



PROGRAMA

4432 KONTSUMOBIDE

ARDURADUNA

49 KONTSUMOBIDE – KONTSUMOKO EUSKAL
INSTITUTUA

KONTSUMOBIDEAREN ZUZENDARIA

PROGRAMA

4432 KONTSUMOBIDE

RESPONSABLE

49 KONTSUMOBIDE – INSTITUTO VASCO DE
CONSUMO

DIRECTOR DE KONTSUMOBIDE

HELBURUA

1. INFORMAZIO ETA PRESTAKUNTZA BIZIA, PREMIA
ETA JOERA BERRIEN ARABERAKOA

- 1.1. INFORMAZIOA
- 1.2. PRESTAKUNTZA
- 1.3. AZTERLANAK

2. KONTSUMO-GATAZKAK ERAGINKORTASUNEZ ETA
EFIZIENTZIAZ KONPONTZEA

- 2.1. Kontsumoko erreklamazioak.
- 2.2. Bitartekotza.
- 2.3. Arbitrajea.
- 2.4. Kontsumoaren gaineko araudia
- 2.5. Zehepen-espedienteak.

3. MERKATUAN IZAN DEN PRESENTZIA ETA
KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN
ESKUBIDEAK ERRESPECTATZEN DITUZTEN ENPRESAK

- Ikuskapen-kanpainak.
- Enpresak.

4. KONTSUMOBIDEREN KONTSUMO POLITIKA ETA
HELBURU ESTRATEGIKOEKIN BAT DATOZEN
ALIANZA SENDOEN SAREA

- 4.1. Kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoak (KIUB).
- 4.2. Kontsumitzaile-elkartekak.
- 4.3. Kontsulta Batzordea.
- 4.4. EJko beste sail eta erakunde batzuekiko itunak.
- 4.5. Beste erakunde batzuekiko itunak.

5. PROFESIONAL-TALDEA, ETENGABEKO
HOBEKUNTZA ETA BERRIKUNTZA

6. OSPEA, IRUDIA ETA KANPORAKO HEDADURA

OBJETIVO

1. INFORMACIÓN Y FORMACIÓN ÁGIL Y ORIENTADA A
NUEVAS NECESIDADES Y TENDENCIAS

- 1.1. INFORMACIÓN
- 1.2. FORMACIÓN
- 1.3. ESTUDIOS

2. RESOLUCIÓN EFICAZ Y EFICIENTE DE CONFLICTOS

- 2.1 Reclamaciones de consumo.
- 2.2 Mediación.
- 2.3 Arbitraje.
- 2.4. Normativa sobre consumo
- 2.5. Expedientes sancionadores.

3. PRESENCIA EN EL MERCADO Y EMPRESAS
RESPETUOSAS CON LOS DERECHOS DE LAS
PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS

- Campañas de inspección.
- Empresas.

4. RED DE ALIANZAS FUERTES Y ALINEADAS CON LAS
POLÍTICAS DE CONSUMO Y OBJETIVOS
ESTRATÉGICOS DE KONTSUMOBIDE

- 4.1.- Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC).
- 4.2.- Asociaciones de Personas Consumidoras.
- 4.3. Comisión Consultiva.
- 4.4. Alianzas con otros departamentos y organismos del GV.
- 4.5. Alianzas con otros organismos.

5. EQUIPO DE PROFESIONALES, MEJORA CONTINUA
E INNOVACIÓN

6. NOTORIEDAD, IMAGEN Y PROYECCIÓN EXTERIOR



BETETZE MAILA

1. INFORMAZIO ETA PRESTAKUNTZA BIZIA, PREMIA ETA JOERA BERRIEN ARABERAKOA

1.1. INFORMAZIOA

- Kotsultak:

Hiru lurralde-zerbitzuetan erantzuteko kotsultak guztira 8.144 izan dira.

Webgunean egindako kotsulten 848 izan da.

- Argitalpenak:

26 liburuxka eta argitalpen egin dira.

- Web orria eta bloga:

Web orrian 112.190 bisita izan dira. 2016an zehar izan dira arazo teknikoek Kontsumobideko blogaren ixtea eragin dute. Urtean zehar bitakora berri baten diseinuan lan egin da 2017an berriro bultzatzeko asmoarekin .

- Sare Sozialak:

Institutuak sare sozialetan duen presentzia bultzatzen jarraitu da. 295 post argitaratu dira Facebook-en eta 734 txio Twitterren. Horrez gain 2016an Kontsumobide Instagram sare sozialera gehitu da eta 115 post argitaratu dira.

Youtuben 14 bideo berri argitaratu dira.

1.2. PRESTAKUNTZA

Prestakuntza-jarduerak prestakuntza-zentroetan.

1.2.1. Osatutako taldeak

- Kontsumobideko prestakuntza-zentroetako prestakuntza-jarduerak

Kontsumobideko prestakuntza zentroetan 2.036 prestakuntza-jarduera egin dira, 7 jardunaldi teoriko-praktikoak hezitzaileentzat eta 31 prestakuntza erakunde publikoentzat. Prestakuntza-zentroka: 818 Bilbon, 784 Gasteizen eta 434 Donostian. Jarduera hauetan 171 taldek parte hartu dute.

Kontsumobideko prestakuntza zentroetan egin diren prestakuntza-jardueretan 23.102 pertsonak parte hartu dute.

- Ikastetxeetako prestakuntza-jarduerak

2.601 prestakuntza ekintza egin dira: 2.534 tailer ikasleentzako eta 67 tailer edo solasaldi gurasoentzako. 133 ikastetxek parte hartu dute, 50.735 ikasle, dagokien irakasleekin eta 823 guraso.

- Adinekoentzako prestakuntza-jarduerak

75 zentroetara joan da, 156 prestakuntza-jarduera egin dira, 63 solasaldi eta 29 bisita produkzio eta banaketa

GRADO DE CUMPLIMIENTO

1. INFORMACIÓN Y FORMACIÓN ÁGIL Y ORIENTADA A NUEVAS NECESIDADES Y TENDENCIAS

1.1. INFORMACIÓN

- Consultas:

Se han atendido un total de 8.144 consultas recibidas en los tres Servicios Territoriales.

N. de consultas presentadas por la página web 848.

- Publicaciones:

Se han elaborado 26 folletos y publicaciones.

- Página Web y blog:

El número de visitas a la página web ha sido de 112.190. Durante 2016, problemas técnicos han provocado el cierre del blog de Kontsumobide. A lo largo del año se ha trabajado en el diseño de una nueva bitácora con el propósito de relanzarlo en 2017.

- Redes Sociales:

Se ha potenciado la presencia de instituto en las redes sociales. Se han publicado 295 post en Facebook y 734 tweets en Twitter. Además en 2016 Kontsumobide se ha incorporado a la red social Instagram, con la publicación de 115 post.

En Youtube se han publicado 14 nuevos vídeos.

1.2. FORMACIÓN

Actividades formativas en los centros de formación.

1.2.1. Grupos formados

- Actividades formativas en los centros de formación

Se han impartido en los centros de formación de Kontsumobide 2.036 talleres formativos, 7 jornadas teórico-prácticas para educadores/as y 31 formaciones en entidades públicas. Por Centro de Formación: 818 en Bilbao, 784 en Vitoria-Gasteiz y 434 en Donostia/San Sebastián. En las mismas han participado 171 grupos.

En el conjunto de las acciones formativas desarrolladas en los centros de formación de Kontsumobide ha habido 23.102 participaciones.

- Actividades formativas en centros escolares

Se han realizado 2.601 acciones formativas: 2.534 talleres para alumnos y alumnas y 67 talleres o charlas para padres y madres. Han participado 133 centros escolares, 50.735 alumnos y alumnas con su respectivo profesorado y 823 padres y madres.

- Actividades formativas para personas mayores

Se ha acudido a 75 centros, se han realizado 156 talleres, se han impartido 63 charlas y 29 visitas a centros de



zentroetara. Bertaratutako kopurua 3.601 pertsonetakoa izan da.

- Prestakuntza-jarduera espezifikoko profesionalentzat

7 jardunaldi egin dira hezitzaile edota irakasle eta kontsumoko profesionalen zuzenduta. 184 pertsona bertaratu dira.

1.3. AZTERLANAK

Kontsumo-ohiturei buruzko 4 azterketa egin dira:

- "Gailu mugikorren erabilera eta ohiturak" galdeketa emaitzei buruzko txostena.
- "Ohitura eta erabilera bidaien kontratazioan" galdeketa emaitzei buruzko txostena.
- "Adinekoak eta Laguntza Teknikoko Zerbitzuak (LTZ)" galdeketa emaitzei buruzko txostena.
- "Etiketatea. Kontsumitzaileen ohiturak" galdeketa emaitzei buruzko txostena.

2. KONTSUMO-GATAZKAK ERAGINKORTASUNEZ ETA EFIZIENTZIAZ KONPONTZEA

2.1. Kontsumoko erreklamazioak, kexak eta salaketak.

Kontsumitzaileengandik 7.612 erreklamazio, kexa eta salaketa jaso dira honako modu batean banatuta:

- Erreklamazioak: 6.761
- Salaketak: 196
- Kexak: 655

Jasotako eskaera guztietatik, 109 eskaera jaso dira linean.

Bideratzeko onartu ez diren erreklamazioen ehunekoa 6 izan da.

Aurkeztutako erreklamazio guztietatik %3,1 inhibizio egon ziren

Kontsumobideko erreklamazioak 45 egunetan konpondu dira batez beste.

2.2. Bitartekotza.

4.445 bitartekotzen egin dira. Hauen %46ak emaitza ona izan dute.

2.3. Arbitrajea.

Kontsumoko arbitrajean 707 eskabide jaso dira eta 382 laudo eman dira.

2.4. Kontsumoaren gaineko araudia

Euskadiko Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatuaren Legea aldatzeko edo Lege berria onartzeko lanekin jarraitu da, gaur egun Euskadin indarrean dagoen araudian oraingo aldaketa eta premien arabera egoki dezagun.

producción, distribución, etc. El número de asistentes ha ascendido a 3.601 personas.

- *Actividades formativas específicas para profesionales*

Se han realizado 7 jornadas dirigidas a personas educadoras y/o profesorado y a profesionales de consumo. El número de asistentes ha sido de 184 personas.

1.3. ESTUDIOS

Se han realizado 4 estudios sobre hábitos de consumo:

- *Informe sobre los resultados del sondeo: "Hábitos y usos de los dispositivos móviles".*
- *Informe sobre los resultados del sondeo: "Hábitos y usos en la contratación de viajes".*
- *Informe sobre los resultados del sondeo: "Personas mayores y Servicios de Asistencia Técnica (S.A.T.)".*
- *Informe sobre los resultados del sondeo: "Etiquetado. Hábitos de las personas consumidoras".*

2. RESOLUCIÓN EFICAZ Y EFICIENTE DE CONFLICTOS

2.1 Reclamaciones, quejas y denuncias de consumo.

Se han recibido un total de 7.612 reclamaciones, quejas y denuncias por parte de las personas consumidoras, distribuidas de la siguiente manera:

- *Reclamaciones: 6.761*
- *Denuncias: 196*
- *Quejas: 655*

Del total de solicitudes recibidas 109 se han recibido on-line.

El 6% de las reclamaciones presentadas no han sido admitidas a trámite.

Del total de reclamaciones presentadas hubo un 3,1% de inhibiciones.

El tiempo medio utilizado para la resolución de las reclamaciones en Kontsumobide ha sido de 45 días.

2.2 Mediación.

Se han realizado 4.445 mediaciones. En el 46% de los casos se ha logrado un acuerdo, bien parcial o total

2.3 Arbitraje.

En arbitraje de consumo se han recibido 707 solicitudes y se han emitido 382 laudos.

2.4. Normativa sobre consumo

Se ha continuado con los trabajos para avanzar en la modificación o aprobación de la nueva Ley del Estatuto de Personas Consumidoras y Usuarías de Euskadi, con el objetivo de adaptar la normativa actualmente en vigor en Euskadi a los cambios y necesidades actuales.



2.5. Zehepen-espedituentak.

132 zehapen-espeditenteei hasiera eman zaie.

3. MERKATUAN IZAN DEN PRESENTZIA ETA KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK ERRESPETATZEN DITUZTEN ENPRESAK

- Ikuskapen-kanpainak.

3.1 Egindako kanpainak:

Honako hamabi ikuskapen-kanpaina hauek egin dira:

- Kontsumitzaileari eman zaion aurrekontratu-informazioaren kontrola, Eroskiren menpeko finantza-ekarpen truke eskaintzen den finantza-produktuaren komertzializazioan.
- Vitaldent zentroetako ikuskapena.
- Ontziraturako produktuen etiketak. Nahitaezko elikadura-informazioaren ikuskapena eta kontrola.
- Edari energetikoen merkatuaren ikuskapena eta kontrola.
- Oinetakoak: etiketak, osaera eta kromoaren kontrol analitikoa.
- Banakako babeserako elementuak; bereziki, bazarretan saldutakoak.
- Pisuen alokatze eta salmentetan energia-eraginkortasunari dagokion ziurtagiri/etiketa badela ziurtatzea.
- Kotoizko kamiseten laginak hartzea bazarretan.
- Mailadun aulkiak: etiketatzea, dimentsio erabilgarriak, materialak, mailak eta plataformak, erresistentzia eta lerratzea, diseinua, azalaren akabera, eta zama-entsegua.
- Beirazko Dewar-termoak.
- Online-salmenta eskaintzen duten web-orriak.
- Neurrigabeko interesak, neurrigabeko interesak kreditu pertsonaleko kontratuetan (minikredituak, berehalako kredituakG).

Erreklamazio gehien jaso dituzten sektoreetan egindako kanpainak 4 izan dira guztira.

3.2 Ikuskatze-jarduerak

Ikuskaritzak 2.013 ikuskatze-jarduera egin ditu, hauek arrazoituta: alerta-sareak 1521, ikuskatze-kampainak 333 eta beste arrazoi batzuk 42.

3.3 Alerta-sarea

Alerta duten 58 produktu aurkitu dira jasotako 2.875 alerten artean.

2.5. Expedientes sancionadores.

Se han incoado 132 expedientes sancionadores

3. PRESENCIA EN EL MERCADO Y EMPRESAS RESPETUOSAS CON LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS

- Campañas de inspección.

3.1 Campañas realizadas:

Se han realizado las siguientes doce campañas de inspección:

- Control de la información precontractual facilitada al consumidor en la comercialización del producto financiero que se ofrece como canje de las aportaciones financieras subordinadas de Eroski.
- Inspección centros Vitaldent.
- Productos alimenticios envasados: inspección y control de la información alimentaria obligatoria.
- Bebidas energéticas.
- Calzado: etiquetado, composición, y control analítico de cromo.
- Elementos de protección individual con especial relevancia los vendidos en bazares.
- Comprobación de la existencia del certificado/etiqueta de eficiencia energética en los alquileres y venta de pisos.
- Ropa de bazares (camisetas de algodón): etiquetado y composición.
- Taburetes de peldaños: etiquetado, dimensiones funcionales, materiales, peldaños y plataformas, resistencia y deslizamiento, diseño, acabado de superficie y ensayo de carga.
- Termos con dewar de vidrio.
- Páginas web que ofrecen venta on-line,
- Intereses abusivos, cláusulas abusivas en contratos de crédito personales (minicréditos, créditos rápidos...).

El número total de campañas relacionadas con los sectores más reclamados ha sido 4.

3.2 Actuaciones de inspección

La inspección ha realizado 2.013 actuaciones inspectoras, motivadas: 1.521 por redes de alerta, 333 por campañas de inspección y 42 por otros motivos.

3.3 Red de alerta

Se han localizado 58 productos alertados de las 2.875 alertas recibidas.



3.4 SOIVREK egindako lankidetzeta eskaera

SOIVREtik koordinatzeko 69 eskaera izan dira.

3.5 Kontrolatutako Unitateak

SOIVREekin koordinatuta 225.556 unitate kontrolatu dira. Horren ondorioz, alerta-sareak dela eta 12.947 unitate baztertu dira.

3.6 Kontsumitzaileen informaziorako Udal-bulegoekiko kolaborazioa

7 Udal-bulegok egiten dute ikuskaritza lana.

- Enpresak.

Kontsumoko arbitraje-sistemari atxikitako enpresen kopurua 14.374koa da.

16 enpresekin Komunikatzeko kanala dugu.

Jardunbide onen kodigo bat burutzeko lanekin jarraitzen da.

Honako enpresekin egindako hitzarmen edo elkarlanak hauek dira:

- Aparejadoreen Elkargoarekin hitzarmenak sinatzea.
- Telefono-operadoreekin hitzarmenak sinatzea: Vodafone, Orange, Movistar eta Euskaltel.
- Euskadiko Zeliakoen Elkartearen eta Jaurlaritzaren beste sail batzuekin lankidetzan aritzea.

4. KONTSUMOBIDEREN KONTSUMO POLITIKA ETA HELBURU ESTRATEGIKOekin BAT DATOZEN ALIANTZA SENDOEN SAREA

4.1. Kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoak (KIUB).

Kontsumitzaileen arreta-bulegoak zituzten tokiko entitateei eman zaie laguntza, dagokien eskabidea aurkeztu eta gero. Gauzak horrela, egun udaleko 35 bulegori eman zaio 2016eko diru-laguntza.

Jakinarazitako, erantzundako eta izapidetutako erreklamazio kopurua 10.854koa izan da.

Erantzundako kontsulten kopurura 25.188koa izan da.

4.2. Kontsumitzaile-elkarteak.

Kontsumitzaileen Elkarrekin dagokienez, Kontsumitzaileen 3 federaziori diru-laguntza aman zaie.

3 Kontsumitzaile-federazio honek 9 bulego dituzte irekita Jendearentzako.

4.825 kontsulta eta 1.150 erreklamazio erantzun dituzte.

3.4 Solicitudes de colaboración por SOIVRE

Desde el SOIVRE se han recibido 69 solicitudes de colaboración.

3.5 Unidades Controladas

En coordinación con el SOIVRE se han controlado, 225.556 unidades. Como resultado, las unidades retiradas por red de alerta han ascendido a 12.947 unidades.

3.6 Colaboración con las OMICs

7 OMICs realizan labores de inspección.

- Empresas.

El número de empresas adheridas al arbitraje de consumo es de 14.374.

Existe un canal de comunicación con 16 empresas.

Se continúa con los trabajos para la obtención de un código de buenas prácticas.

Los convenios o colaboraciones con empresas han sido:

- Convenio con Colegio de aparejadores.
- Convenios con las operadoras telefónicas: Vodafone, Orange, Movistar y Euskaltel
- Colaboraciones entre la Asociación de celiacos de Euskadi y otros Departamentos de Gobierno.

4. RED DE ALIANZAS FUERTES Y ALINEADAS CON LAS POLÍTICAS DE CONSUMO Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE KONTSUMOBIDE

4.1.- Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC).

Se han otorgado ayudas a aquellas entidades locales que disponiendo de una oficina de atención a las personas consumidoras han presentado la correspondiente solicitud. Así en la actualidad existen un total de 35 oficinas municipales a las que se les ha otorgado una ayuda económica en el 2016.

El número de reclamaciones, quejas y denuncias informadas, atendidas y tramitadas ha sido 10.854.

El número de consultas atendidas ha sido de 25.188.

4.2.- Asociaciones de Personas Consumidoras.

En el ámbito de las Asociaciones de Personas Consumidoras, se han otorgado ayudas a 3 federaciones de consumidores.

Las 3 federaciones de personas consumidoras tienen un total de 9 oficinas abiertas al público.

Han atendido un total de 4.825 consultas y 1.150 reclamaciones, quejas y denuncias.



2016an Kontsumitzaile-elkarteek 112 demanda eta 2 bukarazte-akzio aurkeztu dituzte.

4.3. Kontsulta Batzordea.

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen interesei eragiten dieten gaiak arautzen dituzten xedapenei arauei buruzko kontsultak direla-eta, 10 txosten egin dira.

4.4. EJko beste sail eta erakunde batzuekiko itunak.

Lan bilerak egin dira eta akordioak lortu dira Garapenerako Lankidetzaren Euskal Agentziarekin, Emakunderekin eta Eusko Jaurilaritzako sail desberdinekin: Osasun saila; Enplegua eta Gizarte Politikoak; Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura; Ekonomiaren Garapen eta Lehiakortasuna; eta, Ogasun eta Ekonomia saila.

4.5. Beste erakunde batzuekiko itunak.

Kontsumobide NEPIM sarean parte hartzen jarraitzen du, Europako eskualdeetan kontsumoaren garapen jasagarria sustatzeko sare europarrean. UPV-EHUrekin hitzarmena indarrean mantentzen da eta Kataluniako Kontsumo Agentziarekin hainbat elkarlan-bilera izan ditu.

5. PROFESIONAL-TALDEA, ETENGABEKO HOBETUNTZA ETA BERRIKUNTZA

Kontsumobideko ekipamendu informatiko guztietan mantenamendua eta/edo eguneraketa egin da.

Honako informatika ekipo berri hauek hartu egin dira:

- 4 Renting berriak.
- 5 Hardware propio berriak.
- 41 renting renove.
- 10 Bajan emandako Hardware.
- 1 Software Lizentziarako urteko harpidetza (Adobe Creative Cloud)
- 2 EJIEk emandako Software Lizentzia (Adobe Acrobat Profesionala).

Institutua kudeatzeko aplikazio berri bat garatu da, arlo hauek hartzen dituena: kontsultak, errekamazioak, eta zehapen-espeditentak, kontsumitzaileen eskabideak telematikoki izapidetzeko aukera emanez. Aplikazio honetako modulo berriak ere aztertu dira.

Kontsumotegia ezarri da. Errepositorio horrek kontsumoaren alorreko albisteak eskura jartzen ditu, dokumentuen erreferentziak emanez; kontsumitzaileak babesteko zereginetan diharduten profesionalen artean.

"Iruzurrezko publizitatea eta produktuen etiketatzea" gaiari buruzko ikastaro bat programatu eta garatu da. Bertan 66 profesionalak parte hartu dute, bai Kontsumobideko langileak baita beste kontsumo erakundetako ere (KIUB eta kontsumitzaileen Elkarteetakoak).

El número de demandas presentadas por las AACC en el año 2016 ha sido de 112 y 2 acciones de cesación.

4.3. Comisión Consultiva.

Se han emitido 10 informes en relación a consultas de disposiciones y normas que regulan materias que afectan o puedan afectar a los intereses de las personas consumidoras y usuarias.

4.4. Alianzas con otros departamentos y organismos del GV.

Se han mantenido reuniones de trabajo y se han llegado a acuerdos con la Agencia Vasca de Cooperación al Desarrollo, Emakunde, y varios departamentos del Gobierno Vasco: Salud; Empleo y Políticas Sociales; Educación, Política Lingüística y Cultura; Desarrollo Económico y Competitividad; y, Hacienda y Finanzas.

4.5. Alianzas con otros organismos.

Kontsumobide sigue presente en NEPIM, la red europea para la promoción del desarrollo sostenible del consumo en las regiones europeas. Sigue vigente el Convenio de Colaboración con la UPV-EHU y se han mantenido reuniones de colaboración con la Agencia Catalana de Consumo.

5. EQUIPO DE PROFESIONALES, MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN

Todos los equipos informáticos de Kontsumobide se han mantenido y/o actualizado.

El número de cambios en equipos informáticos o en licencias ha sido:

- 4 nuevos renting.
- 5 nuevos Hardware propios.
- 41 renting renove.
- 10 Hardware dado de baja.
- 1 Licencia de Software suscripción anual (Adobe Creative Cloud)
- 2 Licencias de EJIE de Software (Adobe Acrobat Profesional)

Se ha desarrollado la nueva aplicación de gestión del Instituto que incluye las áreas de consultas, reclamaciones, y expedientes sancionadores, incluyendo la posibilidad de teletramitar las solicitudes y se han analizado nuevos módulos de esta aplicación.

Se ha implantado Kontsumotegia, repositorio de documentos que facilita el acceso a la actualidad de consumo a profesionales que trabajan en el ámbito de la protección a las personas consumidoras.

Se ha programado y desarrollado un curso específico sobre "Publicidad engañosa y etiquetado de productos". En él han participado un total de 66 profesionales de Kontsumobide así como de otros organismos de consumo (OMICs y Asociaciones de personas consumidoras).



Beste alde batetik, Kontsumobideko langileen zeharko prestakuntza 60 ikastaro-matrikula, baita beste beharrezko ekintza batzuk ere, kudeatu dira. Haietako euskera prestakuntzari dagozkion 24 ikastaro izan dira.

Ikastaro hauetan Kontsumobideko lan-arloen xede diren gaiak aztertu dira eta euskera lan hizkuntza izatera heltzeko bidean aurrerapausoak eman dira.

6. OSPEA, IRUDIA ETA KANPORAKO HEDADURA

Kontsumobidek telebistan 4 presentzia izan ditu eta 566 irratian.

3 prentsaurreko eman dira eta 11 prentsa-ohar egin dira; ondorioz, prentsa idatzian 70 inpaktu egon dira eta prentsa digitalean berriz 2.353 inpaktu.

Facebook-en 3.836 jarraitzaile izatea lortu da eta Twitter-en 1.607.

Kontsumobide Instagram sare sozialean sartu eta 42 jarraitzaile lortu ditu.

Kontsumobideko weberako lotura 12 kanpoko webguneetan agertzen da.

Por otro lado, se han gestionado las matrículas y otras acciones necesarias para la realización de 60 cursos de formación transversal del personal de Kontsumobide. De ellos, 24 son del área de formación lingüística (euskera).

En estos cursos se ha analizado especialmente las áreas objeto de trabajo de Kontsumobide y se han dado pasos para que el euskera sea lengua de trabajo.

6. NOTORIEDAD, IMAGEN Y PROYECCIÓN EXTERIOR

Kontsumobide ha tenido 4 presencias en televisión y 566 en radio.

Se han realizado 3 ruedas de prensa y se han elaborado 11 notas de prensa; como consecuencia, el número de impactos en prensa escrita ha sido de 70 y en prensa digital de 2.353.

En Facebook se han conseguido 3.836 personas seguidoras y en Twitter 1.607.

Con la nueva incorporación de Kontsumobide en Instagram se han conseguido 42 personas seguidoras.

El enlace a la web de Kontsumobide aparece en 12 webs ajenas.