



# **Sistema de Indicadores del Punto General de Acceso de la Sede Electrónica del Gobierno de Canarias**

Autora: Carolina Hernández Roig

Director: Sergio Jiménez Meroño

PRA: Rosa Borge Bravo

Máster Universitario en Administración y Gobierno Electrónico

Trabajo de Fin de Master Profesional

Fecha: Enero 2020

## Agradecimientos

Quisiera dedicar unas palabras de agradecimiento, a las personas que me han acompañado durante estos dos años y medio de Máster, y que han hecho posible haber llegado hasta aquí.

A mi marido e hijas, por “todas esas horas”, en las que no he podido estar. Gracias, por vuestro apoyo, se que ha habido momentos difíciles.

A mi director de TFM, Sergio Jiménez. Sin tu ayuda, el resultado de este trabajo, no hubiese sido igual. Gracias, por enseñarme tanto, por tu dedicación e implicación, por tu disponibilidad. Quiero que sepas que eres un “Gran docente y profesional”.

A mi amiga Marta B. Empezamos juntas este recorrido y aquí estamos. Gracias, por estar siempre ahí.

A mi amigo y compañero, Carlos H. No tengo palabras para agradecerte toda la ayuda y apoyo que me has prestado.

A mis compañer@ de la UWEB, y de los Departamentos. Gracias, por vuestra colaboración. Espero, que, entre todos, este trabajo pueda ver la luz.

A mis compañeras de trabajo, y amigas, Marta D. y Conso. Que haría yo sin ellas.

Y, por último, pero no menos importantes, mis compañer@ y amig@ de Máster, por todo lo que hemos compartido: Carmen, David, Dolors, Esther, Efen, Iñaki, Luis, Marta H., Mainer, Manu, Míriam, Montse, Saray, Toni, Victoria y Xavi.

Gracias!, Gràcies!, Eskerrikasko!

## Resumen

La transformación digital en las administraciones públicas implica la revisión continua de los servicios digitales que ofrecen a la ciudadanía. Con ello se persigue satisfacer las demandas y expectativas de los usuarios digitales, y dar una mejor respuesta a sus necesidades, con la finalidad de mejorar la calidad y accesibilidad, y de esta forma, rediseñar los servicios a partir de la experiencia del usuario (UX).

La consagración del derecho de las personas a relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas implica una serie de obligaciones, que se ejercitan, principalmente, a través de las sedes electrónicas. La Sede Electrónica del Gobierno de Canarias (SedeGobcan), a través de su Punto General de Acceso (PGA), ofrece unos servicios electrónicos, que están alineados con los derechos que la normativa vigente, reconoce a las personas e interesados en el procedimiento administrativo.

El objeto de este trabajo es el diseño de un Sistema de Indicadores que permita medir la UX, en su navegación por la SedeGobcan y conocer la “voz del usuario” respecto de los servicios electrónicos prestados en el PGA, así como, la propuesta de solución o soluciones tecnológicas, para capturar los valores de los indicadores y explotarlos.

**Palabras claves:** sede electrónica, servicios electrónicos, calidad, UX, indicadores.

## Resum

La transformació digital en les administracions públiques implica la revisió contínua dels serveis digitals que ofereixen a la ciutadania. Amb això, es persegueix satisfer les demandes i expectatives dels usuaris digitals, i donar una millor resposta a les seves necessitats per tal de millorar la qualitat i l'accessibilitat, i d'aquesta manera, redissenyar els serveis a partir de l'experiència de l'usuari (UX).

La consagració del dret de les persones a relacionar-se electrònicament amb les administracions públiques implica una sèrie d'obligacions que s'exerciten, principalment, a través de les seues electròniques. La Seu Electrònica del Gobierno de Canarias (SedeGobcan), mitjançant el seu Punt General d'Accés (PGA), ofereix uns serveis electrònics que estan alineats amb els drets que la normativa vigent reconeix a les persones i interessats en el procediment administratiu.

L'objecte d'aquest treball és el disseny d'un Sistema d'Indicadors que permeti mesurar la UX, en la seva navegació per la SedeGobcan i conèixer la “veu de l'usuari” respecte dels serveis electrònics prestats en el PGA, així com, la proposta de solució o de solucions tecnològiques, per a capturar els valors dels indicadors i explotar-los.

**Paraules clau:** seu electrònica, serveis electrònics, qualitat, UX, indicadors.

## Abstract

Digital transformation in public administrations implies the continuous review of the digital services they offer to citizens. This seeks to meet the demands and expectations of digital users, and give a better response to their needs to improve quality and accessibility, and thus, redesign services based on user experience (UX).

The consecration of the right of people to interact electronically with public administrations involves a number of obligations, which are exercised mainly through the websites. Canary Islands Government's website, through its General Access Point (PGA), offers electronic services, which are aligned with the rights that current regulations recognize to citizens and all those who are part in an administrative procedure.

The purpose of this work is designing a System of Indicators that allows measuring the UX, in its navigation through the Website and knowing the "voice of the user" regarding the electronic services provided in the PGA. We will also propose technological solutions to capture the values of the indicators and to exploit them.

**Keywords:** electronic headquarters, electronic services, quality, UX, indicators.

## ÍNDICE

1	Introducción. ....	6
2	Marco teórico y normativo. ....	7
2.1	El concepto de calidad. La calidad total. ....	7
2.2	El servicio público orientado al cliente. ....	11
2.3	Instrumentos para medir la calidad. ....	16
2.4	Definición de indicadores. Marco conceptual. ....	18
2.5	Normativa en materia de calidad en las administraciones públicas. ....	19
2.5.1	Normativa en materia de calidad en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias. ....	20
3	Estudio en materia de indicadores de calidad en las administraciones públicas. ....	22
3.1	Indicadores de calidad en las sedes electrónicas de las administraciones públicas. ....	22
3.2	Indicadores de calidad en otras organizaciones. ....	28
3.3	Indicadores en materia de administración electrónica en la administración pública de Comunidad Autónoma de Canarias. ....	29
4	Metodología y datos. ....	32
4.1	Análisis de los servicios que ofrece el PGA. ....	32
4.2	Entrevistas. ....	34
4.2.1	Participantes ....	34
4.2.2	Resultados. ....	35
5	Definición de Indicadores. ....	43
5.1	Propuesta definición de indicadores. ....	43
5.2	Propuesta de encuesta. ....	45
6	Modelo de Gobernanza. ....	49
7	Propuesta de solución tecnológica. ....	53
	Fuente: elaboración propia. ....	54
8	Conclusiones y recomendaciones. ....	55
9	Bibliografía. ....	57
10	Anexos. ....	61
10.1	Anexo I. Entrevistas. ....	61

# 1 Introducción.

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, (en adelante Ley 11/2007, de 22 de junio) consagró la relación con las administraciones públicas por medios electrónicos como un derecho de los ciudadanos y una obligación por parte de las administraciones públicas.

Tal como señalaba la exposición de motivos de la citada Ley “La contrapartida de ese derecho es la obligación de éstas de dotarse de los medios y sistemas electrónicos para que ese derecho pueda ejercerse. Esas es una de las grandes novedades de la Ley: pasar de la declaración de impulso de los medios electrónicos e informáticos -que se concretan en la práctica en la simple posibilidad de que algunas Administraciones, o algunos de sus órganos, permitan las comunicaciones por medios electrónicos- a que estén obligados a hacerlo porque la Ley reconoce el derecho de los ciudadanos a establecer relaciones electrónicas”.

En este marco, el Gobierno de Canarias, aprobó el Decreto 19/2011, de 10 de febrero, por el que se regula la utilización de los medios electrónicos en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (y las disposiciones normativas que la desarrollan), que se enmarca en el marco jurídico de la Ley 11/2007, de 22 de junio, en aquellos aspectos que se consideran básicos para el impulso de la administración electrónica en el ámbito autonómico, regulándose en su capítulo III el punto general de acceso y las sedes electrónicas, como una de las Instituciones sobre la que va a girar toda la administración electrónica y regulando la creación de sedes electrónicas para cada uno de los Departamentos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus organismos públicos vinculados y dependientes.

Como consecuencia de la entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se produce la derogación de las Leyes 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común y 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos al servicio público.

Con esta Ley, el estatuto jurídico de las personas ante las administraciones públicas cuando utilizan medios electrónicos, se ve configurado por un amplio elenco de derechos subjetivos (Martínez, 2011) reconocidos en los artículos 13 y 53. Algunos de ellos están estrechamente relacionados con el uso de los medios electrónicos. En cambio, otros están relacionados con el uso de los medios electrónicos en la tramitación del procedimiento administrativo. Asimismo, se incorporan derechos vinculados a la seguridad de las transacciones efectuadas a través de medios electrónicos.

El PGA del Gobierno de Canarias es la sede electrónica a través de la que se facilita el acceso a todas las actuaciones administrativas competencia de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y de sus organismos públicos vinculados o dependientes, y ofrece los siguientes servicios electrónicos, que dan respuesta al ejercicio de los derechos que la ciudadanía tiene reconocidos en su interacción con esta administración:

- **Registro electrónico**
- **Acceso al sistema de sugerencias y reclamaciones de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.**

- **Acceso al estado de tramitación de todas las actuaciones administrativas que se gestionan electrónicamente en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias. Esta información se da a través del Área Personal ([https://sede.gobcan.es/sede/area\\_personal](https://sede.gobcan.es/sede/area_personal)), que ofrece los siguientes servicios:**
  - Gestión de datos personales
  - Gestión de solicitudes pendientes
  - Consulta de documentos presentados
  - Consulta de expedientes
  - Buzón de notificaciones
  - Documentos de respuesta inmediata
- **Servicio de contacto para el asesoramiento electrónico al usuario en la correcta utilización de la sede. ( <https://sede.gobcan.es/sede/contacto> )**

Los objetivos del presente trabajo son:

1.- **Diseñar un Sistema de Indicadores** que permita medir la UX en su navegación por la SedeGobcan, y conocer la “voz del usuario” respecto de los servicios electrónicos que ofrece el PGA.

2.- **Establecer el Modelo de Gobernanza**, así como, los roles y responsabilidades de los actores implicados.

3.- **Proponer la solución o soluciones tecnológicas** que permitan capturar los valores de los indicadores y explotarlos.

Con la finalidad de dar una mejor respuesta a las necesidades que demandan sus usuarios, porque “lo que no se define no se puede medir. Lo que no se mide, no se puede mejorar. Lo que no se mejora se degrada siempre” (William Thomson Kelvin). La única manera de saber qué le gusta a la ciudadanía y de qué es lo que funciona es estudiar el funcionamiento del servicio (Jimenez, 2016).

## 2 Marco teórico y normativo.

### 2.1 El concepto de calidad. La calidad total.

El concepto de calidad a lo largo de la historia ha ido evolucionando. En la década de 1920, con la implantación de programas organizativos, lo que se conoce como organización científica del trabajo por Taylor y sus seguidores (taylorismo), se sientan las bases de la calidad mediante la inspección o control del producto como elemento significativo del control de la calidad.

En 1950, con el establecimiento de la Escuela de Relaciones Humanas, se van implantando ideas organizativas y de control que tienen su base en la depuración y el control de los procesos, con la introducción de métodos estadísticos, por parte de Shewart, para el control estadístico del proceso, distribución de los valores, límites de control y

mejora continua, controlando la producción (el producto, los costes y la demanda) y mejores productos a menores costes.

Pero será entre 1970 y 1980, cuando se da un gran salto en materia de calidad, al concebir ésta como un resultado de una acción integral que parte de medidas propiciadas por el cambio en el concepto de dirección, en una nueva manera de afrontar la misma, estableciendo la dirección participativa y por objetivos y el aseguramiento de la calidad como parte fundamental del nuevo enfoque de la Gestión Integral de la Calidad. (Camarasa Casterá, 2004).

En opinión de Muñoz (1999, p.68), la doctrina otorga diferentes acepciones al concepto de calidad. Las siguientes definiciones muestran la disparidad de opiniones de los principales autores sobre el significado del término y de otro la posibilidad de llegar a un concepto que pueda recoger la opinión más acertada. Así, la calidad es:

- *Cumplir las especificaciones*, según Ph. Crosby.
- *Adecuación para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente*, según J. Juran.
- *Un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado*, según W.E. Deming.
- *El resultado total de las características del producto y/o servicio de marketing, ingeniería, fabricación y mantenimiento a través de los cuales el producto o servicio en uso satisfará las esperanzas del cliente*, según A. V. Feigenbaum.
- *El coste que un producto impone a la sociedad desde el momento o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas*, según la norma ISO.

Lo que pone de manifiesto, según Muñoz (1999, p.70) que:

- Existen importantes dificultades para dar una definición de la esencia de la calidad.
- La calidad está estrechamente relacionada con lo que el cliente o contribuyente desea, lo que la dota de un importante componente subjetivo. Según a quien va dirigido el producto las características que requiere pueden ser distintas.
- La frecuente dificultad de conocer con exactitud lo que el cliente o el contribuyente desea.
- La dependencia de las leyes del azar de las características de cualquier producto o servicio, de modo que lo único que puede asegurarse es que su dispersión sobre un valor medio quede dentro de unos límites determinados.

Asimismo, señala Muñoz (1999, p.76-77) que todo servicio se puede descomponer en un conjunto de servicios más elementales, y éstos a su vez en un conjunto de características, que pueden agruparse en:

- **Servicio de base**, que es lo que constituye la razón principal por la que el cliente acude a la organización prestadora de servicios.



- **Servicios periféricos**, que son todos aquellos que se ofrecen junto con la base pero que no son esenciales.

Así se puede distinguir entre:

- Calidad necesaria o percibida. Es la que el cliente le gustaría recibir.
- Calidad programada. La que la organización ha pretendido dar.
- Calidad realizada. La que es capaz de obtener la persona que presta el servicio o ejecuta el trabajo

De esta forma, **la calidad percibida** es la que se corresponde con la expectativas o deseos del cliente; **la calidad programada** con las características de los servicios base y periféricos que los responsables de su producción se hayan propuesto dar; y **la calidad realizada** es la que se refiere a las características del servicio que el cliente recibe.

Figura 1. Clasificación de la calidad.



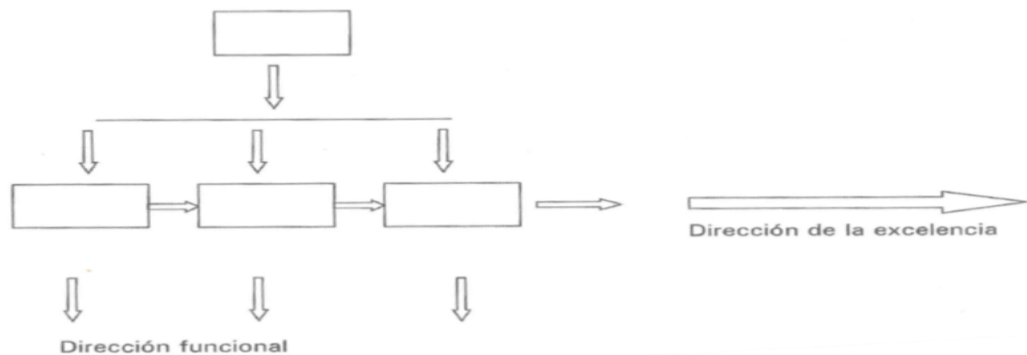
Fuente: La gestión de la calidad total en la Administración Pública. Andrés Muñoz Machado, pág.79.

Así que, la situación óptima de un organismo prestador de servicios es aquella en la que los tres círculos representativos coinciden, en la que el área sombreada se extiende a la totalidad de la superficie. Si bien, la definición de cada una de ellas depende de a quién se considere el cliente de la organización y de cuáles son sus expectativas.

La calidad total se corresponde con la definición de A. V. Feigenbaum, (antes expuesta) que, aplicada a la Administración Pública, significa que cuando se desarrolla un procedimiento administrativo pueden intervenir muchas secciones o departamentos. Cuando cada uno trata de dar al que le sigue aquello que se desea se habla de Calidad total. La **Gestión de la Calidad Total** (GCT) se apoya en las siguientes proposiciones (Muñoz, 2008, pp.308-309):

1. Las actividades de la organización deben enfocarse hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.
2. Todas las organizaciones son mejorables. Se trata de conocer, diagnosticar su situación actual y emprender un proceso de mejora.
3. Las actividades de la organización pueden ordenarse, bien en sentido vertical (funcional), o en sentido horizontal (procesos), denominándose dirección de la excelencia la dimensión horizontal.
4. El instrumento principal para lograr la mejora son las personas, su formación y motivación, que deben trabajar en el marco de una cultura organizativa de armonía.
5. Las relaciones con proveedores y clientes deben ser de colaboración, de tal modo que la vinculación interna horizontal (procesos) de actividades se prolongue hacia el exterior, quedando difusos los límites de la organización.
6. Los cambios deben llevarse a cabo sin causar daños traumáticos en el tejido social de la organización.

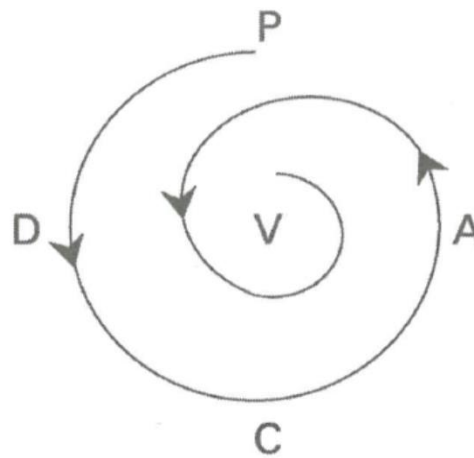
Figura 2. La dirección funcional y la dirección de la excelencia



Fuente: La acción y los retos del sector público. Cap. 10. El control de gestión en la Administración Pública.  
Andrés Muñoz Machado, pág.309.

Una representación muy difundida del proceso de mejora continua en GCT es el denominado ciclo de Shewhart, de Deming o PDCA

Figura 3. El ciclo PDCA



Fuente: La acción y los retos del sector público. Cap. 10. El control de gestión en la Administración Pública. Andrés Muñoz Machado, pág.310.

El cambio, consecuencia de la mejora continua, se representa mediante una espiral cuyo vértice (V), que se identifica con la organización Excelente, es inalcanzable. Los pasos en el camino de la Excelencia son Planear (P); Realizar (D); Comprobar (C); Ajustar o Corregir (A). Estos pasos se repiten indefinidamente en el intento de conseguir la mayor aproximación al vértice (V) que sea posible.

La calidad total como objetivo no es un programa a plazo fijo; implica el cambio de mentalidad de los componentes de la organización y el reflejo permanente de estos hábitos en las tareas de producción de forma continua y a la vez incremental y perfeccionista. Reclama la formación permanente, la incorporación de nuevos o remozados sistemas de gestión, la receptividad hacia los progresos tecnológicos y la sustitución de los tradicionales mecanismos de control laboral por una política de relaciones humanas integradora de la fuerza del trabajo (Mateo, 1994). Lo verdaderamente relevante de la calidad total es su carácter omnicomprensivo y globalizador de todas las energías de una organización. En definitiva, se trata de orientar toda ella a la calidad, mejorando continuamente en todas sus áreas, involucrando al conjunto de la organización en la tarea final de dar satisfacción al cliente (Ramos, 1998).

## 2.2 El servicio público orientado al cliente.

Los servicios constituyen el conjunto de prestaciones y atenciones que el cliente espera recibir de la organización que los presta (Camarasa Casterá, 2004). Un "servicio es un trabajo realizado por alguien" (Muñoz, 1999). El concepto servicio es entendido como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a su consumidor (Oliva, 2005).

La calidad de un servicio se mide por el nivel de satisfacción de los clientes. Las dos grandes condiciones que debe cumplir la calidad de un servicio son (Camarasa Casterá, 2004):

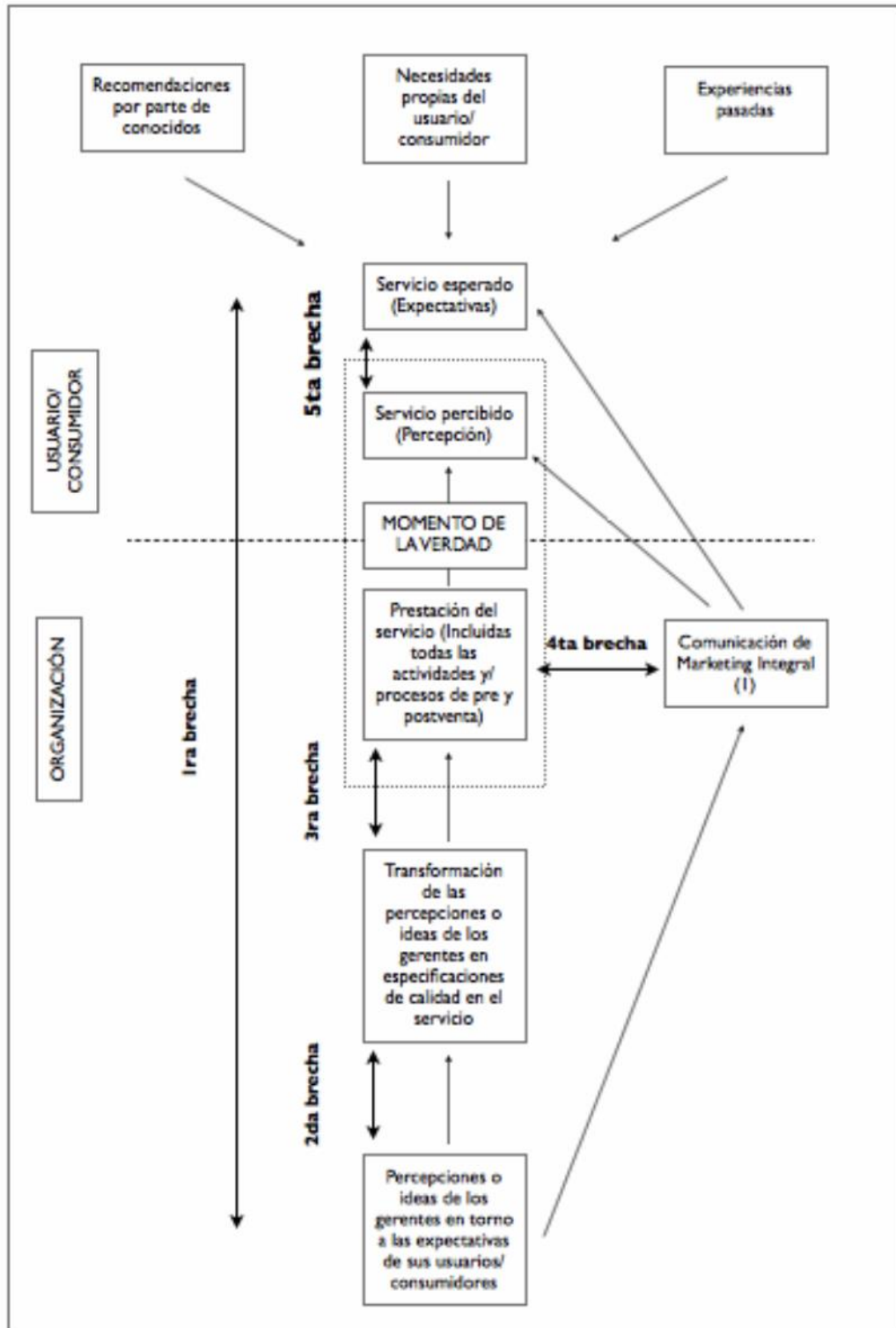
- a) El cliente es el único evaluador de la calidad del servicio.
- b) El cliente es quien determina el nivel de prestación del servicio.

En opinión de Camarasa Casterá (2004), interesa conocer la opinión del cliente para acercar las condiciones de prestación de un servicio a los deseos o expectativas de los clientes, de ahí la importancia de disponer de encuestas de percepción de la realización del servicio. La administración debe saber satisfacer y gestionar las expectativas de los ciudadanos, reduciendo la diferencia entre la realidad del servicio ofrecido y el nivel de servicio que requiere el cliente. La legitimidad de las administraciones públicas está en función de sus nivel de eficacia y eficiencia en la prestación de servicios y de cómo éste es percibido (Ramió, 2007).

En el diseño y prestación de servicios, las administraciones públicas no sólo deben confiar en su propia experiencia y conocimientos. Hay que implicar a los usuarios de los servicios públicos, para que expresen sus necesidades y expectativas, que cada vez son más. Se pueden utilizar diversas vías y medios para conocerlas. La elección depende de la situación a que se enfrente el proveedor del servicio. La consulta debe verse como un continuo que comienza con la identificación de las necesidades y las expectativas iniciales y que después hace un seguimiento y evalúa la satisfacción si esas preferencias se cumplen durante la prestación o si han evolucionado (AEVAL, 2016).

Como se ha señalado al evaluar la calidad, la perspectiva del cliente es la más importante para definirla. Dentro de los modelos que existen para medir la calidad hay que hacer referencia al "Modelo de las brechas sobre la calidad del servicio (SERVQUAL-SERVICE QUALITY). Este modelo desarrollado por Parasuramen y otros autores (1985), centra su atención en las estrategias y los procesos que las organizaciones pueden emplear para alcanzar un servicio de excelencia, el modelo y sus componentes pueden emplearse tanto para conducir las estrategias como para poner en práctica las decisiones. El foco central del modelo es lo que se conoce como la brecha del cliente (5ª brecha), esto es la diferencia que existe entre las expectativas y las percepciones del cliente – donde las expectativas son los puntos de referencia que los clientes han obtenido poco a poco a través de sus experiencias con los servicios. Por su parte, las percepciones reflejan la forma en que efectivamente se recibe el servicio. La idea consiste en que las organizaciones, con objeto de satisfacer a sus clientes deben cerrar la brecha entre lo esperado y lo que se percibe. Sin embargo, el modelo propone que para cerrar la brecha del cliente es necesario cerrar las otras cuatro brechas, es decir, las de la organización. Existe una brecha (brecha 1) entre lo que la organización percibe sobre las expectativas del cliente y lo que el cliente realmente espera. Sin embargo, aun cuando la organización logre entender con claridad las expectativas de sus clientes, pueden existir problemas si ese conocimiento no se traduce en diseño y estándares de servicio orientados a los clientes (brecha 2). Una vez la organización dispone de los diseños y estándares, puede parecer que está lista para prestar servicios de alta calidad, lo cual no es cierto, ya que debe tener sistemas, procesos y personas que aseguren que la ejecución del servicio efectivamente iguale (o incluso supere) los diseños y los estándares establecidos (brecha 3). Finalmente, cuando la organización cuenta con todo lo necesario para cumplir o superar efectivamente las expectativas del cliente, debe asegurarse de que las promesas que se formulan a los clientes se igualen con lo que se proporciona (brecha 4)(Contreras, 2011).

Figura 4: Modelo de las brechas de la calidad del servicio (Modelo SERVQUAL).



Fuente: Zeithaml, Berry y Parasuram (1988).

Hay que tener en cuenta que los servicios poseen unas características propias que los diferencian de los productos, entre las que se pueden citar (AEVAL, 2009):

- Intangibilidad: los servicios no pueden ser vistos, ni probados, ni sentidos, ni escuchados, ni gustados antes de ser comprados.
- Complejidad: existen múltiples factores que inciden en la calidad del servicio.
- Simultaneidad: de producción y consumo.
- Heterogeneidad: se prestan servicios de diferente índole en el sector público.
- Otras como la estacionalidad, la inseparabilidad y la caducidad.

Estas características que son propias de los servicios hacen que sean más complejo analizar las expectativas y las percepciones ciudadanas sobre ellos que cuando se trata de un producto. Si una organización desea mejorar la calidad de un servicio debe contar con las percepciones de los usuarios y no solamente con la opinión interna propia, y es aquí cuando se desarrolla el concepto de calidad percibida antes mencionado y que se refiere a que la calidad de un servicio debe ser valorado por las personas que los utilizan (AEVAL, 2009).

El servicio público electrónico podría ser simplemente el ya existente servicio público convencional pero que se facilita por la utilización de medios electrónicos. En el proceso de desarrollo e implantación de servicios electrónicos es preciso contemplar diversos aspectos tecnológicos que inciden directamente en su calidad final. Estos aspectos son (Serrano, 2004):

- **Accesibilidad.** La posibilidad de los ciudadanos de acceder al servicio independientemente de su lugar o condición. Asegurar la accesibilidad requiere muy diversas medidas, no todas en mano del técnico. Entre los aspectos de la accesibilidad hay que contemplar los siguientes:
  - Acceso universal a Internet, lo cual requiere disponer de medios de conexión no solo en las ciudades sino también en zonas rurales con dificultades de comunicación.
  - Diseñar los sistemas y sitios WEB para que puedan ser utilizados por la mayor gama posible de equipos de usuarios y programas clientes, de los disponibles en los diversos fabricantes de software, tanto gratuitos como de pago. La compatibilidad con navegadores y sistemas se puede verificar a priori y a posteriori y por tanto evaluar en términos de calidad.
  - Diseñar los sistemas y sitios WEB para que puedan ser utilizados por personas con discapacidades: auditivas, visuales o motoras.
- **Disponibilidad.** Aplica a un servicio concreto que se implanta “en línea”, consiste en asegurar que él está disponible siempre que esté previsto.
- **Seguridad y confidencialidad.** Se trata de uno de los aspectos más difíciles de tratar en términos de calidad. De ellas siempre se dice lo mismo sólo son valoradas cuando se pierden. Las medidas de seguridad han de ser suficientes, pero nunca tan estrictas que impidan que un sistema funcione de forma que cumpla sus objetivos. La existencia de estas medidas de seguridad puede servir de apoyo a la calidad del servicio si están



correctamente diseñadas, y se difunde entre los usuarios la política de seguridad que se aplica y sus beneficios

- **Archivo y recuperación.** Tiene varios puntos importantes a garantizar:
  - Perdurabilidad de la información.
  - Garantía de que no ha sido manipulada o modificada.
  - Garantía de que se puede recuperar y consultar tras mucho tiempo, de forma independiente de la plataforma tecnológica en que fue creada.
- **Certificación.** La existencia de procedimientos de identificación electrónica, validación y firma de documentos, junto con las garantías legales correspondientes, son la base de la tramitación on-line de la mayoría de los procedimientos en que se basan los servicios públicos electrónicos. El concepto de identidad digital es la base sobre la que apoyarse para el desarrollo de sistemas transaccionales electrónicos, tanto los basados en WEB como en otros dispositivos (móviles, etc.).

Jiménez (2018), señala que, para hacer un buen servicio público, hay que tener en cuenta varias cosas:

- **Tener claro de qué va el servicio.** Muchas veces los servicios públicos no tienen claro que es lo que ofrecen.
- **Preguntar a las personas.** No vas a saber lo que gusta, no gusta, se espera o se odia, sino lo preguntas.
- **Buscar respuestas a lo que genera malestar.** Un buen principio para mejorar es eliminar lo que molesta. La importancia de las soluciones no viene por su complejidad, sino por el tamaño de problema que eliminan.
- **Nunca dar por terminado el diseño de un servicio.** Las sensaciones sobre un servicio varían entre otras cosas por las expectativas y comparaciones del público, y éstas son cambiantes. Siempre hay algo que mejorar, una nueva idea, un nuevo diseño con el que te comparan.
- **La única forma de no seguir a otros, es ser el primero.** Buscar siempre tus propias respuestas y tus propias ideas marca el liderazgo en tu sector, y eso, al menos, es ser dueño de tus propios servicios.

En el entorno digital la experiencia del usuario (UX) juega un papel muy importante, la conexión entre las personas y los productos digitales. Para entender esta relación es necesario explicar que es la usabilidad, y la relación de esta con la UX. Ambos términos no son los mismo, pero están muy cerca. Mientras la usabilidad se circunscribe en lo tangible que afecta a niveles de la interacción de las personas con los artefactos digitales, la UX centra sus acciones en la identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios para establecer los mecanismos adecuados que conduzcan a su satisfacción. Dicho de otro modo: mientras que la usabilidad se centra en lo funcional, la UX pone el foco en lo emocional. La usabilidad tiene que ver con las buenas prácticas relativas a los elementos de interacción del usuario con los sistemas, mientras que la UX camina por el sendero del descubrimiento de las necesidades, expectativas y objetivos de los usuarios como forma de implementar soluciones que lleven a su satisfacción (Torres Burriel, 2018)

Una página web es usable si esta es fácil de usar, mientras que la UX hace referencia a cómo de bien se ha sentido el usuario antes, durante y después de haber utilizado la plataforma. Por tanto, si los usuarios pueden navegar fácilmente por la página web y son capaces de cumplir el objetivo principal que tenían cuando entraron, podemos decir que

el sitio es funcional, pero si además de esto, los usuarios se llevan una experiencia agradable y se sienten satisfechos con lo que ven, podemos decir que la experiencia es positiva (Saquero Ros, 2019).

## 2.3 Instrumentos para medir la calidad.

Conocer el grado de logro de la calidad en toda organización es fundamental desde una perspectiva de mejora continua de los servicios y actividades. Permite rectificar procesos, estructuras o actividades. Pero también son un ejercicio excelente para modificar objetivos o bien modificar prioridades. Evaluar la satisfacción del usuario o cliente de un servicio es fundamental para una organización que se orienta a la calidad total, además de ser un criterio de peso para el modelo EFQM y un requisito de la ISO 9001. La satisfacción del usuario o cliente del servicio público constituye un indicador clave para conocer el grado de cumplimiento de los estándares de calidad y de valoración de los procesos internos (Orte, 2018).

Hay que destacar la importancia que tiene para medir la calidad de los servicios digitales, la analítica digital "*herramienta que nos permite entender el comportamiento de nuestros usuarios y mejorar su experiencia de navegación*". Permite identificar las preferencias de nuestros usuarios, entender qué hace en nuestro entorno digital y ser capaces de personalizar nuestra oferta en base a los usuarios en vez de lanzar hipótesis de lo que funciona o no. Entender cómo navegan nuestros usuarios nos va a ayudar a conocerles, y por lo tanto, nos permitirá ofrecerles lo que están buscando (Muñoz Vera & Elosegui, 2011, pp. 28-29, pág. 33).

¿Porqué es importante medir? Porque es la forma de conocer a nuestros usuarios, nos da la oportunidad de mejorar nuestros servicios online, nuestra web. Medir es el primer paso hacia la consecución de nuestros objetivos. La analítica digital nos da la oportunidad de reconsiderar nuestra estrategia a tiempo, con el beneficio o ahorro que esto nos genera. Los objetivos tienen que ver con las conversiones que se producen en nuestro entorno digital. Es decir, no es suficiente traer al usuario a nuestra web, debemos conseguir que cumpla con los objetivos que nos hemos marcado (Muñoz Vera & Elosegui, 2011, pág. 55). En nuestro entorno digital (PGA de la Sedegobcan), estas conversiones se producen cuando conseguimos que el usuario realice un trámite con éxito. Si conocemos los contenidos más visibles, por dónde entran a nuestro entorno digital, los puntos de origen de las sesiones y las palabras claves por las que nos han encontrado, tendremos un primer boceto de qué está pasando en nuestro entorno digital, de cómo nos perciben (Muñoz Vera & Elosegui, 2011, pág. 126).

La usabilidad web debe hacerse para el usuario y por tanto, tomar datos sobre su experiencia es fundamental para conseguir buenos resultados. La forma de obtener información para analizar la usabilidad web puede llegar de forma cuantitativa y cualitativa y, consiguiendo conclusiones que partan de este análisis, será posible obtener las bases para un diseño que no hace más que mejorar en la búsqueda de la excelencia en la experiencia del usuario. Esta se basa en seis factores claves: análisis de la interacción del usuario, comprensión, navegabilidad del sitio, accesibilidad, velocidad y UX (IM, 2015).

La experiencia del cliente define el valor de nuestra marca y es clave para su fidelidad. Esta "voz del cliente" se puede medir. Hay muchas maneras de recopilar información cualitativa, las más comunes son: los test de usuarios (se realizan en laboratorios y se refieren sobre todo a la usabilidad del site. Básicamente se trata de medir la habilidad y eficiencia de un usuario en acabar una tarea y registrar la satisfacción en ese contexto



específico); los cuestionarios de calidad de la plataforma (deben de referirse al diseño, a la usabilidad y a la técnica del site) y las encuestas online (Muñoz Vera & Elosegui, 2011, pp. 233-234).

Probablemente no exista método de escucha al cliente tan eficiente como la encuesta, por muchas razones: se puede realizar una escucha de clientes continua, siempre puede existir una encuesta en marcha; proporciona una mezcla de tipología de datos tanto cuantitativos como cualitativos; permiten detectar problemas u oportunidades en el mismo momento en que se ejecutan. Actualmente, las metodologías de realización de encuestas son muy sofisticadas. Pueden realizarse mediante cookies integradas con los datos obtenidos a través de clics y su información viene presentada en paquetes que permiten el análisis de cuestiones específicas. Podemos afirmar que la búsqueda del por qué en la investigación de los deseos del cliente necesita algo más que encuestas, pero si no incluye encuestas en su estrategia estará dejando espacios sin tapar, que dificultarán el entendimiento completo de la necesidades de sus clientes (Kaushik, 2010, pp. 366-367).

Hay dos tipos principales de encuesta, cada una de ellas con sus ventajas, inconvenientes y objetivos distintos (Kaushik, 2010, pp. 368-375):

1.- **Encuestas a nivel de página:** este tipo de sondeo utiliza una invitación pasiva y consigue datos a pequeña escala para un objetivo o tarea concretos.

**Ventajas:** están siempre disponibles; se centran en único aspecto o tarea, a menudo a través de una única pregunta, para que el usuario valore la calidad o utilidad de la página web; proporcionan información tanto de los clientes más fieles como de los más críticos. Son excelentes para medir la efectividad de una página concreta o de su contenido, así como para recopilar información de los usuarios sobre tareas concretas.

**Inconvenientes:** el modelo de invitación de una encuesta es pasivo, únicamente recibirá información de los visitantes que, de verdad, hagan el gesto de aceptar la invitación, por lo que no se podrá obtener la foto completa de los participantes; ofrece un tipo de información local, ya que la información sólo se mostrará a los visitantes de una página o una tarea específica de una determinado sitio web; no es un tipo de encuesta adecuado para recibir información sobre la intención o la experiencia de usabilidad de un sitio web; es difícil controlar o disponer de muestras suficientemente grandes, ya que la invitación es específica a una página, lo que hace que resulte complicado agrupar los resultados de las encuestas sobre cada página y, a partir de ahí generar patrones significativos.

2.- **Encuestas a nivel de sitio web:** presentan una invitación mucho más proactiva y consiguen recopilar una mayor cantidad de datos sobre las decisiones, comportamientos y experiencias del cliente durante la navegación por el sitio web. Existen dos métodos para presentar encuestas a nivel de sitio web:

- El primero utiliza una o varias ventanas emergentes, y tan pronto como el usuario visite la página web, o en algún momento durante la visita, aparecerá una ventana con el contenido de la encuesta, que incluirá una serie de preguntas que el visitante deberá responder.
- El segundo se basa en la utilización de un modelo de invitación que pide permiso para realizar la encuesta, de forma que cuando el usuario entre en la web recibirá educadamente la solicitud con el permiso para participar en una encuesta al finalizar su visita.

**Ventajas:** son extraordinariamente útiles para captar la experiencia de navegación completa de usuario, desde el comienzo de la visita hasta su percepción final; permite un gran control sobre la cantidad de visitantes que recibirán la encuesta, así como su frecuencia, ya que podrá establecerse de forma que sólo un 5% del tráfico de tu sitio web reciba la invitación, o, por ejemplo, establecer por cookies de manera que el mismo usuario reciba la invitación una vez cada tres meses.

**Inconvenientes:** Aunque sea muy fácil identificar problemas de cierta magnitud, este tipo de encuestas no permiten una rápida identificación de problemas de menor entidad.

## 2.4 Definición de indicadores. Marco conceptual.

La norma UNE-EN ISO 9001:2015, establece que la organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del producto, asegurarse de la conformidad de los procesos y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad. Los indicadores y el cuadro de mando son instrumentos que vienen a facilitar la toma de decisiones, ya que proporciona una información relevante sobre la situación y evolución de una organización. Los indicadores permiten un seguimiento de la eficacia del sistema de gestión de calidad, de la satisfacción del cliente, de las auditorías internas y cuadros de mandos y del requisito del capítulo 9.1 de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 relativo al seguimiento, medición, análisis y evaluación.

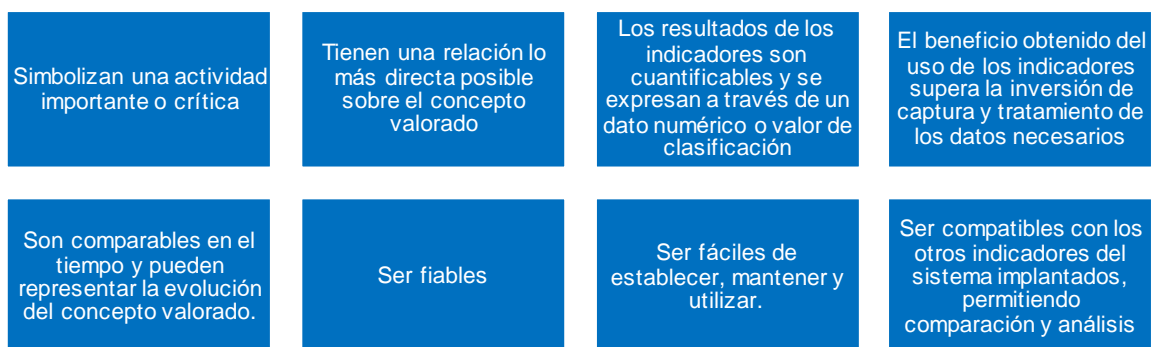
Entre las actividades de la dirección de una organización se incluye la gestión de sus procesos. La dinámica de esta gestión consiste, por una parte, en determinar y desarrollar objetivos, según una estrategia de mejora continua previamente definida, y por otra, efectuar los ajustes necesarios para alcanzar esos objetivos.

Las características que identifican a los objetivos de un sistema de gestión son las siguientes (Norma UNE 66175:2003):



Fuente: elaboración propia a partir de la Norma UNE 66175:2003

Los indicadores tienen por objeto proporcionar información sobre los parámetros ligados a las actividades o los procesos implantados. Las características que definen a los indicadores de un sistema de gestión son las siguientes:



Fuente: elaboración propia a partir de la Norma UNE 66175:2003

Para permitir analizar una situación y tomar las acciones correctivas o preventivas necesarias, la dirección debe conocer la información en tiempo real. La evolución en el tiempo y las desviaciones con respecto a los objetivos serán los aspectos que más particularmente interesen a la dirección y a los responsables de las áreas afectadas. Por ello, los cuadros de mando tienen por objetivo reagrupar y sintetizar los indicadores para presentarlos de manera que puedan ser utilizados por la dirección de la organización y por los responsables.

Los indicadores y los cuadros de mando son herramientas indispensables para dirigir una organización, un equipo o un proceso y alcanzar los objetivos previstos, y pueden utilizarse para dirigir un sistema de gestión de la calidad.

## 2.5 Normativa en materia de calidad en las administraciones públicas.

El proceso de institucionalización de la Gestión de la Calidad en el ámbito público en España se inició en la década de los 90 como consecuencia del programa modernizador impulsado en ese momento por el Ministerio de Administraciones Públicas, creado en 1986. Durante la década de los 80, las Administraciones Públicas fueron objeto de un cuestionamiento profundo en los países de la OCDE donde, más allá de las interpretaciones ideológicas sobre el papel de la Administración, predominantes en ese periodo histórico (entre las que destacaba la privatización), hubieron de acometer su revalidación como instrumento útil para la resolución de los problemas propios de las sociedades complejas. Ante ese reto fue necesario incorporar los criterios de eficacia en el cumplimiento de los objetivos, eficiencia económica en la gestión de los recursos y la calidad en la prestación de los servicios de su titularidad. (López & Martín, 2013).

En el caso de España, señalan López y Martín (2013), el proceso tuvo carácter singular, pues coincidió en el tiempo, con las iniciativas gubernamentales para la democratización y racionalización de las estructuras administrativas. Así se reflejó en el marco normativo promulgado en aquellos años y que tuvo sus principales hitos en el Real Decreto 1558/1977, de 4 de julio, por el que se reestructuran determinados órganos de la Administración General del Estado, la Ley 10/1983, de 16 de agosto, de Organización de la Administración General del Estado; la Ley 30/1984, de 2 de agosto, de medidas para la reforma de la Función Pública; la Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de incompatibilidades del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas y la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local. La crisis que, en términos de legitimidad, afectó de manera generalizada a las administraciones del entorno de la OCDE acabó dando lugar a un nuevo paradigma cuyo catalizador fue la publicación en 1988 del documento de la OCDE, *“La Administración al Servicio Público”* (OCDE 1989), en el que se esbozaron las principales líneas por las que discurrirán las sucesivas reformas administrativas.

La principal aportación del citado documento de la OCDE, como señalan López y Martín (2013), citando a Prats (2010) fue la ampliación del concepto ciudadano/administrado con una nueva vertiente: el ciudadano como cliente. Esta novedad implicó, además, el tránsito de una administración reguladora de la actividad social a una administración orientada a la prestación de servicios. Sin embargo, tuvieron que transcurrir algunos años para que el concepto de calidad de los servicios públicos, que predicaba la OCDE, se introdujera en

la Administración Española. Sería en el año 1997 con la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado (LOFAGE) cuando, entre sus principios de funcionamiento, se introdujera el de servicio al ciudadano. Posteriormente, será con el Real Decreto 1259/1999, que regulaba las Cartas de Servicios y los Premios de Calidad en la Administración General del Estado, cuando el enfoque de calidad adquiriría rango normativo, empezando los Ministerios y sus organismos a introducir iniciativas concretas de calidad como las Cartas de Servicios, las Autoevaluaciones conforme a modelos de Excelencia y la participación en Premios de Calidad. Pero será la Ley 28/2006, de Agencias Estatales para la Mejora de los Servicios Públicos, la que dio lugar a un nuevo marco de actuación pública caracterizado por: la satisfacción de los niveles de calidad ajustados a las demandas de la sociedad, la responsabilidad de los gestores públicos y la fijación de objetivos concretos y evaluables, que supuso la creación de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la calidad de los servicios (AEVAL).

Por último, será el Real Decreto 951/2005, por el que se estableció el Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado, que recoge seis programas básicos: Análisis de la Demanda y de Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios; Cartas de Servicios; Quejas y Sugerencias; Evaluación de la Calidad de las Organizaciones, Reconocimiento y Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos, el que regula de una forma homogénea el desarrollo y la evaluación de la calidad en la Administración General del Estado.

### 2.5.1 Normativa en materia de calidad en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

La primera iniciativa llevada a cabo por el Gobierno de Canarias, en materia de calidad, fue el acuerdo adoptado, por el Consejo de Gobierno, de 4 de diciembre de 2000, dirigido a promover la implantación de sistemas de evaluación del rendimiento de unidades administrativas en la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias con las siguientes finalidades:

1. Fomentar la autoevaluación de gestión, como sistema de control interno de cada Centro Directivo.
2. Perfeccionar la función directiva.
3. Propiciar las prácticas de gestión orientada a los resultados e incorporar progresivamente la "dirección por objetivos".
4. Estimular la mayor eficiencia en la utilización de los recursos públicos.
5. Detectar insuficiencias, redefinir procedimientos y modificar procesos.

Posteriormente, se aprobó el Decreto 220/2000, de 4 de diciembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, los sistemas de evaluación de la calidad y los premios a la calidad del servicio público y mejores prácticas, y a las mejores iniciativas o sugerencias de los empleados públicos, y sus posteriores modificaciones operadas por los Decretos 33/2010, de 18 de marzo, y 30/2014 de 24 de abril, que supusieron un impulso para la mejora de la calidad y la prestación de los servicios de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, regulándose en su artículo 9, la obligación por parte de los

órganos y entidades incluidos en su ámbito de aplicación, de realizar una autoevaluación de la calidad de sus servicios que comprenderá la medición de los niveles efectivos de su prestación, tomando como referencia alguno de los modelos de gestión de la calidad reconocidos a nivel nacional por las distintas Administraciones Públicas.

Por último, el Decreto 68/2015, de 30 de abril, por el que se establece el marco general para la innovación de los servicios públicos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, supone un antes y un después en la forma de planificar para la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, en donde se establece un marco general que permite integrar de forma coordinada una serie de acciones o medidas para la modernización y mejora continua de la actuación administrativa y la prestación de los servicios públicos, mediante la participación de los distintos actores implicados, con la finalidad de garantizar que la actuación de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias se oriente a la adecuada atención de la demanda de la ciudadanía y a la prestación de unos servicios públicos de calidad, que satisfagan sus necesidades y expectativas, en el marco del interés público.

## 3 Estudio en materia de indicadores de calidad en las administraciones públicas.

### 3.1 Indicadores de calidad en las sedes electrónicas de las administraciones públicas.

#### Sedes Electrónicas Estatales



#### Sede Electrónica del Punto de Acceso General

Contiene en muchas páginas una pequeña encuesta sin necesidad de identificación para valorar si la información suministrada en dicha página fue útil.

La encuesta consta de 2 opciones: Si, muy útil; No mucho; y una tercera opción para reportar fallos en la información de la página.

(última consulta 4.12.19)



#### Sede Electrónica de la Agencia Tributaria

No contiene ningún tipo de valoración por parte del usuario del uso de la sede electrónica.

(última consulta 4.12.19)



Seguridad Social  
**Sede Electrónica**

### Sede Electrónica de la Seguridad Social

No contiene ningún tipo de valoración por parte del usuario del uso de la sede electrónica.  
(última consulta 4.12.19)



### Sede Electrónica del Catastro

Se ha puesto a disposición del usuario cuando entra en la sede electrónica una encuesta de valoración. Esta ha sido consultada con fecha 7.10.2019. Actualmente, ya no está disponible.

La encuesta consta de tres preguntas genéricas (sobre la frecuencia de acceso, motivo y sector de actividad). La sede ofrece 7 funcionalidades y dependiendo de la funcionalidad que elijas se despliega otro cuestionario de 9 preguntas.  
(última consulta 4.12.19)



### Sede Electrónica del Ministerio de Educación

No contiene ningún tipo de valoración por parte del usuario del uso de la sede electrónica.  
(última consulta 4.12.19)



### Sede Electrónica del Ministerio de Justicia

No contiene ningún tipo de valoración por parte del usuario del uso de la sede electrónica.  
(última consulta 4.12.19)

## Sedes Electrónicas Autonómicas



### Sede Electrónica de la Xunta de Galicia

No contiene ningún tipo de valoración por parte del usuario del uso de la sede electrónica.  
(última consulta 4.12.19)

	<p><b>Sede Electrónica de la Generalitat de Cataluña</b></p>	<p>No contiene ningún tipo de valoración por parte del usuario del uso de la sede electrónica. (última consulta 4.12.19)</p>
	<p><b>Sede Electrónica de la Comunidad de Madrid</b></p>	<p>No contiene ningún tipo de valoración por parte del usuario del uso de la sede electrónica. (última consulta 4.12.19)</p>
	<p><b>Sede Electrónica del Gobierno de Navarra</b></p>	<p>No contiene ningún tipo de valoración por parte del usuario del uso de la sede electrónica. (última consulta 4.12.19)</p>
	<p><b>Sede Electrónica de la Generalitat Valenciana</b></p>	<p>No contiene ningún tipo de valoración por parte del usuario del uso de la sede electrónica. (última consulta 4.12.19)</p>
	<p><b>Sede Electrónica del Gobierno del País Vasco</b></p>	<p>Existe un cuestionario de valoración únicamente dentro de la sección “Mi carpeta” de la Sede Electrónica.  El cuestionario consta de una valoración entre 1 y 5 de la experiencia de uso del ciudadano en “Mi Carpeta”. (última consulta 4.12.19)</p>

## Sedes Electrónicas Locales

	<p><b>Sede Electrónica de la Diputación de Castellón</b></p>	<p>No contiene ningún tipo de valoración por parte del usuario del uso de la sede electrónica. (última consulta 4.12.19)</p>
	<p><b>Sede Electrónica de la Diputación de Albacete</b></p>	<p>No contiene ningún tipo de valoración por parte del usuario del uso de la sede electrónica. (última consulta 4.12.19)</p>



	<p><b>Sede Electrónica del Ajuntament de Mollet del Vallès</b></p>	<p>No contiene ningún tipo de valoración por parte del usuario del uso de la sede electrónica. (última consulta 4.12.19)</p>
	<p><b>Sede Electrónica del Ajuntament d'Alzira</b></p>	<p>No contiene ningún tipo de valoración por parte del usuario del uso de la sede electrónica. (última consulta 4.12.19)</p>
	<p><b>Sede Electrónica del Ayuntamiento de S/C de Tenerife</b></p>	<p>No contiene ningún tipo de valoración por parte del usuario del uso de la sede electrónica. (última consulta 4.12.19)</p>
	<p><b>Sede Electrónica del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria</b></p>	<p>No contiene ningún tipo de valoración por parte del usuario del uso de la sede electrónica. (última consulta 4.12.19)</p>
	<p><b>Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid</b></p>	<p>Contiene en muchas páginas una pequeña encuesta sin necesidad de identificación para valorar si la información suministrada en dicha página fue útil.</p> <p>La encuesta consta de 2 opciones: Si, muy útil; No mucho; y una tercera opción para reportar fallos en la información de la página. (última consulta 4.12.19)</p>
	<p><b>Sede Electrónica del Cabildo de Tenerife</b></p>	<p>No contiene ningún tipo de valoración por parte del usuario del uso de la sede electrónica. (última consulta 4.12.19)</p>
	<p><b>Sede Electrónica del Ayuntamiento de La Laguna</b></p>	<p>No contiene ningún tipo de valoración por parte del usuario del uso de la sede electrónica. (última consulta 4.12.19)</p>



### Sede Electrónica del Ajuntament de València

No contiene ningún tipo de valoración por parte del usuario del uso de la sede electrónica.

(última consulta 4.12.19)



### Sede Electrónica del Ayuntamiento de Bilbao

No contiene ningún tipo de valoración por parte del usuario del uso de la sede electrónica.

(última consulta 4.12.19)



### Sede Electrónica del Concello de Vigo

No contiene ningún tipo de valoración por parte del usuario del uso de la sede electrónica.

(última consulta 4.12.19)

Sedes Electrónicas	Nivel de Gobierno	Encuesta de satisfacción
Punto de Acceso General	Estatal	Sí
Agencia Tributaria	Estatal	No
Seguridad Social	Estatal	No
Catastro	Estatal	Sí
Ministerio de Educación	Estatal	No
Ministerio de Justicia	Estatal	No
Xunta de Galicia	Autonómica	No
Generalitat de Cataluña	Autonómica	No
Comunidad de Madrid	Autonómica	No
Gobierno de Navarra	Autonómica	No
Generalitat Valenciana	Autonómica	No
Gobierno del País Vasco	Autonómica	Sí
Diputación de Castellón	Local	No
Diputación de Albacete	Local	No
Ajuntament de Mollet del Vallès	Local	No
Ajuntament d'Alzira	Local	No
Ayuntamiento de S/C de Tenerife	Local	No
Ayuntamiento de Gran Canaria	Local	No
Ayuntamiento de Madrid	Local	Sí
Cabildo de Tenerife	Local	No
Ayuntamiento de La Laguna	Local	No
Ajuntament de València	Local	No
Ayuntamiento de Bilbao	Local	No
Concello de Vigo	Local	No

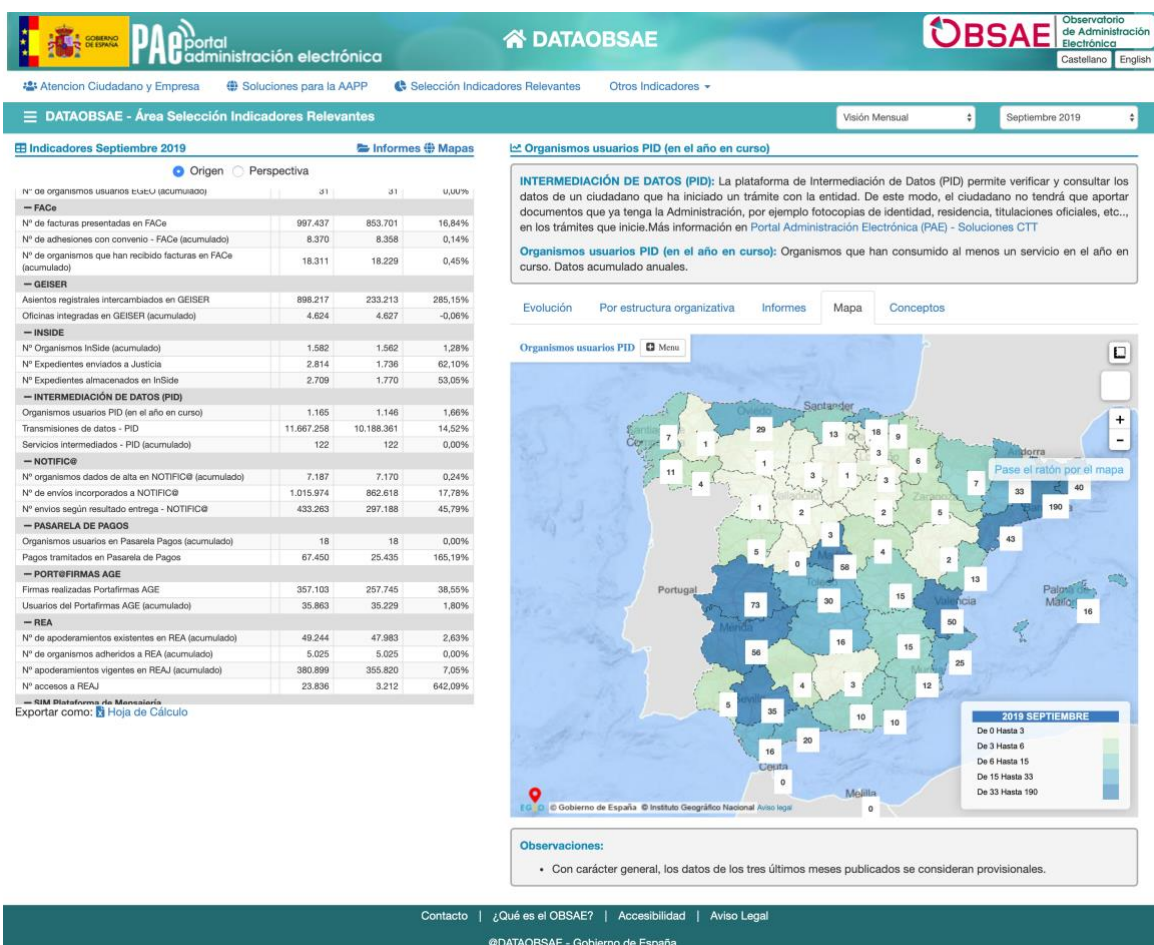
Fuente: elaboración propia

En esta tabla se representa el resultado del estudio realizado. Es significativo, como en ella se refleja, los escasos mecanismos de medición de la UX, en todos los niveles de gobierno: estatal, autonómico y local.

## Cuadro de mando del Observatorio de Administración Electrónica (OBSAE)

Se ha analizado el cuadro de mando del Observatorio de Administración Electrónica (OBSAE). Dicho portal no muestra indicadores relacionados con valoración de calidad o uso por parte de los usuarios de los distintos sistemas de soporte a la eAdmin.

El contenido consta en su mayoría de datos cuantitativos más que cualitativos sobre el uso de la administración electrónica a nivel nacional, autonómico y local. Por ejemplo:





## 3.2 Indicadores de calidad en otras organizaciones.

En el siguiente cuadro se quiere reflejar la importancia que dan las siguientes organizaciones privadas a la atención al cliente y los mecanismos que utilizan para satisfacer sus expectativas:



- Estudia mucho el comportamiento y las reacciones del cliente dentro de su tienda, y mide su experiencia cuando navega y compra.
- Investiga cuáles son los hipervínculos más relevantes en su tienda y los acomoda en los mejores lugares.
- El cliente busca productos relacionados con el mismo fin, pero que se venden por separado, para lo que utiliza algoritmos de detección, los muestra entre sí y deja que te los lleves todos en una sola compra.
- Usan la innovación para mejorar su servicio de atención al cliente. Utiliza Big Data y herramientas que permiten conocer al cliente y adelantarse a sus necesidades.

(puromarketing.com, 2014)(Neooattack, 2018)



- Sabe lo que desea el cliente antes de que lo quiera: mediante el análisis de la conversión en redes sociales y la información derivada del rastreo de la audiencia online (Social media data). Visualiza a través del análisis semántico en redes, las tendencias candentes en la conversación online, y provee a sus clientes de aquello que desean.
- Mide las opiniones y sigue las temáticas candentes que vierten los usuarios en redes sociales durante la transmisión de sus contenidos audiovisuales, con el fin de obtener información de valor sobre sus clientes. Para ello utilizan tecnologías de análisis del lenguaje online, que permiten la segmentación de la conversación y seguimiento de temáticas en tiempo real.
- La extracción de datos procedentes del análisis semántico en redes, permiten obtener referencias suficientes sobre el género, edad, profesiones y aficiones más comunes entre los usuarios, que permite a la empresa apostar por un contenido enfocado a fidelizar a su público online más numeroso, que según los datos son aquellos en edades comprendidas entre los 24-30 años.
- Personalización de los contenidos. Se vale del big data y de la IA. Usa un algoritmo que sugiere programación a los consumidores de acuerdo al historial de horas de visita y sus preferencias.
- En redes sociales es la primera entre sus competidores en cuanto volumen de conversión por dos motivos:

- Es especialista en generar “Deseo de consumo” en sus seguidores
- El poder del contenido. Es el primer streaming que llega al 60% de comentarios sobre su contenido.

(Customer Experience, 2018)(Séntisis, 2016)



- El foco total está en el cliente, se centran en el análisis de cómo es su cliente, qué hace, hacia dónde va y que se le puede ofrecer, que el cliente tenga la misma experiencia de usuario en todos los canales de contacto: página web, diseño y funcionalidades de la banca móvil y operaciones a través de cajeros automáticos.
- Personalización de los productos y servicios que ofrecen al cliente. Analizar datos de clientes y compararlos con datos de otras personas, comercios, proveedores, les permite descubrir actuaciones concretas que ayudan a sacar el máximo provecho a su dinero y sus datos.
- La importancia de utilizar el “blockchain”, para la autenticación de identidad y el intercambio de datos confidenciales y la utilización de servicios de interacción de voz, asistentes inteligentes.

(BBVA, 2019a)(BBVA, 2019b)



- La vinculación de sus productos con la nube, les permite emitir informes de telemetría y uso, y conocer la realidad de cada día.
- El hecho de basarse en patrones de uso reales les permite conocer en profundidad si lo que proporcionan es lo que los clientes quieren y necesitan.
- Han creado, dentro de la organización, nuevos equipos de ingeniería llamados “equipos de UX”, formados por ingenieros y administradores de programas, cuyo único objetivo es acelerar las implementaciones, a quien se les asignan clientes importantes, para que les puedan decir lo que necesitan y poder ayudarles en su progreso.

(Andensor, 2017)

### 3.3 Indicadores en materia de administración electrónica en la administración pública de Comunidad Autónoma de Canarias.

La competencia en materia de **administración electrónica** en el Gobierno de Canarias, se encuentra compartida entre los órganos horizontales, **Dirección General de Modernización y Calidad de los Servicios (DGMCS)** y **Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías (DGTNT)**. Para una mejor coordinación en la materia se creó el grupo de trabajo denominado UWEB, formado por personal

tecnológico y funcional de ambos Centros Directivos. La UWEB tiene encomendados diferentes proyectos, y entre ellos el proyecto “**sede electrónica tipo**”.

El proyecto de la UWEB “sede electrónica tipo” tiene como **objetivo fundamental** dar respuesta a la necesidad de implantar la administración electrónica en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, conforme al cumplimiento de la normativa vigente.

Los **objetivos específicos** de la “sede electrónica tipo” son:

- 1.- Ofrecer una visión única y global al ciudadano del Gobierno de Canarias y de su relación con cada uno de los Departamentos, normalizando y homogeneizando los servicios electrónicos que se ofrecen.
- 2.- Dar cumplimiento a los principios de Igualdad, Accesibilidad, Neutralidad Tecnológica, Transparencia y Publicidad, facilitando la localización y el acceso a la información y a los servicios que la Administración pone a disposición del ciudadano.
- 3.- Buscar la máxima reutilización entre los Departamentos con objeto de efficientar los costes invertidos.
- 4.- Fomentar la cooperación y colaboración entre los Departamentos del Gobierno de Canarias.

Bajo la solución tecnológica “**plataforma corporativa sede electrónica tipo**”, se sustenta el PGA de la SedeGobcan, y la mayoría de las sedes electrónicas de los Departamentos del Gobierno de Canarias y determinados organismos autónomos.

La DGMCS y DGTNT, a través de la UWEB, emite dos tipos de informes:

#### 1.- Informe trimestral de indicadores en materia de administración electrónica:

##### 1.1 Indicadores de las sedes electrónicas

- Evolución de las visitas recibidas en las sedes electrónicas (últimos 15 meses, origen del dato: Google Analytics).
- Total de visitas recibidas en las sedes electrónicas (origen del dato: Google Analytics).
- Evolución de visitas recibidas en las sedes electrónicas (origen del dato: Google Analytics).
- Duración media de la visita (por ciudades y navegadores) y porcentaje medio de rebote (origen del dato: Google Analytics).
- Top 10 de páginas consultadas desde el PGA (origen del dato: Google Analytics).
- Top 20 de las páginas más consultadas desde todas las sedes electrónicas (origen del dato: Google Analytics).

##### 1.2 Indicadores sobre procedimientos administrativos.

- Total de procedimientos administrativos por sedes electrónicas y niveles de telematización (origen del dato: cuadro de mando Sistema de Información)



de Actuaciones Administrativas de la Comunidad Autónoma de Canarias (SICAC).

- Top 10 de procedimientos más consultados por parte de los ciudadanos (visitas a la ficha del trámite) origen del dato: Google Analytics.
- Actuaciones con pago telemático realizados a través de la sede tipo (origen del dato: SICAC).

### 1.3 Indicadores de servicios electrónicos.

- Total de servicios electrónicos. Evolución por trimestres (origen del dato: SICAC).
- Top 10 de servicios consultados por los ciudadanos (origen del dato: SICAC).

### 1.4 Indicadores del registro electrónico.

- Total de registros electrónicos presentados a través de las sedes electrónicas en el trimestre, comparativa por años y meses (origen del dato: Plataforma de Interoperabilidad Corporativa del Gobierno de Canarias, PLATINO).
- Distribución de los registros electrónicos de entradas en el trimestre por departamentos (origen del dato PLATINO)
- Distribución de los registros electrónicos por tipo de autenticación en el trimestre (origen del dato: PLATINO).
- Distribución por expedientes en los últimos 15 meses (origen del dato: PLATINO).
- Distribución de las notificaciones en los últimos 15 meses (origen del dato: PLATINO).
- Distribución de los requerimientos en los últimos 15 meses (origen del dato: PLATINO).
- Top 10 de trámites presentados por parte de los ciudadanos (origen del dato: cuadro de mando del registro electrónico).

## 2.- Informe mensual de indicadores del servicio de contacto para el asesoramiento electrónico al usuario en la correcta utilización de las Sedes electrónicas.

- Número de incidencias por sedes electrónicas.
- Incidencias por su naturaleza (funcional o tecnológica).
- Incidencias por tipo de problema.
- Valoración de servicio por el usuario.
- Llamadas telefónicas.

Del análisis de estos informes, se puede extraer información de interés que puede ayudar tanto al equipo de trabajo de la UWEB “sede electrónica tipo”, a mejorar los servicios electrónicos que se ofrecen en el PGA de la SedeGobcan, como a los distintos departamentos y organismos públicos, a conocer determinados aspectos que pueden estar influyendo en la interacción del usuario. Por lo que, es importante saber que utilidad

le están dando. La importancia de la toma de decisiones orientada a datos. Este será uno de los extremos que se analizará en el punto 4 de este TFM.

En este sentido, (Kaushik, 2010, pág. 24), señala como el análisis de los datos cuantitativos y cualitativos de tu sitio web puede impulsar una mejora continua de la experiencia online que tienen tanto los clientes habituales como los potenciales y que se traduce en unos resultados esperados (online y offline). La importancia de que los informes se centren en medir los resultados. Comprender la experiencia del usuario de forma explícita, para poder influir en el comportamiento de este en su sitio web. “Qué” pasa es importante. Pero “por qué” puede estar pasando es aún más importante. Y “qué” podemos hacer para que no vuelva a pasar o “qué hacemos para sacarle todo el jugo a esto” es nuestra meta (Muñoz Vera & Elosegui, 2011, pág. 359).

Asimismo, las sugerencias y reclamaciones indicadas por los usuarios pueden inferir errores y valoraciones de la sede electrónica por parte de los mismos. Actualmente, no existen indicadores sobre esta materia.

Por lo que, estos métodos indirectos de información nos pueden ayudar a conocer la UX de los servicios electrónicos que ofrece el PGA.

## 4 Metodología y datos.

### 4.1 Análisis de los servicios que ofrece el PGA.

La metodología que se va a utilizar para recabar la información necesaria de cara a elaborar una propuesta de indicadores que permitan medir la UX respecto a los servicios electrónicos que ofrece el PGA de la SedeGobcan, será la técnica cualitativa de la entrevista en profundidad, semiestructura con preguntas abiertas. De cara a poder diseñar las preguntas de la entrevista, es necesario conocer los servicios que ofrece el PGA de la SedeGobcan; las funciones que ejercen sobre estos el grupo de trabajo de la UWEB “sede electrónica tipo”, como los distintos departamentos y organismos autónomos (que utilizan la solución tecnológica “plataforma sede electrónica tipo”) y sus objetivos.

Servicios de información al ciudadano	ACTORES			OBJETIVOS	
	SERVICIOS	Grupo trabajo sede electrónica tipo	Departamentos/organismos autónomos		
	Fecha y Hora Oficial	Diseño y actualización de contenidos			Dar cumplimiento a la normativa e informar al usuario
	La Sede (verificación de certificados, sistemas firma, requisitos técnicos, normativa, códigos DIR3 etc.)	Diseño y actualización de contenidos			Dar cumplimiento a la normativa e informar al usuario
Buscador de procedimientos y servicios	Diseño	Contenido responsabilidad de los Departamentos/organismos públicos (sistema de información de actuaciones administrativas, SICAC)	Dar cumplimiento a la normativa y facilitar al usuario la búsqueda de las actuaciones administrativas		



	Acceso a la ficha del procedimiento	Diseño	Contenido responsabilidad de los Departamentos/organismos públicos (sistema de información de actuaciones administrativas, SICAC)	Dar cumplimiento a la normativa.; informar al usuario y facilitar el inicio telemático
	Tablón de anuncios	Diseño	Contenido responsabilidad de los Departamentos/organismos públicos	Informar al usuario
	Avisos de interrupción el servicio	Publicación		Informar al usuario de los avisos programados y no programados de indisponibilidad de la sede
Presentación electrónica de documentos	Registro electrónico (presentación de modelo de solicitud genérica no normalizado) Asistente de inicio telemático	Mejora y evolución		Dar cumplimiento a la normativa y facilitar al ciudadano la presentación de su solicitud
	Facilitar la utilización de diferentes sistemas de identificación y firma	Responsables de la implementación de esos sistemas	Los departamentos pueden solicitar la implementación de nuevos sistemas de identificación previa regulación, para la utilización por parte del ciudadano en determinados procedimientos	Facilitar al usuario los medios que puede utilizar para identificarse ante la administración
	Presentación telemática de modelos normalizados (ficha del procedimiento, asistente de inicio telemático)	Diseño y mejora del servicio asistente de inicio telemático	Proponer mejoras	Facilitar al usuario el inicio telemático de una actuación administrativa
Área personal del ciudadano	Gestión de datos personales	Diseño y mejora	Proponer mejoras	Informar al usuario y se le ofrece la posibilidad de actualizar determinados datos
	Consulta de documentos presentados	Diseño y mejora	Proponer mejoras	Dar cumplimiento a la normativa
	Consultas de expedientes	Diseño y mejora	Proponer mejoras	Dar cumplimiento a la normativa
	Gestión de solicitudes pendientes	Diseño y mejora	Proponer mejoras	Posibilitar al usuario guardar solicitudes en estado borrador
	Buzón de notificaciones	Diseño y mejora	Proponer mejoras	Dar cumplimiento a la normativa, y posibilitar al ciudadano consultar todas sus notificaciones desde un mismo punto
	Documentos de respuesta inmediata	Diseño y mejora	Proponer mejoras	Ofrecer al usuario servicios de respuesta al momento

<b>Servicio de ayuda y asesoramiento al ciudadano</b>	Formulario de contacto	Responsables del Servicio corporativo de asistencia al usuario (asesoramiento tanto tecnológico como funcional)	Responsables de dar respuesta a las dudas funcionales sobre la actuación administrativa objeto de consulta	Dar cumplimiento a la normativa y ayudar al ciudadano en el uso de los servicios de la sede electrónica
---	------------------------	---	--	---

Fuente: elaboración propia

## 4.2 Entrevistas.

### 4.2.1 Participantes.

La muestra estará formada por los siguientes actores:

1.- Miembros del grupo de trabajo de la UWEB “sede electrónica tipo” (compuesto por seis personas. He de indicar que yo formo parte de este equipo de trabajo, soy la responsable funcional, por lo que las entrevistas se realizarán al resto del equipo).

2.- Responsables tecnológicos de las sedes electrónicas tipo de los siguientes departamentos (cuatro personas):

- Sede electrónica Consejería de Educación y Universidades.
- Sede electrónica Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas.
- Sede electrónica Consejería de Hacienda.
- Sede electrónica Consejería de Presidencia, Justicia e igualdad.

El criterio utilizado para seleccionar estas sedes electrónicas ha sido el siguiente:

1.- Se solicitó a la Oficina de Soporte de la UWEB, la siguiente consulta a la base de datos de la “plataforma sede electrónica tipo”:

Nº de solicitudes presentadas + Nº de solicitudes pendientes de presentar (en estado borrador), por procedimientos (nivel 3 y 4 de telematización) y departamentos, desde el 1 de enero al 19 de noviembre de 2019.

2.- Teniendo en cuenta la tasa de conversión (que en nuestro entorno digital se corresponde con el número de solicitudes que los usuarios han podido presentar por procedimiento administrativo) se ha analizado qué procedimientos han tenido menos tasa de conversión, es decir que el número de solicitudes pendientes de presentar haya sido mayor que las presentadas, o que tengan un porcentaje elevado de solicitudes pendientes de presentar.

La información que se necesita recopilar de cada actor es distinta, por lo que el diseño de las entrevistas, ha sido diferente. Estas se pueden consultar en el Anexo I.

## 4.2.2 Resultados.

SERVICIOS	OBJETIVOS	METAS	INDICADORES	FUENTES DE INFORMACION NECESARIAS
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);"><b>Grupo de trabajo sede electrónica tipo</b></p> <p><b>INFORMACIÓN AL CIUDADANO</b></p>	<p>Facilitar la gestión/tramitación del usuario en el PGA</p>	<p>Conocer la opinión del usuario sobre: si la información / contenido que ofrece el PGA es útil, de fácil comprensión, y cuál es el tipo de público: rango de edades, nivel de estudios, experiencia a nivel técnico / administrativo</p>	<p>Indicadores de las sedes electrónicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Duración media de la visita (por ciudades y navegadores) y porcentaje medio de rebote</li> <li>● Top 10 de páginas consultadas desde el PGA</li> <li>● Top 20 de las páginas más consultadas desde todas las sedes electrónicas</li> <li>● <i>Páginas con un mayor número de salida, por tipo de dispositivo</i></li> <li>● <i>Tiempo de estancia en cada página, por tipo de dispositivo</i></li> <li>● <i>Tasa de rebote de las páginas principales del PGA, por tipo de dispositivo</i></li> <li>● <i>Páginas con una tasa de rebote alto, según tipo de dispositivo</i></li> <li>● <i>Páginas a las que el usuario ha retornado por tipo de dispositivo</i></li> <li>● <i>Palabras claves utilizadas en el buscador por tipo de dispositivo</i></li> <li>● <i>Páginas por las que entran nuestros usuarios, por tipo de dispositivo</i></li> <li>● <i>Utilidad de la información de la páginas del PGA</i></li> <li>● <i>Valoración del usuario sobre el modo en que se muestra la información en la sede</i></li> </ul>	<p>Google Analytics</p> <p>Cuadro de Mando SICAC</p> <p>Google Analytics</p> <p>Encuesta UX</p>



				<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Valoración del usuario sobre el tiempo invertido en la búsqueda de la información</i></li> </ul> <p>Indicadores de servicios electrónicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Top 10 de servicios consultados por los ciudadanos</li> <li>• <i>Tiempo en la página antes de consultar el servicio, por tipo de dispositivo</i></li> </ul> <p>Indicadores del registro electrónico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Top 10 de trámites presentados por parte de los ciudadanos</li> <li>• <i>Tiempo de carga del trámite, por tipo de dispositivo</i></li> <li>• <i>% de visitantes únicos por trámites, por tipo de dispositivo</i></li> </ul> <p>Indicadores del servicio de contacto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidencias por su naturaleza (funcional o tecnológica)</li> <li>• Incidencias por tipo de problema</li> <li>• <i>Relación de procedimientos administrativos por departamentos/organismos públicos sobre las que los usuarios abren incidencias en el formulario de contactos, por tipo de dispositivo</i></li> </ul>	<p>Cuadro de Mando SICAC</p> <p>Google Analytics</p> <p>Plataforma de Interoperabilidad Corporativa (PLATINO)</p> <p>Google Analytics</p> <p>Readmine (gestor de proyectos servicio de contacto)</p>
<p><b>PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA DE DOCUMENTOS</b></p>	<p>Simplificar el asistente de inicio telemático, pero sin perder su funcionalidad</p>	<p>Mejorar en el asistente de inicio telemático la gestión de la representación y la</p>	<p>Indicadores sobre procedimientos administrativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Top 10 de los procedimientos más</li> </ul>	<p>Cuadro de Mando SICAC</p>	

			<p>catalogación de la documentación</p>	<p>consultados por parte de los ciudadanos (visitas a la ficha del trámite)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Actuaciones con pago telemático realizados a través de la sede tipo.</li> <li>● <i>Tiempo que transcurre desde el inicio del trámite hasta su presentación, por tipo dispositivo</i></li> <li>● <i>Páginas visitadas hasta la realización del trámite, por tipo de dispositivo</i></li> <li>● <i>Valoración del usuario del trámite realizado, por tipo de dispositivo</i></li> <li>● <i>% de solicitudes presentadas por actuaciones administrativas y departamento y pendientes de presentar (en estado borrador)</i></li> <li>● <i>Tasa de salida durante la realización del trámite, por tipo de dispositivo</i></li> <li>● <i>Facilidad en la tramitación electrónica</i></li> </ul> <p>Indicadores del registro electrónico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Distribución de los registros electrónicos por tipo de autenticación</li> <li>● Top 10 de trámites presentados por parte de los ciudadanos</li> <li>● <i>Páginas con un mayor número de errores, por tipo de dispositivo</i></li> <li>● <i>% de errores por tipo de autenticación al iniciar el trámite, por tipo de dispositivo</i></li> </ul>	<p>Google Analytics</p> <p>Encuesta UX</p> <p>Plataforma de Interoperabilidad Corporativa (PLATINO)</p> <p>Base de datos plataforma "sede electrónica tipo"</p>
--	--	--	---	--	---

				<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Tasa de abandono por tipo de autenticación, y por tipo de dispositivo</i></li> <li>• <i>% de errores al presentar la solicitud/documentación</i></li> </ul> <p>Indicadores del servicio de contacto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidencias por su naturaleza (funcional o tecnológica)</li> <li>• Incidencias por tipo de problema</li> </ul>	<p>Readmine (gestor de proyectos servicio de contacto)</p>
<p><b>AREA PERSONAL DEL CIUDADANO</b></p>	<p>Mejorar la funcionalidad de estos servicios</p>	<p>Conocer la opinión del usuario sobre los servicios que ofrece</p>	<p><i>Indicadores de la sede electrónica:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Mecanismos de autenticación utilizados para acceder a los servicios del Área personal, por tipo de dispositivo</i></li> <li>• <i>Tiempo en la página del servicio consultado, por tipo de dispositivo</i></li> <li>• <i>Valoración del usuario de los servicios que ofrece el Área Personal</i></li> </ul> <p>Indicadores del servicio de contacto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidencias por su naturaleza (funcional o tecnológica)</li> <li>• Incidencias por tipo de problema</li> <li>• <i>% de usuarios atendidos nuevos respecto al mes anterior, por tipo de dispositivo</i></li> <li>• <i>% de usuarios nuevos frente a usuarios únicos, por tipo de dispositivo</i></li> <li>• <i>% de usuarios que repiten, por tipo de dispositivo</i></li> </ul>	<p>Base de datos "plataforma sede electrónica tipo"</p> <p>Encuesta UX</p> <p>Readmine (gestor de proyectos servicio de contacto)</p>	

	<p><b>OTRA INFORMACIÓN</b></p>	<p>Mejorar la UX</p>	<p>Conocer toda la información necesaria que permita mejorar la usabilidad de los servicios</p> <p>Conocer los motivos por los que los usuarios no han podido terminar un trámite, y porqué estos se decantan más por la tramitación presencial que telemática</p>	<p>Indicadores del servicio de contacto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidencias por su naturaleza (funcional o tecnológica)</li> <li>• Incidencias por tipo de problema</li> <li>• <i>Ayuda al usuario en su navegación por la sede</i></li> </ul>	<p>Readmine (gestor de proyectos servicio de contacto)</p> <p>Encuesta UX</p> <p>Conocer la información de los distintos equipos departamentales del nivel 1 y 2 del servicio de asistencia al usuario en las sedes electrónicas.</p> <p>Cada Departamento debería articular un proceso que recoja la opinión de los gestores de sus procedimientos sobre sus usuarios, y elevar dicha información a los responsables tecnológicos de las sedes</p>
<p>Responsables sedes electrónicas departamentos</p>	<p><b>INFORMACIÓN/ CONTENIDO</b></p>	<p>Mejorar su interacción</p>	<p>Conocer las dificultades de los usuarios a la hora de cumplimentar las solicitudes para iniciar un procedimiento</p> <p>Conocer si los usuarios leen los textos explicativos (fichas del procedimiento, indicaciones del asistente de inicio telemático)</p>	<p>Indicadores del servicio de contacto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidencias por su naturaleza (funcional o tecnológica)</li> <li>• Incidencias por tipo de problema</li> <li>• <i>Tiempo en la página del formulario de ayuda, por tipo de dispositivo</i></li> <li>• <i>Tasa de salida de la página del formulario de ayuda, por tipo de dispositivo</i></li> <li>• <i>Tasa de rebote de la página del formulario de ayuda, por tipo de dispositivo</i></li> </ul>	<p>Readmine (gestor de proyecto servicio de contacto)</p> <p>Google Analytics</p>



				<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Tipo de errores, por tipo de dispositivo</i></li> <li>• <i>Página nueva de destino, por tipo de dispositivo</i></li> <li>• <i>Valoración del usuario sobre la ubicación y organización de la información en las páginas principales del PGA</i></li> <li>• <i>Valoración del usuario sobre si la información que se ofrece en la sede se visualiza de forma rápida y con poco esfuerzo</i></li> </ul>	Encuesta UX
TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA			<p>Conocer si es intuitivo para el usuario, el proceso que se sigue hasta presentar la solicitud, si les surgen dudas en dicho proceso, y si saben cuándo este ha sido finalizado con éxito</p> <p>Conocer si han tenido problemas a la hora de presentar la solicitud</p>	<p><i>Indicadores de las sedes electrónicas:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Tiempo en la página de inicio de la tramitación electrónica hasta su presentación, por tipo de dispositivo</i></li> <li>• <i>Tipos de errores detectados, por tipo de dispositivo</i></li> <li>• <i>Tasa de salida, por tipo de dispositivo</i></li> <li>• <i>Tasa de rebote, por tipo de dispositivo</i></li> <li>• <i>Mapa de calor</i></li> <li>• <i>Valoración del usuario de los sistemas de identificación</i></li> </ul> <p>Indicadores del servicio de contacto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidencias por su naturaleza funcional o tecnológica</li> <li>• Incidencias por tipo de problema</li> </ul>	<p>Google Analytics</p> <p>Encuesta UX</p> <p>Readmine (gestor de proyecto de servicio de contacto)</p>
					<p>Informar cuando el trámite ha finalizado con éxito mediante ventanas emergentes</p>

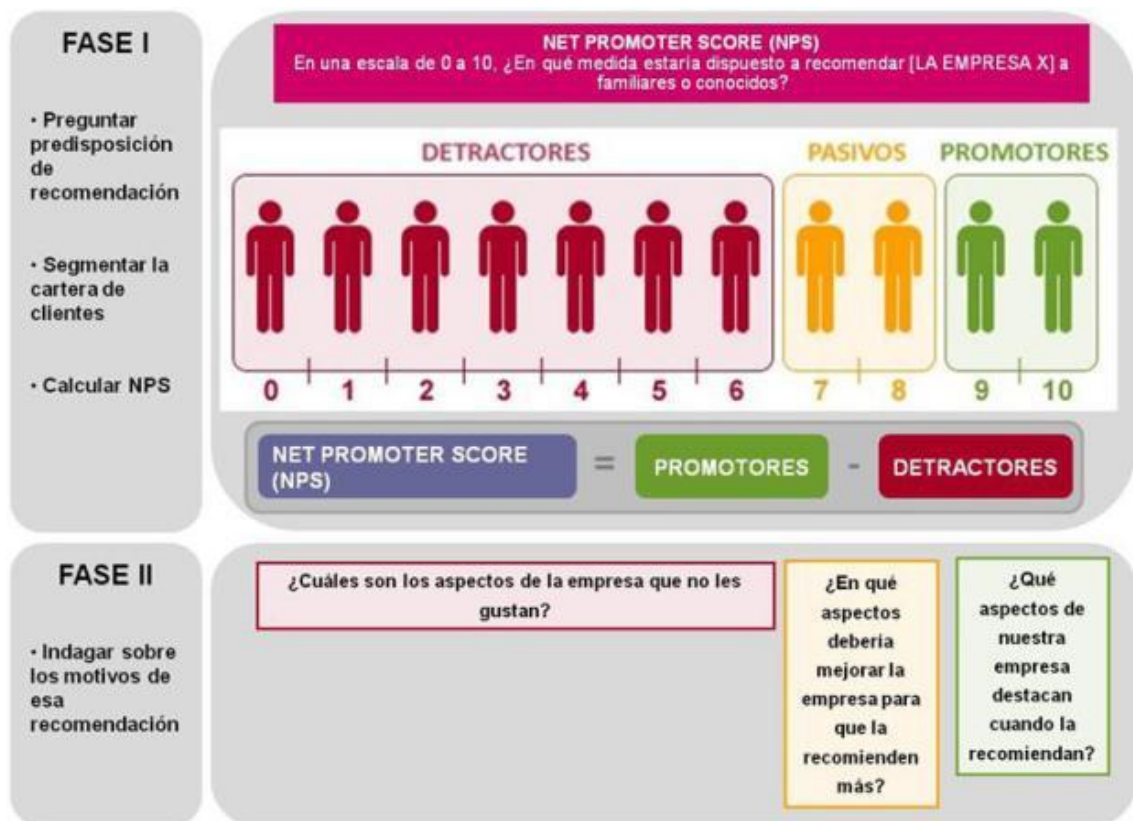


<b>NAVEGACIÓN PGA</b>	Mejorar la navegación del usuario	Conocer si el usuario sabe, una vez presentada la solicitud, dónde tiene que consultar toda la información relativa a su procedimiento, y realizar el resto de trámites relacionados con este (Área personal)	Conocer si el usuario ha sabido encontrar el trámite que quería realizar, y el servicio de contacto para ayudarle en su navegación	<p><i>Indicadores sede electrónica:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Mapa de calor de las páginas principales del PGA</i></li> <li>● <i>Itinerario de navegación del usuario, por tipo de dispositivo</i></li> <li>● <i>Número de visitas a la página de preguntas frecuentes, por tipo de dispositivo</i></li> <li>● <i>% de errores detectado en la navegación, por tipo de dispositivo</i></li> <li>● <i>Páginas con una tasa de rebote alta, por tipo de dispositivo</i></li> <li>● <i>Retornos a páginas anteriores, por tipo de dispositivo</i></li> <li>● <i>Valoración del usuario sobre si el recorrido realizado por la sede es fácil y rápido</i></li> </ul>	Google Analytics
				Informe de indicadores del servicio de contacto: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Incidencias por su naturaleza (funcional o tecnológico)</li> <li>● Incidencias por tipo de problema</li> </ul>	Encuesta UX  Readmine (gestor de proyecto servicio de contacto)
					Informar mejor al usuario dónde puede continuar sus trámites (Área personal)

Fuente: elaboración propia a partir de la información extraída de las entrevistas y de los informes de indicadores en materia de administración electrónica y del servicio de contacto de asesoramiento al usuario en la correcta utilización de las sedes electrónicas. Los indicadores señalados en rojo y cursiva, son indicadores nuevos, necesarios para medir el rendimiento de nuestra web, y extraer información sobre la UX en su navegación e interacción.

Para conocer la “voz del usuario” se pretende aplicar la metodología de valoración de satisfacción del usuario, Net Promoter Score (NPS). Es un índice que mide la disposición de los clientes hacia tu empresa/organización, clasificándolos en tres grupos: **Promotores, Pasivos y Detractores**. Los **Promotores** son clientes cuyas experiencias contigo han sido positivas y están predispuestos a recomendarte. Los **Pasivos** son clientes cuyas experiencias han sido simplemente satisfactorias y por tanto se encuentran indiferentes a recomendarte. Los **Detractores**, el punto crítico de tu interacción, son aquellos que han tenido una experiencia negativa y por supuesto no estarán abiertos a recomendarte. El NPS consta de dos fases: el cálculo propiamente dicho y la indagatoria de los motivos que justifican la satisfacción o insatisfacción. Conocer las razones de recomendación hacia tus productos o servicios te permitirá identificar palancas que ayuden a generar lealtad hacia tu marca. Este valor se obtiene de una única y simple pregunta a tus clientes/usuarios: ¿En una escala del 0 al 10, ¿qué tan dispuesto te muestras a recomendar a un amigo, colega o familiar esta empresa? (que en nuestro entorno digital sería los servicios de interacción que ofrece el PGA). La predisposición de recomendar tu empresa cobra un valor que se encuadra dentro de una escala del 0 a 10. Dividiendo los resultados en tres grupos de clientes: Promotores (puntuaje del 9 al 10) son leales y están más que satisfechos con su experiencia, por lo que seguirán utilizando tus servicios y recomendándote a otros, impulsando tu crecimiento; Pasivos (puntuación de 7-8) son clientes satisfechos, no entusiastas y vulnerables a las ofertas de tus competidores; y Detractores (resultados de 0-6) son los clientes insatisfechos que pueden dañar tu marca e impedir el crecimiento de las ventas con malas referencias. Para calcular el NPS de tu empresa, al porcentaje de clientes “Promotores” hay que restar los “Detractores”. El resultado es un número del -100 al 100. Si el resultado es positivo se considera bueno y si es de +50 se considera excelente (markingexperience.com).

Fuente: markingexperience.com



La información que nos han reportado las entrevistas, en relación a los dos tipos de informes que emite la UWEB, nos confirman que:

1.- Los responsables tecnológicos de las distintas sedes electrónicas departamentales entrevistados, revisan dichos informes periódicamente, y les son útiles (a excepción de uno, que por carga de trabajo y falta de personal no realiza esta tarea). Algunos de ellos han propuesto que se incorporen más indicadores, como el tanto por ciento de solicitudes presentadas y pendientes de presentar (en estado borrador).

2.- Los miembros del equipo de trabajo “sede electrónica tipo”, también los revisan periódicamente, creen que son útiles y reflejan indicadores fácilmente comprensibles sobre la actividad.

## 5 Definición de Indicadores.

### 5.1 Propuesta definición de indicadores.

<b>DEFINICION CAMPOS INDICADORES</b>	<b>IDENTIFICADOR</b>
	Unos pocos caracteres que sirvan para identificar a cada indicador (del estilo IXX donde las X será el orden de creación del identificador, por ejemplo: “I01”)
	<b>DENOMINACIÓN DEL INDICADOR</b>
	Descripción corta del identificador
	<b>FORMA DE CALCULO: FUENTE DE INFORMACION</b>
	El origen de los datos de los cuales se calculará el indicador
	<b>FORMA DE PRESENTACION</b>
	Cómo se representará el indicador: diagramas, tablas cifradas, colores, símbolos, dibujos gráficos, etc...
	<b>DEFINICION DE RESPONSABILIDADES</b>
	Se definirán las responsabilidades para la recogida, el análisis y la comunicación de resultados
	<b>UMBRALES</b>
	Rango entre el que se moverá el indicador sin nunca rebasarlo
<b>OBJETIVOS</b>	
Objetivo a alcanzar por el indicador, ya sea un valor fijo o un rango de valores.	

Fuente: elaboración propia a partir de la Norma UNE 66175:2003

<b>DEFINICION INDICADORES</b>	IDENTIFICADOR	I01
	DENOMINACION DEL INDICADOR	Utilidad de la información de las páginas del PGA
	FORMA DE CALCULO	
	ESPECIFICACION	Promedio de los valores
	FUENTES DE INFORMACION	Pregunta correspondiente de la encuesta
	FORMA DE REPRESENTACION	Slider entre 1 y 5 que indique el valor promedio de las puntuaciones
	DEFINICION DE RESPONSABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recogida de datos: Grupo de trabajo sede electrónica tipo (UWEB)</li> <li>Análisis: Grupo de trabajo sede electrónica tipo (UWEB)</li> <li>Comunicación de los resultados: Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad (CAPJS)</li> </ul>
	DEFINICION DE UMBRALES Y OBJETIVOS	
	UMBRALES	Rango entre 1 a 5
	OBJETIVOS	Rango entre 4 y 5

Fuente: elaboración propia a partir de la Norma UNE 66175:2003

## 5.2 Propuesta de encuesta.

Se propone combinar tres modelos de encuesta:

### 1.- Encuesta de final de página.

Una sola pregunta, al final de las páginas del PGA de la Sedegobcan, en las que el usuario pueda valorar rápidamente la información mostrada en dicha página:

Se encuentra usted en la sede electrónica del Gobierno de Canarias. A través de este punto general de acceso podrá consultar la información sobre los procedimientos administrativos iniciados a solicitud del interesado y subvenciones, así como acceder a los procedimientos y servicios que se pueden tramitar de forma telemática en las sedes electrónicas de los distintos departamentos u organismos públicos

- > Notificaciones electrónicas
- > Documentos presentados
- > Tablón de anuncios

de documentos

Registro general electrónico

Consultas e incidencias

Contratación administrativa

Participación ciudadana en iniciativas normativas

Portal del Gobierno de Canarias

**EUGO**

**Buscador de procedimientos y servicios**

Introduzca el texto  **Buscar** > Búsqueda avanzada

**Destacados**

Acceso a la información pública

Factura Electrónica

**Área personal**

**Ayudas y subvenciones**

**¿Te ha sido útil esta página?**

canarias  
Ministerio de Hacienda

Unión Europea

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Fuente: Modelo de encuesta de final de página de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid y del PAG de la AGE.

### 2.- Encuesta de final de trámite.

Un cuestionario al final de cada trámite con tres preguntas a responder con valores del 1 al 5. El cuestionario deberá guardar automáticamente, el trámite realizado, para poder diferenciar las valoraciones. Es importante, que se pueda relacionar dicho trámite con el procedimiento objeto del mismo.



1.- ¿Cómo valoraría la ayuda ofrecida durante la realización del trámite?				
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1	2	3	4	5
2.- ¿Cómo valoraría el sistema de identificación de la sede electrónica?				
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1	2	3	4	5
3.- ¿Qué tan probable es que recomiendes este servicio a tus amigos o familiares?				
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1	2	3	4	5

Fuente: elaboración propia

Con la pregunta núm. 3, se pretende aplicar la metodología de valoración de satisfacción del usuario, NPS. Si bien, se propone, una valoración del 1 al 5, para homogenizar las respuestas.

### 3.- Encuesta a nivel de sitio web.

La encuesta deberá ser anónima, y siguiendo las indicaciones de Kaushik (2010), se mostrará al usuario, utilizando un modelo de invitación (mediante la aparición de una ventana emergente), de forma que, cuando acceda a la Sedegobcan, reciba una solicitud pidiéndole permiso para participar en ella, al finalizar la visita. Si el usuario, responde afirmativamente, al final de su visita, accederá a la encuesta. Podrá establecerse, que tan sólo un % determinado del tráfico de la web reciba la invitación, así como, que, a través de las cookies, la reciba cada cierto tiempo. Se propone, se estructure en cuatro bloques:

a) **Demográfico**, en dónde se pide información sobre el perfil de los usuarios y sus motivos de acceso.

b) **Informativo**, con cuestiones sobre la facilidad para localizar la información, organización, búsqueda, fiabilidad.

c) **Tramitación**, con cuestiones referentes a: los sistemas de identificación, funcionalidades, trámites, presentación y pago telemático. Este bloque sólo se mostrará si el motivo de acceso a la Sede, ha sido para realizar un trámite.

d) **Apoyo**, dónde se valora la experiencia del usuario en relación con las consultas realizadas y la atención recibida.

## Demográfico

### ¿Qué motivos le ha traído a la sede?

- Particulares   
  Profesionales   
  administrativos   
  Otros

### ¿Dónde trabaja?

- Sector público   
  Sector agrícola   
  Cuanta ajena   
  Empresario   
  Jubilado  
 Estudiante   
  Otros

### ¿Qué necesitaba hacer hoy en la Sede?

- Buscar información   
  Buscar un trámite   
  Acceder a su Área personal   
  Otros

### ¿Para qué necesitaba acceder a la Sede?

- Pagar una tasa   
  Realizar un trámite   
  Solicitar un servicio   
  Otros

## Informativo

### La información publicada en la Sede Electrónica es de calidad y confiable

- Totalmente de acuerdo   
  Algo de acuerdo   
  Ni de acuerdo ni en desacuerdo   
  Algo en desacuerdo   
  Totalmente en desacuerdo

### Los procesos de búsqueda de información en la Sede Electrónica son rápidos y ágiles

- Totalmente de acuerdo   
 y  Algo de acuerdo   
  Ni de acuerdo ni en desacuerdo   
  Algo en desacuerdo   
  Totalmente en desacuerdo

### El modo en que la información esta organizada en la Sede Electrónica le resultó adecuada y fácil de encontrar

- Totalmente de acuerdo   
  Algo de acuerdo   
  Ni de acuerdo ni en desacuerdo   
  Algo en desacuerdo   
  Totalmente en desacuerdo

## Tramitación

### Los distintos sistemas de identificación de la Sede Electrónica son completos, fiables y de fácil uso

- Totalmente de acuerdo   
  Algo de acuerdo   
  Ni de acuerdo ni en desacuerdo   
  Algo en desacuerdo   
  Totalmente en desacuerdo

**Los trámites realizados en la Sede han sido fáciles de seguir y bien guiados en todo momento**

- Totalmente de acuerdo   
  Algo de acuerdo   
  Ni de acuerdo ni en desacuerdo   
  Algo en desacuerdo   
  Totalmente en desacuerdo

**La información ofrecida en pantalla durante el trámite es clara y concisa**

- Totalmente de acuerdo   
  Algo de acuerdo   
  Ni de acuerdo ni en desacuerdo   
  Algo en desacuerdo   
  Totalmente en desacuerdo

**El uso del pago telemático ha sido sencillo y me ha ahorrado tiempo**

- Totalmente de acuerdo   
  Algo de acuerdo   
  Ni de acuerdo ni en desacuerdo   
  Algo en desacuerdo   
  Totalmente en desacuerdo

## Apoyo

**Las consultas realizadas han sido respondidas en un tiempo razonable**

- Totalmente de acuerdo   
  Algo de acuerdo   
  Ni de acuerdo ni en desacuerdo   
  Algo en desacuerdo   
  Totalmente en desacuerdo

**La atención recibida en las consultas ha sido correcta en todo momento**

- Totalmente de acuerdo   
  Algo de acuerdo   
  Ni de acuerdo ni en desacuerdo   
  Algo en desacuerdo   
  Totalmente en desacuerdo

## Valoración General

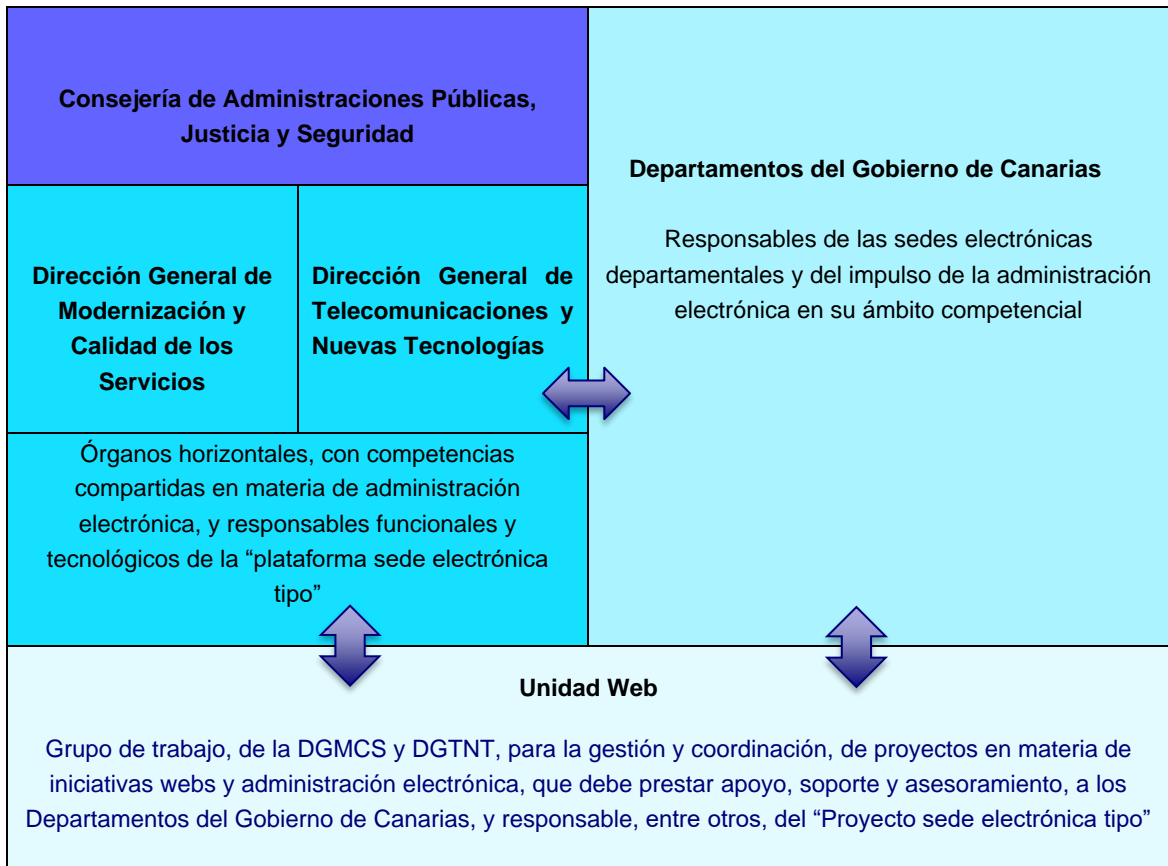
**¿Cómo valoraría en general la sede electrónica?**

- Muy buena   
  Buena   
  Regular   
  Mala   
  Muy mala

**Comente en el recuadro sus observaciones con respecto al contenido actual de la Sede Electrónica**

**Comente en el recuadro sus propuestas de mejora para la Sede Electrónica**

## 6 Modelo de Gobernanza.



Fuente: elaboración propia

**Dirección General de Modernización y Calidad de los Servicios:** responsable funcional de la "plataforma sede electrónica tipo"

**Protocolo de aprobación de indicadores y cuadro de mandos:**

- **Con respecto a los indicadores:** comprobar que éstos son útiles y rentables: se debe comparar la utilidad de los resultados alcanzados y su coste de obtención, con los objetivos inicialmente previstos y para los cuales se habían desarrollado dichos indicadores. Para ello se pueden formular las siguientes preguntas:
  - ¿es útil el indicador?
  - ¿sirve para tomar decisiones?
  - ¿simboliza y representa claramente el concepto que se desea conocer?
  - ¿es compatible con el resto de indicadores de forma que permite contrastar los resultados?
  - ¿compensa la utilidad que genera con el costo de recogida de información y desarrollo del indicador?

- ¿está suficientemente definido de tal forma que el resultado puede ser comparable en el tiempo, sin dudas sobre la fiabilidad de los datos?
- ¿es clara la representación gráfica utilizada?
- ¿es redundante con otros indicadores ya existente?
- ¿es adecuada la periodicidad establecida?
- ¿existe una forma de obtener la información más sencilla?
- ¿se comunica el indicador a las personas involucradas en el área, actividad o proceso?

- **Con respecto al cuadro de mandos:**

- ¿aporta una visión global del área, actividad o proceso?
- ¿proporciona una visión global del grado de cumplimiento de los aspectos más críticos del área, actividad o proceso con los objetivos o valores asignados?
- ¿se visualizan claramente las desviaciones de los resultados obtenidos sobre las previsiones?
- ¿facilita el cuadro de mandos la toma de decisiones?
- ¿compensa la utilidad que se obtiene, con el costo de desarrollo del cuadro de mandos?

- **Pertinencia de los indicadores y cuadros de mandos:**

Un indicador puede resultar obsoleto cuando:

- Han sido definidos nuevos objetivos por la organización, o han evolucionado estos objetivos
- Ha cambiado el responsable, el cliente de los indicadores y de los cuadros de mando o han evolucionado las expectativas
- El aspecto representado por el indicador no permite medir la diferencia con los objetivos o ya no es significativo

Es necesario asegurar que los usuarios están satisfechos del sistema de indicadores y cuadro de mandos en función de sus necesidades, y que éstos últimos cumplen con los criterios de calidad establecidos. Para ello, es conveniente, **la realización de una primera reunión de lanzamiento, explicativa, del Sistema Indicadores propuesta, así como del funcionamiento del cuadro de mandos, que deberá repetirse, con carácter anual.** Y de esta forma conocer, de forma directa, la experiencia del usuario, y poder analizar, si determinados indicadores ya no son útiles, o no son objeto de seguimiento, y así, cuestionar su mantenimiento.

**Comunicación de los resultados:** (responsabilidad compartida con la DGTNT)

La comunicación de los resultados obtenidos del cuadro de mando permite:

- Realizar un balance de las acciones de mejora y de los resultados obtenidos
- Poner de relieve tanto los éxitos como los fracasos para emprender las acciones necesarias
- Explicar los objetivos y los márgenes de mejora previstos
- Implicar al personal de la organización

**Formación de las personas involucradas** (con el apoyo de la UWEB):

- Formación y sensibilización del personal de la organización involucrado en el área o actividad evaluada, sobre los objetivos que persigue el sistema de indicadores, y sobre su sistema de funcionamiento.



- Habilitar un canal, a través de cual, los departamentos, puedan realizar sugerencias y proponer mejoras

Fuente: elaboración propia a partir de la Norma UNE 66175:2003

**Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías:** responsable tecnológica de la “plataforma sede electrónica tipo”

**Implantación del Sistema:** debe implantar el sistema de información que de soporte a la obtención de la información, explotación y visualización mediante cuadro de mandos.

**Mejora del sistema:** debe fijar los criterios y mecanismos, que permitan, mantener, modificar o suprimir los indicadores existentes, o crear nuevos indicadores. La formalización de estos criterios, permitirán disponer de un sistema de indicadores y cuadro de mando actualizado y fomentará la mejora continua de la organización.

Fuente: elaboración propia a partir de la Norma UNE 66175:2003

**Departamentos del Gobierno de Canarias:** responsables de la sede electrónica de su departamento

**Toma de decisiones y definición de las áreas de mejora:**

- La lectura de los indicadores y del cuadro de mandos permite visualizar la diferencia entre los resultados deseados y los reales, así como la evolución de un proceso según sus objetivos, por ello facilita la toma de decisiones y permite identificar las áreas de mejora.
- A la vista de los resultados, el responsable del área, actividad o proceso puede proponer a las personas autorizadas de la organización, las acciones a emprender para corregir la tendencia detectada a través del indicador y llevarla hacia el objetivo.

Fuente: elaboración propia a partir de la Norma UNE 66175:2003

**UWEB, “grupo de trabajo sede electrónica tipo”:** responsable de la evolución y mejora de los servicios que ofrece la “plataforma sede electrónica tipo”

**Formación de las personas involucradas:**

- Formación y sensibilización del personal de la organización involucrado en el área o actividad evaluada, sobre los objetivos que persigue el sistema de indicadores, y sobre su sistema de funcionamiento.
- Explicar cómo el resultado de los indicadores, es fruto de las actividades que realiza el personal involucrado, en el área o actividad evaluada, ya que esto, incrementa la motivación hacia la consecución de los resultados del personal.

**Comunicación y motivación:**

- Explicar que la puesta en funcionamiento de los indicadores trata de obtener unos valores coherentes en el progreso de una actividad de la organización y no tienen por objeto cuestionar su actuación.
- Informar al personal sobre los resultados obtenidos y sobre la evolución de los indicadores.
- Procurar que los indicadores sean comprensibles para todo el personal involucrado

Fuente: elaboración propia a partir de la Norma UNE 66175:2003

Tipo de informe	Responsables	Periodicidad	Destinatarios
Informe indicadores administración electrónica	DGMCS/DGTNT  ( UWEB, Grupo de trabajo sede electrónica tipo)	Trimestral	Secretarios Generales Técnicos Departamentos.  Responsables sedes electrónicas departamentales
Informe indicadores servicio de contacto asesoramiento usuario en la correcta utilización de las Sedes	DGMCS/DGTNT  (UWEB, Grupo de trabajo sede electrónica tipo)	Mensual	Responsables nivel 1 y 2 servicio contacto departamentos
Informe indicadores "voz del usuario"	DGMCS/DGTNT  (UWEB, Grupo de trabajo sede electrónica tipo)	Trimestral	Responsables sedes electrónicas departamentales

Fuente: elaboración propia. Modelo de Gobernanza Informes de indicadores.

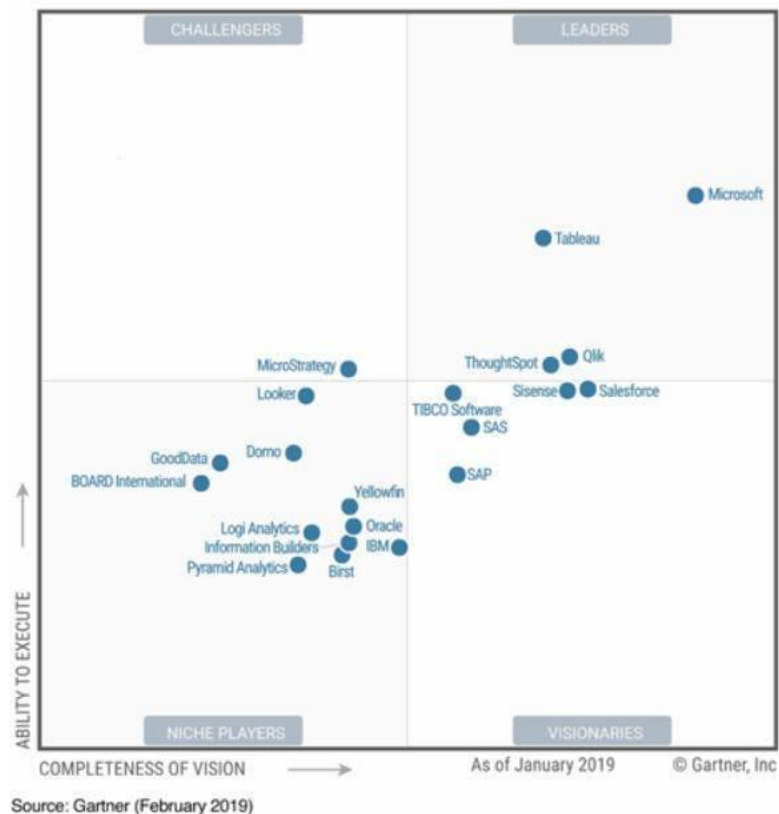
## 7 Propuesta de solución tecnológica.

Para la **gestión de encuestas**, se proponen las siguientes herramientas:

- **Limesurvey:** es la herramienta de gestión de encuesta on-line, de código abierto de la DGTNT. Permite desarrollar, publicar y recopilar respuestas de encuesta. Incluye una amplia gama de tipos de preguntas integradas y diferentes opciones flexibles. Sus encuestas pueden incluir ramificaciones y pueden proporcionar análisis estadísticos básicos de los resultados de la encuesta (limesurvey.org).
- **Qualaroo:** es una compañía de software de marketing que crea soluciones para ayudar a las empresas a entender y emplear los objetivos del visitante web para generar más conversiones. Sus soluciones son personalizables y adaptables para ofrecer a los visitantes de tu sitio web la mejor experiencia posible de participación tanto si accede a través de un ordenador, tablet o dispositivo móvil (estebanromero.com).
- **Opinator:** es una startup española. Su modelo se basa en la monetización de las opiniones con técnicas de juego. Los usuarios, cuando interactúan con la herramienta, también lo hacen en formato de texto, analizándose el procesamiento del lenguaje natural (sorayapanigua.com).

Para **cuadro de mando integral y representación de los indicadores**, teniendo en cuenta la información que proporciona el “**Cuadrante Mágico de Gartner**” (muycomputerpro.com)

Figure 1. Magic Quadrant for Analytics and Business Intelligence Platforms



Se propone combinar la herramienta **Pentaho Kettle**, open source (itop.academy), que ofrece una infraestructura para la extracción, transformación y carga de datos procedentes de distintos orígenes de información: base de datos plataforma Sede Electrónica Tipo, Platino, SICAC... con alguna de las siguientes opciones:

- **Power Bi** de Microsoft: es una solución de análisis empresarial que permite: visualizar los datos y compartir la información con toda la organización; insertarla en tu aplicación o sitio web; tomar decisiones informadas rápidamente; conectar, modelar y explorar los datos con informes visuales, que se pueden publicar y compartir (powerbi.microsoft.com).
- La plataforma **Tableau**: ofrece un conjunto de funcionalidades, diseñadas para satisfacer las necesidades del negocio, desde cumplimiento y seguridad, hasta administración y control. Y permite la integración con sistemas que ya estén implementados (tableau.com).
- La plataforma de inteligencia de negocio (BI) **QlikSense**: plataforma de analítica, con una arquitectura multicloud gobernada, compatible con todos los casos de uso de la analítica empresarial (qlik.com).

PROPUESTA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA	FUENTES DE INFORMACIÓN EXISTENTES		FUENTES DE INFORMACION NUEVA	SOLUCIÓN TECNOLÓGICA GESTIÓN ENCUESTA	SOLUCIÓN TECNOLÓGICA CUADRO DE MANDOS Y REPRESENTACION INDICADORES	
	Indicadores en materia de administración electrónica	Google Analytics	Encuestas UX	Limesurvey Qualaroo Opinator	Pentaho Kettle	Power Bi
		Cuadro de Mando SICAC PLATINO Base de datos Plataforma "sede electrónica tipo"				Tableau
Indicadores del servicio de contacto	Readmine (gestor de proyectos)				QlikSense	

Fuente: elaboración propia

## 8 Conclusiones y recomendaciones.

Este trabajo me ha permitido explorar el mundo de la “analítica digital” (a través del análisis realizado en el Marco Teórico), herramienta que nos permite conocer mejor, cómo navegan nuestros usuarios por nuestra web; hacer un seguimiento de cada uno de los clics de cada usuario “qué”, para conocer el “por qué”, y poder así, formular las preguntas claves, que nos permitan mejorar los servicios que presta el PGA de la Sedegobcan.

Para la realización del presente trabajo, ha sido necesario realizar **un estudio sobre:**

- Indicadores de calidad, de las sedes electrónicas de las administraciones públicas, a nivel: estatal, autonómico y local. Que ha constatado, los escasos mecanismos de medición de la UX, existentes, en todos los niveles de gobierno.
- Los mecanismos que utilizan, determinadas organizaciones privadas (Amazon, Netflix, BBVA, Microsoft), para satisfacer las expectativas de sus clientes, observando como éstas, están continuamente estudiando su comportamiento y midiendo su experiencia, tanto de navegación como de conversión. Para ello utilizan:
  - Big Data e IA.
  - Tecnologías de análisis de lenguaje online, que permite la segmentación de la conversión y seguimiento de temáticas en tiempo real.
  - Creación de “equipos de UX”, lo que nos lleva a plantearnos la siguiente pregunta:

### **¿Sería posible la creación, en las administraciones públicas, de “equipos multidisciplinares de trabajo” en materia de UX?**

- Los informes en materia de administración electrónica y servicio de contacto para el asesoramiento electrónico al usuario en la correcta utilización de las Sedes electrónicas de nuestra administración pública, con la finalidad de ver que tipo de indicadores existen, y cuáles necesitamos, para medir el rendimiento de nuestra web y la UX.

En la **parte metodológica**, se han seguido los siguientes pasos:

- Se diseñaron las entrevistas, tomando como punto de partida, los servicios que ofrece el PGA (información al ciudadano, presentación electrónica de documentos, área personal y ayuda y asesoramiento) y las funciones que ejercen sobre estos cada uno, de los actores implicados (grupo de trabajo sede electrónica tipo (UWEB) – responsables tecnológicos sedes departamentales).
- Una vez clasificada, la información obtenida, (de las entrevistas realizadas a los distintos actores, y de los informes de indicadores en materia de administración electrónica y del servicio de contacto de asesoramiento al usuario), se propusieron una serie de indicadores nuevos, diseñando así, un Sistema de Indicadores, que ayudará a tomar decisiones, de nuestra presencia en la Sedegobcan, basada en datos (cualitativos y cuantitativos). Y conocer la “voz directa de nuestros usuarios”, a través de los modelos de encuesta propuestos.



Posteriormente, se diseñó el **Modelo de Gobernanza**, teniendo en cuenta los roles y responsabilidades de cada uno de los actores implicados. Y se realizó una **propuesta de soluciones tecnológicas**, que permitirá capturar los valores de los indicadores y explotarlos.

Por último, para **garantizar la gestión del Sistema de Indicadores** propuesto, se formulan las siguientes **recomendaciones**:

- Es necesario **realizar una gestión centralizada y correcta documentación de las peticiones formuladas por los Departamentos**, por lo que, se propone, se utilice la herramienta corporativa de gestión de proyectos de la DGTNT, **“Readmine”**.
- Deben convocarse **“Reuniones periódicas de seguimiento y evaluación de los indicadores”**:
  - Seguimiento del cumplimiento de los objetivos medibles por los indicadores.
  - Definición de medidas correctoras.
  - Evaluación de la calidad.
- Se elaborarán **informes de análisis de resultados de indicadores** que permitan realizar un seguimiento y control de los objetivos marcados.
- En función de la propuesta de solución tecnológica elegida para la explotación de los indicadores (cuadro de mandos) se articulará, la fórmula, para que determinados representantes por Departamentos, tengan acceso, a la misma.
- Es de gran importancia que se diseñen **indicadores en materia de sugerencias y reclamaciones**, para así poder medir la información que se puede obtener por esa vía, que pueda afectar a nuestro ámbito de actuación.

## 9 Bibliografía

Cerrillo-i-Martínez, A. (2011). *¿Cómo facilitar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos en la Administración electrónica?*  
[http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/10426/1/M1\\_Cerrillo.pdf](http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/10426/1/M1_Cerrillo.pdf)

Jiménez Meroño, S. (2016). *Transformación digital y Administración Pública: el ciudadano en el Centro.* Blog [analiticapublica.es](http://analiticapublica.es)  
<https://analiticapublica.es/transformacion-digital-administracion-publica/>

Camarasa Casterá, J. J. (2004). *La Calidad en la Administración Pública.*  
[https://www.educarm.es/documents/246424/461838/revista8\\_02.pdf/867c87b3-0024-4846-81fa-e835ae7ecbc1](https://www.educarm.es/documents/246424/461838/revista8_02.pdf/867c87b3-0024-4846-81fa-e835ae7ecbc1)

Muñoz, A. (1999). *La gestión de la calidad total en la Administración Pública.* Madrid: Díaz de Santos S.A.

Guirola, J.M., Muñoz, A., Pablo de Diego, A., Pinto, M., Juez, P. (2008). *La acción y retos del sector público.* Capítulo 10. (págs. 299-310). Madrid: Delta publicaciones.

Mateo, R. (1994). *El sistema administrativo clásico y su permeabilidad a los nuevos paradigmas de la calidad total.* Revista de Administración Pública, nº 194, págs. 7-28.  
<http://www.cepc.gob.es/publicaciones/revistas/revistaselectronicas?IDR=1&IDN=132&IDA=23934>

Oliva, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición.*  
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/30/40>

Ramos Jiménez, J. (1998). *El sistema de evaluación de la calidad en centros y servicios de la Generalitat.* Revista valenciana d'étudis autonòmics núm. 23; cuarto trimestre.

Ramió, C. (2007). *La percepción de los españoles de la Administración Pública.*  
<https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/22/52/2252.pdf>

AGENCIA ESTATAL DE EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS. (2016). *Calidad de la Administración Pública. Una caja de herramientas para gestores.*  
[http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia\\_ToolBox.pdf](http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_ToolBox.pdf)

AGENCIA ESTATAL DE EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS (2009). *Guía para la evaluación de la calidad de los Servicios Públicos. Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.*  
<http://www.mptfp.es/portal/funcionpublica/gobernanza-publica/calidad/Methodolog-as-y-Guias/Evaluacion-Calidad-2009.html>

Contreras, C.E. (2011). *La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor.* Remark-Revista [Brasileria de Marketing.](http://www.researchgate.net/publication/271266656_LA_CALIDAD_DEL_SERVICIO_Y_LA_SATISFACCION_DEL_CONSUMIDOR)  
[https://www.researchgate.net/publication/271266656\\_LA\\_CALIDAD\\_DEL\\_SERVICIO\\_Y\\_LA\\_SATISFACCION\\_DEL\\_CONSUMIDOR](https://www.researchgate.net/publication/271266656_LA_CALIDAD_DEL_SERVICIO_Y_LA_SATISFACCION_DEL_CONSUMIDOR)

Serrano Delgado, F. (2004). *La Calidad en la prestación de los servicios públicos electrónicos*.

[https://administracionelectronica.gob.es/pae\\_Home/pae\\_Biblioteca/pae\\_Tecnimap/pae\\_TECNIMA\\_P\\_2004\\_-\\_Murcia/pae\\_TECNIMAP\\_2004\\_-\\_Comunicaciones\\_Presentadas\\_-\\_1\\_Estrategias\\_marco\\_](https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Biblioteca/pae_Tecnimap/pae_TECNIMA_P_2004_-_Murcia/pae_TECNIMAP_2004_-_Comunicaciones_Presentadas_-_1_Estrategias_marco_)

Jiménez Meroño, Sergio. (2018) *¿Llaman Administración y ciudadanía “buen servicio público” a los mismo?* Blog [analiticapublica.es](https://analiticapublica.es) <https://analiticapublica.es/llaman-las-administracion-y-ciudadania-buen-servicio-publico-a-lo-mismo/>

Torres Burriel, D. *Usabilidad. Deja de sufrir*. (2018). Ediciones Anaya Multimedia. ISBN Ebook: 978-84-415-3772-9.

Saquero Ros, C. (2019). *Diseño y desarrollo de una metodología de evaluación de la UX*. Trabajo Fin de Grado. Grado en Ingeniería Multimedia. Universidad de Alicante. [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/88488/1/Diseno\\_y\\_desarrollo\\_de\\_una\\_metodologia\\_de\\_evaluacion\\_del\\_U\\_SAQUERO\\_ROS\\_CLARA.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/88488/1/Diseno_y_desarrollo_de_una_metodologia_de_evaluacion_del_U_SAQUERO_ROS_CLARA.pdf)

Orte del Molino, A. *La calidad en la administración pública moderna*. Repositorio de aprendizaje UOC. Año académico: 2018/2019, segundo semestre [http://0-materials.cv.uoc.edu/cataleg.uoc.edu/daisy/Materials/PID\\_00255936/pdf/PID\\_00255936.pdf](http://0-materials.cv.uoc.edu/cataleg.uoc.edu/daisy/Materials/PID_00255936/pdf/PID_00255936.pdf)

Gemma, M., Elosegui, T. (2011) *El arte de medir. La analítica digital como herramienta de negocio*. Editorial PROFIT. ISBN Digital 978-84-15330-38-7.

*11 herramientas para medir la experiencia del usuario de tu web*. (2015). Internacional Marketing. <https://www.internacionaldemarketing.com/blog/curso-seo-experiencia-usuario/>

Kaushik, A. (2010). *Analítica web 2.0*. Editorial Trama equipo editorial S.L. ISBN 978-84-9875-090-4 epub.

Ruiz López, J. & Cuellar Martín, E. (2013). *La Gestión de la Calidad en las Administraciones Públicas Españolas. Balance y perspectivas*. Revista online INAP <https://revistasonline.inap.es/index.php/GAPP/article/view/10120>

AGENCIA ESTATAL DE EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS. (2016). *Estabilidad y mejoría en los servicios públicos*. Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. [https://www.mptfp.gob.es/dam/es/portal/funcionpublica/gobernanza-publica/calidad/informes/percepcion/Informe\\_Percepcion\\_2016.pdf](https://www.mptfp.gob.es/dam/es/portal/funcionpublica/gobernanza-publica/calidad/informes/percepcion/Informe_Percepcion_2016.pdf)

Ramió, C. (2019). *Proceso administrativo y producción de servicios*. Blog [espublico](https://www.administracionpublica.com/proceso-administrativo-y-produccion-de-servicios/). <https://www.administracionpublica.com/proceso-administrativo-y-produccion-de-servicios/>

Jiménez Meroño, S. (2016). *Crear un modelo de medición: más allá de implementar Analytics*. Blog [analiticapublica.es](https://analiticapublica.es) <https://analiticapublica.es/crear-un-plan-de-medicion-mas-alla-de-implementar-analytics/>

González Bolea, L., Carmona Calvo, M.A., Rivas Zapata, M.A. (2008). *Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes*. [https://www.academia.edu/16337473/2008\\_Guia\\_medicion\\_directa\\_de\\_la\\_Satisfaccion\\_del\\_Cliente](https://www.academia.edu/16337473/2008_Guia_medicion_directa_de_la_Satisfaccion_del_Cliente)

*Cómo Amazon ha revolucionado el servicio al cliente.* (2015). Blog Costumerfocus.es  
<http://www.customerfocus.es/10-maneras-amazon-revolucionado-servicio-atencion-cliente/>

*Amazon: sus secretos en atención al cliente.* (2014). Blog Puro marketing.com  
<https://www.estrategiaynegocios.net/ocio/743615-330/amazon-sus-secretos-en-atención-al-cliente>

*Diseño UX: Como mejorar El de tu Tienda, según Amazon.* Blog Neoattak. Consultado el 16.11.19 en <https://neoattack.com/disenio-ux/>

*Netflix y la personalización de la Experiencia.* (2018). Blog Costumer Experience.  
<https://www.wowcx.com/netflix-y-la-personalizacion/>

*Netflix, perfecto observador del usuario online.* Blog Séntisis. Consultado el 16.11.19 en <https://sentisis.com/netflix-perfecto-observador-del-usuario-online/>

*Experiencia de usuario (UX): Análisis e innovación, más allá del diseño.* (2019). Blog BBVA <https://www.bbva.com/es/pe/experiencia-de-usuario-ux-analisis-e-innovacion-mas-alla-del-disenio/>

*Los datos nos permitirán recomendar productos y dar consejos a medidas para cada cliente.* (2019). Blog BBVA <https://www.bbva.com/es/los-datos-nos-permitiran-recomendar-productos-y-dar-consejos-a-medida-para-cada-cliente/>

Bran, A. (2017). *Nuestra obsesión con el uso y la experiencia del cliente.* Blog Microsoft.  
<https://www.microsoft.com/es-es/microsoft-365/blog/2017/07/27/our-obsession-with-usage-and-customer-experience/>

*Cómo medir y mejorar tu NPS.* (2015). Blog makingexperience.  
<https://makingexperience.com/blog/como-medir-y-mejorar-tu-nps/>

Acerca de Limesurvey: Limesurvey.com <https://www.limesurvey.org/es/82-general/925-about-limesurvey>

Esteban Romero, F. (2018). *Qualaroo – Un software de marketing.* Blog: [estebanromero.com](http://estebanromero.com) <http://estebanromero.com/herramientas-emprender-desarrollar-proyectos/qualaroo-un-software-de-marketing/>

Soraya Panigua. (2012). *OPINATOR, el marketing español que triunfa en el mundo.* Blog: [sorayapanigua.com](https://www.sorayapanigua.com) <https://www.sorayapanigua.com/2012/12/18/opinator-el-marketing-espanol-que-triunfa-en-el-mundo/>

De Juana, R. (2019). *El Cuadrante Mágico de Gartner: casi todo lo que tienes que saber.* MCPRO <https://www.muycomputerpro.com/2019/02/18/el-cuadrado-magico-de-gartner-casi-todo-lo-que-tienes-que-saber>

*¿Qué es Pentaho y cuáles son sus beneficios?* (2019). Blog: Itop Consulting <https://www.itop.es/blog/item/que-es-pentaho-y-cuales-son-sus-beneficios.html>

Acerca de PowerBi: Microsoft.com. <https://powerbi.microsoft.com/es-es/>

Acerca de Tableau: [Tableau.com](https://www.tableau.com/es-es/products). <https://www.tableau.com/es-es/products>

Acerca de Qlik: [Qlik.com](https://www.qlik.com/es-es/products/qlikview). <https://www.qlik.com/es-es/products/qlikview>



## 10 Anexos

### 10.1 Anexo I. Entrevistas.

#### Entrevista responsable tecnológico sede electrónica departamental.

- 1.- ¿En qué consiste su trabajo sobre los **contenidos/información** que ofrece el PGA de la sede electrónica del Gobierno de Canarias? ¿Qué información necesita conocer, que sirva para mejorar su trabajo?
- 2.- ¿A qué tipo de usuario van dirigidos los procedimientos de su departamento que se ponen a disposición en el PGA? ¿Qué información le puede ser útil en cuanto a la **tramitación electrónica** que pueden realizar los usuarios a través del inicio telemático de la ficha del procedimiento?
- 3.- ¿Qué temas o aspectos de la **navegación de los usuarios por el PGA**, les pueden ser útil para mejorar su trabajo?
- 4.- ¿Recibe los **informes trimestrales en materia de administración electrónica y mensuales del servicio de soporte de asistencia al usuario en las sedes electrónicas**? En caso afirmativo: ¿Los revisa? ¿Con qué frecuencia? ¿Le son útiles? ¿Propondría algún cambio?

#### Entrevista equipo de trabajo de la UWEB “sede electrónica tipo”.

- 1.- En relación con los **servicios de información al ciudadano** que ofrece el PGA (la sede, buscador de procedimientos y servicios, acceso a la ficha del procedimiento, ...) ¿qué funciones realiza para crear el contenido? ¿qué datos necesitaría conocer del usuario que permitan mejorar dicho trabajo?
- 2.- Respecto a la **presentación electrónica de documentos**, mediante la utilización del asistente de inicio telemático, ya sea a través del RGE o de la ficha del procedimiento ¿qué información echa en falta para poder mejorar dicho servicio?
- 3.- El **Área personal** ofrece los siguientes servicios: gestión de datos personales, consulta de documentos presentados, consultas de expedientes, gestión de solicitudes pendientes, buzón de notificaciones, documentos de respuesta inmediata. ¿crees que es importante conocer la opinión del usuario respecto a la información/contenido que ofrece dichos servicios?
- 4.- ¿Crees que es necesario conocer **otro tipo de información**?
- 5.- ¿Revisa los **informes trimestrales en materia de administración electrónica y mensuales del servicio de soporte de asistencia al usuario en las sedes electrónicas**? En caso afirmativo: ¿Con qué frecuencia? ¿Le son útiles? ¿Propondría algún cambio?