

Framework de medición de los indicadores del Observatorio de Administración Electrónica para la implantación de los Servicios del Catálogo de Administración Digital de la AGE en las CCAA.

Master Universitario de Administración y Gobierno Electrónico

Autor: Said Filali Yachou

Director: Sergio Jiménez Meroño

PRA: Rosa Borge Bravo

TFM Profesional

Índice

1. Presentación

- ✓ La dificultad de saber si un servicio digital funciona

2. Marco teórico y antecedentes

- ✓ Cuadros de mandos para identificar el desempeño del Software

3. Metodología

- ✓ Hacia un modelo de medición eficiente

4. Conclusiones

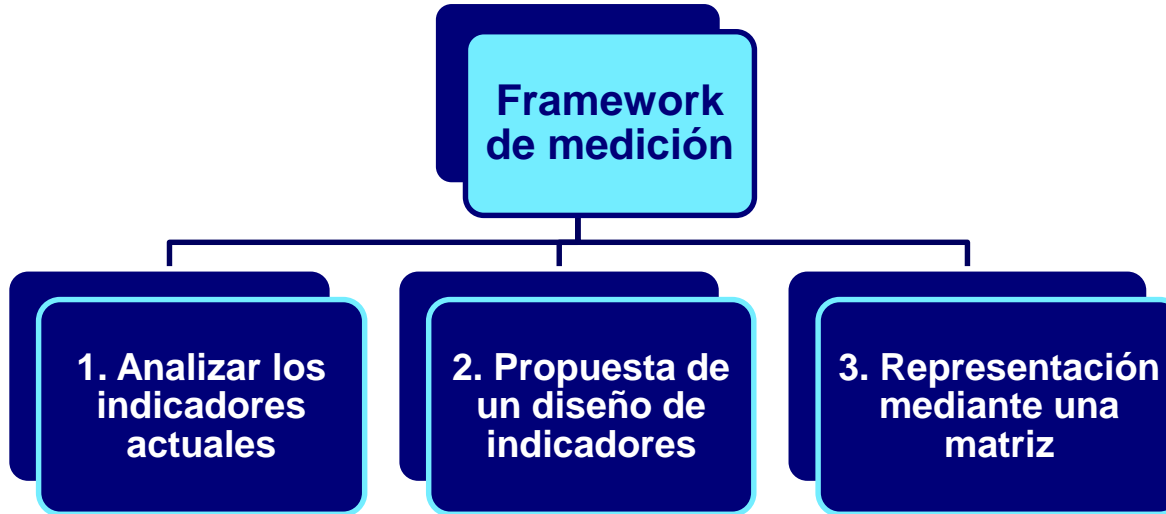
- ✓ Un prototipo de medición
-

La dificultad de saber si un servicio digital funciona

- A. Determinar mediante el análisis de los indicadores del Observatorio de Administración Electrónica (OBSAe), para los diferentes servicios del Catálogo de Administración Digital, el nivel de medición de los indicadores actuales y proponer un sistema horizontal de indicadores.
- B. Tras la entrada en vigor de la Ley 39/2015 y la Ley 40/2015 los organismos públicos tienen la obligación de integrarse con los servicios de Administración General del Estado para la aplicación de la interoperabilidad y los principios de reutilización de la información.



La dificultad de saber si un servicio digital funciona



¿Reflejan los indicadores del OBSAe el estado de madurez de los servicios del Catálogo de Administración Digital?

¿Cuáles son los factores que determinan el nivel de adhesión de las CCAA al Catálogo?



Cuadros de mandos para identificar el desempeño del Software

Los **indicadores claves de rendimiento KPIs** (*key performan indicators*) son un conjunto de datos que ayudan a medir el objetivo de la evolución de un proceso, para su medición y posterior análisis para lograr su mejora. Los KPIs nos permitirán:

- ❑ **Mostrar el objetivo que se persigue**
- ❑ **Proporcionar contexto**
- ❑ **Tener significado en distintos niveles**
- ❑ **Estar basados en datos reales**
- ❑ **Ser fácilmente entendibles**
- ❑ **Conducir a la acción**



Cuadros de mandos para identificar el desempeño del Software



- Mejorar la imagen de la organización, sin renunciar a la calidad y la seguridad de los servicios electrónicos.
- Aumentar el uso de los servicios TIC por parte de los ciudadanos y usuarios internos.
- Reducir los costes a largo plazo de la provisión de servicios TIC.

Cuadros de mandos para identificar el desempeño del Software

Indicadores de Mantenimiento

Indicadores de Servicio

Indicadores de Consumo

Indicadores de Disponibilidad

Indicadores de Seguridad

Indicadores de Usabilidad

Indicadores de Métrica v3

Cuadros de mandos para identificar el desempeño del Software



Definición de un modelo común estandarizado de métricas para la medición de los indicadores

Cuadros de mandos para identificar el desempeño del Software

Orientación al usuario	Continuidad y mantenimiento
Madurez	Seguridad y disponibilidad

Contribución organizacional	Posición en el mercado
Madurez	

Excelencia Operacional	Continuidad y mantenimiento
Seguridad y disponibilidad	

Orientación futura	Continuidad y mantenimiento
Seguridad y disponibilidad	Posición en el mercado

Mapas de relación de los KPIs para un cuadro de mando integral

Mediante los mapas de relación podemos tener visiones bidimensionales y tridimensionales de indicadores para cada una de las perspectivas de un cuadro de mando integral.

Cuadros de mandos para identificar el desempeño del Software

Contribución Organizacional	<div style="display: flex; justify-content: space-around; padding: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Aumentar la eficiencia de los servicios y asentarlos</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Aumentar el uso de los servicios de Administración Digital</div> </div>
Orientación al usuario	<div style="display: flex; justify-content: space-around; padding: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Priorización de Soporte de AGE</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Concienciar a los ciudadanos y usuarios internos para el uso</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Aumentar la satisfacción de los ciudadanos y usuarios internos</div> </div>
Excelencia Operacional	<div style="display: flex; justify-content: space-around; padding: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Entrega de los servicios del Catálogo con la calidad requerida</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Asegurar la seguridad y protección de la información</div> </div>
Orientación Futura	<div style="display: flex; justify-content: space-around; padding: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Capacitar las CCAA para el uso de las TIC</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Mejora continua de los servicios de la AGE</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Asegurar la eficiencia de costos de calidad de los servicios</div> </div>

Mapa estratégico de medición del nivel de integración en las CCAA

Hacia un modelo de medición eficiente

Para cada uno de estos servicios se ha realizado un análisis atendiendo a diferentes dimensiones de seguridad, usabilidad y calidad de la situación actual para ambas soluciones tecnológicas. **Para la realización de ambos estudios se ha contado con la documentación de los servicios, pruebas técnicas y funcionales del software.**

	Indicadores
Registro Electrónico de Apoderamiento	Nº de Apoderamientos existentes en el REA
	Nº de Organismos Adheridos al REA
	Nº de procedimientos activos en el REA

Indicadores de REA del OBSAe

	Indicadores
INSIDE	Nº de Organismos adheridos al INSIDE
	Nº de Expedientes enviados a Justicia
	Nº de remisiones en la nube de Expedientes INSIDE
	Nº de Expedientes almacenados en INSIDE

Indicadores de INSIDE del OBSAe

Propuesta de diseño: Cuadro de Mando Integral + Indicadores KPIs = Mapas de KPIs

Hacia un modelo de medición eficiente



	Indicador	Dimensiones
Posición en el mercado	Ratio de peticiones erróneas/mensual	Solo está operativa la operación de aceptar Apoderamiento en el webservice.
Seguridad y disponibilidad	Indicador de madurez del ENS: Básico, Medio, Alto	Política de acceso de la consola de Administración.
Continuidad y mantenimiento	Ratio de incidencias por tipo	No existe una solución para llevar a cabo el control del bastanteo. La gestión de apoderamiento mediante webservices.
Madurez	Formación a los usuarios	Alta de usuarios para los diferentes roles en las consolas.

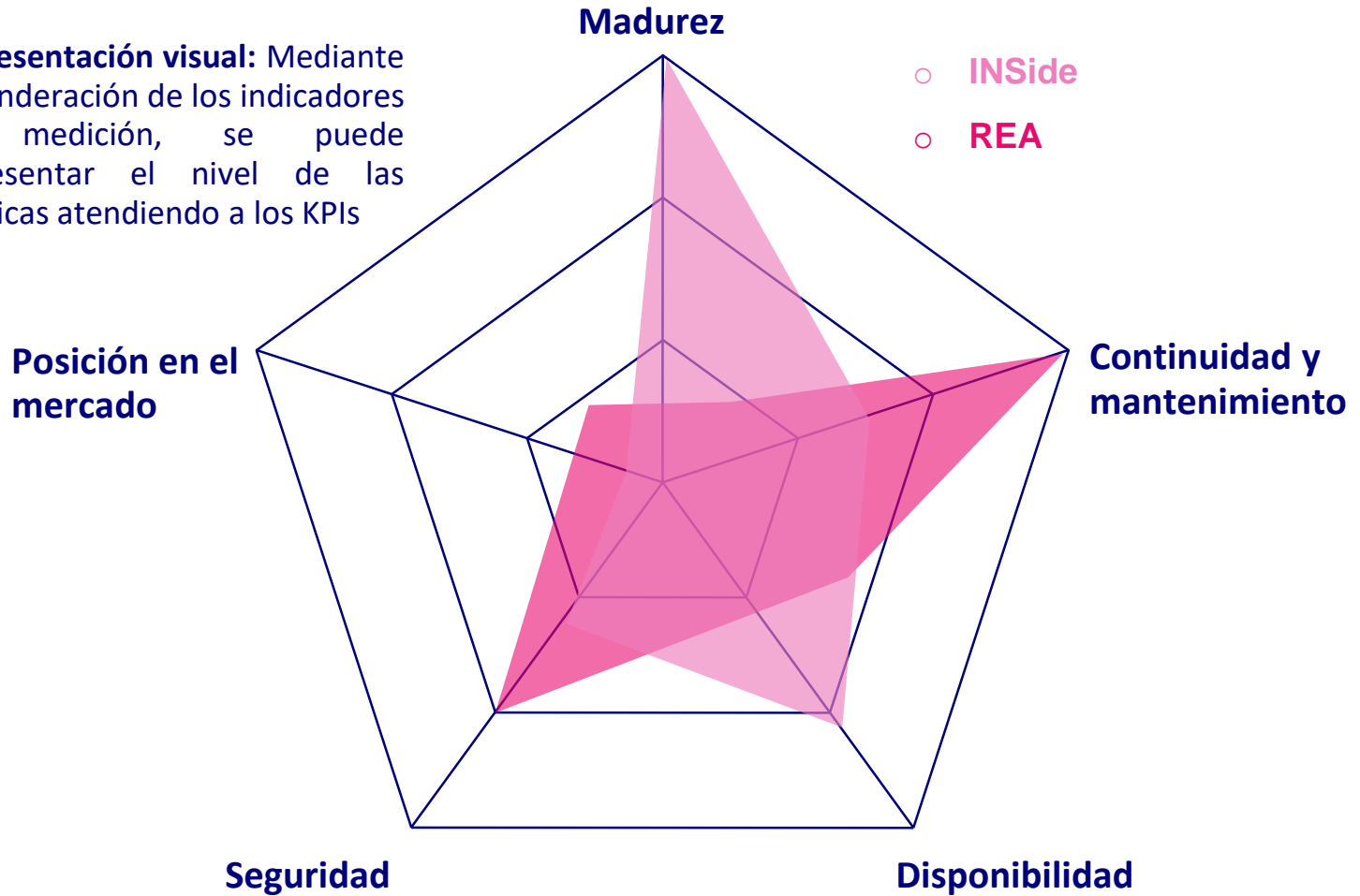
Hacia un modelo de medición eficiente



	Indicador	Dimensiones
Posición en el mercado	N.º de peticiones/ consumidor	Los organismos adheridos que han utilizado el servicio de INSIDE en el último mes.
Seguridad y disponibilidad	Cantidad de incidentes de seguridad identificados, clasificados por categoría	La baja de usuarios no funciona correctamente. Un usuario dado de baja puede entrar incluso dejando una franja temporal de sincronización.
Continuidad y mantenimiento	Tiempo medio de resolución de incidencias	El ordenamiento de documentos del índice no funciona correctamente.
Madurez	Escala de satisfacción de los usuarios	Uso de carpetas a nivel de un expediente. Se complica las tareas del día a día de los técnicos para la subida de documentos.

Un prototipo de medición

- ❖ **Representación visual:** Mediante la ponderación de los indicadores de medición, se puede representar el nivel de las métricas atendiendo a los KPIs



Conclusiones

Las AAPP no pueden esperar que la ciudadanía utilice servicios electrónicos, si no saben si cumplen las condiciones de seguridad, fiabilidad y calidad necesarias.

Es importante que las CCAA dispongan de unos indicadores ligeros para medir el estado de las soluciones.

Los mapas de KPIs se presentan como una herramienta ideal para la monitorización del Catálogo desde diferentes perspectivas.

Este framework de medición es totalmente extrapolable a cualquier tipo de software de administración digital.

El enfoque metodológico es el de un razonamiento inductivo en el que se ha definido y construido un modelo de indicadores estandarizado a partir del marco teórico.

 Said Filali Yachou, CAPM®

 @saidfilali

 UOC.universitat

 @UOCuniversitat

 UOCuniversitat

UOC