



Universitat
Oberta
de Catalunya

**La e-entrada del Gobierno de Canarias: estudio y
propuestas de mejora de los servicios públicos de
vivienda en la sede gobcan**

Autora: Lilia Suárez Díaz

Director: Carlos Eugenio Jiménez Gómez

PRA: Rosa Borge Bravo

Máster de Administración y Gobierno Electrónico

TFM Profesional

01/06/2021

Índice

1. Introducción	5
2. Antecedentes y marco teórico	5
2.1 El servicio público electrónico	7
2.2 Adecuación de la prestación electrónica	9
2.2.1 Orientación a personas usuarias	11
2.3 Sede electrónica	13
3. Metodología	15
3.1 Técnicas	15
3.1.1 Análisis documental	15
3.1.2 Entrevista en profundidad	16
3.1.3 Grupo de discusión	16
3.1.4 Anotación, referencias y transcripciones	16
3.2 Informantes	17
3.3 Preguntas y variables de la investigación	18
4. Resultados	22
4.1 Análisis documental	22
Los servicios de vivienda desde la sede gobcan	22
Comparación vertical sede y e-sspp España/Estonia	27
4.2 Contraste de preguntas e hipótesis	28
5. Discusión	32
6. Conclusiones	33
7. Propuestas de mejora	34
Bibliografía	36
Anexos	38
Anexo 1: Guion de entrevista en profundidad	38
Anexo 2: fichas de distribución informantes/técnicas	39

Resumen

Con la idea de conocer la situación actual de la prestación electrónica de servicios públicos en mi comunidad, pero enfocada en un sector concreto que me permita abarcarlo en tiempo y forma, realizo un estudio de caso para dar respuesta a la pregunta: ¿es adecuada la prestación de los servicios públicos de vivienda en la sede electrónica del Gobierno de Canarias?

Para responder la pregunta, detecto las variables compartidas de la revisión de antecedentes y experiencias previas para la prestación de servicios electrónicos, midiendo características como: la orientación a usuario, el nivel de disponibilidad y de digitalización de los servicios, la colaboración entre administraciones en la prestación, la accesibilidad o la relevancia y la precisión de la información obtenida.

Con este objetivo, desarrollo una investigación de metodología cualitativa en la que aplico las técnicas de análisis documental (realizo además una comparación vertical con la sede estona, caso de éxito de renombre internacional), entrevista en profundidad a un responsable de los servicios de vivienda, y grupos de discusión a ciudadanos susceptibles de solicitar estos servicios. Del análisis documental y las experiencias y vivencias de las personas informantes, se obtienen los datos necesarios para responder las preguntas de investigación.

Tras resolver que la prestación no es la deseable por no cumplir los principios esperados (accesibilidad, interoperabilidad total, lenguaje comprensible, soporte en el proceso y orientación a usuario en general), presento una sección de discusión sobre el valor de la investigación como refuerzo del enfoque teórico actual, defensa de la metodología cualitativa y el uso de técnicas basadas en la interacción. Finalmente, propongo una serie de mejoras en la orientación a usuario, la interoperabilidad y la accesibilidad para impulsar la adecuación de la prestación de estos servicios en la sede gobcan.

Palabras clave: servicios públicos electrónicos, sede electrónica, adecuación, prestación, ciudadanía, vivienda. Canarias

Abstract

To know the current situation of the electronic provision of public services in my community, but focused on a specific sector that allows me to cover it, I carry out a case study to answer the question: is the provision of public housing services in the electronic headquarters of the Government of the Canary Islands?

To answer the question, I detect the shared variables of the background check and previous experiences for the provision of electronic services, measuring characteristics such as: user orientation, the level of availability and digitization of services, collaboration between administrations in the provision, accessibility or relevance and accuracy of the information obtained.

With this objective, I develop a qualitative methodology research in which I apply the techniques of documentary analysis (applying a vertical comparison with the Estonian headquarters, an internationally renowned success story), in-depth interview with a person in charge of housing services, and discussion groups for citizens who may request these services. From the document analysis and the experiences and

experiences of the informants, the necessary data are obtained to answer the research questions.

After resolving that the provision is not adequate because it does not meet the expected principles (accessibility, total interoperability, understandable language, support in the process and user orientation in general), I present a discussion section on the value of research as a reinforcement of the approach current theoretical, defense of qualitative methodology and the use of techniques based on interaction. Finally, I propose a series of improvements in user orientation, interoperability and accessibility to promote the adequacy of the provision of these services at the gobcan headquarters. **Key words:** electronic public services, electronic office, adequacy, provision, citizenship, housing. Canary Islands

Keywords: electronic public services, electronic office, adequacy, provision, citizenship, housing. Canary Islands

Resum

Amb la idea de conèixer la situació actual de la prestació electrònica de serveis públics en la meua comunitat, però enfocada en un sector concret que em permeti abastar-en temps i forma, va realitzar un estudi de cas per donar resposta a la pregunta: ¿és adequada la prestació dels serveis públics d'habitatge a la seu electrònica de Govern de Canàries?

Per respondre la pregunta, detecto les variables compartides de la revisió d'antecedents i experiències prèvies per a la prestació de serveis electrònics, mesurant característiques com: l'orientació a usuari, el nivell de disponibilitat i de digitalització dels serveis, la col·laboració entre administracions en la prestació, l'accessibilitat o la rellevància i la precisió de la informació obtinguda.

Amb aquest objectiu, desenvolupament una investigació de metodologia qualitativa en la qual aplico les tècniques d'anàlisi documental (aplicant una comparació vertical amb la seu estona, cas d'èxit de renom internacional), entrevista en profunditat a un responsable dels serveis d'habitatge, i grups de discussió a ciutadans susceptibles de demanar aquests serveis. De l'anàlisi documental i les experiències i vivències de les persones informants, s'obtenen les dades necessàries per a respondre les preguntes d'investigació.

Després resoldre que la prestació no és adequada per no complir els principis esperats (accessibilitat, interoperabilitat total, llenguatge comprensible, suport en el procés i orientació a usuari en general), va presentar una secció de discussió sobre el valor de la investigació com a reforç de l'enfocament teòric actual, defensa de la metodologia qualitativa i l'ús de tècniques basades en la interacció. Finalment, proposo una sèrie de millores en l'orientació a usuari, la interoperabilitat i l'accessibilitat per impulsar l'adequació de la prestació d'aquests serveis a la seu gobcan.

Paraules clau: serveis públics electrònics, seu electrònica, adequació, prestació, ciutadania, habitatge. Canàries

1. Introducción

A partir del establecimiento nacional del derecho ciudadano y “obligación administrativa” (supeditada a capacidades y recursos) de facilitar y garantizar el acceso electrónico a los servicios públicos (Ley 11/2007, LAECSP), toda institución pública fue impulsando o bien se vio arrollada, por una ligera ola de digitalización destinada a instaurar la administración electrónica (e-admón. en adelante).

Pero lo que comenzó como una ola, se fue convirtiendo en un tsunami, propulsado por las Leyes 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP) y 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP)

Desde entonces, el camino recorrido en la transformación digital muestra que en él ha habido tantas veredas como administraciones hay en el escenario público nacional, y que algunas veredas (las de las administraciones locales) son más escarpadas que otras (la Administración General del Estado y las autonómicas).

Las diferencias entre las veredas dependen del equipamiento, posturas y vivencias propias de quienes emprenden la travesía (en este caso, capacitaciones tecnológicas y humanas, adecuación de recursos humanos y presupuestarios, gestión del cambio y coordinación eficiente...), por lo que incluso la digitalización *ad intra* y *ad extra* en una misma administración pública, puede estar más o menos avanzada en función del sector de su organigrama que se mire.

Así, sin intención de extrapolar lo obtenido a la totalidad de la digitalización de los servicios de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, la investigación atiende al estado actual de la prestación de los servicios públicos de vivienda en la sede electrónica del Gobierno de Canarias (sede gobcan en adelante) como objeto de estudio.

Los servicios públicos de vivienda se prestan a empresas, administraciones y ciudadanía y hoy en día, se encuentran ofrecidos en la *sede gobcan* de forma electrónica “casi en su totalidad” (consultar [Resultados](#))

Por tanto, puede acceder a ellos el total de la población autonómica (partiendo de la mayoría de edad, 18 años) y el alcance y el impacto de este acceso tiene relación directa con el nivel de vida ciudadano y el valor público creado por los servicios electrónicos.

Estas características destacan la necesidad de su prestación de forma que sean comprensibles, facilitadores, con disponibilidad y accesibles para la esfera externa, así como interoperables, simplificados y ágiles para la esfera interna. En suma, son objetivo de las bondades propias de una adecuada prestación electrónica.

2. Antecedentes y marco teórico

Desde el inicio de la ola de la e-admón. (LAECSP 11/2007) la Administración General del Estado (AGE) ha realizado un esfuerzo legislativo constante y prolongado por tipificar criterios compartidos de código, forma y manera, que garanticen que, sin importar el

camino, vereda o sendero que tome una Administración Pública (AAPP) para implementar la digitalización administrativa (e-admón. en adelante), el destino sea siempre el mismo: lograr una e-admón. que permita la adecuada prestación de los servicios públicos electrónicos.

Dichos esfuerzos legislativos se concentran en el siguiente marco legal:

1. **Real Decreto 203/2021**, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos. Esta norma tiene por objeto mejorar la eficiencia administrativa, realizar electrónicamente las relaciones y el funcionamiento interno de las Administraciones Públicas, incrementar la transparencia y disponer de servicios digitales fácilmente utilizables y accesibles.
2. **Ley 39/2015**, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la **Ley 40/2015**, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. Ambas suman lo contemplado hasta el momento para el procedimiento administrativo común y la relación electrónica con la ciudadanía e interesados.
3. **El Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI)**, establecido en el apartado 1 del artículo 42 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y la Norma Técnica de Interoperabilidad y, dentro de esta, en su disposición adicional primera, **la Normas Técnicas de Interoperabilidad (NTI)** que son de obligado cumplimiento por parte de las Administraciones públicas. Esta normativa establece “los principios y directrices de interoperabilidad en el intercambio y conservación de la información electrónica” entre las AAPP.
4. **Esquema Nacional de Seguridad (ENS)**, establecido por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero. El ENS define los requisitos mínimos para mantener una política de seguridad compartida en el uso de medios electrónicos y así conseguir una protección adecuada de los sistemas de información.

Contextualizando el trabajo en su marco geográfico, se atiende también a la normativa insular reguladora del e-acceso a los servicios públicos desde la sede electrónica de la APCAC:

5. Orden de 25 de febrero de 2021, por la que se aprueba la puesta en funcionamiento de la sede electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, bajo el dominio <https://sede.gobcan.es>. Esta orden modifica lo establecido en el decreto 19/2011, promoviendo ahora la creación de una **sede electrónica única**.
6. 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. (BOC núm. 32 de 14 de febrero de 2011), con la que no solo se refuerzas los principios recogidos en la LAECSP 11/2007 sino que se regula **la creación de sedes electrónicas específicas para cada Departamento de la APCAC** y sus organismos públicos vinculados y dependientes.

En consecuencia a su marco legal, la prestación de los servicios públicos de manera electrónica responde a unos valores técnicos/legales y principios compartidos, para lograr su adecuación.

Para realizar el estudio de dicha adecuación del e-sspp y sus principios “regidores”, se parte de la estratificación del estudio de la e-admón. presentada por Oakes (2004), quien entiende que esta se analiza desde alguno -o la totalidad- de los siguientes ejes:

1. Gestión del conocimiento
2. Responsabilidad pública
3. Servicios centrados en el usuario
4. La reorganización de los procesos y la democracia

El presente trabajo, se aproxima al objeto de estudio desde el punto (3) y analiza la adecuación de la prestación del servicio electrónico de vivienda desde la *sede gobcan* de la APCAC, centrado en las personas usuarias.

A continuación, presento el corpus de la investigación, elaborado aplicando un **muestro intratextual** a la revisión de la literatura relacionada con el objeto de estudio. Se elige este muestro por criterios prácticos y teóricos, en los que el objetivo es destacar y seleccionar para la conformación del marco y variables a analizar el contenido común – ejes o claves - de la literatura previa.

2.1 El servicio público electrónico

Los Servicios Públicos han ido redefiniéndose y moldeándose a lo largo de la historia, cambiando su concepción, sus **elementos extrínsecos** e intrínsecos (Ramió, 2019) a medida que avanzaba su contexto social, tratando de ajustarse a la conceptualización más operativa para su momento presente.

De hecho, han pasado de considerarse en sus orígenes reguladores en Francia, (primeros años del s.XX) por Hauriou y la Escuela de Burdeos, con León Duguit de referente como:

“toda actividad cuyo cumplimiento debe ser regulado, asegurado y controlado por los gobernantes porque es indispensable para la realización y desarrollo de la interdependencia social (...)” Auby, J. M., Ducos-Ader (1969:13 y 14)

Hasta llegar a la conceptualización actual de servicio público como un **producto o bien de consumo** (AEVAL,2009:8). Es decir, un producto elaborado por alguien (la administración) destinado a satisfacer a sus consumidores/as (usuarios/as), pero con características propias: su intangibilidad, la no diferenciación entre producción y entrega y la inseparabilidad de la producción y el consumo (Duque,2005:65).

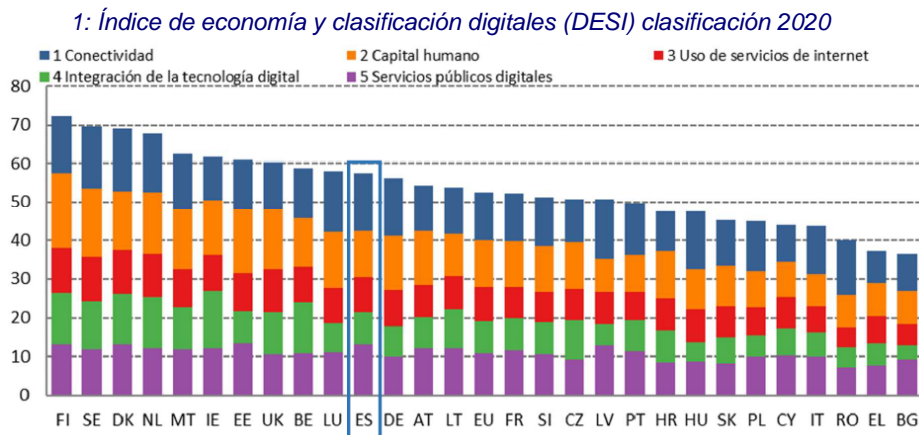
Así, en el contexto actual encausado a las ciudades digitales (Ministerio de Industria, 2004) o *smart cities* (IBM, 2008) del siglo XXI, se entiende la oferta y consumo de los servicios públicos desde un escenario de digital. En consecuencia, el perfil de sus consumidores/as (ciudadanía, empresas, organismos públicos y el propio funcionariado) es el de un **usuario/a digital** – con expectativas y demandas propias del entorno digital-, convergiendo todo lo anterior en el servicio público electrónico o, en adelante, **e-sspp**.

Vemos un servicio público con las ventajas propias del medio electrónico como eliminar la carga presencial y documental, reducir el gasto ad intra y minimizar los tiempos de gestión de ambas esferas; ventajas que vienen de aplicar la digitalización mediante la adecuada gestión del cambio, para evitar la informatización del caos (Gamero, 20014:29) presente en la administración convencional.

Bajo estas condiciones además la e-admón. facilita que la AAPP cumpla **el principio de eficacia** que establece el artículo 103 de la Constitución Española (RCL 1978, 2836; ApNDL 2875).

Como pilar de la literatura relacionada, la Comisión Europea realiza anualmente el Índice de Economía y Sociedad Digital (DESI), con el que analiza el rendimiento digital general de Europa, estudiando 5 grandes bloques: la conectividad, las competencias digitales, el uso de internet por las personas y la integración de las tecnologías digitales por parte de empresas y servicios públicos digitales.

Este índice nos revela, entre otras claves, el **nivel de digitalización administrativa** y el volumen de digitalización de servicios públicos para el año 2019 por países miembros de la unión, obteniendo la siguiente gráfica:

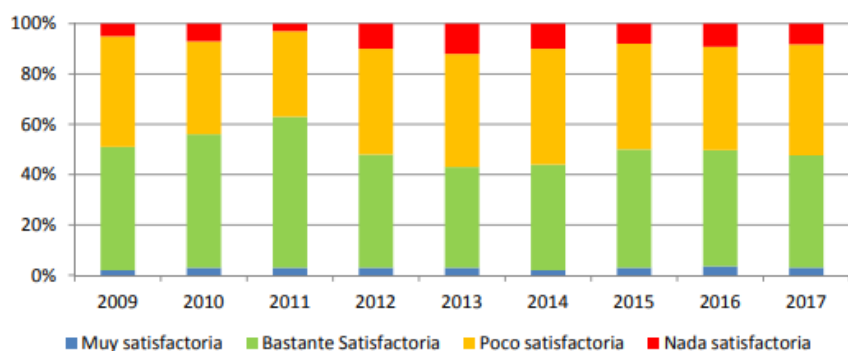


Fuente: DESI, 2020:3

España está posicionada en un favorable 2º lugar en cuanto a **prestación de servicios públicos digitales**, siendo la segunda que mayor oferta tiene de la UUEE. Además, el acceso electrónico no solo ha aumentado en España en el último año, sino que es superior a la media europea.

Pero el análisis de la percepción ciudadana de estos servicios públicos ha ido en descenso según los datos obtenidos por el Ministerio de Política Territorial y Función Pública (2017):

2.Satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos en general (2009-2017)



Fuente: Informe sobre la percepción ciudadana de los servicios públicos. LA CONFIANZA EN LAS INSTITUCIONES, 2017

Por tanto, las investigaciones realizadas hasta el momento acerca de los servicios públicos electrónicos y su realidad actual devuelven que:

1. España es el 2º país de la UUEE con la carta más amplia de servicios públicos electrónicos
2. El uso de estos servicios electrónicos ha aumentado significativamente desde el 2017 hasta el 2019, superando la media europea
3. En cambio, la satisfacción de la ciudadanía con estos servicios ha empeorado ligeramente, según el último dato obtenido para el 2017

Entonces, los *e-sspp* prestados se usan y su uso va en aumento, ahora bien ¿cómo es la prestación de los servicios electrónicos?

Este trabajo va a centrar su análisis en las características *exíntrecas* de los e-sspp, las que hablan de la adecuación de la prestación del servicio electrónico en sí, en línea con la percepción de Ramió (2019) en la que los servicios – de cualquier medio- cuentan con un *back office*, pero:

“el elemento clave de la prestación de servicios es que hay un contacto directo con los ciudadanos (front office) y que estos valoran tanto la calidad del servicio prestado como la forma o manera en que se ha prestado el servicio”.

2.2 Adecuación de la prestación electrónica

Los e-sspp se han analizado a lo largo de la literatura desde la perspectiva de gestión pública y evaluación de calidad del servicio, como hace *el Libro Blanco para la mejora de los servicios públicos*, del Ministerio de Administraciones Públicas (2002). Pero aquí se tratará de observar la adecuación de la prestación electrónica de los servicios de vivienda en la APCAC, en lugar de la satisfacción con su resultado final, más propio de una evaluación del servicio.

Para conceptualizar la **adecuación** se plantea su revisión desde la perspectiva que aplica Serrano (2004) en su análisis de la **calidad de los servicios públicos electrónicos**, donde emplea el análisis, por una, parte de aspectos finales del e-sspp y por otra de **los aspectos instrumentales**.

Así, existe una categoría, al margen de este análisis, en la evaluación de un e-sspp que atiende a los **aspectos finales**, que se cuestionan si el servicio logró su objetivo último para con el usuario.

Por otra parte, contamos con la categoría empleada en el presente trabajo para analizar la adecuación de la prestación de los servicios electrónicos de vivienda: el análisis de los **aspectos instrumentales**.

Dicha categoría atiende los aspectos más vinculados a la *meso-calidad* que plantea la AEVAL (2009), como los elementos influyentes en la interacción entre las distintas esferas para el consumo del e-sspp.

Al estudiar los aspectos más instrumentales se atiende **al modo y manera** en el que se da el proceso de interacción para que la persona interesada logre obtener el servicio. Serrano (2004:10 y 11) genera esta relación de aspectos a tener en cuenta en la prestación electrónica del servicio:

1. Accesibilidad: el servicio debe prestarse en condiciones de
 - a) acceso universal

- b) diseño compatible con la mayor variedad posible de tecnologías
 - c) debe ser accesible para el mayor número de personas posibles, atendiendo las discapacidades según las recomendaciones del *Web Accessibility Initiative* (WAI) y, finalmente,
 - d) disponer de asistencia remota o presencial para facilitar y asesorar el acceso.
2. Disponibilidad: entendida como la capacidad de tener a disposición el servicio siempre que sea necesario (sujeto siempre a los plazos de estos)
 3. Seguridad/confidencialidad: la necesaria para generar la confianza esperada, pero sin impedir el acceso y uso ágil a los servicios
 4. Archivo y recuperación: satisfacen la necesidad de almacenamiento y recuperación de la información, siempre bajo ciertas garantías, como la no modificación de la información y la disponibilidad de consulta durante, al menos, un periodo de 50 años

Posterior a la conceptualización de disponibilidad del autor, encontramos el estudio llevado a cabo por la Comisión Europea en el *Online availability of Public Service* (2008:7) que atiende a la disponibilidad en grados del tipo o nivel de ofrecimiento digital de los servicios, es decir ¿en qué medida se prestan electrónicamente? Se contemplan 4 grados de disponibilidad:

1. Solo información
2. Interacción (en una dirección)
3. Interacción (en las dos direcciones)
4. Transaccional (servicio completo online)

Sumado a lo anterior, el Gobierno de Canarias, en 2017, estableció como uno de los **objetivos principales** de la *Estrategia Marco Gobierno Abierto*, dotar del Nivel 4(N4) de tramitación electrónica al 100% de los servicios ofrecidos por la administración autonómica al finalizar el ejercicio del año 2020.

El N4 en este sentido, coincide con el expuesto por la Comisión Europea, ya que implica que se pueda interactuar por sede electrónica en todo momento durante la prestación del servicio.

En esta línea de trabajo, se realizan análisis previos de la prestación de e-sspp que son extrapolables a esta investigación. En concreto, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información de Ecuador -MTSIE-, (2019) realiza una propuesta de evaluación de e-Servicios basado en la actualización del Modelo DeLone y McLean (2003). Este modelo plantea el análisis de los sistemas – aplicado a los servicios públicos por el MTSIE- en base a 3 grandes bloques:

1. Calidad de información ofrecida
2. Calidad del sistema
3. Calidad de servicio

Estas categorías afectan al uso subsecuente o intención de uso y su satisfacción de usuario (Vega-Zepeda et al. 2018:2).

Adicional a esto y compartiendo los criterios destacados hasta el momento, se encuentran las siguientes **claves** que la administración debe tener en cuenta en la prestación electrónica (Martínez, 2006):

1. Usabilidad
2. Accesibilidad web
3. Tecnologías de acceso
4. Colaboración institucional

5. Integración de contenidos

De esta taxonomía elaborada por Martínez (2006) destaco especialmente el punto (4) **colaboración institucional**, vinculado con el marco regulador recogido por la **Norma Técnica de Interoperabilidad y el Esquema Nacional de Interoperabilidad**.

Se contempla la colaboración institucional en la existencia o no de interoperabilidad (en todos sus niveles) en la prestación del mismo. En *Las Bases para una Estrategia Iberoamericana de Interoperabilidad* (Criado et al, 2010:5) se atiende el concepto general de **interoperabilidad** como:

“la habilidad de organizaciones y sistemas dispares y diversos para interactuar con objetivos consensuados y comunes y con la finalidad de obtener beneficios mutuos. La interacción implica que las organizaciones involucradas compartan información y conocimiento (...)”

Así es que en la investigación cabe medir si se está pidiendo a la ciudadanía entregar documentación/información que ya está en poder de la AAPP o bien hacen uso de mecanismos de consulta e intermediación entre administraciones.

2.2.1 Orientación a personas usuarias

La orientación a personas usuarias, un eje crítico de la adecuación de la prestación de un e-sspp, se estudia En España mayoritariamente desde el sector privado. Se ve como una **estrategia** de negocio para lograr el **éxito** de los **servicios** al poner al cliente como centro de esta. Se define como (Giménez, 2019) una actitud permanente por detectar y satisfacer las necesidades y prioridades de los clientes.

Este tipo de orientación en los servicios se contempla más bien en el medio presencial de la atención a la ciudadanía, teniendo el ejemplo del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública (2016) o bien, en su aspecto más trabajado, en la valoración de la calidad de los servicios de la administración (Camarasa, 2004) como una herramienta de la mejora constante mediante la valoración y evaluación ciudadana de los servicios percibidos.

Dado el contexto, podemos pensar que en la administración pública y sus servicios electrónicos atiende la orientación al cliente desde la perspectiva de hacer que los servicios

1. Sean de calidad y evaluables por la ciudadanía, y una segunda sección, que en parte estaría contemplada en esta evaluación de calidad (accesibilidad y usabilidad), en la que se persiga que
2. La prestación de los servicios contemple las características sociodemográficas de los clientes, es decir, que puedan llegar al mayor número de personas posible y de la forma más facilitadora.

Este segundo punto estaría directamente relacionado con los aspectos instrumentales o extrínsecos de los servicios de vivienda que se trabajan en este documento.

Así, la orientación a la ciudadanía (usuario mayoritario de los e-sspp de vivienda), establecería como esfuerzo principal **la accesibilidad de los mismos**, dado que, sin asegurar la accesibilidad de los servicios electrónicos, resulta imposible hablar de usabilidad de los mismos (Almonacid, 2016).

De las experiencias anteriores se pueden extrapolar al sector público las siguientes claves para atender la orientación a la ciudadanía en los e-sspp (Esan.edu, 2016):

1. Conocer al cliente y su entorno
2. La innovación y la tecnología al servicio del cliente
3. Comunicar al cliente sobre los beneficios a los que accede

Así, podría desarrollarse la prestación del servicio de vivienda en la sede gobcan.es como respuestas a las preguntas ¿Quiénes acceden a estos servicios? ¿Cómo y en qué condiciones? ¿Los informamos claramente de los beneficios y consecuencias de nuestros servicios? ¿Logramos el entendimiento?

La innovación tecnológica para este punto debe suponerle al ciudadano una herramienta (Melchor,2019), que sea útil y facilitadora para llegar a un fin, la obtención de los servicios electrónicos.

La Comisión Europea elabora en el DESI 2020 una recopilación de claves fundamentales para responder a las preguntas relacionadas con el modo y condiciones de acceso ciudadano a los servicios públicos electrónicos. En la siguiente tabla, se observa la categoría referente al capital humano de la población española en el 2019:

3.Capital Humano España 2019

	España			UE
	DESI 2018	DESI 2019	DESI 2020	DESI 2020
	valor	valor	valor	valor
2a1 Competencias digitales, al menos de nivel básico	55 %	55 %	57 %	58 %
% personas	2017	2017	2019	2019
2a2 Competencias digitales por encima del nivel básico	32 %	32 %	36 %	33 %
% personas	2017	2017	2019	2019
2a3 Conocimientos de software, al menos de nivel básico	58 %	58 %	59 %	61 %
% personas	2017	2017	2019	2019
2b1 Especialistas en TIC	3,0 %	2,9 %	3,2 %	3,9 %
% empleo total	2016	2017	2018	2018
2b2 Mujeres especialistas en TIC	1,0 %	1,0 %	1,1 %	1,4 %
% empleo femenino	2016	2017	2018	2018
2b3 Titulados en TIC	4,0 %	3,9 %	4,0 %	3,6 %
% graduados	2015	2016	2017	2017

Fuente: DESI 2020:9

Los datos devuelven que el 43 % de la población española entre 16 y 74 años carecen de competencias digitales básicas.

Esta distinción entre población con competencias digitales y sin ellas, se aborda en la literatura como **la brecha digital**. Equivale a la existencia de un sector poblacional que por algún motivo –cultural, económico, social– tenga dificultades para acceder a algún ámbito de la sociedad del conocimiento (Peña-López, s.f).

Por tanto, la prestación electrónica de los servicios debe afrontar la brecha digital y contemplar el **fácil acceso y entendimiento de los servicios para este 43% de la población no capacitada en las TICS, mejorando de paso la interacción para el 57% de población restante.**

El mismo autor señala que, para resolver esta brecha digital, los países deben tomar medidas que se englobarían en el término de *e-inclusión*, contemplando en él la **accesibilidad del e-sspp**

Pero el término **accesibilidad**, como señala la Universidad de Alicante (2006-2020), carece de un consenso real en su definición. De manera oficial, las claves y pautas para la accesibilidad web o la accesibilidad universal, se basan en los principios establecidos por el *World Wide Web Consortium (W3C)* órgano rector de la web, y consisten en los siguientes:

4. **Perceptibles:** Disponible para los sentidos (visión y audición principalmente), bien a través del navegador o por medio de ayudas técnicas (por ejemplo, lectores de pantalla, ampliadores de pantalla, etc.)
5. **Operables:** Los usuarios pueden interactuar con todos los controles y elementos interactivos usando el ratón, un teclado o un dispositivo de ayuda.
6. **Comprensibles:** El contenido es claro y se limita la confusión y la ambigüedad.
7. **Robustos:** Una amplia gama de tecnologías (incluyendo los nuevos y viejos agentes de usuario y las ayudas técnicas) puede acceder al contenido.

Por otro lado, contamos con **la accesibilidad universal**, recogida por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, en el artículo 2k y que, en suma, la expresa Almonacid (2016) como:

“la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible”

En definitiva, la característica de accesibilidad sea cual sea la definición elegida, supone **un beneficio para toda la población usuaria**, ya resulta en la comodidad y facilidad para que cualquier persona interactúe fácilmente con los servicios electrónicos.

2.3 Sede electrónica

Para identificar el contexto en el que se prestan los e-sspp se deben tener claras las características básicas (Vega-Zepada et al 2018:17) del campo de la interacción.

Primero, me remito al concepto macro de sede electrónica, en base al artículo 38 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, la sede electrónica:

“es aquella dirección electrónica, disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones, cuya titularidad corresponde a una Administración Pública, o bien a una o varios organismos públicos o entidades de Derecho Público en el ejercicio de sus competencias”

Además, una sede debe cumplir con lo recogido por la Ley 39/2015 en el artículo 13, referente a los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones públicas y con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, del 17 de octubre del 2018.

En todo estudio de antecedentes sobre las sedes y los servicios electrónicos, debe haber un espacio honorífico para la e-República de Estonia, el caso de éxito internacional más destacado y país más digitalizado del mundo (Forbes,2020)

Estonia, con una población actual de 1.320.617 ¹ se independiza de la URS en 1991 en una situación económica y social de precariedad, con la certeza de que la burocracia tradicional es tremendamente cara (Collera, 2018) y comienza un proceso de reinención, con un gobierno conformado y asesorado por expertos tecnócratas (Collera, 2018), en el que desde 1999 las personas gobernantes dejaron de lado “el papel” en sus gestiones (Prego, 2019), en 2003 pusieron parte de sus servicios en línea en la sede electrónica del país ² con la ayuda de la plataforma digital estatal [e-Estonia State Portal](#) y en 2014 ya eran la primera nación digital (Forment i Bori, 2018).

Hasta llegar a 2021, con el 99% de habitantes con *ID Card* (mecanismo de identificación digital), más de 2,600 servicios públicos digitales (el 99% del total) y más de 70.000 e-residentes del país (e-Estonia State Portal, 2021) traducándose todo este esfuerzo en la reducción de tiempos, cargas y el ahorro anual de un 2% del PIB del país (Prego, 2019).

Por supuesto, tal grado de digitalización administrativa conlleva riesgos, ya que todo sistema informático es vulnerable, y la acumulación de los datos personales en un sistema único e interoperable administrativamente, requiere salvaguardar legal y técnicamente la protección de datos personales y un nivel de transparencia total en el uso y consulta de los mismos (Jiménez, 2018).

También a nivel nacional se obtienen análisis de las sedes universitarias (Rocha et al, 2011) o algunos denominados casos de éxito más actuales como el Ayuntamiento de Cáceres (Redacting Computing, 2020) por su proceso de implantación de la administración electrónica.

La perspectiva más reciente al respecto a nivel autonómico, se ve en el análisis y propuesta de mejora para implantar indicadores de medición de calidad en la propia sede de la APCAC (Hernández, 2020), del que se desprende que son únicamente 4 (PGA, Catastro, Gobierno de País Vasco y la del Ayuntamiento de Madrid) las sedes electrónicas de las administraciones públicas nacionales que evalúan la prestación de su servicio y la satisfacción de sus usuarios con la plataforma.

No obstante, se observa una carencia de análisis y valoración de las sedes desde la orientación a las personas usuarias. Esto puede ser síntoma de que, en el ámbito de sedes electrónicas, las administraciones centran el esfuerzo en la digitalización administrativa, pero no en la transformación tecnológica (Escuela de estudios Bursátiles, 2020) mediante el estudio, implantación y evaluación de las soluciones TIC para el usuario final.

En suma, el uso de las sedes y las prestaciones de e-sspp siguen siendo un reto (Arranz, 2020) para la ciudadanía - brecha digital, escasa capacitación, falta de acceso universal- y para la propia administración, que suma el escoyo del alto coste económico de dotarse de la capacitación -de recursos humanos formados tanto como de sistemas y medios tecnológicos- para hacer una realidad el acceso universal y los principios de eficacia y eficiencia que fomentaría la e-admón.

¹ Datos de [Countrymeters](#), consultado para el año 2021 a 16/05/2021

² Sede electrónica de Estonia www.eesti.ee

3. Metodología

De entre los métodos de inferencia científica a disposición para el diseño de una investigación científico social (Borge, 2012:34) decido aplicar el **estudio de caso**, usando como procedimiento de obtención de información para responder a las preguntas de investigación, las técnicas de **grupo de discusión, entrevista en profundidad y análisis documental**.

Los resultados de la investigación se presentan tras realizar un **análisis hermenéutico** de la información obtenida, y dado el diseño total, la investigación se desarrolla con una **metodología cualitativa**.

Me decido por el estudio de caso por la naturaleza de la investigación, siendo únicamente los servicios electrónicos del ICV y su población objetivo la unidad de análisis. En consecuencia, este método es ideográfico (Riba, s.f.:5), no busca generalizar sino comprobar la relación entre las variables y las preguntas planteadas para el caso.

El estudio de caso es además característico de la metodología cualitativa, elegida para esta investigación, frente a otros métodos como el estadístico y el comparativo, propios del enfoque y técnicas cuantitativas.

Del cumplimiento del diseño de la investigación y del respaldado de la elaboración del marco teórico para la para identificar las variables dependientes e independientes, se obtiene la confianza en la validez de las conclusiones que presenta esta investigación de metodología cualitativa (Balcells, 2019:18)

3.1 Técnicas

Para la obtención de la información que permitirá responder a las preguntas de investigación y contrastar las hipótesis iniciales aplico las siguientes técnicas:

Fuentes Secundarias	<p>Análisis documental</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) Información ofrecida en sede gobcan (2) Información ofrecía en los servicios de vivienda del ICV (3) Revisión de la normativa aplicable (4) Comparación vertical de elaboración propia de sedes España/Estonia
Fuentes Primarias	<p>Entrevistas y grupo de discusión</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) Grupo de discusión con ciudadanos (esfera externa) (2) Entrevistas semidirigidas a los responsables de la prestación de los servicios electrónicos del ICV (esfera interna)

3.1.1 Análisis documental

Abordo las fuentes de información secundarias con la ejecución del análisis documental, revisando tanto la interacción y presentación de los servicios electrónicos de vivienda en la sede, como la aplicación de los criterios y marco regulador que la propia *sede gobcan* especifica en su definición y presentación.

Se realiza además una comparación vertical entre las fortalezas y debilidades de la prestación de Servicios de vivienda en la sede gobcan y la sede del país más digitalizado del mundo, Estonia (Forbes,2020).

3.1.2 Entrevista en profundidad

Para la obtención de información de fuentes primarias, opto por dos métodos basados en la interacción: la **entrevista en profundidad y los grupos de discusión**. Las elijo sabiendo que, *“la conversación, es una de las formas más antiguas de obtención de conocimiento”* (Kvale,1998; en Meneses y Rodríguez, 2011:32)

La entrevista en profundidad se elige porque dada su ejecución, es una técnica cómoda para las personas informantes por su predictibilidad, cuentan de antemano con el guion de la entrevista. Además, es útil para acercarse a personal de la administración pública, quienes contemplan las posibles vulnerabilidades, personales y profesiones, de atender demandas de información tan específica, frente a otras como el grupo de discusión o la entrevista abierta. Les ofrece la libertad de construir su propio discurso en la entrevista y sentirse partícipes de la dirección.

La flexibilidad dialéctica propia de la interacción - si esta se da en condiciones de comodidad y naturalidad- fomenta la detección de ideas y aspectos claves para la investigación que, posiblemente, no se registraron en el diseño inicial.

3.1.3 Grupo de discusión

El **grupo de discusión**, lo elegí por su capacidad para diagnosticar (Krueger y Casey, 2008; Litosseliti, 2003; Stewart y Shamdasani, 2007; citados en Fábregues, 2013: 7) y obtener información enriquecida por el paralenguaje medible en una interacción social.

Como técnica basada en la conversación y debate abierto (mediado) supone un entorno facilitador por una parte para los informantes, quienes pueden transmitir su propia vivencia y enriquecerse de la de los demás participantes, como señalaba en otras palabras Fábregues (2013:6); por otra parte, es facilitador para la investigación, por permitir el contraste de la información obtenida de unas y otras fuentes y la posibilidad de refinar la operacionalización.

En la elección de técnicas, descarto el uso de un cuestionario como técnica principal, tanto por limitar la capacidad de las personas informantes de aportar de claves que no hayan sido contemplado previamente por la investigadora, como por no tener necesidad de triangulación de validez interna/externa en la selección y operacionalización de variables, al ser un estudio de caso de metodología cualitativa.

3.1.4 Anotación, referencias y transcripciones

1. Empleo el cuaderno de campo para resaltar los datos y observaciones pertinentes que extraiga del grupo de discusión y de las entrevistas. Su contenido se usará en los resultados aclarando que son observaciones de la investigadora.
2. Los grupos de discusión, así como las entrevistas en profundidad, se graban en audio y se aportan como ficheros adjuntos al trabajo final. Cada archivo llevará por título la codificación de las siglas de *“la técnica_la fecha de realización_su duración”* ejemplo: GD1_30042021_1h
3. No se realizan transcripciones por el alto volumen de trabajo que supone frente al escaso aporte que podría significar para los resultados de la investigación. Se hará referencia al contenido de las entrevistas y grupos de discusión de la siguiente manera:
 - a) Grupos de discusión:

- En cursiva el pseudónimo y entre comillas la cita, ej: *Marta* “el lenguaje empleado en la descripción del servicio...”
- b) Entrevistas en profundidad:
 - En cursiva el alias de informante y entre comillas la “cita”, ej: *Informante nº1* “el proceso de elaboración de la información...”

3.2 Informantes

Grupo de discusión

Para conformar el grupo de discusión, aplico una muestra **no probabilística** de informantes, basada en el **muestreo intencional o deliberado** (Padró-solanet,2015), propio de un estudio de caso, en el que, partiendo de la premisa de que “los casos que eliges afectan a las respuestas que obtienes” (Barbara Geddes,1990), selecciono a los informantes por:

1. La cercanía de sus características sociodemográficas con las de la población general que puede solicitar los servicios del ICV
2. Existencia y carencia de experiencia previa con los servicios públicos electrónicos en sede gobcan

Se busca una población que, si bien **no tiene que ser representativa** por no tratarse de un muestreo estadístico, sí quiere ser realista en las condiciones personales y sociodemográficas que presenta la población que accedería a estos servicios electrónicos.

Así, los informantes cuentan con diferentes condiciones generales, personas que viven o provienen del medio rural, donde la brecha digital es significativamente mayor (DESI,2020:6) y otras de zonas urbanas; personas con algún grado de discapacidad visual, por su impacto en la percepción de la existencia o no de accesibilidad universal; personas con experiencia y también sin relación previa en el uso de servicios electrónicos, para poder conocer tanto las primeras impresiones como la opinión comparada desde la experiencia previa.

En la conformación y selección de personas informantes, tengo en cuenta que debe existir la diversidad suficiente como para facilitar el intercambio lingüístico entre las personas participantes (Thomas y Robson, 2001), pero sin afectar a la homogeneidad necesaria para que se genere un ambiente de comodidad, necesario para poder profundizar en la descripción del objeto de estudio de la investigación.

Dada la situación actual, subyacente a la pandemia del Covid-19, opto por reunir virtualmente a las personas que conforman los grupos (informantes en adelante) mediante videoconferencia en Google meet. para que puedan ir avanzando por una serie de hitos narrador por mí, que guiarán la experiencia de prestación de los servicios del ICV en la Sede gobcan.

La participación en ambos grupos de discusión se hace en condiciones de anonimato, respetando el pseudónimo que cada persona informante decide asignarse, usándolo para citar sus aportaciones en la investigación (consultar [el anexo 2](#) para conocer la ficha técnica).

Entrevista en profundidad

La entrevista en profundidad la empleo para obtener información primaria de la esfera interna. Originalmente, para la investigación entiendo que sería conveniente un escenario en el que se obtenga la participación de:

1. Al menos 3 personas de la esfera interna que permitan el contraste o triangulación de la información ofrecida, tanto del ICV como de la sede gobcan.
2. Diferentes perfiles profesionales para abarcar tanto la sección más técnica como la más funcional de la entrevista
3. Al menos una persona informante de un organismo público externo al ICV que permita contrastar la información relacionada a la interoperabilidad y medios técnicos para la misma. Se trata de contactar con la Policía Local, quienes intervienen en la prestación del servicio de Ayuda a la adquisición de vivienda joven, pero no se obtiene resultado aún.

Se logra contactar con 2 personas³ pero se obtiene la participación de 1, funcionario del Instituto Canario de la Vivienda (ICV) organismo responsable de los servicios electrónicos de vivienda del Gobierno de Canarias.

Por tanto, entrevistado a un perfil funcional orientado a la organización y gestión de los servicios.

La participación en la entrevista se hace en condiciones de anonimato, asignando como identificador el alias **Informante 1**, usándolo también para citar sus aportaciones en la investigación (consultar [anexo 2](#) para conocer la ficha técnica)

3.3 Preguntas y variables de la investigación

Determino las categorías y operacionalización del estudio para obtener una relación estrecha de la causalidad entre las variables dependientes e independientes, que contrastarán las preguntas de la investigación. Trato de reducir el efecto de las variables no medidas mediante el esfuerzo en la elaboración del corpus de la investigación. Al ser este un estudio de caso con “n pequeña” (con menos unidades de análisis que uno estadístico), cuenta con una fuerte vulnerabilidad en la parametrización del sesgo de omisión de variables relevantes (Moreno, 2012:35),.

El corpus lo elaboro mediante un muestreo intratextual, destacando las claves comunes en los antecedentes tras el análisis de las secciones de la estructura textual de la literatura relevante en la investigación, (Riba, s.f.:17). A este ejercicio responde el marco teórico y la detección de variables dependientes e independientes.

Así, establezco la siguiente operacionalización de preguntas, hipótesis y variables de la investigación:

³ Para interactuar se emplea el Twitter del ICV, el teléfono público 922 92 26 56 y el email facilitado para el contacto con la Dirección General en el correo icv@gobiernodecanarias.org.

¿Es adecuada la prestación de los servicios públicos de vivienda a través de la sede electrónica del Gobierno de Canarias?

Subpreguntas	Hipótesis	Variables para medir	Método de comprobación
1. La información ofrecida en sede y por los servicios de vivienda ¿cumple los criterios esperados?	H1. La información está siempre disponible y es confiable	VD.1.1 Disponibilidad VI.1.1.1 Franja temporal de acceso VD.1.2 Confianza VI. 1.2.1 Identificación gráfica VI. 1.2.2 Homogeneidad en formatos VI.1.2.3 url confiable VI.1.2.4 Actualización	1/ Se obtiene información de lo mostrado en cualquier momento que se acceda [Grupo Discusión, análisis documental, entrevista al organismo] 2/ Se identifica fácilmente al organismo responsable de la información y no hay actividad sospechosa en la navegación (publicidad, plugins, redirecciones/urls extrañas) [Grupo Discusión y análisis documental] 2.1/ además, se encuentra actualizada en forma y contenido
	H2. Existe un sistema de archivo y recuperación que permite almacenar (durante al menos 50 años) la información y consultas realizadas, así como recuperarlas	VD.2.1 Archivo VI.2.1.1 Temporalidad del Almacenamiento VD.2.2 Recuperación VI.2.2.1 Disponibilidad de recuperación	3/ Realizar una consulta al organismo sobre el protocolo de archivo y recuperación [Entrevista al organismo y consulta en e-buzón ciudadano]

	<p>H3. La información no resulta accesible porque emplea un lenguaje especializado</p>	<p>V.3.1 Accesibilidad cognitiva VI.3.1.1 Lenguaje sencillo</p>	<p>4/Se entienden los conceptos y usos del lenguaje usado para informar [Grupo Discusión y análisis documental]</p>
	<p>H4. No cumple el criterio de perceptibilidad y robustez al no adaptarse a personas con diversidad visual de forma compatible con variedad de S.O/dispositivos/navegadores</p>	<p>V.4.1 Accesibilidad visual VI.4.1.1 Lectores de pantalla VI.4.1.2 Ampliadores de pantalla VI.4.1.3 Compatibilidad de la accesibilidad</p>	<p>5/Comprobar la disponibilidad o no de lectores de pantalla y de la ampliación de pantalla en diversos sistemas operativos, navegadores y dispositivos [Grupo Discusión y análisis documental]</p>
	<p>H5. La información ofrecida es relevante pero imprecisa</p>	<p>V.5.1 Relevancia VI.5.1.1 Cubre la necesidad V.5.2 Precisión VI.5.2.1 Existencia de ambigüedades</p>	<p>6/ Ofrece contenidos apropiados, libres de errores, precisos y relacionados a la temática [Grupo Discusión y análisis documental]</p>
<p>2. La interacción con los Servicios de vivienda en sede gobcan ¿cumple los criterios esperados?</p>	<p>H6: El ICV aún no tiene todos sus servicios al N4 de digitalización</p>	<p>V.6.1 Digitalización VI.6.1.1 Nivel de digitalización)</p>	<p>8/ Obtener el listado de servicios del ICV de la sede para elaborar el dato de % digitalización a nivel 4</p>

	<p>H7: Los servicios del ICV en la sede gobcan se ofrecen indefinidamente a excepción de los sujetos a plazos temporales</p>	<p>V.7.1 Disponibilidad del servicio VI.7.1.1 Franja temporal de acceso</p>	<p>7/En general, se accede al servicio cuando se quiere [Grupo Discusión y análisis documental]</p>
	<p>H8: El acceso a los servicios desde la sede gobcan requiere el nivel de identificación digital necesario para garantizar la seguridad</p>	<p>V.8.1 Seguridad VI.8.1.1 Mecanismos de identificación digital</p>	<p>9/Comprobar accediendo a la sede gobcan los mecanismos de identificación digital disponibles para la interacción con los servicios del ICV [Grupo Discusión y análisis documental]</p>
	<p>H9: El ICV colabora con las administraciones públicas para no exigir documentación a la ciudadanía que ya esté en poder de la AAPP</p>	<p>V.9.1 Interoperabilidad VI.9.1.1 Existencia interoperabilidad técnica VI.9.1.2 Existencia interoperabilidad semántica VI.9.1.3 Existencia interoperabilidad organizativa</p>	<p>10/ Consultar al organismo sobre las características de sus servicios en referencia a la interoperabilidad, incluyendo los 4 niveles de gobernanza de interoperabilidad en función de sus actores. recuperación [Entrevista semidirigida y consulta en e-buzón ciudadano] 11/Comprobar en los servicios de la sede la documentación solicitada en una muestra de trámites del ICV [Grupo Discusión y análisis documental]</p>

	<p>H10: La interacción con los e-sspp del ICV en la Sede gobcan no cumple con todos los criterios de accesibilidad de la W3C</p>	<p>V.10.1 Accesibilidad VI.10.1.1 Perceptibles VI.10.1.2 Operables VI.10.1.3 Comprensibles VI.10.1.4 Robustez</p>	<p>12/Comprobar que estos servicios en la sede gobcan cuenten con lectores de pantalla, se permita aplicar ampliación de pantalla; totalmente interactivos desde ratón, teclado o dispositivo de ayuda; el contenido es claro; compatibilidad con amplia gama de tecnologías (dispositivos, S.O, navegadores) [Grupo Discusión y análisis documental]</p>
	<p>H11: La orientación a usuario/a es baja porque el uso de los servicios no es sencillo y no se dispone de material de ayuda</p>	<p>V.11.1 Orientación a usuario/a VI.11.1.1 Disposición de ayuda a usuarios/as VI.11.1.2 Navegación intuitiva VI.11.1.3 Comunicación efectiva</p>	<p>13/Comprobar las opciones de ayuda y soporte disponibles para las personas usuaria de los servicios ICV en sede gobcan [Grupo Discusión y análisis documental] 14/Localizar fácilmente servicios deseados y poder predecir estructuras/comportamientos durante la navegación [Grupo Discusión y análisis documental] 15/ Se obtiene un concepto claro de los beneficios e implicaciones de los servicios para quien los solicita [Grupo Discusión]</p>

4. Resultados

4.1 Análisis documental

Los servicios de vivienda desde la sede gobcan

La sede electrónica del Gobierno de Canarias está disponible en <https://sede.gobcan.es>. (consultado el 04/05/2021) y en su normativa aplicada contempla lo expuesto por el marco teórico de esta investigación, además de la Orden de 25 de febrero de 2021(BOC

núm.46, de 8 de marzo de 2021) por la que se recoge la más reciente actualización desplegada para la sede gobcan.

La titularidad de la sede le corresponde a la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias y su gestión tecnológica es competencia de la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías del Gobierno de Canarias.

En su presentación, la sede informa a las personas usuarias de que:

“Se encuentra usted en la Sede Electrónica y Punto General de Acceso de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, donde podrá consultar la información sobre los procedimientos y servicios que se tramitan en esta Administración Pública y acceder a su tramitación electrónica. En esta Sede están integrados todos los departamentos del Gobierno de Canarias y sus organismos públicos, salvo la Agencia Tributaria Canaria y el Servicio Canario de Empleo.”

La exclusión de los servicios tanto de la Agencia Tributaria Canaria como de los pertenecientes al Servicio Canario de Empleo, chocan con el concepto de Punto General de Acceso que la propia sede asume en su definición.

No obstante, el Portal de Administración Electrónica (PAe) del Gobierno de España, puntualiza que:

“Desde el punto de vista operativo, la dirección web de la Sede Electrónica de Gobierno de Canarias es <https://sede.gobcan.es>, y las URL a las sedes de los distintos departamentos colgarán a partir de este dominio”

Por lo que si bien no ofrece los servicios de ambos organismos, sí que redirecciona a las sedes propias en los que se ponen a disposición ciudadana y de interesados/as.

La sede gobcan permite la interacción con la APCAC y el acceso a sus servicios electrónicos a la ciudadanía, personas jurídicas, empresas y al propio personal de las administraciones públicas y afirma dicha interacción se da bajo los términos de:

“identificación, autenticación, accesibilidad, disponibilidad, integridad, veracidad, actualización de la información, contenido mínimo, protección jurídica y responsabilidad entre otros”

La sede presta, entre otros más específicos, lo siguientes servicios:

1. Catálogo de Procedimientos y Servicios del Gobierno de Canarias
2. Registro electrónico
3. Asistente por pasos para el inicio telemático de procedimientos
4. Servicio de verificación de documentos electrónicos
5. Área Personal del ciudadano: Consulta del estado de los expedientes, Gestión de datos personales, Gestión de solicitudes en borrador, Consulta de los documentos presentados, Buzón de Notificaciones electrónicas, Gestión de Requerimientos pendientes, Aportación de documentos al expediente en cualquier instante de la tramitación
6. Tablón de anuncios
7. Sección de Ayuda a usuarios/as de la sede y buzón de consultas/sugerencias y reclamaciones

Del análisis documental y la experiencia de “observación participante” interactuando con los servicios de vivienda desde la sede gobcan se destaca lo siguiente:

4. Acceso a la sede Gobcan



Fuente: sede gobcan consultado el 03/05/2021 en sede.gobcan.es

Orientación a usuarios: disposición de ayuda y soporte, navegación intuitiva, comunicación efectiva

- (1) El buscador general ofrecido en la sede no ejecuta la búsqueda por palabras claves como “vivienda” y no se encuentra disponible en el acceso móvil. Por lo que no resulta operativo para acceder a los servicios de vivienda salvo que se conozca el título específico del servicio o la unidad administrativa a la que corresponde. Los resultados obtenidos cuando se ejecuta la búsqueda no aparecen tener criterio de ordenación ni se categorizan, son poco facilitadores.
- (2) La sección de ayuda ofrece un video de ayuda en la navegación por el área personal que no corresponde a la versión actual de la sede electrónica gobcan, lo que contradice el principio de actualización de la información que declarar mantener durante la interacción además de no cumplir una eficaz orientación a usuarias.

Accesibilidad visual: lectores de pantalla, ampliación de pantalla, compatibilidad de accesibilidad en dispositivos

- (3) El lector de pantalla se encuentra operativo en el acceso web desde ordenadores y funciona de manera fluida y correcta. Sin embargo, en el acceso móvil y desde tablet no se muestra la opción Escuchar. Debe estar previamente activada en la configuración del dispositivo, supuesto que no se asume con la configuración de los ordenadores en el acceso web. Permite la ampliación desde cualquier dispositivo, prevaleciendo la calidad de visualización ampliada en ordenadores.

Estos términos se relacionan con el principio de **accesibilidad universal y no discriminación, la disponibilidad de los servicios** (el buscador solo estuvo operativo, sin remitir a error 500 en 1 de los 3 accesos en diferentes horarios) **y la actualización de la información ofrecida**, que la sede declara garantizar. Adicional a esto, estos principios se relacionan directamente con lo regulado por el Real Decreto 203/2021 en lo referente a los derechos a un acceso rápido, eficaz y eficiente a los servicios públicos a través de los medios electrónicos.

En general, cumple los requisitos de **disponibilidad y confianza** de la información, con homogeneidad en los formatos, disposición de la información ofrecida, una clara identidad gráfica y con acceso confiable.

Interacción con los servicios de vivienda

Desde la sede gobcan se ofrecen 53 procedimientos (trámites y servicios) de vivienda gestionados por el ICV, de los cuales 45 están disponibles para la tramitación electrónica a nivel 4, nivel que garantiza el 100% de la tramitación e interacción por medios electrónicos.

Digitalización: nivel de digitalización

- (1) De estos 53 servicios del ICV, 40 se prestan a la ciudadanía (32 a N4), 5 a las administraciones (los 5 a N4) y 8 a las empresas (los 8 a N4), no cumple el ofrecimiento 100% nivel 4

Aunque el siguiente comentario se realiza en la sección de los servicios de vivienda, debe constar que la anotación negativa es sobre la gestión y diseño ofrecido por la sede:

Relevancia y precisión: la información cubre las necesidades sin ofrecer ambigüedades, desactualización o incongruencias

- (2) De la distribución de servicios en pestañas de tipo de interviniente, resalta la incongruencia corporativa con el incumplimiento del principio del uso de lenguaje inclusivo, que regula la Ley 1/2010, de 26 de febrero, Canaria de Igualdad entre mujeres y hombres, en su artículo 10 sobre el lenguaje no sexista

5. Buscador de servicios



Fuente: sede gobcan consultado el 06/05/2021 en sede.gobcan.es

Se ofrece el filtrado de servicios por tipo de persona interviniente y una de las pestañas hace referencia a los "Ciudadanos", en lugar de a la "Ciudadanía", palabra que Instituto Canario de Igualdad refuerza como clave⁴ en el lenguaje administrativo no sexista.

⁴ "Perlas para un lenguaje inclusivo" del canal Social Gobcan en febrero del 2021

Se accede a uno de los servicios ofrecidos a la ciudadanía (subvenciones en la ayuda al alquiler) para tramitar electrónicamente y se puede destacar, en base a los criterios y variables establecidos en la investigación:

6. Subvenciones en la ayuda al alquiler: pestaña documentación

5 Solicitud

- ANEXO I: DATOS DE LOS MIEMBROS DE LA UNIDAD DE CONVIVENCIA
- ANEXO II: DECLARACIÓN DE LOS MIEMBROS DE LA UNIDAD DE CONVIVENCIA Y AUTORIZACIÓN DE ACCESO DATOS ((este documento deberá ser impreso, firmado, escaneado en un documento único y anexado a la solicitud por cada miembro de la unidad de convivencia))
- Contrato de arrendamiento
- Anexo al contrato, en caso de que se incluyen gastos adicionales al alquiler
- Justificante del último pago de la renta del alquiler
- Certificado de convivencia
- Acreditación de la representación (escritura pública, poder notarial, apud acta)
- En su caso acreditación de familia monoparental
- En su caso acreditación de violencia de género
- En el supuesto que no se otorgue consentimiento para el acceso a las bases de datos telemáticas

- Documentación acreditativa de la identidad del interesado (DNI, NIE o pasaporte)

3 ¿Necesita ayuda?

4 Preguntas frecuentes

- > ¿Qué incluye la renta?
- > ¿Dónde presento la solicitud?
- > ¿Y si cambio de domicilio?
- > Ver más

6 para acreditar estar al corriente del pago

Fuente: sede Gobcan consultado el 06/05/2021 en sede.gobcan.es

Orientación a usuarios: disposición de ayuda y soporte, navegación intuitiva, comunicación efectiva

- (3) (4) se ofrecen secciones de ayuda y soporte (telefónico y mediante formulario web) así como una sección de FAQs relativas a las dudas frecuentes de las personas interesadas a la hora de interactuar con este servicio.

Interoperabilidad: colaboración con administraciones para consulta de datos

- (5) este servicio obliga a presentar 11 documentos para iniciar el trámite, de los cuales algunos son susceptibles de estar ya en disposición de la administración públicas o ser consultable mediante colaboración inter y extradepartamental y con otras administraciones

7. Subvenciones en la ayuda al alquiler: pestaña tramitación

8 a) Que los ingresos de las personas que tengan su domicilio habitual y permanente en la vivienda arrendada, consten o no como titulares del contrato de arrendamiento, sean, en conjunto, iguales o inferiores a 3 veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM). Dicho umbral será de 4 veces el IPREM si se trata de una familia numerosa de categoría general o unidades de convivencia en las que exista alguna persona con discapacidad y de 5 veces el IPREM cuando se trate de familia numerosa de categoría especial o de unidades de convivencia que incluyan personas con discapacidad de estos tipos: 1) personas con parálisis cerebral, personas con discapacidad intelectual o personas con discapacidad física o sensorial, con un grado de discapacidad reconocido igual o superior al 33 por 100, 2) personas con discapacidad física o sensorial, con un grado de discapacidad reconocido igual o superior al 65 por 100.

b) No encontrarse en ninguna de las circunstancias establecidas en el artículo 13.2 de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.

7 Listen
Dictionary
Translate

Fuente: sede Gobcan consultado el 06/05/2021 en sede.gobcan.es

Accesibilidad web y cognitiva: contenido perceptible, operable, comprensible y robusto; lenguaje sencillo

- (6) La ampliación de pantalla no aplica a la información de ayuda (i) destinada a orienta a usuarios/as
- (7) Se puede navegar por la sede y activar las secciones de ayuda usando tanto ratón y teclado como solo uno de ellos
- (8) El lenguaje que emplea no es sencillo, aplica tecnicismo y requiere conocimiento específico, no es adecuado para llegar al mayor porcentaje posible de población objetivo de estos servicios.
- (9) Se destaca negativamente en la robustez la falta del desarrollo específico de una app móvil para la relación electrónica.

Seguridad: mecanismos de identificación digital

- (10) El acceso al inicio de los servicios de vivienda, así como a la sección de *Área personal* en la que se pueden gestionar los trámites electrónicos abiertos, solicita la identificación digital mediante:
 - Certificado obtenido ante entidades certificadoras reconocidas por la sede electrónica del Gobierno de Canarias (como el Certificado digital de la FNMT) o mediante DNI electrónico.
 - Acceso mediante pin enviado al móvil o usuario y contraseña. Más información en el portal de cl@ve.

Comparación vertical sede y e-sspp España/Estonia

Presento aquí las fortalezas y debilidades de experiencia en la sede y servicios electrónicos de Estonia frente a la experiencia ofrecida en sede gobcan y los los servicios del ICV.

Orientación a usuarios: disposición de ayuda y soporte, navegación intuitiva, comunicación efectiva

- (1) **Fortaleza frente sede gobcan:** Buscadores en primer plano y sensación de asistencia en la navegación, el buscador funciona por palabras claves y devuelve los resultados de búsqueda ordenados por categorías comprensibles, al contrario que el buscador de la sede gobcan.
- (2) **Fortaleza ante sede gobcan:** Soporte a usuario presente en (1) el ofrecimiento de videotutoriales específicos para cada servicio y en (2) una sección de contacto que desglosa en una tabla a qué teléfono llamar o a qué correo escribir para recibir ayuda en función del tipo de consulta que tengas.
- (3) **Fortaleza ante sede gobcan:** Navegación intuitiva, ofrecen los servicios ordenados por categorías, no se requiere conocimiento específico de la estructura de tramitación ni de los organismos competentes.
- (4) **Fortaleza ante sede gobcan:** El menú de servicios está siempre a mano sirviendo como herramienta de orientación en la navegación.
- (5) **Fortaleza ante sede gobcan:** Sensación de diseño y estructuración pensando en dar facilidades y lograr la comprensión usuaria/AAPP

Accesibilidad visual y cognitiva: lectores de pantalla, ampliación de pantalla, compatibilidad de accesibilidad en dispositivos; lenguaje sencillo

- (6) **Fortaleza ante sede gobcan:** Cuenta con un menú de accesibilidad en el que permite al usuario aplicar unos parámetros u otros para modificar el tamaño de la letra, el contraste de colores y explica cómo aplicar zoom para maximizar cuando se quiera.
- (7) **Debilidad ante sede gobcan:** No obstante, no cumple el criterio de perceptibilidad al

no ofrecer un lector de pantalla propio de la sede.

- (8) **Fortaleza ante sede gobcan:** Lo servicios, fácilmente localizables, se agrupan por categorías y al acceder a ellas, se informa con lenguaje sencillo.

Accesibilidad web: contenido perceptible, operable, comprensible y robusto

- (9) **Debilidad ante sede gobcan:** en este momento la interfaz y la plataforma se ofrece en dos versiones, una más actualizada que la otra y afecta a la operatividad y seguridad. Te redirige entre ellas para según qué acciones y te puedes cuestionar la seguridad de las redirecciones o si realmente estás en un espacio de la misma autoridad.

Relevancia y precisión: la información cubre las necesidades sin ofrecer ambigüedades, desactualización o incongruencias

- (10) **Fortaleza ante sede gobcan:** Se informa claramente de lo que se encontrará y la funcionalidad del del servicio. La información prestada genera seguridad por su precisión

Seguridad: mecanismos de identificación digital

- (11) **Fortaleza ante sede gobcan:** Login siempre visible en el que se ofrecen los siguientes mecanismos de identificación para el acceso al área personal y los servicios con: ID-Card (el 94% de la población dispone de ID- Card), Mobile-ID, Smart-ID, EU eID

4.2 Contraste de preguntas e hipótesis

1. La información ofrecida por los Servicios de vivienda ¿cumple los criterios esperados?

H1. La información está siempre disponible y es confiable

Se comprueba mediante el análisis documental y los grupos de discusión que existe disponibilidad de información y servicios en la sede, en línea con lo expuesto Serrano (2004:10 y 11).

De los informantes (esfera externa), se obtiene la confirmación explícita de no tener duda en cuanto a la seguridad de los accesos y redirecciones de uris, ni sobre la identidad y autoría del contenido encontrado.

La informante *Alba* no logró comprender el funcionamiento de los textos de ayuda y se quejaba de que no se le ofrecían, lo asimiló a un error de la sede.

H2. Existe un sistema de archivo y recuperación que permite almacenar (durante al menos 50 años) la información y consultas realizadas, así como recuperarlas

No se logra contrastar la hipótesis por falta de acceso a la información de la esfera interna. El *informante 1* no tiene conocimiento respecto a los protocolos de recuperación y archivo (Serrano,2004), ni sobre los criterios de no alteración de la información archivada y la posibilidad de recuperarla durante al menos 50 años, para la información ofrecida en la de sus servicios en la sede.

H3. La información no resulta accesible porque emplea un lenguaje especializado

Se confirma la idea inicial respecto a la accesibilidad cognitiva, en ambos grupos de discusión se tienen experiencias negativas y se señala este aspecto como una necesidad de mejora. La informante *Isabel* señala “*demasiado uso de tecnicismos y lenguaje poco llano*” (le cuesta especialmente la relación electrónica desde el móvil y

comprender lo que se le informa). Mientras que Marta *“siente que debe aprender algo antes de interactuar con los e-sspp”*

En general, los informantes de los grupos de discusión coinciden en sus valoraciones, que se ven reforzada por la aportación de la entrevista al Informante 1, quien señala como reto al que se enfrentan las personas usuarias *“la poca amigabilidad o cercanía para alguien que no conozca el organigrama del Gobierno de Canarias ni use lenguaje administrativo”*

Esta carencia, como las demás variables medidas en la investigación, afecta directamente a la capacidad – o incapacidad- del ofrecimiento de los e-sspp en sede como una solución tecnológica ágil y facilitadora (Melchor,2009)

El *Informante 1* recalca esta pega de la alta especialización para la comprensión, indicando que *“muchas veces no saben qué procedimiento necesitan y se equivocan en la presentación”* Pone de ejemplo los servicios *de venta de vivienda* y *de descalificación de vivienda*, en los que registran muchos errores y presentación de recursos por parte de los interesados, que *Informante1 “se han ofendido mucho”* porque no sabían qué pedían.

H4. No cumple el criterio de perceptibilidad y robustez al no adaptarse a personas con diversidad visual de forma compatible con variedad de S.O/dispositivos/navegadores

La perceptibilidad se ve alterada en función del acceso móvil, desde ordenadores o *tablets*, siendo mayor y mejor en ordenadores (el servicio de audio contenido de la sede no se puede aplicar desde la web en el móvil, la ampliación de pantalla en ordenador es sencilla y no se pierde tanto rango de contenido)

Además, *Marta* declara que *“pierde demasiado contenido de la pantalla para poder entender”* en contexto dónde esta y qué lee. Igualmente, se queja de no contar con una aplicación móvil específica sino tener que acceder desde la web que *“nunca pueden atender la accesibilidad visual realmente”*. En concreto ella no necesita un lector de pantalla, pero resalta que haya que configurar un móvil o *tablet* precisamente en comparación con el ordenador.

H5. La información ofrecida es relevante pero imprecisa

Durante el grupo de discusión 2 el informante Manuel indica *“que se está usando un lenguaje no adaptado al usuario hasta el punto de ofrecerle información totalmente irrelevante”* muestra su descontento en referencia al campo de información *“nivel 3 o nivel 4”* sobre la tramitación del servicio, *Manuel “¿qué sabe una ciudadana del proyecto 100%N4 o de qué implica leer un 3 o un 4 aquí?”*

En general, durante los grupos de discusión, detecto confusión y sensaciones de inseguridad respecto a la información que se les está indicando, incluso cuando acceden a la sección dedicada a informar de la documentación que deben entregar para iniciar un trámite o pedir un servicio. *Roxana “busqué por fuera qué documento es este” Ibrán “me pone en mala disposición no tener claro lo que se me exige, yo no quiero hacerlo por aquí, quiero irme a una oficina y que me explique una persona qué necesito”*

El *informante 1* de la entrevista en profundidad confirma que una de las dificultades actuales para el servicio es además mantener la información actualizada en todas las plataformas (la propia web del ICV y la sede electrónica) e incluso mantener actualizadas a las personas empleadas que deben informar sobre cómo interactuar con los e-sspp.

2. La interacción con los Servicios de vivienda en sede gobcan ¿cumple los criterios esperados?

H6: El ICV aún no tiene todos sus servicios al N4 de digitalización

Se contrasta la hipótesis mediante el análisis documental del que se obtiene que, de los 53 servicios de vivienda ofrecidos por el ICV, 45 de ellos se ofrecen a un nivel 4 de tramitación electrónica.

El informante 1 concreta que por parte del servicio específico que él gestiona se ha hecho el esfuerzo de disponer del N4, pero la administración o la esfera interna y el ICV en concreto se enfrenta al reto de la digitalización en malas condiciones:

- a) Falta de recursos humanos en volumen suficiente y con la capacitación necesaria
- b) Falta de soluciones tecnológicas (aunque personalmente, como profesional funcional destinada a enseñar y desarrollar funcionalmente el gestor de expedientes electrónicos del gobierno, pienso que el resto se encuentra en la gestión del cambio)
- c) Gran resistencia al cambio

H7: Los servicios del ICV en la sede Gobcan se ofrecen indefinidamente a excepción de los sujetos a plazos temporales

Se confirma la disponibilidad horaria y técnica de los servicios de vivienda ofrecidos en la sede electrónica, pues solo aquellos fuera de plazo de tramitación impedían el acceso a su solicitud. Incluso estando fuera de plazo, se puede acceder a la información relativa al servicio.

H8: El acceso a los servicios desde la sede Gobcan requiere el nivel de identificación digital necesario para garantizar la seguridad

Se contrasta la hipótesis con el análisis documental y el grupo de discusión 2, en el que se les solicita a los informantes validarse mediante: Certificado digital, DNI-e y Acceso CI@ve .

Los mismos métodos requeridos también desde el acceso móvil, como confirma *Isabel* en el grupo de discusión 2 y *María* en el 1. El Informante 1 indica que se procura atender a la situación de la ciudadanía, quienes mayoritariamente, aún no cuentan con certificado digital.

En este sentido, llegaron a lanzar una convocatoria de subvenciones en las que dispusieron de funcionarios habilitados para el acompañamiento en el registro presencial. Esta experiencia fue problemática por la identificación digital en la que aparecía los funcionarios como intervinientes de las solicitudes y la dejaron de lado hasta que llegue la orden y facilidades dadas por las Unidades Transversales necesarias.

Informante 1" fíjate que lanzamos una convocatoria de subvenciones para menores de 35 años (...) esperando que se presentara mayoritariamente por vía electrónica, y no fue así(...) ya ni hablar de las que se destinan a mayores" y piensa que en general el problema se debe a "no contar con los mecanismos de identificación ni asesoramiento"

Como refuerzo de lo que para in Informante 1 supone una combinación de barreras como la falta de conocimiento de los servicios electrónicos y de la posesión del un mecanismo de identificación digital por la mayoría de la población, me ofrece los datos del nº de solicitudes electrónica vs presenciales de:

1. Subvención para la adquisición de vivienda a jóvenes de hasta 35 años (2020)
 - Solicitudes totales: 442
 - Presentadas por sede: 310
2. Subvención de ayuda al alquiler a personas mayores de edad (2021)
 - Solicitudes totales: 18528
 - Presentadas en sede: 8606

La diferencia tan drástica en el caso 2 se la otorga el *Informante 1* a que, en este caso, se presentan personas de más de 35 años también, ampliando el volumen de población solicitante que experimenta la brecha digital. Teoría que se ve sustentada a su vez por el valor de un 43% de la población española (entre 16 y 74 años) que carece de las competencias digitales básicas (DESI,2020)

En este sentido, la informante *Saray* explica que en su familia es ella la que se encarga de las gestiones y acompañar a su familia a obtener los certificados (se queja de la lejanía con las instituciones, detecta una brecha digital en el medio, ya que ella vive en medio rural), siendo ella misma quien solicita los servicios electrónicamente por ellos. (sin contar con los requisitos necesarios para ser representante, por lo que siempre accede como solicitante para cada individuo)

H9: El ICV colabora con las administraciones públicas para no exigir documentación a la ciudadanía que ya esté en su poder

Durante el grupo de *discusión dos*, *Ibrán* destaca que “*le están solicitando el certificado de empadronamiento como documentación obligatoria a presentar, un certificado que compañías privadas como la Naviera Armas consulta*” electrónicamente durante la compra de un billete, ante lo que todos muestran su acuerdo y extrañeza. La obligatoriedad de presentar documentación que ya consta en la administración pública y debería ser consultable por la misma, contradice la definición del concepto general de interoperabilidad (Criado et al, 2015:5)

No obstante, durante la entrevista con *el informante 1*, asegura que “*los servicios de vivienda consumen la Consulta y Verificación de Datos mediante la Plataforma de Intermediación del ministerio*”, por lo que Sí aplican interoperabilidad técnica. Además, confirma que, en todo caso, de los aspectos relativos a la gobernanza en la interoperabilidad, no sería el ICV quien participe en los procesos sino la Dirección General de Telecomunicaciones y la Dirección General de Modernización y Calidad de los Servicios (unidades transversales del organigrama del Gobierno de Canarias).

Así mismo, *Informante 1* aclara que en esta interoperabilidad gestionada mediante la Plataforma de Intermediación no se contempla la participación de las administraciones locales (el mayor reto en este aspecto), en la mayoría de los casos, por falta de capacitación de recursos humanos, tecnológicos y presupuestarios, para habilitar la integración con este ecosistema electrónico interoperable.

H10: Los servicios electrónicos del ICV en la Sede Gobcan no cumplen con todos los criterios de accesibilidad de la W3C

En la sección de Accesibilidad de la sede electrónica, criterio que debe contemplar toda AAPP en su desarrollo de plataformas digitales públicas (Martínez,2006), se declara no lograr cumplir la totalidad de lo contemplado en el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público por falta de conformidad con el RD 1112/2018.

Se ofrece una relación detallada de los apartados que no logran ofrecer, incumpliendo por tanto los valores de la accesibilidad W3C en relación con el contenido perceptible, operable, comprensible y robusto.

No obstante, se realiza un notorio esfuerzo por cubrir las necesidades de la accesibilidad visual mediante el lector de pantalla desarrollado y por la operabilidad que ofrecen al permitir la navegación y acceso total desde ratones y/o teclados

H11: La orientación a usuario/a es baja, el uso de los servicios no es sencillo y no se dispone de material de ayuda

Se ofrece ayuda al usuario mediante videotutoriales (1) cómo navegar por la sede electrónica (actualmente obsoleto) y (2) Requisitos técnicos para navegar y tramitar electrónicamente; además ofrecen (3) un soporte mediante envío de formulario de ayuda y mediante (4) un nivel 1 de asesoramiento telefónica llamando al 012.

Durante los grupos de discusión, estos medios de soporte fueron valorados negativamente, las personas informantes no detectaron con facilidad dónde disponían de vídeos y no estaban conformes con no tener más asesoramiento actualizado ni uno específico para cada servicio ofrecido.

La navegabilidad de la sede para la localización y acceso a los servicios obtuvo un resultado negativo en las experiencias de ambos grupos de discusión. Durante el GD1 hubo que asistir a 2 de los 4 participantes a lo largo de toda la búsqueda para localizar servicios de vivienda (en general) como les pedí. Una vez localizan la sección de servicios y ahí, los de vivienda. *Pepe* se queja de *“obtener muchos resultados, pero ninguno útil”* por no haber podido filtrar por el servicio específico que buscaba.

Durante la experiencia del segundo grupo, *Isabel* se sintió desorientada en todo momento, especialmente para la localización de servicios y el uso de la navegación, en sus palabras *“siento que no tengo experiencia suficiente y no entiendo qué hacer”*. Mientras *Ibrán* indica *“yo quiero irme a Google y buscar ahí porque no me ayuda esta sede”*. Ambas experiencias se contraponen al concepto de orientación al usuario (Giménez, 2019) en este caso de la plataforma para la prestación del servicio electrónico.

Esta hipótesis se ve confirmadas por parte de la esfera interna, cuando *Informante 1* señala la dificultad de la comprensión de los procedimientos y la navegación en sede, indicando que *“es que hasta los propios funcionarios lo pasamos mal en sede, es una dinámica complicada que debería ser más guiada”*.

5. Discusión

Los resultados obtenidos logran darle respuesta a la pregunta que vertebra esta investigación y sus subpreguntas acerca la adecuación de la prestación de los servicios electrónicos de vivienda del ICV en la sede electrónica del Gobierno de Canarias (sede gobcan).

Se consigue demostrar la relación entre las variables resultado de la operacionalización de las preguntas e hipótesis y el caso de estudio, ofreciendo un refuerzo a la confianza en los métodos y variables que se han aplicado hasta el momento.

Esta investigación supone una continuación de la literatura relacionada y los casos previos, pues vertebra su marco teórico y la operacionalización de lo que ya se había detectado en experiencias previas a nivel nacional.

Aunque la investigación no supone una innovación en los métodos ni agrega nuevas perspectivas teóricas para el estudio del caso, considero que sí que reafirma la utilidad de las metodologías cualitativas y, especialmente, de las técnicas de entrevista en profundidad y grupos de discusión para la obtención de resultados relacionados con la faceta experiencial y la adecuación de un servicio público.

Al humanizar la interacción con las personas informantes y dotar de protagonismo tanto a la vivencia y experiencia de la esfera interna, encargada de la prestación electrónica de los servicios, como a la esfera externa, población destino de esta prestación de servicios, se obtiene una visión más contextualizada y enriquecida, con matices que se escapan a las técnicas estructuradas— y a las estadísticas— del caso.

No solo se descubre lo necesario para responder si es adecuada la prestación, también se llega a conocer el *por qué* de las respuestas para ambas esferas, lo que ayuda a marcar una clara línea de trabajo para la mejora de la prestación por parte de la administración.

Como investigación científica, no está acabada, cuenta con una hipótesis que no he podido responder por no haber logrado contar con la participación de los informantes destinados a responderla (principios de recuperación y archivo).

Por otra parte, al pensar en el control de explicaciones alternativas y de la proyección de la investigación, me planteo poder completarla con un reversionado en profundidad de los principales casos de éxito internacionales en la prestación del e-sspp. En ese caso, contactando con las administraciones que los gestionan para averiguar ¿cómo afrontaron ellos los retos que vive el ICV? ¿qué cambiarían de lo experimentado y cuáles son sus pilares del éxito? ¿son extrapolables a otras administraciones, de otras naciones, con otro tamaño poblacional y condiciones socioeconómicas? Y como la e-admón. debe continuar su evolución a la par de lo que hace su sociedad y el desarrollo tecnológico ¿cuáles son sus próximos objetivos?

6. Conclusiones

Tras el proceso de investigación en el que obtengo participación de un único informante de la esfera interna, en el que no fui capaz de medir y contrastar una hipótesis por este mismo hecho y dado que, sin duda, deben existir aspectos adicionales que influyan en la prestación pero que no pude detectar, presento esta serie de conclusiones ciñéndome al camino recorrido:

La prestación de los servicios públicos de vivienda del ICV en la sede electrónica gobcan no es tan adecuada como se espera:

1. La orientación a las personas usuarias no es adecuada

- a) Las personas destinatarias del servicio no localizan fácilmente lo que buscan:
 - no cuentan con un motor de búsqueda que devuelva resultados catalogables o estructurados

- se ofrece la información y servicios electrónicos de forma poco amigable e intuitiva si no conoces el “oficio” ni el organigrama
 - b) Las personas destinatarias del servicio no comprenden fácilmente lo que encuentran
 - el lenguaje que se emplea no resulta accesible y genera inseguridades e incluso errores con repercusiones administrativas para las personas usuarias
 - c) La infografía de ayuda no es suficiente ni está actualizada
- 2. La interoperabilidad no es completa**
- a) Detectan servicios que exigen la presentación de documentación que ya está en poder de la AAPP
 - b) La interoperabilidad técnica se da entre la administración autonómica y general, pero la local no logra entrar en el flujo.
- 3. La digitalización no es completa en el 100% de estos servicios en sede**
- a) 32 de los 40 servicios de vivienda del ICV localizables en la sede no son tramitables electrónicamente
- 4. No cumple en su totalidad los criterios de accesibilidad sobre perceptibilidad, comprensión y en menor medida de operabilidad y robustez**
- a) La propia sede detalla en su compromiso con la accesibilidad no poder cumplir la totalidad de los criterios
 - b) Desde el acceso con dispositivos móviles y tablets no se puede aplicar el lector de pantalla que se ofrece en el acceso web desde ordenadores
 - c) No contempla la comprensión ni accesibilidad cognitiva por el uso de lenguaje especializado y de navegación no intuitiva

Por otro lado, se concluye como fortalezas de esta prestación la disponibilidad y confianza en la información y de los servicios, así como el nivel de seguridad ajustado a las necesidades en cuanto al mecanismo de identificación digital.

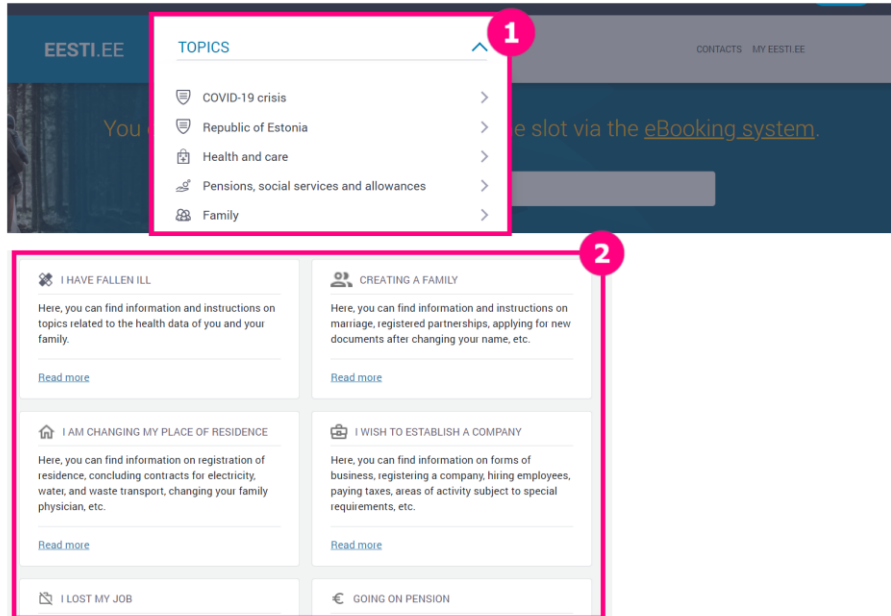
7. Propuestas de mejora

En suma, he podido detectar propuestas para fomentar la adecuación de la prestación electrónica de estos servicios en la sede gobcan.

Para empezar, planteo las siguientes propuestas usando como referencia el caso de uso de la sede de Estonia:

- Mejorar la orientación a usuario al presentar la información organizada por categorías o *topics* de contenido general, evitando obligar al usuario a profundizar en el organigrama del gobierno (ejemplos 1 y 2 de la figura 8)

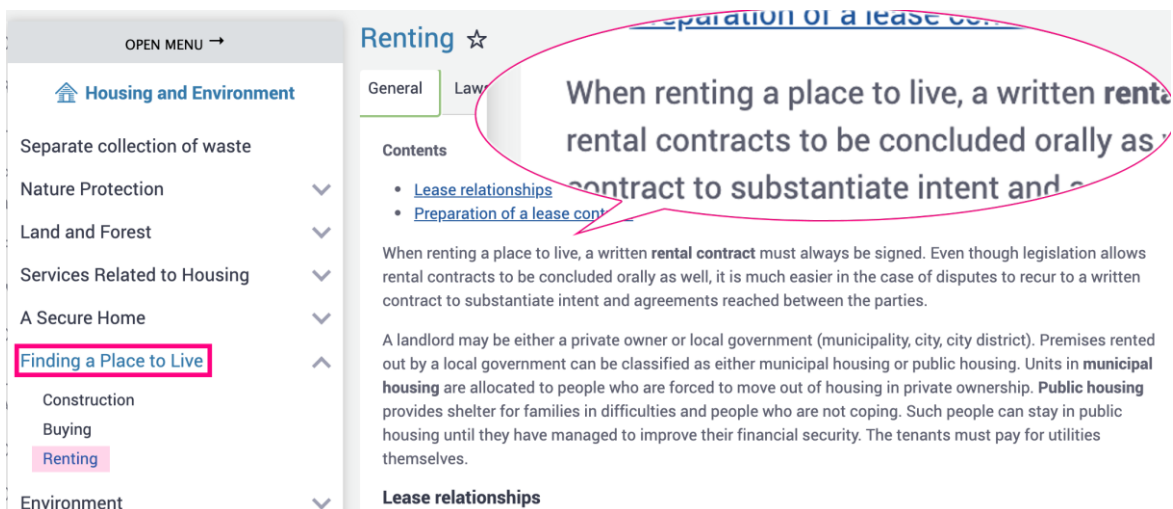
8. Categoría de servicios por topics en la sede de Estonia



Fuente: Sede de Estonia consultada en <https://www.eesti.ee/en/> (31/05/21)

- Emplear un lenguaje sencillo para describir los servicios y sus requisitos, evitar los tecnicismos y los usos propios jurídicos y administrativos, ofreciendo información suficiente, relevante y precisa para considerar que la comunicación es efectiva y la persona interesada está al tanto de los beneficios del servicio

9. Servicio de alquiler de vivienda de la sede de Estonia



Fuente: Sede de Estonia consultada en <https://www.eesti.ee/en/> (31/05/21)

3. Ofrecer un soporte y ayuda más orientativo y detallado a las preguntas que tenga la persona usuaria

10. Sección de soporte en función de la consulta

I have a question

To provide a better service, we have composed a list of frequently asked questions and their common solutions. If your question is not on the list, please contact the helpdesk of Estonian Information System's Authority at help@ria.ee.

Question	Contact
I have a question regarding the status of my temporary incapacity for work certificate (sick leave certificate), regarding my temporary incapacity for work certificate-related payment or regarding ordered European Health Insurance Card.	info@haigekassa.ee or call Estonian Health Insurance Fund 16363 (from abroad +372 669 6630) .
I have a question in regards to filling information to a certificate of temporary incapacity for work (sick leave certificate) as a representative of employee.	tvh@haigekassa.ee or call Estonian Health Insurance Fund 16363 (from abroad +372 669 6630) .
The information about my studies at the university is missing when I am trying to apply for the needs-based study allowance.	Please contact the study coordinator of your institution. Contacts of educational institutions are listed at the State Portal. oppetoetused@hm.ee in all other questions.
I have a question about any kind of pension, benefits or any other support provided by the Social Insurance Board.	info@sotsiaalkindlustusamet.ee or call Social Insurance Board 16106 (from abroad +372 612 1360) , on weekdays from 9:00 till 17:00, 9:00-13:00 on the last Friday of every month.
My address in the tax report does not match my address in the Population Registry.	abi@rahvastikuregister.ee or call to the helpdesk of Population Registry at 612 4444 .
I have a question that is not listed above when using the State Portal eesti.ee .	help@ria.ee (reply in 7 workdays). Office hours Mon-Thu 8:30 - 17:00, Fri 8:30 - 16:00.
How can I find my ID photo at the State Portal?	By using the service "Query about identity documents".
How can I find my children's data?	By using the service "Query of own data and underage children".

Fuente: Sede de Estonia consultada en <https://www.eesti.ee/en/> (31/05/21)

Adicional a lo anterior y con relación a los retos que detecta la ciudadanía y la esfera interna en la investigación, se propone:

4. Desarrollar una **aplicación móvil** de la sede electrónica para la prestación de servicios públicos, dispositivo más extendido y accesible en la población.
5. Elaborar **campañas formativas** (para la esfera interna) y **divulgativas** (para la esfera externa) sobre el uso de la sede electrónica y la carta de servicios
6. Asegurar **la interoperabilidad total** de los servicios electrónicos en la sede
7. Fomentar, desde la administración, la dotación de medios de identificación digitales y de espacios en los que se ofrezca tanto **asesoramiento** como **medios tecnológicos públicos** para la relación electrónica en los **núcleos poblacionales no urbanos o periféricos**, ayudando a evitar la brecha digital.

Bibliografía

Balcells, J., Padró-solanet, A., & Padró-solanet, A. (2019). "La investigación en Gobierno electrónico: diseño y práctica". Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya

Borge, R y Padró-Solanet, A.(2012)."El proceso de investigación en las ciencias sociales." Más Poder Local, 13, 46–47. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.

- Cárdenas, J. (11 de septiembre de 2019). "Qué es la orientación al cliente, cuál es su importancia y cómo la puedes aplicar en tu estrategia de negocios". Rockcontent. En <https://normas-apa.org/referencias/citar-pagina-web/>
- Comisión Europea (2020). "eGovernment Benchmark", Bruselas.
- Cuéllar, E.; Pino, E.; Ruíz, J. (2009) "Guía para la evaluación de la calidad de los Servicios Públicos" Ministerio de Presidencia, 1-13.
- Fàbregues, S., & Paré, M.-H. (2013). "El grupo de discusión y la observación participante. Construcción de Instrumentos Para La Investigación En Las Ciències Socials y Del Comportament", 5–18. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.
- Giménez, R. (2019) "¿Qué es la orientación al cliente?" En <https://www.clavei.es/blog/que-es-la-orientacion-al-cliente/>
- Gobierno de España (2018). "Exposición de Buenas Prácticas sobre Innovación Pública, Calidad de los Servicios y Gobierno". Portal de la Transparencia. En https://transparencia.gob.es/transparencia/transparencia_Home/index/Gobierno-abierto/semana-admon-abierta/BuenasPracticas.html
- Jiménez, S. (2018). "España no es Estonia". Analítica Pública. En <https://analiticapublica.es/espana-no-es-estonia/>
- Jiménez, S. (2018). "¿Llaman Administración y ciudadanía "buen servicio público" a lo mismo?" Analítica Pública. En <https://analiticapublica.es/llaman-las-administracion-y-ciudadania-buen-servicio-publico-a-lo-mismo/>
- Meneses, J. y, & Rodríguez, R. (2011). "El cuestionario y la entrevista. Construcción d'instruments d'investigació" En e-Learning, 5–31. En http://femrecerca.cat/meneses/files/pid_00174026.pdf
- Mora, C. (2011). "La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor." Revista Brasileira de Marketing – ReMark. En <https://periodicos.uninove.br/remark/article/view/12549>
- Oakes, K. (2004). "The impact of "e" on the public sector" En Australian Electronic governance conference. Melbourne, 14 y 15 de abril 2004.
- Padró-solanet, A. (s.f). "La sección de métodos: el diseño de investigación, la recogida de datos y el análisis de los resultados". Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya
- Peña-López, I. (2013). "Claves tecnológicas de la administración electrónica". Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya
- Ribas, C. (s.f.). "El análisis cualitativo de datos". Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya
- Serrano, F. (2004). "La calidad en los servicios públicos." Secretaría General de la Gobernación.

Anexos

Anexo 1: Guion de entrevista en profundidad

Bloque 1/6. La transformación digital y el 100N4

- a) La prestación 100% electrónica ¿permitió un claro ejercicio de simplificación administrativa?
- b) ¿Cuáles son los retos a los que se está enfrentando el ICV en este proceso?
- c) ¿Podría indicarme el % de servicios del ICV que se encuentran actualmente a N4?
- d) ¿Cuáles están siendo los retos para la ciudadanía?

Bloque 2/6. Información y el criterio de recuperación/archivo

Con respecto a la información tratada...

- a) ¿Cuáles son sus características en cuanto a protocolo de recuperación y archivo?

Bloque 3/6. Garantías de protección en el medio electrónico

- a) ¿Qué medidas toman para garantizar la Confidencialidad e Integridad en la interacción?
- b) ¿Qué requisitos de certificación de identidad piden para la interacción electrónica con los servicios normalmente? ¿en qué casos difiere?

Bloque 4/6. Colaboración administrativa

- a) ¿El ICV coopera con otras administraciones para lograr la interoperabilidad en sus servicios?
- b) ¿Se da esta interoperabilidad por igual con los 3 niveles de actores administrativos participantes (local, autonómico, estatal)?
- c) Si hablamos de gobernanza de la interoperabilidad (acuerdos, reuniones programadas, espacios para toma de decisiones, etc.) ¿disponen de algún protocolo de gestión y coordinación, estructura interna, figuras o medidas específicas para la gobernanza?
- d) En general ¿Cuáles son los retos que afrontan para lograr una interoperabilidad total?

Bloque 5/6. Datos y estadísticas del uso electrónico vs presencial

- a) ¿Sería posible disponer de información estadística o cifras puntuales del uso de los medios electrónicos vs presenciales desde el 2018 hasta hoy?

Bloque 6/6. La orientación a usuarios/as o población objetivo

- a) ¿Cómo diría que orientan a usuarios/as la prestación electrónica de los servicios?
- b) Hoy en día ¿ofrecen algún mecanismo de valoración de los servicios electrónicos del ICV para sus usuarios/as?
- c) De existir ¿sería posible obtener las 4 claves principales que aportan las personas usuarias sobre los servicios del ICV en sede gobcan?

Anexo 2: fichas de distribución informantes/técnicas

a) Ficha de distribución de grupos de discusión

Grupo de discusión nº1

Realizado el: 30/04/2021

Medio: videoconferencia en Google.meet

Duración: 53 minutos

Participantes:

Marta, 34 años, diplomada, urbana

Situación de vivienda: vivienda de la unidad familiar
Experiencia previa en servicios públicos electrónicos: NO
Observación relevante: discapacidad visual 33%
Dispositivo de acceso: móvil, navegador G.Chrome

Alba, 35 años, licenciada, urbana

Situación de vivienda: arrendadora
Experiencia previa en servicios públicos electrónicos: Sí
Dispositivo de acceso: ordenador, navegador G.Chrome

Pepe, 35 años, diplomado, urbana

Situación de vivienda: vivienda de la unidad familiar
Experiencia previa en servicios públicos electrónicos: Sí
Observación: empleado público de justicia como tramitador
Dispositivo de acceso: ordenador, navegador I.Explorer

Elena, 32 años, licenciada, rural

Situación de vivienda: vivienda de la unidad familiar
Experiencia previa en servicios públicos electrónicos: Sí (Zaragoza)
Dispositivo de acceso: móvil, navegador G.Chrome

Grupo de discusión 2:

Realizado el: 10/05/2021

Medio: videoconferencia en Google.meet

Duración: 60 minutos

Participantes:

Isabel, 31 años, bachiller, urbana

Situación de vivienda: Arrendataria
Experiencia previa en servicios públicos electrónicos: Sí
Observación relevante: autónoma obligada a los medios electrónicos para su profesión
Medio de acceso: tablet, Safari

Manuel, 37 años, ingeniero, urbana

Situación de vivienda: Arrendatario
Experiencia previa en servicios públicos electrónicos: Sí
Observación relevante: informático contratado en empresa TIC
Medio de acceso: Ordenador, safari

Saray, 29, licenciada, rural

Situación de vivienda: vivienda unidad familiar
Experiencia previa en servicios públicos electrónicos: Sí
Medio de acceso: Ordenador, M.Edge

Ibrán, 29, licenciado, urbana

Situación de vivienda: Arrendataria
Experiencia previa en servicios públicos electrónicos: Sí
Observación relevante: empleado de la administración pública
Medio de acceso: Ordenador, Mozilla

Roxana, 29, licenciada, urbano

Situación de vivienda: Arrendataria
Experiencia previa en servicios públicos electrónicos: No
Medio de acceso: Ordenador, Chrome

b) Ficha de distribución de entrevista en profundidad

Entrevista en Profundidad nº1

- # **Informante nº1:** perfil funcional responsable de un servicio del ICV
- # **Duración:** 60 minutos
- # **Fecha:** 12 05 2021
- # **Medio:** Google.meet