



MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES
Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Evaluación de Calidad de Servicios Electrónicos

PROPUESTA PRELIMINAR

Enero, 2019
Quito - Ecuador

Introducción

La calidad del servicio es definida bajo diferentes perspectivas, basado en la perspectiva del cliente, rendimiento del servicio, expectativa del cliente y percepción del servicio.

En este sentido podemos decir que la calidad del servicio es la medición de que tan bien la entrega del servicio coincide con la expectativa del ciudadano.

Objetivo

Diseñar un modelo de Evaluación de la Calidad de Servicios Electrónicos, como herramienta orientada a conseguir la mayor eficacia y eficiencia en la gestión Institucional que actúe a favor de la ciudadanía



Marco Estratégico

CICLO DE DEMING

¿Por qué evaluar?
¿Para qué evaluar?
¿Cómo evaluar?

Planear

Actuar

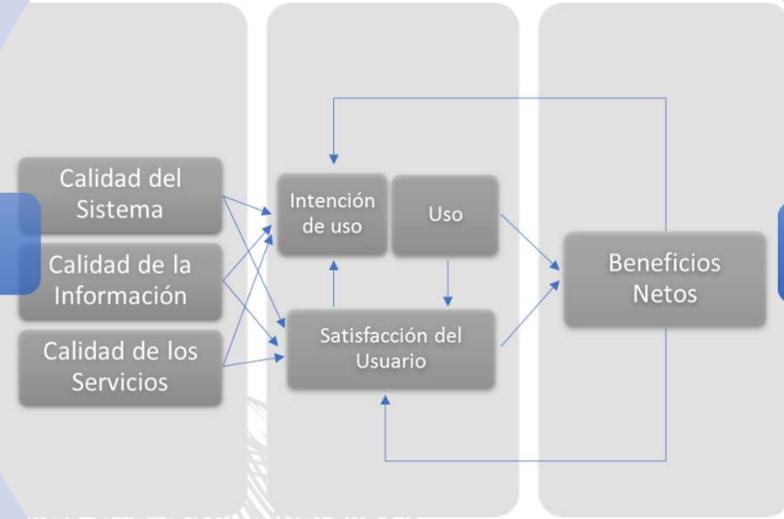
Hacer

Ejecutar la metodología
Recolectar datos

- Entrega de Resultados
- Plan de Mejora de características técnicas y funcionales

Medir, comprar y estudiar los resultados

Verificar



Modelo DeLone y McLean



Marco Estratégico

Servicio Electrónico

“El conjunto de actividades enfocadas, de forma eficaz y eficiente, a satisfacer una necesidad, derecho o deber de un usuario externo (Ciudadanos, Empresas, Gobierno...) o usuario interno (Servidores Públicos) a través de un canal transaccional, mediante la combinación del uso las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), con la identificación y autenticación digital, con la digitalización de la información multimedia, con el rediseño de procesos, y con un enfoque de autoservicio / Autogestión.”



Marco Estratégico

¿Qué medir?

Existen varios aspectos que pueden ser medidos y/o evaluados en la provisión de un servicio electrónico. Para el presente modelo se han considerado los dominios: técnicos, operacionales y sociales.

Estos dominios permiten:

- Medir el **rendimiento** y ver como un servicio opera.
- Medir la **calidad de la Información** entregada.
- Medir la **calidad del servicio** provisto
- Medir la **percepción** del servicio
- Medir la **usabilidad** del servicio
- Medir la **satisfacción** del uso del servicio



Marco Estratégico

¿Por qué evaluar un servicio?

La evaluación de servicios electrónicos en el gobierno puede ser utilizada como base para:

- La implementación, mejora o eliminación de procesos, servicios y/o productos.
- La adquisición, incremento, modificación, reducción o eliminación de recursos.
- La toma de decisiones organizacionales, técnicas, estratégicas o políticas
- La comparación evolutiva en el tiempo de recursos, procesos, servicios y/o productos
- La evaluación y comparación con otras iniciativas de similares características.



Marco Estratégico

Actores

Actores	ROL
Promotor (MINTEL)	Responsable de patrocinar y motivar la ejecución del proyecto.
Gestor / Equipo de Evaluación (Gobierno Electrónico)	A cargo de establecer el diseño y directrices del proceso evaluativo y llevando a cabo las tareas de coordinación, supervisión, control necesarios para el proceso.
Informantes Clave (Entidades Evaluadas APC: Director de Tecnología o quien cumpla sus funciones)	Persona o institución con información relevante para la evaluación. Entrega el Portafolio de Servicios y es responsable de realizar el seguimiento y control una vez entregados los resultados.
Destinatario / Evaluador (Ciudadanos – Empresa - Gobierno)	Beneficiarios de la evaluación, siendo en este caso los usuarios que hacen uso de los Servicios electrónicos. (Ciudadanos, Empresas, Gobierno)



Atributo del Servicio	Descripción	Respuesta	Formato	Obligatoriedad
Información Básica del Servicio				
ID del Servicio	Identificador único del servicio, deberá estar compuesto por las iniciales del servicio más un número único secuencial (Ej:SRI-001)		Ej:SRI-001	Obligatorio
URL del Servicio	Link/URL para acceder a la página web o servicio		URL	Obligatorio
Nombre del Servicio	Nombre con el cual el servicio ha sido identificado. Debe ser generado desde la perspectiva del usuario, es decir debe ser simple de comprender para una persona no técnica.		Texto libre	Obligatorio
Descripción del Servicio	Descripción de alto nivel de lo que hace el servicio en términos de funcionalidad.		Texto libre	Obligatorio
Usuarios del Servicio	Tipo de usuarios (finales) que pueden acceder al servicio.	Ej: Personas particulares, jurídicas, empresas, comunidades, empresas, etc.	Texto libre	Obligatorio
Beneficios o valor del servicio	Describe los beneficios que los usuarios pueden obtener del servicio.		Texto libre	Obligatorio
Captura de pantalla del servicio	Proveer una imagen actual del servicio entregado (captura de pantalla del sitio)		URL o Imagen Adjunta	Obligatorio
Información en línea del Servicio	Link/URL del sitio donde se puede encontrar más información del servicio		URL	Obligatorio

Marco Estratégico

Catálogo de Servicios

Generar un catálogo de servicios electrónicos relevantes y de impacto a la ciudadanía por organización

Marco Estratégico

Encuesta tipo Cuestionario

No.	Pregunta	Respuesta				
CALIDAD DEL SISTEMA						
1	El e-servicio es accesible las 24 horas todos los días, cuando yo requiero del servicio lo puedo acceder.	5	4	3	2	1
2	El e-servicio ofrece la flexibilidad de ser usado en cualquier lado. Puedo acceder al sitio/servicio rápidamente.	5	4	3	2	1
3	El e-servicio ofrece una funcionalidad fácil de usar y me permite navegar sobre sus componentes sin demoras.	5	4	3	2	1
4	El e-servicio ofrece contenidos apropiados, libres de errores, precisos y relacionados a la temática de acuerdo a las necesidades del ciudadano. Y siempre están disponibles.	5	4	3	2	1
5	El e-servicio me permite completar tareas rápido y fácil. Es fácil obtener lo que necesito en el sitio/servicio.	5	4	3	2	1
6	El e-servicio tiene integración con otros sitios/servicios del gobierno.	5	4	3	2	1
7	El sitio/e-servicio se inicia o ejecuta inmediatamente al ser accedido.	5	4	3	2	1
8	Si tiene algún comentario sobre la Calidad del Sistema o si tiene alguna observación sobre las preguntas escriba en el siguiente campo:	_____				

Ejemplo de Preguntas del cuestionario formulado para el Modelo de evaluación de la calidad de e-Servicios Basado en el Modelo DeLone y McLean

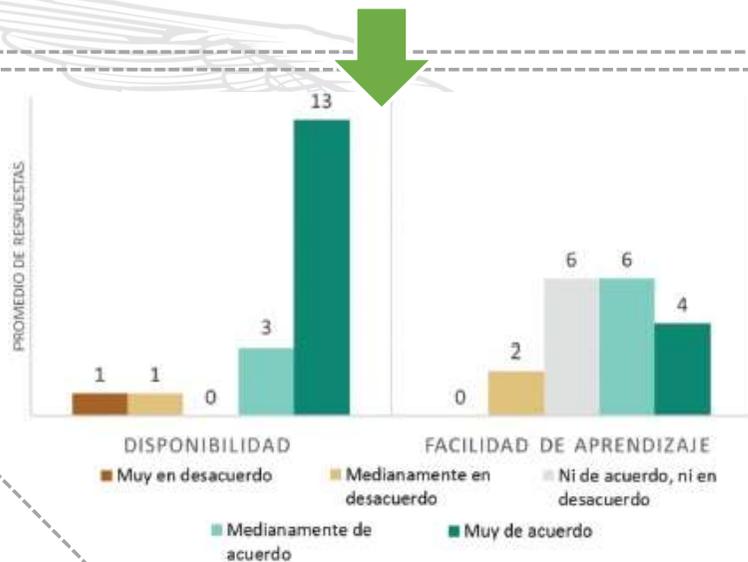


Marco Estratégico - Planear

Medición de Atributos

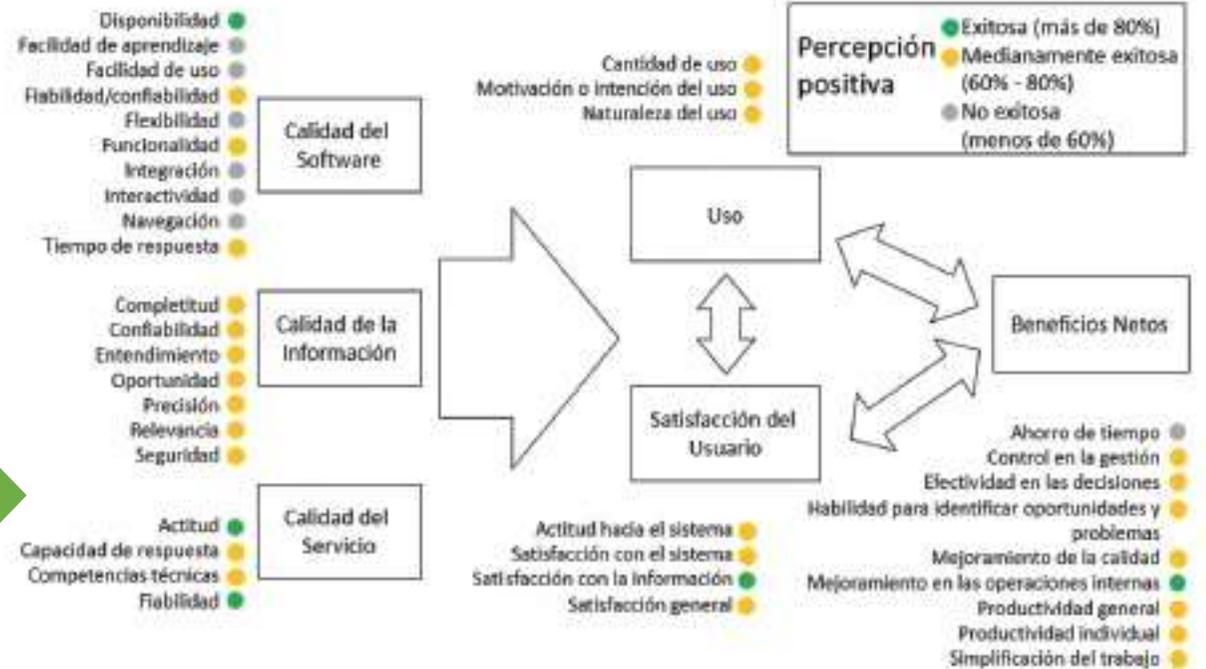
Las evaluaciones son valoradas en una escala de Likert de 5 puntos.

1 2 3 4 5
(Muy en desacuerdo Muy de acuerdo)



Se Evalúan las respuestas por Dimensión

Ejemplo de Medición de Atributos de las Dimensiones del Modelo de evaluación de la calidad de e-Servicios Basado en el Modelo DeLone y McLean



Se Presentan los resultados obtenidos



EL GOBIERNO DE TODOS

Marco Estratégico

Actuar

Al tratarse de una evaluación de servicios electrónicos, los resultados de la verificación serán entregados a los entes evaluados para que estos tomen acciones que permitan mantener y/o mejorar las características técnicas y funcionales de los servicios evaluados.

Estas acciones permitirán determinar los aciertos y errores de la gestión de servicios electrónicos durante su operación, partiendo desde su concepción. Mismos que servirán de insumo para el siguiente ciclo de evaluación.





EL
GOBIERNO
DE TODOS



GRACIAS

MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES
Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN



Gobierno
Electrónico
Simplifica tu vida.