ANEXO 2.2

MEMORIA ACUEX 2021

INFORME GENERAL

EVALUACION DEL PROYECTO GLOBAL

MEMORIA ACUEX 2021 Anexo 2.2

INFORME GENERAL

EVALUACIÓN DEL PROYECTO GLOBAL 2021

Como en el año anterior, la pandemia ocasionada por el Covid-19 ha provocado un cambio en el comportamiento de los consumidores en cuanto a sus actividades sociales, laborales, comerciales y sanitarias.

Priorizando salud y bienestar

El año, ha pasado sin descanso, ampliando y reduciendo restricciones como medida sanitaria, según evolucionaba la propagación del virus y la vacunación.

La falta de un acuerdo común entre todas las comunidades para establecer medidas de prevención frente a la pandemia Covid-19, así como las sucesivas ampliaciones y reducciones de las mismas de un día para otro, están pasando factura a la sociedad, que muestra un cansancio peligroso que puede llevar a bajar la guardia en la adopción de medios de prevención ante los contagios.

Las redes sociales, páginas de salud, anuncios y ofertas de consultas sanitarias vía telefónica o electrónica 24 horas al día, han llegado para quedarse, de hecho hemos podido constatar que los pacientes consultan en la web sobre sus enfermedades o malestar antes de acudir al centro de salud, con lo cual si el profesional sanitario no cumple con las expectativas del paciente éste siente que no se le está tratando adecuadamente.

Así lo muestran las múltiples consultas sobre vacunación, quejas por la demora en las listas de espera, imposibilidad de contactar para solicitar cita previa, tanto en sanidad como para otros asuntos, destacando las oficinas de desempleo y catastro en las queja recibidas.

WEB ACUEX.ORG

Web de Referencia en consumo autonómico y nacional

Los consumidores han acudido a la puntual información que periódicamente se iba subiendo a la web que podría afectarles de algún modo. De ello se deduce que los consumidores y usuarios están seriamente interesados en mantenerse informados

sobre sus derechos en materia de consumo, en un momento en que ha quedado más patente que nunca su vulnerabilidad.

Por todo ello podemos asegurar que la presencia de Acuex en WEB y RRSS está perfectamente consolidada y que funciona como un referente de información para los consumidores y usuarios.

La puesta en marcha de una mejora en el SEO a lo largo del año 2021 ha supuesto un incremento gradual y sostenido a lo largo de todo el año en cuanto al posicionamiento de la página WEB de Acuex con respecto a la competencia directa en Extremadura y a nivel nacional.

Hemos aumentado el posicionamiento general y las visitas obteniendo un 448.000% de mejora en la puntuación SEO de la página en el buscador de Google, posicionando a ACUEX como referente a nivel de Cáceres y en 3er puesto a nivel Extremeño.

La subida del precio de luz en el mes de junio provocó un gran incremento de visitas y en general los artículos más destacados han sido aquellos relacionados con la pandemia, y las criptomendas entre otros.

Viajes, ocio y eventos

Cancelación y anulación de eventos.

Bodas, comuniones, viajes, vacaciones, eventos privados que por motivos de Covid-19, se cancelaron o anularon, en otros casos se acordó sustituir el rembolso de los importe abonados con anterioridad, por un bono, o cambio de fechas.

Podemos decir que a día de hoy se siguen planteando incógnitas sobre si serán retrasados de nuevo o definitivamente suspendidos. Como es el caso que destacábamos el pasado año, de 73 familias afectadas por la cancelación de una actividad educativa en Inglaterra y cuya reclamación económica supera los 26.000€. Todas las familias han renunciado a sus reclamaciones por vía judicial, menos una, que lo ha llevado a los tribunales sin que hasta el momento se haya resuelto.

Del mismo modo en múltiples casos el consumidor ha perdido definitivamente el viaje, evento o actividad así como el importe abonado.

Otros se han visto perjudicados por distintas causas, algunos por que la empresa ha cerrado, otros, porque el evento se ha cancelado definitivamente, porque se encontraban enfermos en el momento de realizar el viaje, sin vacunar, o porque les obligaban a presentar pasaporte Covid-19, que por distintos motivos no poseían. Sin olvidar que en otros casos el país al que viajaran estaba cerrado internacionalmente.

Mirar la peseta

Aunque se trate de euros. La situación económica y laboral, que ya venía seriamente comprometida de años anteriores se ha agravado por lo que en muchos hogares se vigila y controla más el gasto. Estos optaron por marcas blancas, y productos en promoción, si bien el producto de calidad y buen precio se mantiene.

Gran preocupación fue el incremento de los costes de suministros, el precio de la cesta de la compra, los contagios que no cesan a pesar de la elevada tasa de vacunación en España.

Productos y servicios Online.

Continúa el aumento de las ventas online. Estas ya habían despuntado con anterioridad, sin embargo en el periodo de confinamiento se dispararon de forma exponencial, así como el tráfico de datos; como consecuencia de ello, los servicios y modos de pago son ya un fenómeno imparable que alcanza a la mayor parte de la población.

Siguen las reclamaciones en este sector por demora en la entrega, pedidos incompletos y productos enviados que no se ajustaban a los solicitados.

Destacar así mismo, las quejas debidas al aumento de los anuncios fraudulentos y la publicidad engañosa en la venta de productos.

Nuevos hábitos de consumo. Productos Vegguie

Protección de la salud y el medio ambiente

La situación económica, sanitaria y medio ambiental son elementos que juegan un papel decisivo en el comportamiento de los consumidores. Estos se muestran más comprometidos con el consumo responsable y la protección al medio ambiente y buscan pequeños cambios en sus hábitos de consumo que generen un menor impacto medio ambiental.

Hecho éste que no ha pasado desapercibido por el sector alimenticio que están apostando por lineales de productos más sostenibles, en especial los veganos. Productos con materia prima de gran calidad que debe romper con algún hándicap, precio y sabor.

Servicio de Atención al Ciudadano

Una vez más, las quejas a organismos oficiales siguen disparadas, catastro, sexpe o centros sanitarios que han generado múltiples quejas debidas a la imposibilidad de contactar vía telefónica.

Sanidad. **Oficina del Defensor del Usuario del Servicio Sanitario de la Junta de Extremadura.**

En sanidad han destacado las quejas por la demora en las listas de espera para consultas o revisiones, con algún caso extremadamente grave que fue derivado a la Oficina del Defensor del Usuario del Servicio Sanitario de la Junta de Extremadura que requirió la intervención de su defensora Eva Maria Molinero en varias ocasiones.

Medios de Comunicación

Un año más, con frecuencia semanal de quince-veinte minutos cada una y en horario de máxima audiencia hemos participado en 36 espacios de consumo, junto a Vicente Pozas en el espacio "Cáceres en la Onda", en la emisora Onda Cero Radio. Cadena que refuerza su posición cada día, siendo la segunda emisora más oída de nuestra comunidad y a quien reiteramos, una vez más nuestro agradecimiento por su confianza.

En esta labor divulgativa hemos tocado temas relacionados con el consumo, tan dispares como, medio ambiente, comercio electrónico, transacciones bancarias, etc…

Avuelapluma Digital

Por otro lado hemos continuado con nuestra colaboración con Avuelapluma, periódico que cuenta con el patrocinio de la Consejería de Cultura y Turismo de la Junta de Extremadura. Semanal de amplia difusión y aceptación y referente cultural imprescindible en la ciudad de Cáceres. En esta ocasión, reinventado por las circunstancias que han obligado a prescindir de la edición en papel para centrarse en la edición online, que asimismo goza de gran aceptación.

CONSEJOS Y COMITÉS

A pesar de los inconvenientes, las reuniones de consejos y comités han continuado a buen ritmo, una vez superados los primeros inconvenientes y dificultades debidas a la novedad de la situación; destacando un año más el Comité de Ética en la Investigación con Medicamentos de Cáceres.

Por Resolución de 28 de enero de 2014, de la Dirección General de Planificación, Calidad y Consumo, esta asociación fue acreditada para representar a los consumidores y usuarios en el Comité Ético de Investigación Clínica de Cáceres.

Dicho comité es un organismo independiente, constituido por profesionales sanitarios y miembros no sanitarios, encargado de velar por la protección de los derechos, seguridad y bienestar de los sujetos que participen en un ensayo y de ofrecer garantía pública al respecto, mediante un dictamen sobre el protocolo del ensayo, la idoneidad de los investigadores y la adecuación de las instalaciones, así como sobre los métodos y los documentos que vayan a utilizarse para informar a los sujetos del ensayo con el fin de obtener su consentimiento informado.

En su actual denominación, el Comité de Ética en la Investigación con Medicamentos de Cáceres, además, de la actividad como evaluador de estudios de investigación, el CEIm de Cáceres tiene un papel importante en la actividad investigadora, con actividades formativas, divulgativas y de apoyo a la investigación.

Se han evaluado diferentes estudios, que incluye ensayos clínicos con medicamentos, investigación clínica con productos sanitarios, estudios observacionales post autorización, y cualquier otro tipo de estudios clínicos o epidemiológicos y proyectos de investigación (tesis doctorales, trabajos fin de grado, fin de máster, becas de investigación y subvenciones, registros, etc.).

Así mismo hemos participado como miembros en el Consejo Sectorial de Comercio, Consejo Económico y Social, Mesa de Trabajo y Campañas de Comercio del Ayuntamiento de Cáceres.

Sin olvidar el Consejo Extremeño de Salud, Consejo Vivienda, Consejo de Bibliotecas, Consejos a los que esta asociación ha participado en representación de los consumidores y usuarios.

Participación de asesoramiento al ciudadano a través de la difusión de temas y asuntos pertenecientes al OAR de Badajoz como miembros de la Mesa Ciudadana del mismo. Así mismo hemos participado en el "Plan de Actuaciones 21-23" por el que se planifica la estrategia para los próximos tres años, tras la crisis sociosanitaria y económica derivada de la pandemia internacional de COVID19, declarada por la Organización Mundial de la Salud el 11 de marzo de 2020, y que supuso la paralización de la mayoría del sector productivo del país y su confinamiento tras la declaración del estado de alarma por el Gobierno de España el 14 de marzo de 2020.

Dicha situación, que puso a teletrabajar a las Administraciones Públicas, ha puesto de manifiesto la falta de eficacia de las políticas públicas en diversos sectores, la revelación de nuestros procedimientos administrativos como obsoletos y un claro protagonismo de la digitalización que está provocando numerosos cambios ante la necesidad de afrontar una decidida reforma de diversa normativa a la luz del derecho a la buena administración. Ha quedado muy claro la necesidad de que las Administraciones cuenten con estructuras especializadas en esta materia.

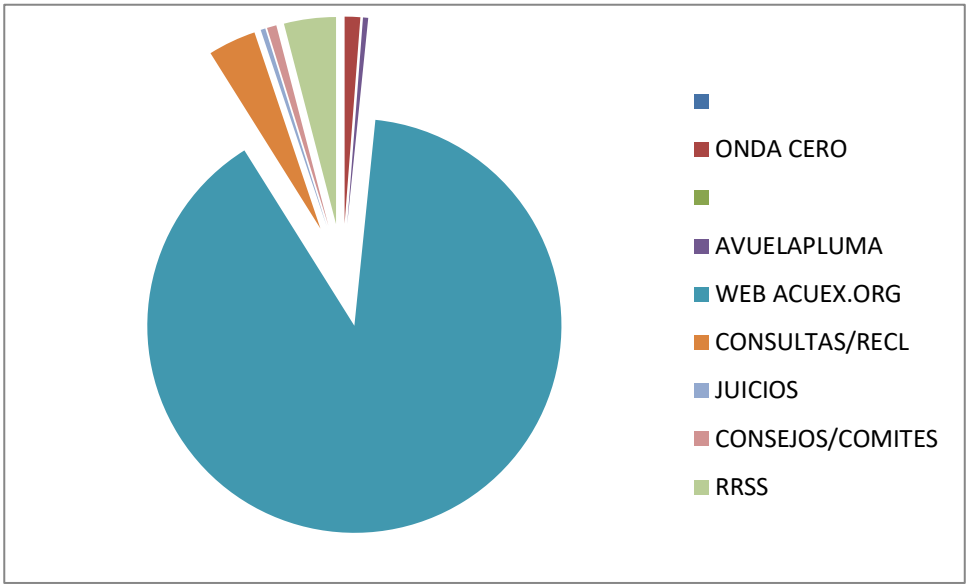
Asistencia a Cursos y Eventos

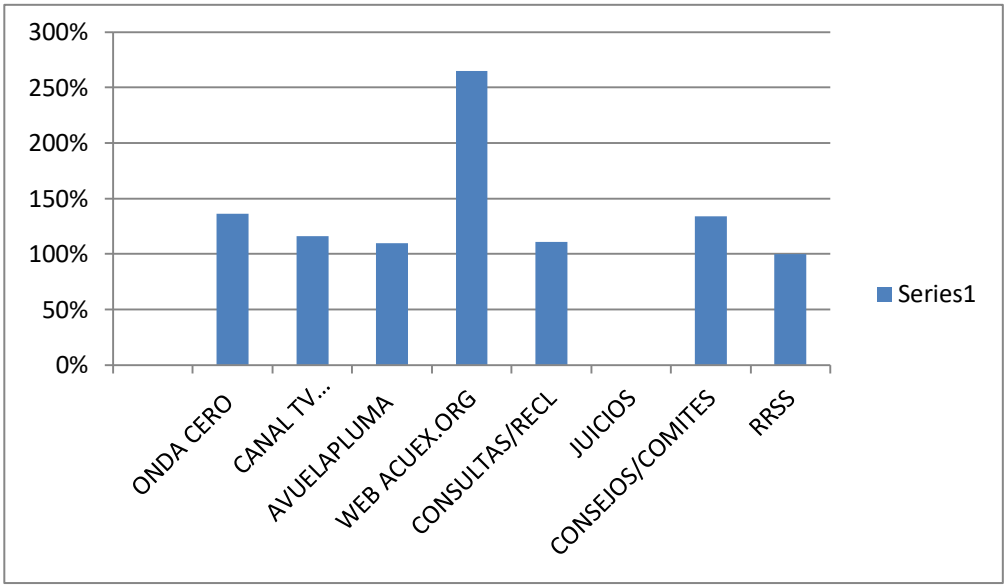
* VI Jornada de Comités de Ética de la Investigación con Medicamentos, en la que participamos como miembros del Comité de Ética de Cáceres. Con fecha 15 de noviembre de 2021-

*Curso "Marcado CE" de fecha 2 de diciembre de 2021, impulsado por el Instituto de Consumo de Extremadura.

*"Protección del Consumidor en la Compra y Alquiler de la Vivienda" , impulsado por el Instituto de Consumo de Extremadura, los días 14,15 y 16 de septiembre de 2021

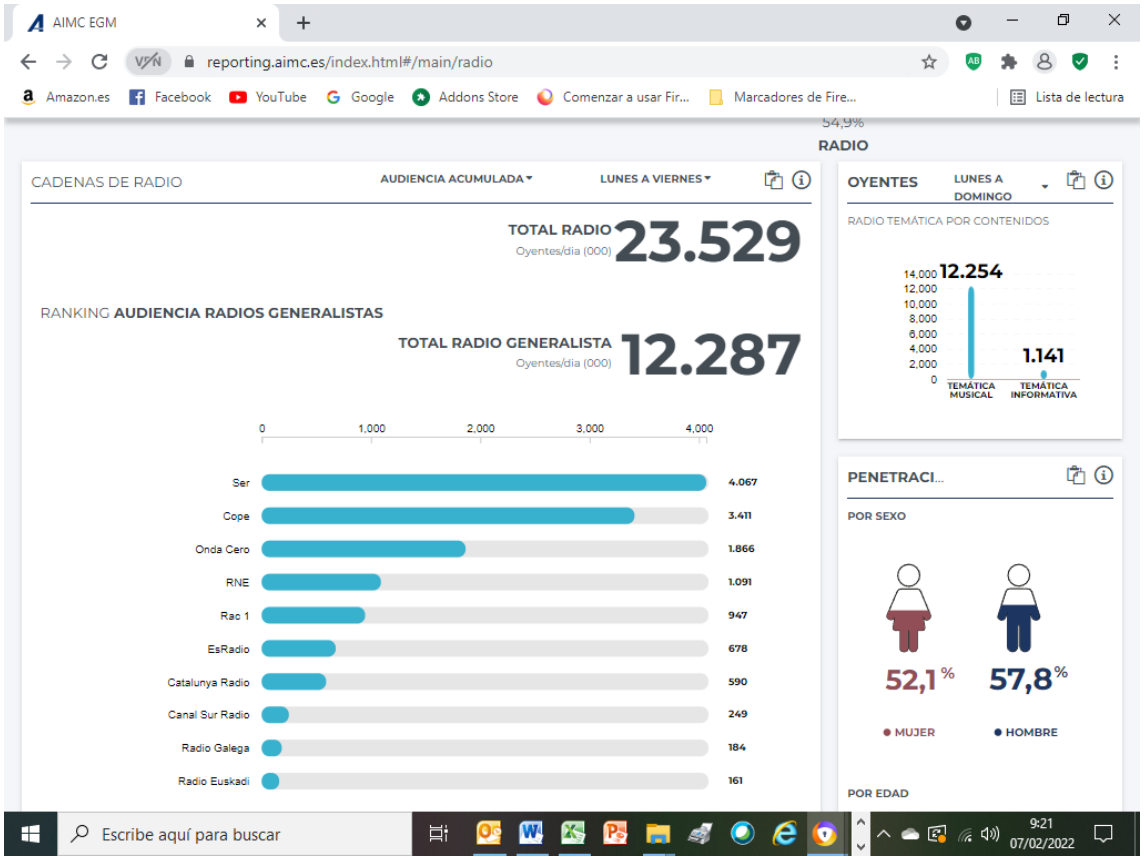
ANEXO 1.2: MEMORIA FINAL ACTIVIDADES OBJETIVOS LOGRADOS ACUEX 2021





AUDIENCIA TOTAL DE RADIO GENERALISTA: 12.287 OYENTES/DIA
ONDA CERO RADIO: 1.886 OYENTES/DIA

Ondacero.es duplica su audienci
ondacero.es/noticias/comunicacion/ondaceroes-logra-record-historico-mes-diciembre_2022012561...
Amazon.es
Facebook
YouTube
Google
Addons Store
Comenzar a usar Fir...
Marcadores de Fire...
Lista de lectura
Directo
Programas
Podcast
Noticias
Lotería Navidad
Deportes
Coronavirus
Última hora
Emisoras
REGISTRA UN CRECIMIENTO INTERANUAL DE UN 93%
Ondacero.es duplica su audiencia en el último año
Onda Cero pulveriza sus marcas con cerca de 6 millones de visitantes únicos tras experimentar un crecimiento extraordinario, según el último dato de Comscore.
ondacero.es
Madrid | 25.01.2022 14:22
PUBLICIDAD
LO MÁS
1
REGISTRA UN CRECIMIENTO INTERANUAL DE UN 93%
Ondacero.es duplica su audiencia en el último año
2
DATOS DEL EGM
Onda Cero suma 101.000 nuevos oyentes este año y Europa FM crece más de 110.000 con respecto a la ola anterior
EN DIRECTO
Más de uno
INICIO
DIRECTO
Escribe aquí para buscar
9:15
07/02/2022


AIMC EGM
reporting.aimc.es/index.html#/main/radio
Amazon.es
Facebook
YouTube
Google
Addons Store
Comenzar a usar Fir...
Marcadores de Fire...
Lista de lectura
54,9%
RADIO
CADENAS DE RADIO
AUDIENCIA ACUMULADA
LUNES A VIERNES
TOTAL RADIO
Oyentes/día (000)
23.529
RANKING AUDIENCIA RADIOS GENERALISTAS
TOTAL RADIO GENERALISTA
Oyentes/día (000)
12.287
0
1,000
2,000
3,000
4,000
Ser 4.067
Cope 3.411
Onda Cero 1.866
RNE 1.091
Rac 1 947
EsRadio 678
Catalunya Radio 590
Canal Sur Radio 249
Radio Galega 184
Radio Euskadi 161
OYENTES
LUNES A DOMINGO
RADIO TEMÁTICA POR CONTENIDOS
14,000
12,000
10,000
8,000
6,000
4,000
2,000
0
12.254
1.141
TEMÁTICA MUSICAL
TEMÁTICA INFORMATIVA
PENETRACI...
POR SEXO
52,1 %
57,8 %
MUJER
HOMBRE
POR EDAD
Escribe aquí para buscar
9:21
07/02/2022