

2016

MEMORIA DE ACTIVIDADES

INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA

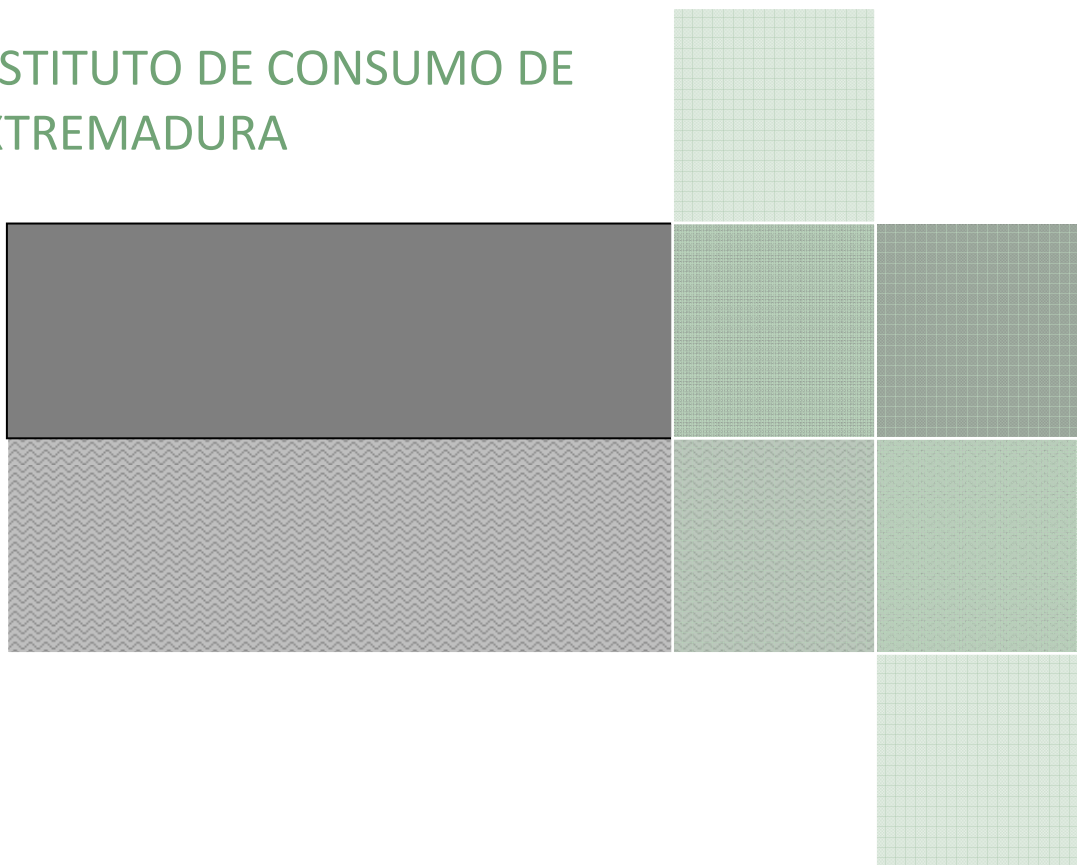


Instituto de Consumo
de Extremadura



MEMORIA DE ACTIVIDADES 2016

INSTITUTO DE CONSUMO DE
EXTREMADURA

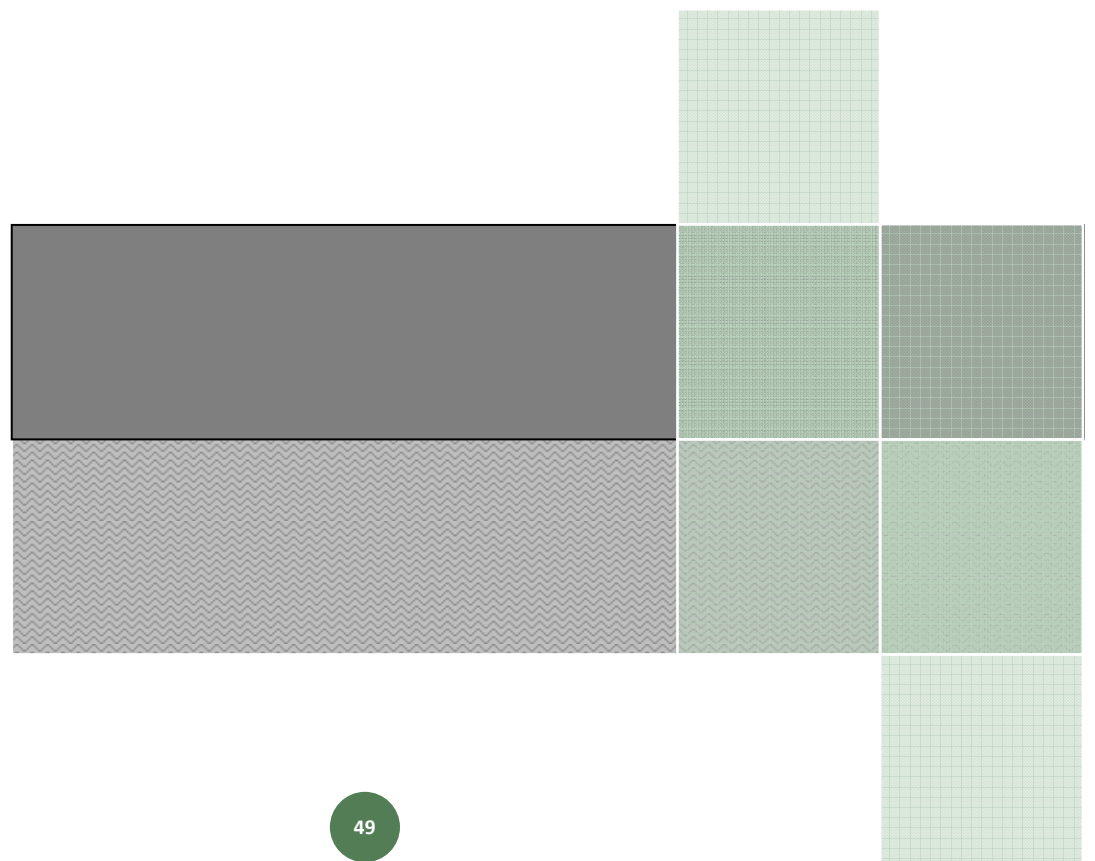


ÍNDICE

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



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 1 2 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

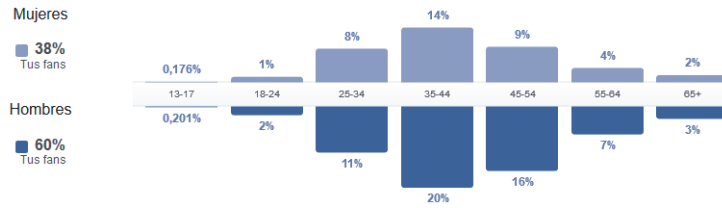
- Número de "me gusta" en cada publicación...



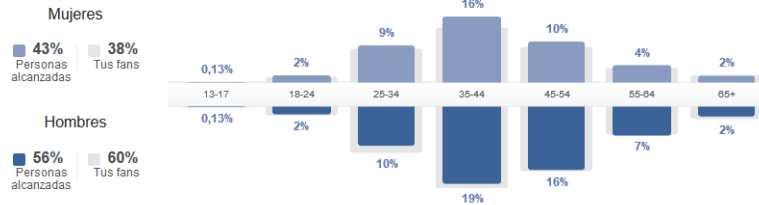
- Personas a la que le gusta la página, diferenciando el género y rango de edades. De esta forma podemos distinguir a quién interesa más un tema que otro y poder incidir con campañas, noticias...



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.

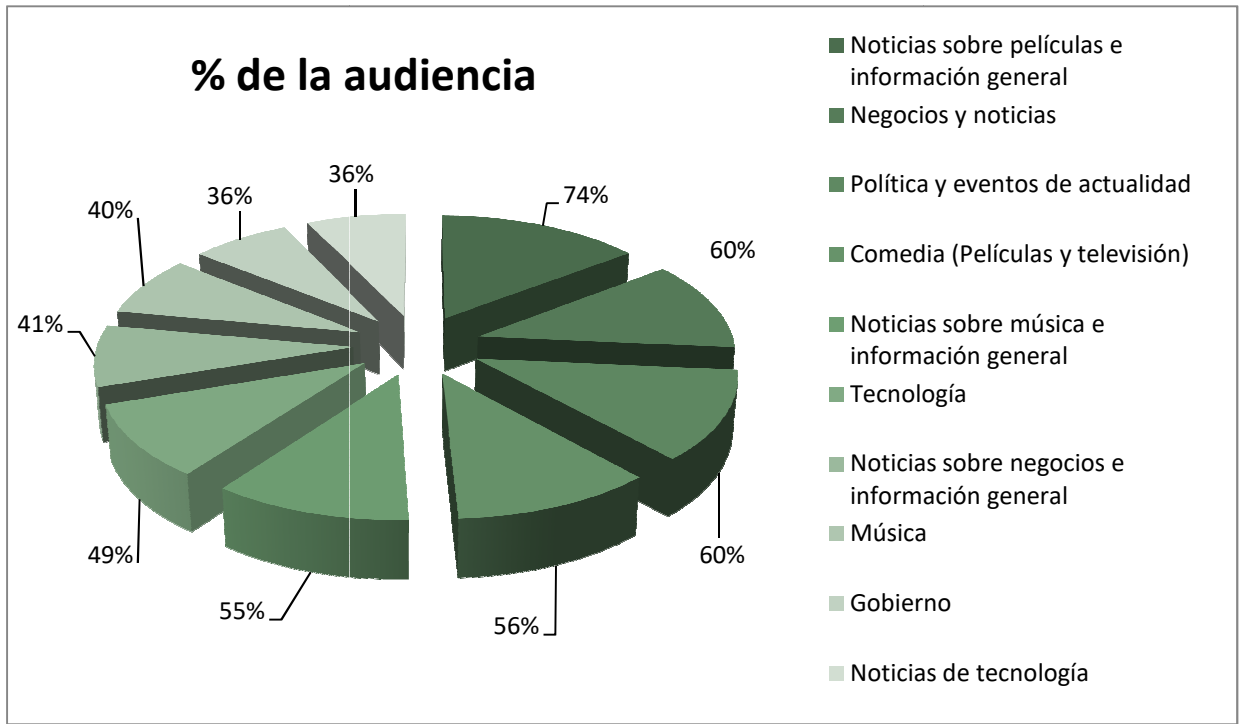
Además, utiliza herramientas con el fin de crear campañas, determinando el tipo de público por características o por actividad, que en nuestro caso es cualquier tema relacionado con consumo (consumidor final, profesionales de consumo, formación, información, consultas, noticias...).

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.

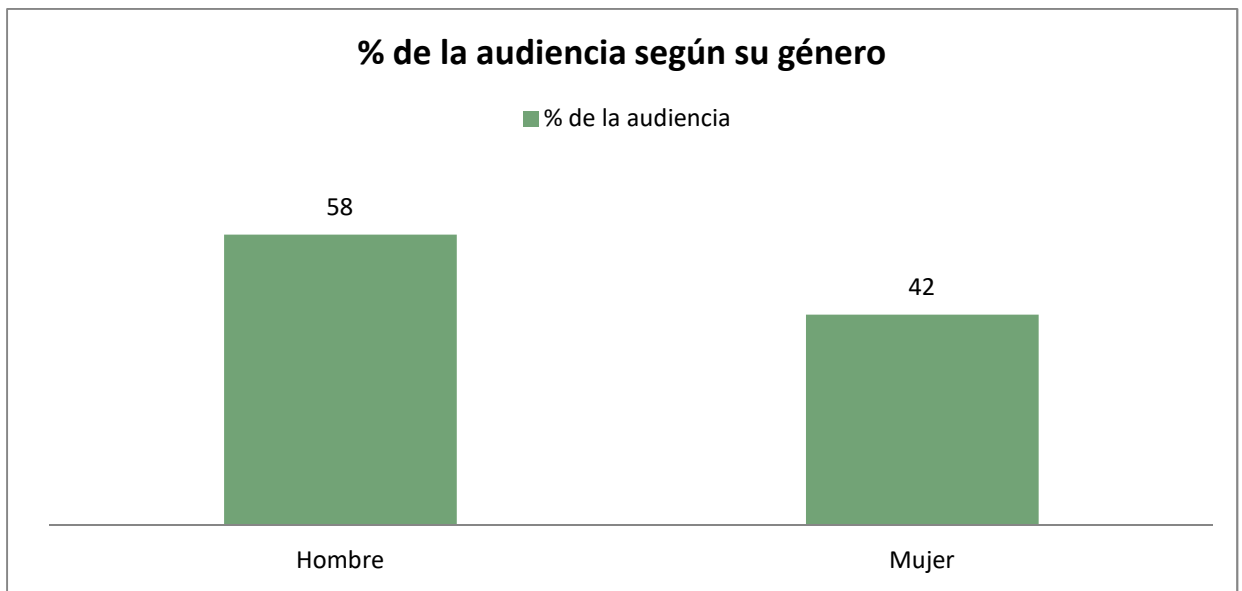
Intereses

	% 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

