al Consorcio tiene establecido un calendario de rutas y horarios de atención al público en todos los municipios que conforman las mancomunidades y fijados de antemano con la colaboración de sus respectivos alcaldes y según las necesidades de cada localidad, diríjase a la sede de su mancomunidad para informarse al respecto.



Planificación Anual 2016					
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación
TARIFICACIÓN ADICIONAL (SMS PREMIUM, PAGOS VODAFONE...) Finalización II Concurso de cortos "Jóvenes y Consumo".	CAMARAS DE GRABACIÓN EN ESTABLECIMIENTOS (PROTECCIÓN DE DATOS).	CONMEMORACIÓN DEL DM DCHOS CONSUMIDORES.	TARJETAS DE CRÉDITO/DÉBITO (DECOLUCIÓN COMPRAS, SEGUROS...) 3ª Edición Concurso de Cortos Jóvenes & Consumo.	COMPRAVENTA DE VEHÍCULOS DE SEGUNDA MANO: PUBLICIDAD, INFORMACIÓN, CONTRATACIÓN Y GARANTÍA.	ÓPTICAS : ETIQUETADO DE GAFAS DE SOL Y DE CRISTALES GRADUADOS CON PROTECCIÓN SOLAR. NO ÓPTICAS.
GERENCIA	VEGAS BAJAS	V-I-J	GERENCIA	VALLE DEL ALAGÓN	LA VERA
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación
DERECHO DE DESISTIMIENTO EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO DE PRODUCTOS.		PRODUCTOS ALIMENTICIOS ENVASADOS: INFORMACIÓN ALIMENTARIA OBLIGATORIA.	CONMEMORACIÓN DEL DM DE LAS PERSONAS MAYORES. 6ª Edición de Jornadas de Mayores.	PUBLICIDAD.	5º EDICIÓN CONCURSO DE MOTIVO NAVIDEÑO DE MATERIAL DE DESECHO.
TAJO SALOR	TENTUDÍA	GUADIANA	SERENA - VEGAS ALTAS	GERENCIA	S. SUROESTE

GERENCIA: CMC encargado de la realización del Boletín Digital de Consumo.



Resumen informe actuaciones 2016

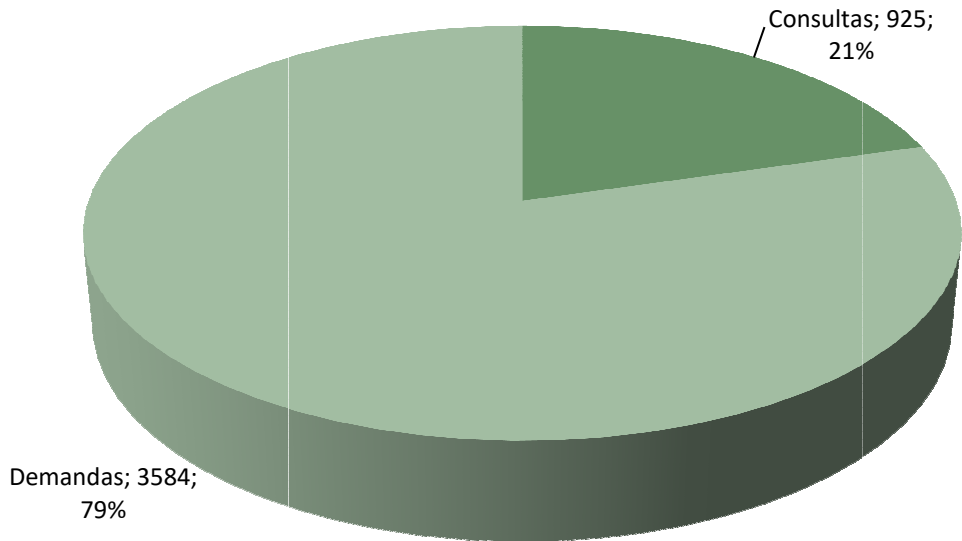
Datos obtenidos a fecha de 31 de enero de 2017. (Pendiente de modificación de informe de cierre).

Distribución de la temática de las consultas y demandas atendidas en el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en cada una de sus oficinas, durante el año 2016:

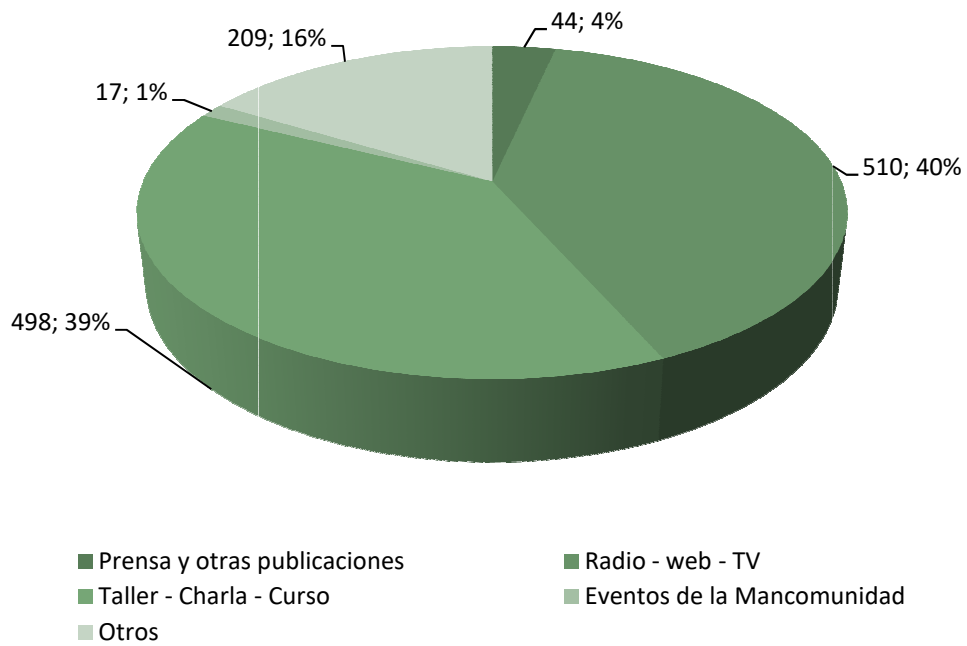
	Consultas	Demandas	TOTAL
Actividades recreativas	3	20	23
Agencias de viaje	21	31	52
Alimentación	4	7	11
Bazares		13	13
Comercio Electrónico	36	63	99
Construcción reparación de viviendas	95	220	315
Electrodomésticos, SAT	40	96	136
Energía	86	772	858
Enseñanza	14	14	28
Grandes Superficies	4	75	79
Hostelería	14	16	30
Informática	2	8	10
Joyería, Relojería	1	8	9
Muebles	19	49	68
Otro comercio por menor	24	32	56
Otros	105	147	252
Publicidad	1	3	4
Seguros	42	147	189
Servicios bancarios	75	187	262
Telefonía	190	1415	1605
Textil, Calzado	23	35	58
Tintorerías	1	6	7
Transportes	14	81	95
Venta domiciliaria	3	33	36
Venta, reparación de Automóviles	78	90	168
Vivienda, inmobiliaria	30	16	46
TOTAL	925	3584	4509



GENERAL - Consultas/Demandas 2016



GENERAL - Formación/Información 2016





Distribución de la temática de las actuaciones formativas e informativas atendidas en el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en cada una de sus oficinas, durante el año 2016:

Sociedad de la información	149
Educación para la salud	76
Viajes y vacaciones	11
Consumo responsable y medio ambiente	223
Seguros y fondos de pensiones	4
Vivienda	1
Automoción	13
Suministro de electricidad y gas	3
Compraventa	14
Protección de datos personales	12
Concurso de cortos no es un corto, no me corto	45
Plan de consumo de fruta en las escuelas	13
Concurso de belenes material desecho	3
Subastas por internet y firma electrónica	1
Etiquetado de alimentos	18
Educación financiera	3
Defensa de los derechos de los consumidores	162
Vi jornadas de mayores	55
Estudio compra y consumo de juguetes en Extremadura	14
Seguridad de juegos y juguetes y videojuegos	13
Campaña de publicidad del consorcio	10
SAT y reparaciones a domicilio	2
General	34
Noticiero de consumo	301
Publicidad, ofertas y promociones	40
Seguridad de productos	32
Banca y servicios financieros	26

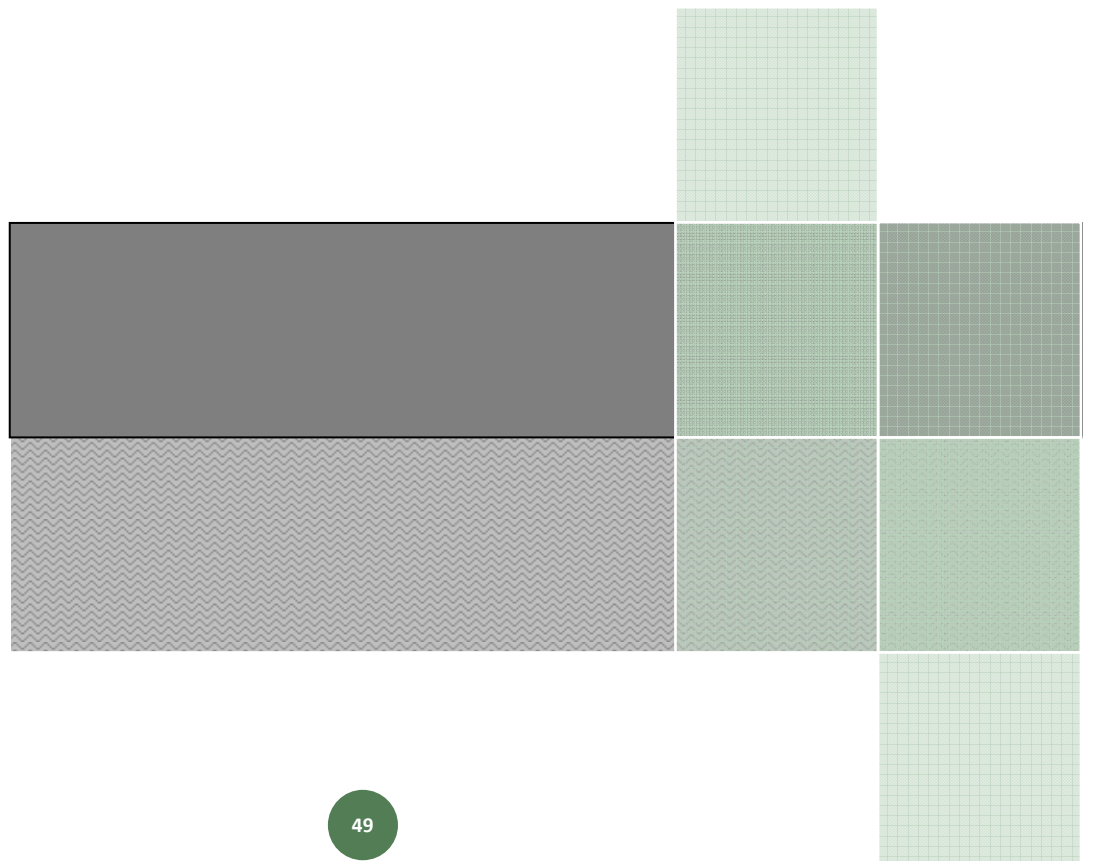


Planificación Anual para el año 2017					
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación
AECOSAN. CENTRO EUROPEO DEL CONSUMIDOR. Finalización II Concurso de cortos "Jóvenes y Consumo".	SERVICIOS A DOMICILIO. SEGURIDAD DE DISFRACES.	CONMEMORACIÓN DEL DM DCHOS CONSUMIDORES. 10º ANIVERSARIO CONSORCIO.	ADHESIÓN ARBITRAJE DE CONSUMO Y SOLICITUD DE HOJAS DE RECLAMACIONES.	COMPRAVENTA DE VEHÍCULOS DE SEGUNDA MANO: PUBLICIDAD, INFORMACIÓN, CONTRATACIÓN Y GARANTÍA.	DCHOS. DE LOS PASAJEROS POR TIERRA, MAR Y AIRE.
GERENCIA	VEGAS BAJAS	V-I-J	GERENCIA	VALLE DEL ALAGÓN	LA VERA
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación
EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL PARA EL BAÑO.		OBSRVATORIO DE INTERNET. PLATAFORMA ON LINE DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. VUELTA AL COLE Y LIBROS DE TEXTO.	CONMEMORACIÓN DEL DM DE LAS PERSONAS MAYORES. 7ª Edición de Jornadas de Mayores.	ETIQUETADO DE JUEGOS Y JUGUETES.	6º EDICIÓN CONCURSO DE MOTIVO NAVIDEÑO DE MATERIAL DE DESECHO.
TAJO SALOR	TENTUDÍA	GUADIANA	SERENA - VEGAS ALTAS	GERENCIA	S. SUROESTE

GERENCIA: CMC encargado de la realización del Boletín Digital de Consumo.



Entorno Web y Redes Sociales





Una página web es un documento electrónico adaptado para la World Wide Web que generalmente forma parte de un sitio web.

Así mismo, la tendencia orienta a que las páginas web no sean solo atractivas para los internautas, sino también optimizadas para buscadores a través del código fuente. Forzar esta doble función puede, sin embargo, crear conflictos respecto de la calidad del contenido.

Web Institucional

<http://www.incoex.org>

La finalidad de la Página Web del INCOEX, como cualquier otra página web, es difundir las actividades propias del Instituto entre los consumidores/usuarios, por ello lo más importante es llegar al mayor número posible de personas. Esto se puede medir a través de las visitas que recibe el sitio web.

En el año 2015 la web institucional del INCOEX cambió a un diseño más actual y dinámico concordando con los colores institucionales del Manual de Identidad Corporativa. A su vez, los apartados se adaptaron a las necesidades reales de los usuarios del portal de información del Instituto de Consumo de Extremadura.

Uno de estos apartados, quizás el que más uso se pueda hacer de la web del INCOEX, es el de Noticias. Este apartado está dividido en sub-apartados anuales que recogen las noticias publicadas por el Instituto de Consumo de Extremadura en dicho periodo de tiempo. Así, en 2016 el INCOEX publicó en su web un total de 54 noticias, específicamente destinadas a la información, protección y defensa de los consumidores.

A su vez se crearon tres columnas de SEGURIDAD - INFORMACIÓN - NOVEDADES LEGISLATIVAS, con el fin de informar a los usuarios de la web a cerca de estos temas.



Cobra especial relevancia, el apartado del Laboratorio de Control de Calidad de Consumo, donde se recoge la información referente a la RED DE ALERTAS de productos alertados en Extremadura o la red de alertas de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (ECOSAN), las CAMPAÑAS DE JUGUETES anuales que se llevan a cabo en el INCOEX y OTROS DOCUMENTOS DE INTERÉS de actuaciones específicas y concretas del laboratorio.

Redes sociales

En las redes sociales también el Consumo es responsabilidad de todos.

El Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX) se unió a estas redes sociales con el fin de abrir sus puertas al mayor número de ciudadanos posibles y poder acercar sus servicios de una forma más interactiva y eficaz.

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

En la actualidad, el INCOEX cuenta con más de *3900 seguidores en Facebook*. En esta red, se publican todas las noticias referentes a consumo, tanto del propio INCOEX como del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor o aquellas que llegan de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y nutrición (AECOSAN). Además de todos los actos y eventos (Concurso de Fotografía, Día Mundial del Consumidor, Jornadas de Mayores...) que se organizan desde aquí.

Estadísticas en facebook. En la sección Publicaciones de las estadísticas, puedes consultar información sobre las publicaciones de la página:

- El número de personas a las que llegaste.
- Clics en la publicación.
- Me gusta, comentarios y veces que se comparte el contenido.
- Total de reproducciones del video y detalles del comportamiento de la reproducción.



25/10/2016 14:56	CAMPAÑA DE HALLOWEEN - Etiqu			215		8	
21/10/2016 11:22	Información - Actuación del Instituto			1,8K		38	
19/10/2016 14:03	El Consorcio Extremeño de Inform			1,8K		21	
11/10/2016 13:02	CONSUMPOLIS 12 A PARTIR DE H			1,6K		6	
05/10/2016 9:11	http://www.incoex.org/incoex/index.p			145		9	
30/09/2016 11:03	Sigue abierto el plazo para participa			338		15	
30/09/2016 10:42	Foto de portada de Instituto Consu			3		6	
05/07/2016 14:40	El Consorcio de Información al Co			1,3K		9	
05/07/2016 12:44	Información para los pasajeros afec			2,2K		55	
23/06/2016 12:57	El Consorcio Extremeño de Inform			236		2	
23/06/2016 12:57	http://www.incoex.org/incoex/index.p			1,1K		17	
20/06/2016 11:38	El consejero de Sanidad presenta			1,2K		11	
02/06/2016 12:46	Boletín digital de información al con			1,1K		17	

- Promedio de participación, según la publicación sea foto, video, enlace, estado...

Tipo	Promedio de alcance	Promedio de participación
Foto	819	6
Estado	191	12
Enlace	136	3
Video compartido	104	1

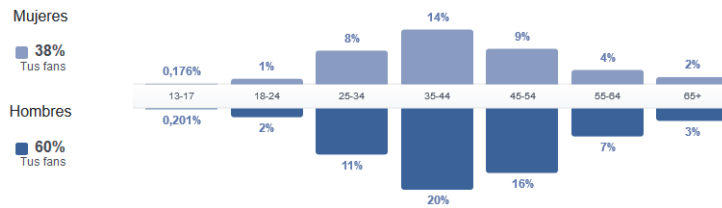
- Número de "me gusta" en cada publicación...



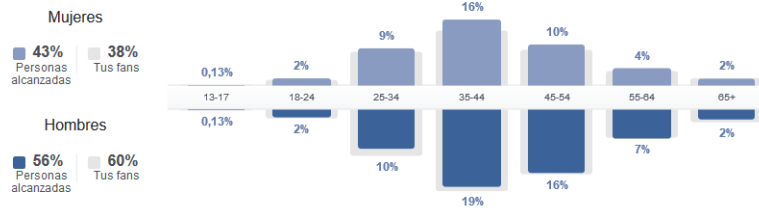
- Personas a la que le gusta la página, diferenciando el género y rango de edades. De esta forma podemos distinguir a quién interesa más un tema que otro y poder incidir con campañas, noticias...



Personas a las que les gusta tu página



Número de personas que vieron tu publicación en los últimos 28 días.



<https://twitter.com/incoex>

En cuanto a Twitter, el INCOEX utiliza su perfil en esta red, más como un medio de comunicación, donde se comparten hechos y noticias más centrados en el aspecto profesional, ya que Twitter es una red social basada en la promoción de los contenidos a través de su difusión y viralidad ilimitada.

Es por eso que utilizamos desde el INCOEX esta red para dar difusión a nuestras noticias y compartir las noticias de otros perfiles enfocados en materia de consumo.





El INCOEX, utiliza esta red para promocionar su actividad en materia de consumo, y que así puedan aumentar las visitas a su página web institucional.

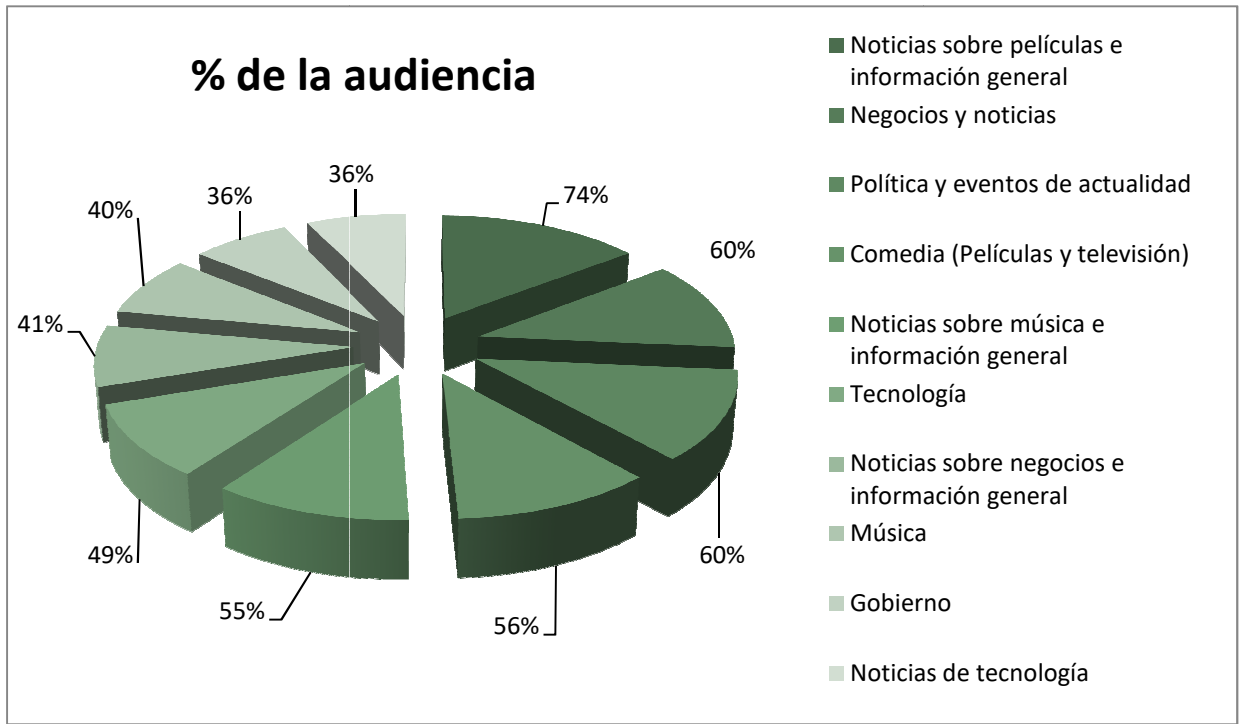
Además, utiliza herramientas con el fin de crear campañas, determinando el tipo de público por características o por actividad, que en nuestro caso es cualquier tema relacionado con consumo (consumidor final, profesionales de consumo, formación, información, consultas, noticias...).

El INCOEX utiliza además Twitter Analytics, una herramienta que ofrece estadísticas sobre los tuits publicados, incluyendo cuántas personas ven o interactúan con cada mensaje. A su vez, esta herramienta muestra toda la información recogida de forma histórica, por lo que nos permite conocer las tendencias a lo largo del tiempo.

Así, se pueden obtener, por ejemplo, los siguientes datos con respecto al uso, por parte de los usuarios del perfil del Instituto de Consumo de Extremadura en esta red social.

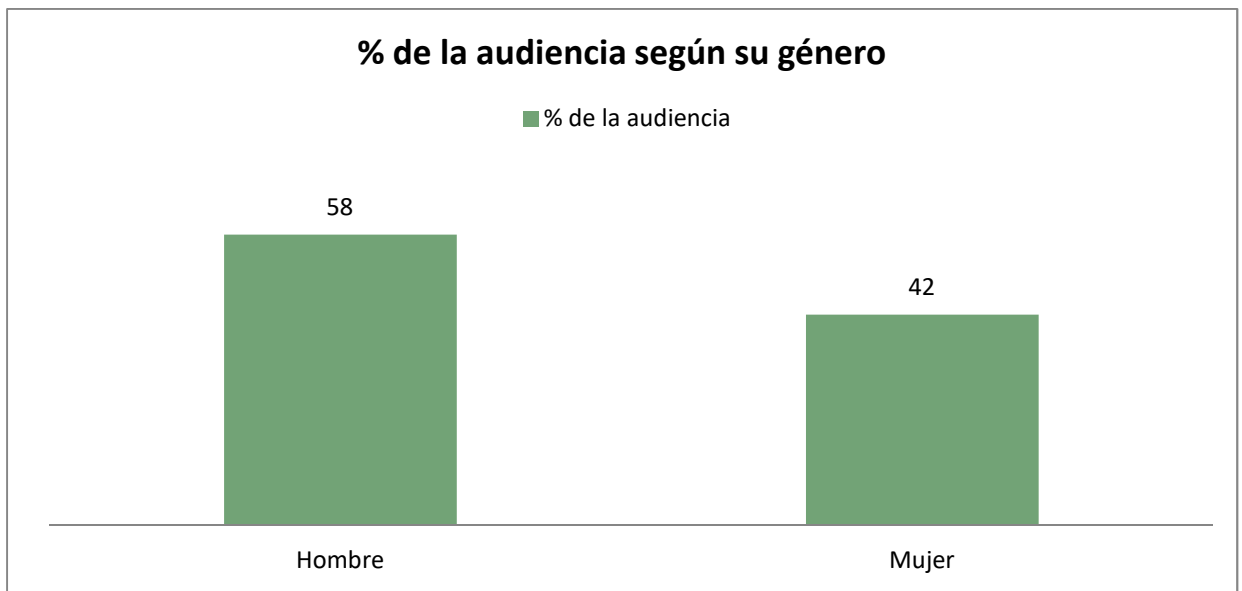
Intereses

	% de la audiencia
Noticias sobre películas e información general	74 %
Negocios y noticias	60 %
Política y eventos de actualidad	60 %
Comedia (Películas y televisión)	56 %
Noticias sobre música e información general	55 %
Tecnología	49 %
Noticias sobre negocios e información general	41 %
Música	40 %
Gobierno	36 %
Noticias de tecnología	36 %



Género

Hombre 58 % Mujer 42 %





MEMORIA DE ACTIVIDADES 2016

INSTITUTO DE CONSUMO DE
EXTREMADURA

