

Entorno Web

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

La página web del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor se ha convertido en un punto de acceso esencial para que la ciudadanía extremeña pueda ejercer sus derechos como personas consumidoras de manera ágil, transparente y cercana. Desde su creación, el Consorcio ha impulsado una estrategia centrada en acercar a la población los servicios y recursos en materia de consumo, un esfuerzo reforzado gracias a la presencia digital del organismo y a la expansión progresiva de sus oficinas y centros de atención en múltiples mancomunidades de la región.

A través de su portal web, cualquier persona consumidora puede acceder a información clara, actualizada y estructurada sobre cuestiones relacionadas con sus derechos, los procedimientos de reclamación, los mecanismos de resolución de conflictos y las vías de consulta disponibles. Este entorno digital ofrece una puerta de entrada sencilla y accesible a servicios que tradicionalmente se realizaban de manera presencial, lo que supone una democratización del acceso a la protección del consumidor. La web recoge contenidos esenciales destinados a informar, asesorar y acompañar a los ciudadanos cuando se enfrentan a problemas con productos o servicios, además de ofrecer guías prácticas y recursos divulgativos que refuerzan la educación y la sensibilización en materia de consumo responsable.

Así pues, las personas consumidoras pueden acceder a cada una de sus partes y contenido destacado de la página web, ideado con un manejo fácil y estructurado. Es por esto que la información del contenido de este sitio web está organizada para facilitar la navegación y garantizar que cualquier usuario, independientemente de su nivel de conocimiento digital, pueda localizar rápidamente la información que necesita. Entre las áreas más relevantes se incluyen:

1. Información sobre derechos y deberes de las personas consumidoras

La web ofrece contenidos explicativos que permiten a los ciudadanos comprender qué pueden exigir como consumidores, cómo actuar frente a un problema de consumo y qué normativa regula sus derechos. Estos apartados funcionan como un recurso de consulta fiable y accesible para resolver dudas cotidianas relacionadas con compras, servicios contratados o garantías de productos.

2. Atención, consultas y reclamaciones

El portal proporciona orientación clara sobre cómo presentar consultas o reclamaciones, así como los pasos necesarios para tramitar conflictos con empresas.

Este servicio, que el Consorcio atiende de forma continuada en toda la región a través de sus múltiples oficinas y rutas de atención, se refleja en la web como un mecanismo accesible para solicitar ayuda o iniciar procedimientos de mediación, promoviendo soluciones amistosas que favorecen a ambas partes.

3. Material educativo, campañas y sensibilización

Uno de los pilares del Consorcio es fomentar un consumo responsable. Por ello, la página web recopila campañas, materiales educativos y documentos divulgativos destinados a informar, prevenir prácticas abusivas y mejorar la cultura de consumo entre la población extremeña. Estas iniciativas buscan cambiar actitudes y promover decisiones de consumo más conscientes, equilibradas y sostenibles.

4. Noticias, publicaciones y datos de actividad

El sitio incluye también memorias, datos estadísticos y noticias relacionadas con la gestión del Consorcio, lo que permite a la ciudadanía conocer su actividad y el impacto real que tiene en la protección de los consumidores. Por ejemplo, los datos publicados evidencian cada año el alcance de las reclamaciones gestionadas, la población atendida y el incremento de la confianza de la ciudadanía en este servicio público, que se afianza como referente regional en materia de consumo. [juntaex.es]

Disponer de una web como la del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor significa ofrecer a la ciudadanía:

- Autonomía e independencia

Las personas pueden informarse, resolver dudas y acceder a herramientas de reclamación sin necesidad de desplazamientos físicos, lo que resulta especialmente útil en zonas rurales donde el Consorcio organiza rutas y horarios específicos de atención.

- Transparencia y confianza

La web centraliza la información pública sobre derechos, normativas, actividades y resultados del organismo, contribuyendo a reforzar la confianza de los usuarios en los mecanismos de protección al consumidor.

ENTORNO WEB

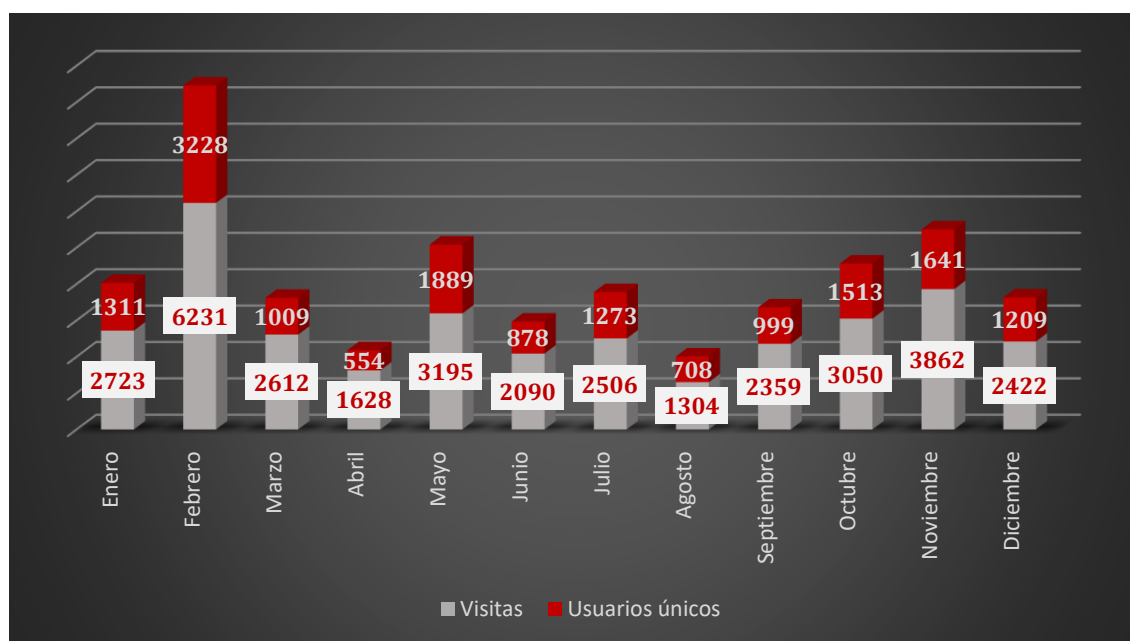
- Acceso rápido a soluciones

Al disponer de guías concretas sobre cómo actuar ante un conflicto, las personas consumidoras pueden resolver muchos problemas de forma más ágil y con un mejor entendimiento del proceso.

- Educación para el consumo

Gracias a los materiales formativos y campañas divulgativas, los consumidores pueden mejorar sus hábitos y evitar situaciones de riesgo, potenciando un consumo más responsable y equilibrado.

En definitiva, la página web del Consorcio no sólo es un espacio informativo, sino una herramienta de empoderamiento ciudadano, que permite a los consumidores estar mejor protegidos, más informados y, también, más acompañados ante cualquier situación de consumo en su vida diaria. Y, con todo ello, presentamos las siguientes estadísticas de uso de la página web del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor durante el año 2025.



ENTORNO WEB

¿Cuáles son las páginas más visitadas?

Total		33.982 100 % respecto al total	15.418 100 % respecto al total
1	MASAMANO - Consorcio Extremeño de Información al Consumidor - saludextremadura.ses.es	8.750 (25,75 %)	4.822 (31,28 %)
2	Más a mano - masamano	2.520 (7,42 %)	1.019 (6,61 %)
3	¡¡CUIDADO CON EL VISHING!! - masamano	2.371 (6,98 %)	1.688 (10,95 %)
4	Más atención - masamano	1.026 (3,02 %)	758 (4,92 %)
5	Mas información - Boletines - masamano	1.025 (3,02 %)	800 (5,19 %)
6	Mas información - masamano	915 (2,69 %)	206 (1,34 %)
7	Depósitos de AdBlue en los coches de Stellantis - masamano	904 (2,66 %)	641 (4,16 %)
8	NUESTRA "ERRE" FAVORITA - masamano	762 (2,24 %)	365 (2,37 %)
9	Mas información - Otras noticias de consumo - masamano	738 (2,17 %)	142 (0,92 %)

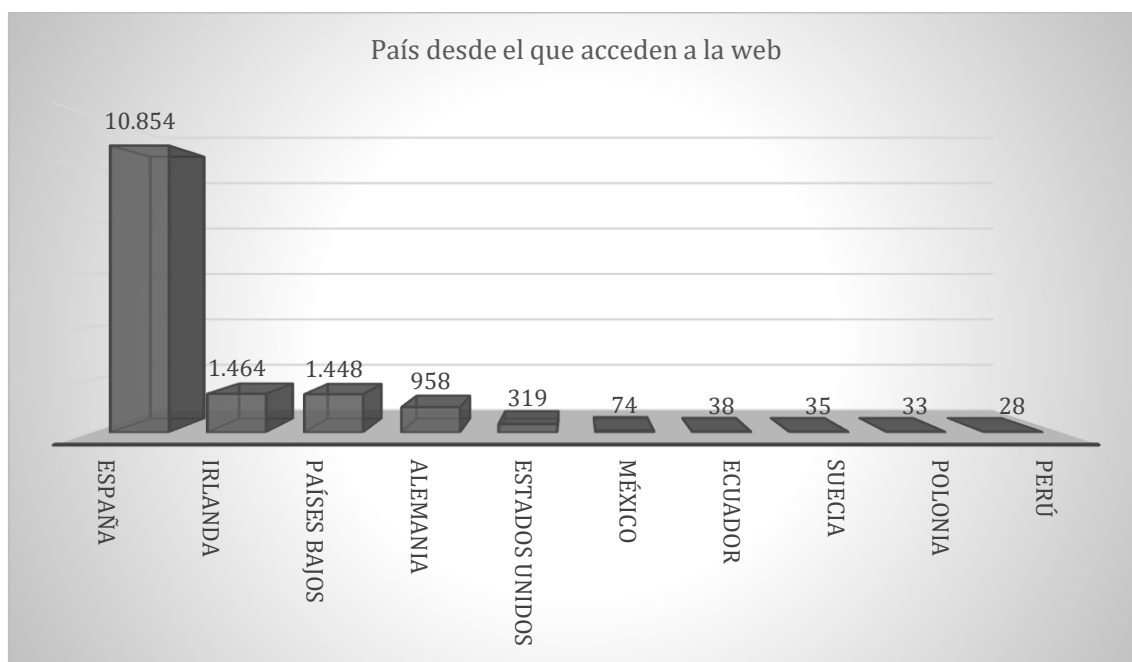
En 2025 la página web del CEIC recibe un total de 33.982 visitas algo menos que el año anterior, pero con una importante subida de usuarios únicos que casi se duplica (15.418) con respecto a 2024 (8229). Además de la página principal, la más visitada por parte de los usuarios de esta web, son: el apartado, información (noticias destacadas por su importancia en el ámbito de la sociedad), de atención (consultas y formularios de reclamación), algunos boletines específicos de consumo, los que siguen teniendo un año más una vital importancia en el uso de <https://saldextremadura.ses.es/masamano> como información directa a los consumidores extremeños en materia de consumo.

ENTORNO WEB

		Clics de la Búsqueda de Google orgánica	Impresiones de la Búsqueda de Google orgánica
	Total	1.475	145.464
		100 % respecto al total	100 % respecto al total
1	consorcio extremeño de información al consumidor	392 (26,58 %)	867 (0,6 %)
2	masamano	333 (22,58 %)	555 (0,38 %)
3	mas a mano	234 (15,86 %)	384 (0,26 %)
4	convenio ses	67 (4,54 %)	149 (0,1 %)
5	noticias consumo	45 (3,05 %)	226 (0,16 %)
6	dentoesthetic centro de salud y estética dental s.l	28 (1,9 %)	150 (0,1 %)
7	yo en el cole tu en casa	26 (1,76 %)	131 (0,09 %)
8	dentoesthetic	25 (1,69 %)	351 (0,24 %)
9	encuesta de consumo	22 (1,49 %)	202 (0,14 %)

¿Desde dónde acceden los usuarios?





Conocer la ubicación de las personas usuarias que acceden a la página web del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor aporta un valor estratégico fundamental para mejorar la atención y protección de los consumidores en la región. La localización geográfica no se utiliza para identificar a individuos concretos, sino para comprender mejor desde qué zonas se interesan por los servicios, qué necesidades territoriales se manifiestan y cómo se distribuye el acceso a la información de consumo.

La información sobre la procedencia geográfica de quienes visitan la web permite detectar patrones de uso, identificar áreas donde existe mayor demanda de consultas o reclamaciones, y adaptar los recursos informativos según las necesidades reales de cada territorio. Además, resulta especialmente útil en una comunidad autónoma con una amplia dispersión geográfica y una fuerte presencia de municipios rurales, donde garantizar el acceso a los servicios de consumo es esencial.

Comprender desde dónde se conectan los usuarios también facilita la optimización de rutas de atención, la planificación de campañas informativas específicas y la detección de zonas donde puede ser necesario reforzar la presencia de los servicios de consumo o incrementar la difusión de información clave. Al mismo tiempo, contribuye a evaluar el impacto de las acciones divulgativas, identificar posibles brechas digitales y asegurar que la información del Consorcio llegue de manera equilibrada a toda la ciudadanía.

En definitiva, conocer la ubicación de los usuarios de la web no solo mejora la gestión y eficacia del servicio, sino que garantiza una atención más equitativa, cercana y ajustada a las realidades de cada parte del territorio extremeño. Esta información se convierte así en una herramienta esencial para seguir fortaleciendo la protección de las personas consumidoras y adaptarse a sus necesidades de forma proactiva y eficiente.

¿De qué forma acceden los usuarios?

Comprender cómo acceden los usuarios —es decir, a través de qué dispositivos, navegadores, motores de búsqueda, enlaces externos, redes sociales o rutas de navegación interna— permite mejorar significativamente la calidad del servicio digital que el Consorcio ofrece. Este conocimiento no implica identificar a personas concretas, sino analizar patrones generales de uso que ayudan a optimizar la web y a adaptarla a las necesidades reales de la ciudadanía.

A continuación, se detallan las principales razones:

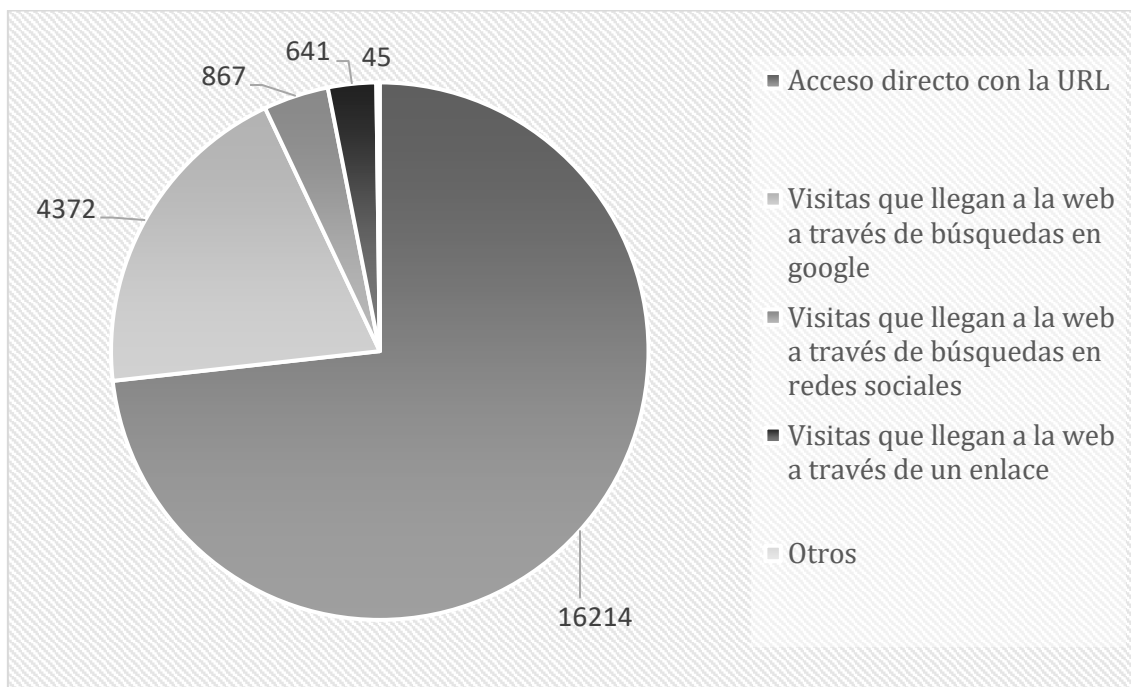
- Mejora de la accesibilidad y la experiencia de uso
- Optimización de contenidos y navegación
- Mejora de la difusión y alcance del servicio
- Identificación de necesidades según el tipo de usuario
- Mayor eficiencia en la planificación del servicio público

Saber cómo acceden los usuarios a la web del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor permite:

- Ofrecer un servicio digital más adaptado, accesible y eficaz.
- Comprender mejor las necesidades reales de la ciudadanía.
- Mejorar la difusión de información clave sobre consumo.
- Optimizar recursos y garantizar una respuesta pública de mayor calidad.

Es una herramienta esencial para garantizar que la protección de las personas consumidoras sea moderna, eficiente, accesible y verdaderamente útil.

ENTORNO WEB



Acceso de Usuarios

1	Acceso directo con la URL	16.214
2	Visitas que llegan a la WEB a través búsquedas en Google	4.372
3	Visitas que llegan a la WEB a través de las redes sociales	867
4	Visitas que llegan a la WEB a través de un enlace	641
5	Otros (desconocido)	45
		22.038

Desde dónde acceden. Sesiones por Fuente manual de la sesión a lo largo del tiempo.

Las sesiones son la serie de interacciones que un usuario tiene en un sitio web durante un período de tiempo específico.

Una sesión recoge todas las interacciones que un usuario ha realizado en nuestra web dentro de un plazo determinado, incluido el número de páginas que ha visitado o el tiempo que ha pasado en cada una de ellas.

La fuente manual Muestra la URL referente (por ejemplo, "google") que figura en la URL de clic (en el caso de los sitios web) o en el evento "campaign_details" (en el caso de las aplicaciones).

		Sesiones	Sesiones con interacción	Porcentaje de interacciones	Tiempo de interacción medio por sesión	Eventos por sesión	Número de eventos
		1.685	897	53,23 %	27 s	4,78	8.054
1	(direct)	1.339	74,8 %	50,11 %	22 s	4,49	6.010
2	google	294	22,3 %	68,03 %	53 s	6,14	1.805
3	m.facebook.com	15	0,22 %	13,33 %	0 s	3,13	47
4	facebook.com	9	0,56 %	55,56 %	3 s	3,89	35
5	sites.google.com	7	0,67 %	85,71 %	19 s	8,86	62
6	lm.facebook.com	5	0,11 %	20 %	0 s	3,2	16
7	(not set)	3	0 %	0 %	14 s	1,33	4
8	l.facebook.com	3	0,22 %	66,67 %	7 s	3,67	11
9	bing	2	0,11 %	50 %	11 s	5	10
10	chatgpt.com	2	0,22 %	100 %	1 min y 27 s	5,5	11

Sesiones por dispositivo utilizado

Uno de los aspectos fundamentales a la hora de llevar a cabo el diseño de la web fue valorar el aspecto que tendría según el tipo de dispositivo desde el que se podría acceder (responsive design). Debido a la proliferación de smartphones y tablets en el mercado actual, existe más diversidad que nunca de formatos de pantalla. Las ventas de smartphones ya superan a las de computadoras de escritorio y surge la necesidad de la adaptación de página web a dispositivos portátiles.

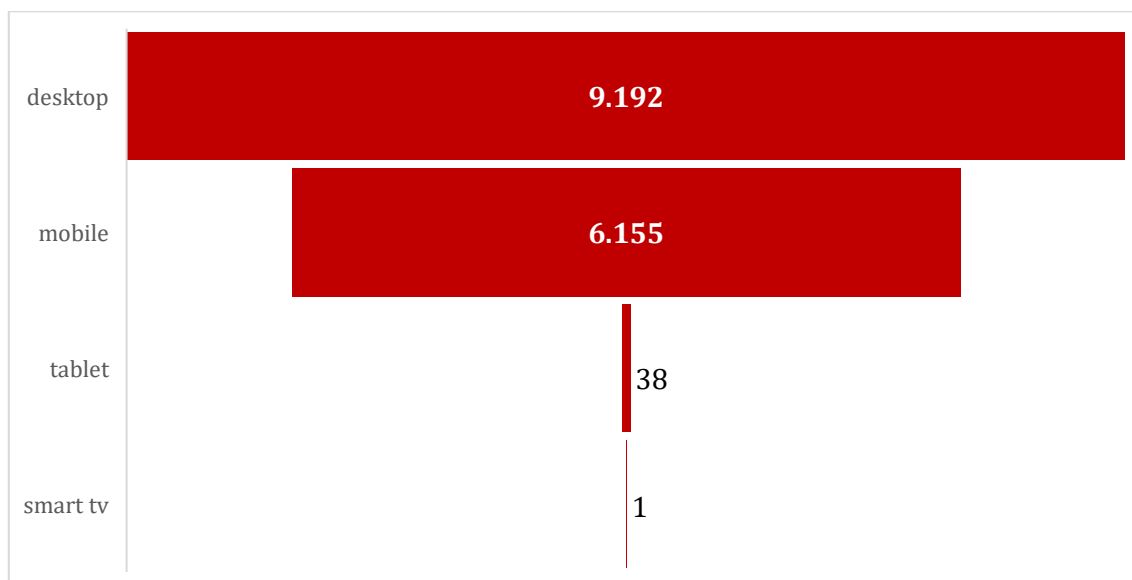
ENTORNO WEB

Este cambio en la forma de acceder a internet nos obligaba a la adaptación de página web a dispositivos portátiles y la estructura de cada uno de ellos. Es indiscutible que necesitamos websites inteligentes que se adapten a todos los formatos de pantalla y que sean amigables al uso de la tecnología táctil. Así en estas estadísticas hemos tenido en cuenta este factor.

En los datos con porcentajes podemos observar, como confirma la tendencia, el uso en gran medida del dispositivo móvil para acceder a <https://saldextremadura.ses.es/masamano> aunque el PC (ordenador) siga siendo el dispositivo más usado.

Por primera vez aparece el uso de Smart TV como dispositivo usado para acceder a la página del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.

Usuarios por Categoría de dispositivo



¿Qué navegador y SO utilizan los usuarios?

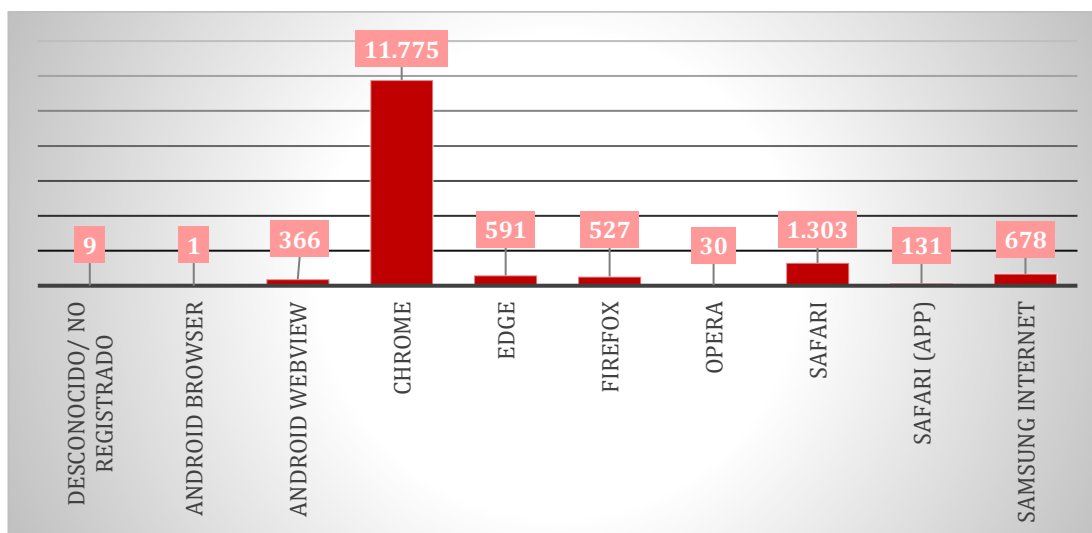
Que una web sea compatible con todos los navegadores significa que se vea igual (o muy similar) en todos ellos. Obviamente esto es bastante complicado. Si se logra que se vea bien en los más utilizados, se puede conseguir que hasta el 99% de los usuarios vea correctamente la web.

El navegador más utilizado para acceder a la web de masamano es Chrome, seguido de Safari, Samsung, Edge y Firefox coincidiendo en que son los navegadores web multiplataforma más populares en los ámbitos de funciones, seguridad, protección de datos, rendimiento, estabilidad y facilidad de uso.

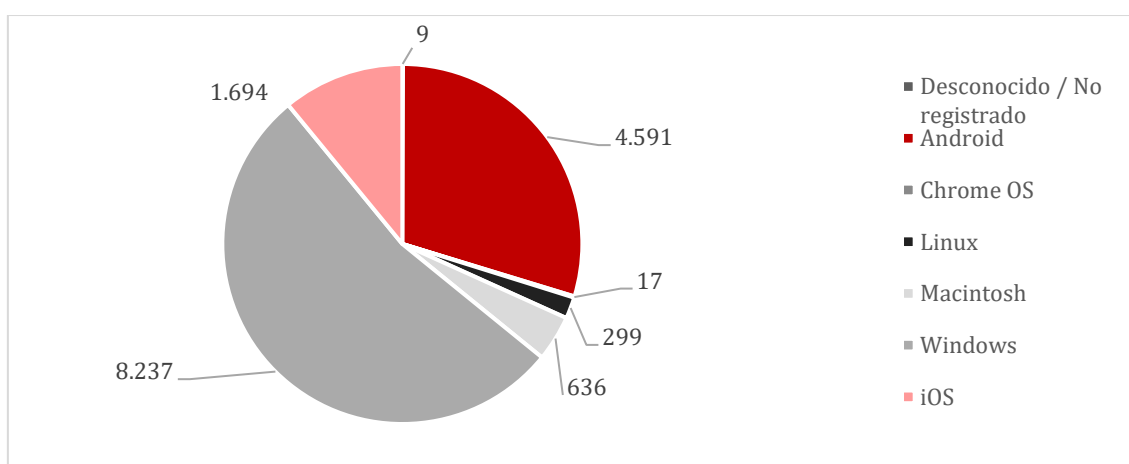
ENTORNO WEB

El sistema operativo que más se ha utilizado en el acceso a la web del Consorcio es Windows seguido de Android que son quizás los sistemas operativos más instalados tanto en móviles como en ordenadores. Como podemos saber, Android es un sistema operativo inicialmente pensado para dispositivos móviles mientras que Windows es el más utilizado en ordenadores.

Las tablas siguientes, reflejan el modo de acceso por navegador y SO de los usuarios a la web:



Navegador utilizado



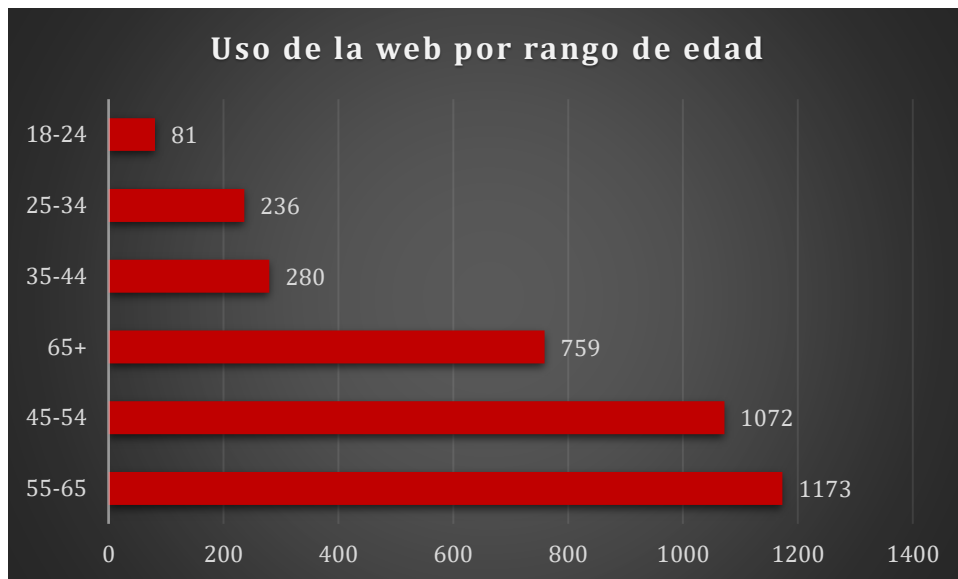
Sistema Operativo utilizado

Audiencia: datos demográficos

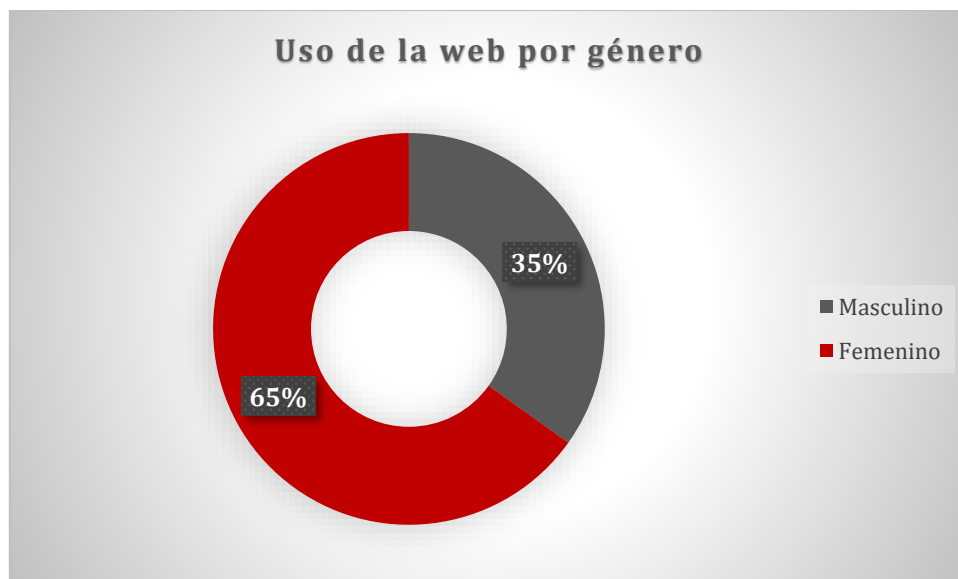
Conocer la composición de una audiencia en términos de criterio de sexo, edad e intereses nos permite conocer también los tipos de contenido creativo que se deben crear, los tipos

ENTORNO WEB

de actuaciones que se pueden llevar a cabo y los tipos de audiencias a los que deben orientar las campañas tanto de atención, información como de formación.



Edad: métricas de Adquisición, Comportamiento y Conversión desglosadas por grupo de edad. Los datos correspondientes a los menores de 18 años no se incluyen.



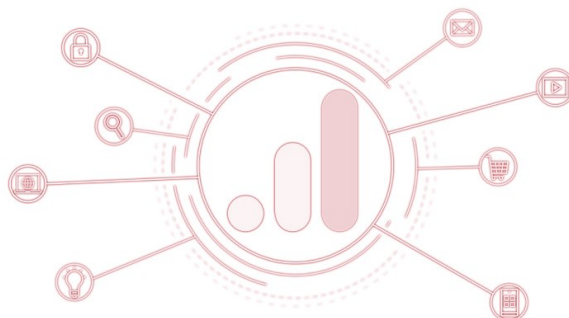
Sexo: métricas de Adquisición, Comportamiento y Conversiones desglosadas por género.

Audiencia: EVENTOS

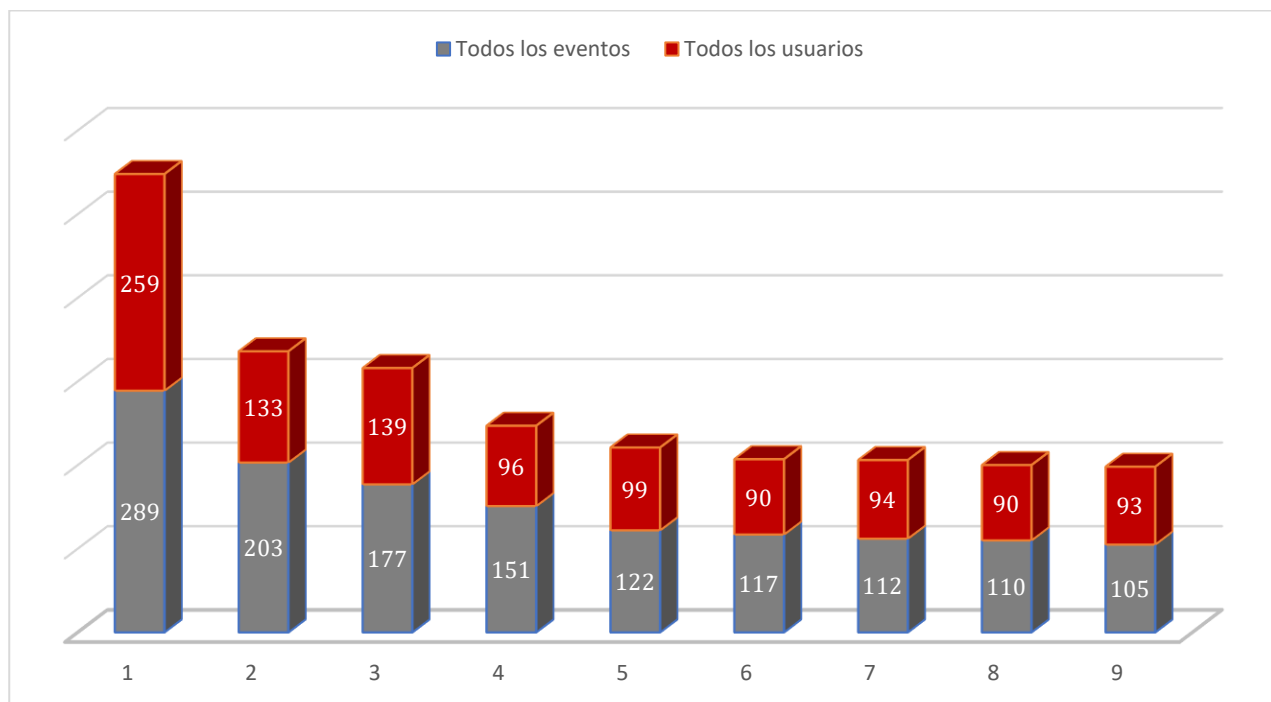
Los eventos permiten medir interacciones concretas de los usuarios en un sitio web o en una aplicación, como cargar una página, hacer clic en un enlace, consultar un documento concreto (pdf, imagen, texto...) y completar una actuación.

ENTORNO WEB

En 2025, la interacción de los usuarios de nuestra página web a través de estos eventos ha estado muy relacionada con la consulta de los documentos relativos a los diferentes boletines de información al consumidor y a los relativos al proyecto de formación “Yo en el cole, tú en casa”, tal y como se refleja en la siguiente tabla y gráfico:



		Todos los eventos	Todos los usuarios
		104.778	15.440
1		98.215 (93,74 %)	15.439 (99,99 %)
2	/masamano/wp-content/uploads/2025/02/boletin-digital-de-informacion-al-consumidor-febrero-2025.pdf	289 (0,28 %)	259 (1,68 %)
3	/masamano/wp-content/uploads/2025/02/Cuento-reciclos-donde-duermen-los-residuos.mp4	203 (0,19 %)	133 (0,86 %)
4	/masamano/wp-content/uploads/2025/02/Valentina-va-al-supermercado.mp4	177 (0,17 %)	139 (0,9 %)
5	/masamano/wp-content/uploads/2025/02/cuento-gotina-Tina.mp4	151 (0,14 %)	96 (0,62 %)
6	/masamano/wp-content/uploads/2025/01/boletin-digital-de-informacion-al-consumidor-enero-2025.pdf	122 (0,12 %)	99 (0,64 %)
7	/masamano/wp-content/uploads/2025/09/Bases-7%C2%BA-Concurso-borrador.pdf	117 (0,11 %)	90 (0,58 %)
8	/masamano/wp-content/uploads/2025/10/boletin-digital-de-informacion-al-consumidor-octubre-2025.pdf	112 (0,11 %)	94 (0,61 %)
9	/masamano/wp-content/uploads/2025/07/boletin-digital-de-informacion-al-consumidor-julio-agosto-2025.	110 (0,1 %)	90 (0,58 %)
10	/masamano/wp-content/uploads/2025/12/boletin-digital-de-informacion-al-consumidor-diciembre-2025.pdf	105 (0,1 %)	93 (0,6 %)



La web del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor pretende llegar a una mayor cantidad de usuarios de una forma fácil y accesible. La importancia del diseño se basa en que ésta será la que modele la interacción entre usuario y aplicación, y por tanto posibilitará o no la consecución de los objetivos perseguidos tanto por el usuario (encontrar información, consultar o reclamar, comunicarse, aprender...), como por nuestra parte a la hora de prestar dichos servicios.

Desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor trabajamos para que mediante esta web se cumpla con los objetivos establecidos y nos permita seguir creciendo e implementando tareas en materia de consumo de cara a los usuarios que la utilizan como medio de contacto con nuestros recursos.