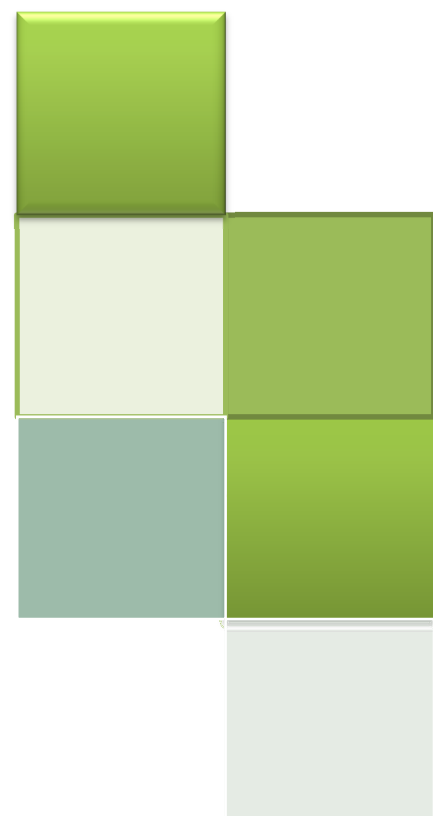


MEMORIA DE ACTIVIDADES AÑO 2017

INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA



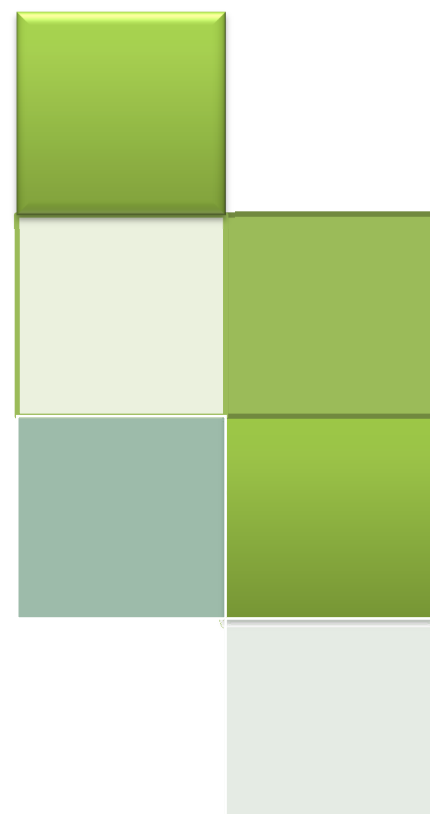


ÍNDICE

Presupuestos de INCOEX.....	1
Control de Mercado	5
Laboratorio de Control de Calidad de Consumo.....	20
Junta Arbitral de Consumo.....	23
Normativa.....	27
Sección de Información, Formación y Educación.....	30
Consortio Extremeño de Información al Consumidor.....	42
Entorno Web y Redes Sociales.....	49

MEMORIA DE ACTIVIDADES AÑO 2017

ENTORNO WEB Y REDES SOCIALES



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

<https://saludextremadura.ses.es/incoex>

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 2017 la web institucional del INCOEX ha cambiado su URL y, a un diseño más actual y dinámico concordando con los colores institucionales del Manual de Identidad Corporativa y para seguir el estilo de otros portales incluidos en “Saludextremadura” perteneciente al Servicio Extremeño de Salud (SES). 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*. Esta sección está dividida en sub-apartados anuales que recogen las noticias publicadas por el Instituto de Consumo de Extremadura en dicho periodo de tiempo. Así, en 2017 el INCOEX publicó en su web un total de 58 noticias, específicamente destinadas a la información, protección y defensa de los consumidores.

El aspecto de la nueva web del Instituto de Consumo de Extremadura se ve de la siguiente forma:



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.

22/12/2017 11:44	FELICES FIESTAS y FELIZ AÑO 2018			142		0 6	
20/12/2017 9:26	MAÑANA 21 DE DICIEMBRE SE ENT			198		4 2	
20/12/2017 9:00	LABORATORIO DE CONSUMO: Peligr			228		5 2	
18/12/2017 7:45	Protege tus datos en Internet El proy			201		0 2	
18/12/2017 7:43	La Agencia Española de Consumo,			138		0 1	
18/12/2017 7:41	Jornada de protección de los menor			146		0 1	
18/12/2017 7:41	Jornada: Los Consumidores, protag			146		1 1	
15/12/2017 11:26	Nueva alerta del INCOEX - "PUZZLE			203		3 1	
15/12/2017 11:23	Nueva alerta del INCOEX - "DINOSAUR			226		5 1	
15/12/2017 9:42	En el Laboratorio del Instituto de Con			246		1 1	
15/12/2017 9:08	Tres de cada cuatro contadores de la			174		0 2	
15/12/2017 9:07	Más de la mitad de los hogares con m			146		2 1	
13/12/2017 9:46	COMPRA DE PRODUCTOS SEGUROS			328		9 2	

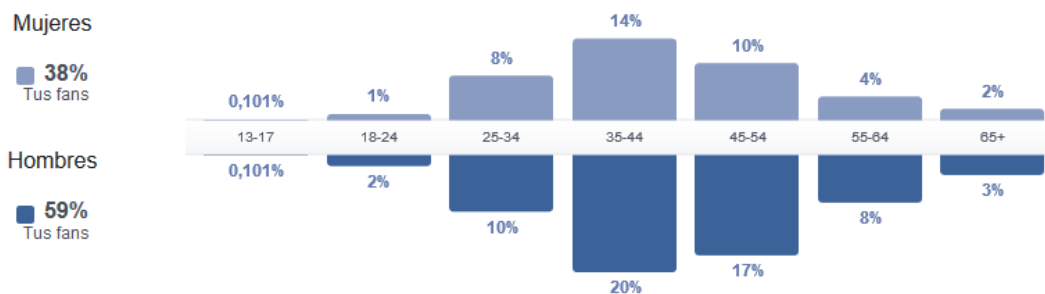
- Promedio de participación, según la publicación sea foto, video, enlace, estado...



- 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...



<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

Nombre de interés	% de la audiencia
Noticias sobre películas e información general	81 %
Negocios y noticias	68 %
Política y eventos de actualidad	67 %
Comedia (Películas y televisión)	65 %
Noticias sobre música e información general	54 %
Tecnología	53 %
Noticias sobre negocios e información general	48 %
Música	48 %
Gobierno	44 %
Política	40 %

País

Nombre de país	% de la audiencia
España	92 %
Estonia	2 %
Estados Unidos	2 %
México	2 %
Bélgica	< 1 %
Portugal	< 1 %

Región

Estado o región	% de la audiencia
Extremadura	49 %
Badajoz	33 %
Cáceres	15 %



Comunidad de Madrid	8 %
Andalucía	7 %
Barcelona	5 %
Cataluña	5 %
California	2 %
Córdoba	< 1 %
Araba	< 1 %

Género

Estado o región	% de la audiencia
Hombre	68 %
Mujer	32 %