



PROGRAMA	PROGRAMA
4432 KONTSUMOBIDE	4432 KONTSUMOBIDE
ARDURADUNA	RESPONSABLE
49 KONTSUMOBIDE – KONTSUMOKO EUSKAL INSTITUTUA	49 KONTSUMOBIDE – INSTITUTO VASCO DE CONSUMO
KONTSUMOBIDEAREN ZUZENDARIA	DIRECTORA DE KONTSUMOBIDE

HELBURUA

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

- 1.1. INFORMAZIOA
- 1.2. PRESTAKUNTZA
- 1.3. AZTERLANAK
- 1.4 EUSKARAREN ERABILERA PLANA

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-espeditenteak.

3. MERKATUAN IZAN DEN PRESENTZIA ETA
KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN
ESKUBIDEAK ERRESPETATZEN 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-elkarteak.
- 4.3. Kontsulta Batzordea.
- 4.4. Itunak EJKo beste sail eta erakunde batzuekin.
- 4.5. Itunak beste erakunde batzuekin.

5. PROFESIONAL-TALDEA, ETENGABEKO
HOBEKUNTZA ETA BERRIKUNTZA

6. OSPEA, IRUDIA ETA KANPO PROIEKZIOA

OBJETIVO

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

- 1.1. INFORMACIÓN
- 1.2. FORMACIÓN
- 1.3. ESTUDIOS
- 1.4 PLAN DE USO DEL EUSKERA

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
RESPECTUOSAS 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.

. Kontsultak:

Hiru Lurralde-zerbitzuetan jasotako 8.929 kontsultak erantzun zaie.

Aurkeztutako kontsulten batez besteko erantzun-denbora egun 1 izan da. Webgunearen bitartez aurkeztutako erantzun-denbora 3 eguneko izan da.

Webgunearen bitartez 926 kontsulta aurkeztu dira.

. Argitalpenak:

21 liburuxka eta argitalpen egin dira.

. Web orria eta bloga:

2018. urtean 66 eduki berri sortu dira eta eguneraketa egin dira Kontsumobideko webgunean.

Blogari dagokionez, 27 eduki berri argitaratu dira.

. Sare Sozialak:

Institutuak sare sozialetan duen presentzia bultzatu da. 735 post argitaratu dira Facebook-en, 1.164 txio Twitterren eta 150 post Instagramen.

70 flah informatibo argitaratu dira, sare-sozialetan irudia indartzeko mezuak.

Youtuben 18 bideo berri argitaratu dira.

. Kontsumotegia:

23 buletin argitaratu dira kontsumoaren alorreko albisteak eskura jartzen dituen kontsumitzaileak babesteko zereginetan diharduten profesionalen artean.

1.2. PRESTAKUNTZA.

Prestakuntza-jarduerak prestakuntza-zentroetan.

1.2.1. Osatutako taldeak.

Kontsumobideko prestakuntza-zentroetako prestakuntza-jarduerak.

- Kontsumobideko prestakuntza zentroetan 2.067 prestakuntza-jardura egin dira, jardunaldi teoriko-praktiko 1 hezitzaileentzat eta 8 prestakuntza erakunde publikoentzat. Prestakuntza-zentroa: 813 Bilbon, 832 Gasteizen eta 422 Donostian. Jardura hauetan 167 taldek parte hartu dute.

Kontsumobideko prestakuntza zentroetan egin diren prestakuntza-jardueretan 20.849 pertsonen parte hartu dute.

Prestakuntza-jarduerak ikastetxeetan.

- 2.690 prestakuntza ekintza egin dira: 2.631 tailer ikasleentzako eta 69 tailer edo solasaldi gurasoentzako.

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 8.929 consultas recibidas en los tres Servicios Territoriales.

El tiempo de respuesta promedio para las consultas presentadas ha sido de 1 día. El tiempo de respuesta para las presentadas a través de la página web ha sido de 3 días.

Nº de consultas presentadas por la página web ha sido 926.

. Publicaciones:

Se han elaborado 21 folletos y publicaciones.

. Página Web y blog:

En el año 2018 se han creado 66 nuevos contenidos y actualizaciones en la página web de Kontsumobide.

En lo que respecta al blog, se han publicado 27 nuevos contenidos.

. Redes Sociales:

Se ha potenciado la presencia del instituto en las redes sociales. Se han publicado 735 post en Facebook, 1.164 tweets en Twitter y 150 post en Instagram.

Se han publicado 70 flashes informativos, mensajes para reforzar la imagen en redes sociales.

En YouTube se han publicado 18 nuevos vídeos.

. Kontsumotegia:

Se han publicado 23 boletines sobre la actualidad de consumo a profesionales que trabajan en el ámbito de la protección a las personas consumidoras.

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 2.067 talleres formativos, 1 jornada teórico-práctica para educadores y educadoras y 8 formaciones en entidades públicas. Por Centro de Formación: 813 en Bilbao, 832 en Vitoria-Gasteiz y 422 en Donostia-San Sebastián. En las mismas han participado 167 grupos.

En el conjunto de las acciones formativas desarrolladas en los centros de formación de Kontsumobide ha habido 20.849 participaciones.

Actividades formativas en centros escolares.

- Se han realizado 2.690 acciones formativas: 2.631 talleres para alumnos y alumnas y 69 talleres o charlas



136 ikastetxek parte hartu dute, 53.968 ikasle, dagokien irakasleekin eta 720 guraso.

Adinekoentako prestakuntza-jarduerak.

- 56 zentroetara joan da eta 118 prestakuntza-jarduera egin dira. Bertaratutako kopurua 2.306 pertsonetakoa izan da.

Prestakuntza-jarduera espezifikoak profesionalentzat.

- Jardunaldi 1 egin da hezitzaile edota irakasleei zuzenduta.

1.3. AZTERLANAK.

Kontsumo-ohiturei buruzko 2 azterlan egin dira:

- "EAEko kontsumitzaileek merkataritza elektronikoan dituzten ohiturak eta gogobetetasun-maila".
- "Adineko pertsonak, erosketa-itzulketak: zer eskubide dugu?"

1.4. EUSKARAREN ERABILERA PLANA.

Hainbat jarduera bideratu dira (1- Euskalduntze eta berariazko ikastaroak langileekin; 2- Sentsibilizazio kanpainak; 3- Mintzasaioak...) kontsumitzaileei eta erabiltzaileei arreta elebietan (edo dagokionean euskaraz) ematen dela bermatzeko. Arreta elebiduna gutxi gorabehera % 90 ean bermatu da.

2. KONTSUMO-GATAZKAK ERAGINKORTASUNEZ ETA EFIZIENTZIAZ KONPONTZEA.

2.1. Kontsumoko erreklamazioak.

Kontsumitzaileengandik 10.563 erreklamazio, kexa eta salaketa jaso dira.

Jasotako eskaera guztietatik, 575 eskaera online jaso dira.

2.2. Bitartekotza.

6.072 bitartekaritza egin dira. Kasuen % 50,64an adostasuna lortu da, partziala edo osoa.

2.3. Arbitrajea.

Kontsumoko arbitrajea 863 eskabide jaso dira eta 436 laudo eman dira.

Arbitraje-eskabideak telematikoki auziteko beharrezko aplikazioa garatu da.

2.4. Kontsumoaren gaineko araudia.

Kontsumoko Kontsulta Batzordeko osadera eta eginkizunak arautzen dituen Dekretu berria izapidetzen jarraitu da.

2.5. Zehepen-espeditentak.

324 zehapen-espeditente proposamen egin dira.

3. MERKATUAN IZAN DEN PRESENTZIA ETA KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN

para padres y madres. Han participado 136 centros escolares, 53.968 alumnos y alumnas con su respectivo profesorado y 720 padres y madres.

Actividades formativas para personas mayores.

- *Se ha acudido a 56 centros y se han realizado 118 talleres. El número de asistentes ha ascendido a 2.306 personas.*

Actividades formativas específicas para profesionales.

- *Se ha realizado 1 jornada dirigida a personas educadoras y/o profesorado.*

1.3. ESTUDIOS.

Se han realizado 2 estudios sobre hábitos de consumo:

- *"Hábitos y grado de satisfacción de la persona consumidora en la práctica del Comercio Electrónico en la CAPV".*

- *Las personas mayores, devoluciones de compra: ¿A qué tenemos derecho?"*

1.4. PLAN DE USO DEL EUSKERA.

Se han realizado diversas actuaciones (1- cursos específicos y de euskaldunización con los/as empleados/as; 2- Campañas de sensibilización; 3 - Mintzasaioak...) para garantizar la atención bilingüe (o en euskera cuando corresponde) a las personas consumidoras y usuarias, lográndose dicha atención bilingüe en aproximadamente un 90,0 % de los datos.

2. RESOLUCIÓN EFICAZ Y EFICIENTE DE CONFLICTOS.

2.1. Reclamaciones de consumo.

Se han recibido un total de 10.563 reclamaciones, quejas y denuncias por parte de las personas consumidoras.

Del total de solicitudes recibidas 575 se han recibido online.

2.2. Mediación.

Se han realizado 6.072 mediaciones. En el 50,64 % de los casos se ha logrado un acuerdo, bien parcial o total.

2.3. Arbitraje.

En arbitraje de consumo se han recibido 863 solicitudes y se han emitido 436 laudos.

Se ha implantado la aplicación informática necesaria para la presentación telemática de solicitudes de arbitraje.

2.4. Normativa sobre consumo.

Se ha continuado la tramitación del nuevo Decreto que regula la composición y funciones de la Comisión Consultiva de Consumo.

2.5. Expedientes sancionadores.

Se han realizado 324 propuestas de expediente sancionador.

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



ESKUBIDEAK ENPRESAK.

ERRESPETATZEN

DITUZTEN

PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS.

Ikuskapen-kanpainak.

3.1. Egindako kanpainak:

Honako ikuskapen-kanpainak egin dira:

- 14 urteko adingabeentzako mozorroak: etiketa eta segurtasuna.
- Moldeko ogia: etiketa eta konposizioa.
- Prezio-kontrola eta erreklamazio orriak ostalaritzan.
- Ikuskapena eta merkatuen-kontrola hegalaburreko kontserbetan.
- Etiketa-kontrola arrain freskoan.
- Zordun-posizioen komisioak hipoteka-maileguetan.
- Internet bidezko erosketak.
- EU-US Christmas online kanpaina.

3.2. Ikuskatze-jarduerak.

Ikuskaritzak 2.166 ikuskatze-jarduera egin ditu; alerta-sareak eragindako 1.292, kanpainak eragindako 747 eta 127 beste arrazoi batzuegatik.

3.3. Alerta-sarea.

Alerta-sareak 3.002 izan dira.

3.4. SOIVREK egindako lankidetzak eskaera.

SOIVREkin lankidetzak egin da 89 eskaeratan.

3.5. Kontrolatutako Unitateak.

SOIVREekin koordinatuta 383.616 unitate kontrolatu dira. Horren ondorioz, alerta-sareak dela eta 6.115 unitate (73 produktu) baztertu dira.

3.6. Lankidetzak kontsumitzaileen informaziorako Udal-bulegoekin.

7 Kontsumitzaileen informaziorako Udal-bulegok egiten dute ikuskaritza lana.

Enpresak.

Kontsumoko arbitraje-sistemari atxikitako enpresen kopurua 15.567koa da.

Honako enpresa edo enpresen-elkarketekin egindako hitzarmen edo elkarlanak hauek izan dira:

- Lankidetzak telefono-operadore eta hornidura-enpresekin.
- Lankidetzak hitzarmena merkataritzak komunikazioaren autoerregulaziorako Elkartearen (Autokontrola).
- Lankidetzak 3 lurraldeetako hostalaritza-elkartearekin.

4. KONTSUMOBIDEREN KONTSUMO POLITIKA ETA

Campañas de inspección.

3.1. Campañas realizadas:

Se han realizado las siguientes campañas de inspección:

- Disfraces menores de 14 años: etiquetado y seguridad.
- Panes de molde: etiquetado y composición.
- Control de precios y hojas de reclamaciones en hostelería.
- Inspección y control de mercado de conservas de tñidos.
- Control de etiquetado de pescado fresco.
- Comisión por posiciones deudoras en préstamos hipotecarios.
- Compra de productos por internet.
- EU-US Christmas campaña online.

3.2. Actuaciones de inspección.

La inspección ha realizado 2.166 actuaciones de inspección; 1.292 derivadas de alertas, 747 derivadas de campañas y 127 derivadas de otras razones.

3.3. Red de alerta.

Las redes de alerta han sido 3.002.

3.4. Solicitudes de colaboración por SOIVRE.

Se ha colaborado con el SOIVRE en 89 solicitudes.

3.5. Unidades Controladas.

Se han controlado 383.616 unidades derivadas de la colaboración con el SOIVRE. El número de unidades retiradas del mercado por redes de alerta han sido: 6.115 (73 productos).

3.6. Colaboraciones con las Oficinas Municipales de Información a las personas Consumidoras.

7 Oficinas Municipales de Información a las personas Consumidoras realizan labores de inspección.

Empresas.

El número de empresas adheridas al sistema arbitral de consumo es de 15.567.

Los convenios o colaboraciones con empresas y asociaciones empresariales han sido:

- Colaboración con operadoras telefónicas y empresas de suministros.
- Convenio de colaboración con la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol).
- Colaboración con la asociación de hostelería de los 3 territorios.

4. RED DE ALIANZAS FUERTES Y ALINEADAS CON



Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua
Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo

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 38 bulegori eman zaio 2018ko diru-laguntza.

Jakinarazitako, erantzundako eta izapidetutako erreklamazio kopurua 12.127koa izan da.

Erantzundako kontsulten kopurura 29.742koa izan da.

Elkarrekin antolatutako hitzaldiak eta ekintzak antolatu dira.

4.2. Kontsumitzaile-elkartek.

Kontsumitzaileen Elkarteei dagokienez, Kontsumitzaileen 3 federaziori diru-laguntza eman zaie. Hiru Kontsumitzaile-federazio horiek jendearentzako 9 bulego irekita dituzte irekita.

5.558 kontsulta eta 1.440 erreklamazio, kexak eta salaketa erantzun dituzte.

Elkarrekin antolatutako hitzaldiak eta ekintzak antolatu dira.

4.3. Kontsulta Batzordea.

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen interesei eragiten dieten gaiak arautzen dituzten xedapenei arauetarako buruzko kontsultak direla-eta, 8 txosten egin dira.

4.4. Itunak EJKo beste sail eta erakunde batzuekin.

Lan bilerak egin dira Turismo, Merkataritza eta Kontsumoko Saileko, halaber; Elikarekin eta beste Eusko Jauriaritzako sail desberdinekin: Ekonomiaren Garapena eta Azpigiturak; Ingurumena, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza, Osasuna; Enplegua eta Gizarte Politikak; Hezkuntza, Kultura eta Hizkuntza Politika; eta, eta Ogasun eta Ekonomia saila.

4.5. Itunak beste erakunde batuekin.

Kontsumobide NEPIM sarean parte hartzen jarraitzen du, Europako eskualdeetan kontsumoaren garapen jasangarria sustatzeko sare europarrean. Foro horren esparruan Autonomia-Erkidegoekin jarraitu dugu elkarlanean, UPV-EHUrekin hitzarmena indarrean mantentzen da eta lankidetzarako bilera izan ditu.

Horrez gain, hitzarmen bat sinatu da Komunikazioaren Autoerregulaziorako Elkartea (Autokontrola).

5. PROFESIONAL-TALDEA, ETENGABEKO HOBEKUNTZA ETA BERRIKUNTZA

Kontsumobideko ekipamendu informatiko guztietan

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 37 oficinas municipales a las que se les ha otorgado una ayuda económica en 2018.

El número de reclamaciones, quejas y denuncias informadas, atendidas y tramitadas ha sido de 12.127.

El número de consultas atendidas ha sido de 29.742.

Se han organizado charlas y actividades de difusión conjuntas.

4.2. Asociaciones de Personas Consumidoras.

En el ámbito de las Asociaciones de Personas Consumidoras se han otorgado ayudas a 3 federaciones de personas consumidoras. Las 3 federaciones de personas consumidoras tienen un total de 9 oficinas abiertas al público.

Han atendido un total de 5.558 consultas y 1.440 reclamaciones, quejas y denuncias.

Se han organizado charlas y actividades de difusión conjuntas.

4.3. Comisión Consultiva.

Se han emitido 8 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 con el Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, así como; con Erika y otros departamentos del Gobierno Vasco: Salu, Desarrollo Económico e Infraestructuras; Medio Ambiente, Planif. Terri. y Vivienda; Salud; Empleo y Políticas Sociales; Educación, Cultura y Política Lingüística; y Hacienda y Economía.

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. En el ámbito de este foro se ha seguido colaborado con las Comunidades Autónomas. Sigue vigente el Convenio de Colaboración con la UPV-EHU y se han mantenido reuniones de colaboración.

Además, se ha suscrito un convenio con la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol).

5. EQUIPO DE PROFESIONALES, MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN

Todos los equipos informáticos de Kontsumobide se han



mantentze-lanak eta/edo eguneraketa egin da.

Honako informatika ekipo berri hauek hartu egin dira:

3 Renting berriak.

- 5 Hardware propio berriak.
- 2 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: Arbitraje-espeditueak, kontsumitzaileen eskabideak telematikoki izapidetzeko aukera emanez. Aplikazio honetako modulo berriak ere ezarri dira.

Bestalde, merkatua kontrolatzeko moduluaren azterketa amaitu da.

Azkenik, inkesten modulua ezarri da institutuko zerbitzuak erabiltzen duten pertsonen gogobetetasun maila neurtzeko.

2018an prestakuntza beharren galdetegia bidali zaio erakundeko langile orori.

Kontsumoaren gaineko 3 ekintza programatu eta garatu dira:

- "Bonu-sozial berria" jardunaldia. Iraupena: 2 ordu. Bertan, 14 kontsumo alorreko profesionalak parte hartu dute.
- "Kontsumo eredu berriak" jardunaldia. Iraupena: 20 ordu. Kontsumo alorreko profesionalen parte-hartzaileko kopurua 60 izan zen.
- Jardunaldi eta ikastaro guzti hauetan Kontsumobideko lan-arloen xede diren gaiak aztertu dira.

Prestakuntza ekintza hauetan parte hartu duten pertsona guztiak dira Kontsumobideko profesionalak, Kontsumo Informaziorako Udal Bulegoetakoak eta Kontsumitzaileen Elkarteak.

Beste alde batetik, Kontsumobideko langileen zeharkako prestakuntza 41 ikastaro-matrikula, baita beste beharrezko ekintza batzuk ere, kudeatu dira.

6. OSPEA, IRUDIA ETA KANPO PROIEKZIOA.

Kontsumobidek 17 presentzia izan ditu telebistan, eta 1.602 irratan; horietatik, 1.532 zabalkunde-kanpainari dagokie, eta, 70 beste parte-hartzei.

14 prentsaurreko eman dira eta 18 prentsa-ohar egin dira; ondorioz, prentsa idatzian 69 inpaktu egon dira eta prentsa digitalean berriz 147 inpaktu.

Horrez gain, elkarrekin lan egiten da astero irrati-etxe batekin eta egunkari digital batekin.

Facebook-en 8.701eko komunitatea izatea lortu da eta Twitter-en 2.132koa.

mantenido y/o actualizado.

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

3 nuevos renting.

- *5 nuevos Hardware propios.*
- *2 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 arbitraje, incluyendo la posibilidad de teletramitar las solicitudes y se han implantado nuevos módulos de esta aplicación.*

Por otro lado, ha finalizado el análisis del módulo de control de mercado

Finalmente, se ha implantado el módulo de encuestas para la medición de la satisfacción de las personas que utilizan servicios de instituto.

Durante el año 2018 se ha enviado un cuestionario de necesidades formativas a todo el personal del organismo.

Se han programado y realizado 3 acciones sobre:

- *Jornada sobre "Nuevo bono social". Duración 2 horas. En la misma han participado 14 profesionales del ámbito de consumo.*
- *Curso sobre "Nuevos modelos de consumo". Duración 20 horas. El número de profesionales de consumo participantes fue de 60.*
- *En todas estas jornadas y cursos se han analizado especialmente las áreas objeto de trabajo de Kontsumobide.*

Las personas participantes en estas acciones formativas son profesionales de Kontsumobide, de Oficinas Municipales de Información y Consumo y de Asociaciones de personas consumidoras.

Por otro lado, se han gestionado las matrículas y otras acciones necesarias para la realización de 41 cursos de formación transversal del personal de Kontsumobide.

6. NOTORIEDAD, IMAGEN Y PROYECCIÓN EXTERIOR.

Kontsumobide ha tenido 17 presencias en televisión y 1.602 en radio; 1.532 corresponden a campañas de difusión y 70 a otras intervenciones.

Se han realizado 14 ruedas de prensa y se han elaborado 18 notas de prensa; como consecuencia, el número de impactos en prensa escrita ha sido de 69 y en prensa digital de 147.

Además, se colabora de forma semanal con una emisora de radio y un periódico digital.

En Facebook se ha conseguido una comunidad de 8.701 personas seguidoras y en Twitter de 2.132.



Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua
Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo

Instagram sare sozialean 220 jarraitzaile izatea lortu da eta YouTube 94.

2018 urtean webgunerako saioen kopurua 150.702koa izan da. Saio horiek 111.664 erabiltzaileek zabaldu dituzte 333.169 web orrietara sartuz. 333.169 web orri sarrera horietatik, 30.220 bisita blogera izan dira.

En Instagram se han conseguido 220 personas seguidoras y en YouTube 94.

En el año 2018 el número de sesiones a la página web ha sido de 150.702. Esas sesiones han sido iniciadas por un total de 111.664 usuarios, que han accedido a 333.169 páginas. De esas 333.169 páginas, 30.220 visitas se refieren al blog.