

Líneamadrid

PRUEBA CIUDADANA DEL FRONTAL GNSIS CITA PREVIA

**Versión 1.0
Julio 2021
DG de Atención a la Ciudadanía
SG de Coordinación de Servicios y Portal Institucional
Servicio de Implantación y Seguimiento**

Control de versiones

Versión	Fecha:	Autor:	Descripción del cambio:
V 1.0	Julio 2021	Ismael Jiménez	Versión inicial

Aprobación del documento

Documento Revisado Por:	
Nombre:	Rosa M Rodríguez
Organización:	
Puesto:	SG de Coordinación de Servicios y Portal Institucional
Fecha y Versión:	Julio 2021
Documento Aprobado Por:	
Nombre:	Rosa M Rodríguez
Organización:	
Puesto:	SG de Coordinación de Servicios y Portal Institucional
Fecha y Versión:	Julio 2021

GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS.

Línea Madrid: servicio integrador de la atención presencial, telefónica y telemática del Ayuntamiento de Madrid, que consta de tres canales: el servicio **presencial** se presta a través de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía situadas en las Juntas Municipales de Distrito y en alguna otra dependencia; el servicio **telefónico** de Línea Madrid se canaliza a través del 010, que ofrece información y gestiones a los ciudadanos a través del teléfono; el servicio **telemático** se presta a través del sitio Web www.madrid.es, que contiene toda información de interés de la ciudad y permite realizar múltiples gestiones, el chat online Línea Madrid; así como de la cuenta @Lineamadrid de twitter y facebook.

OAC: Oficina de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid.

CRM: "Customer Relationship Management" (Gestión de Relaciones con Clientes). Software CRM-Siebel de Oracle en uso en todos los canales de Línea Madrid.

CITAP: Aplicación actual para la gestión de la Cita Previa en el Ayuntamiento de Madrid.

GNSIS Cita Previa: Nueva aplicación para la gestión de la Cita Previa en el Ayuntamiento de Madrid.



ÍNDICE

1. OBJETIVO	5
2. NOCIONES GENERALES.....	5
3. PROCEDIMIENTO	5
4. REQUERIMIENTOS.....	5
5. MUESTRA.....	7
6. ANEXO I: INFORMACIÓN A FACILITAR A LA PERSONA QUE HA ACEPTADO REALIZAR LA PRUEBA.....	8
7. ANEXO II: ENCUESTA PARA LAS PERSONAS VOLUNTARIAS QUE HAN PROBADO LA APLICACIÓN.....	9

1. OBJETIVO

El presente documento tiene como objetivo detallar el procedimiento para que la ciudadanía pruebe la nueva aplicación de cita previa (GNSIS Cita Previa). La finalidad de esta prueba es, por una parte, que las personas usuarias del Portal Institucional valoren la usabilidad del **frontal web**, en el que pueden realizar gestiones de cita previa, y, por otra, involucrarlas en el proceso de implantación de una nueva herramienta informática que ayude a la transformación digital de la Administración municipal.

2. NOCIONES GENERALES

La implantación de la nueva aplicación de cita previa se va a realizar por fases, lo que supone que también habrá una migración secuencial de los trámites con sus correspondientes citas activas.

1. Está previsto que el 27 de Julio comience un piloto en todas las Oficinas de Atención a la ciudadanía de Línea Madrid que presten atención del trámite "INFORMACION URBANISTICA GENERAL DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA".
2. Entre Septiembre y Diciembre se realizará la migración de todos los trámites

Durante este período, tanto desde CRM como desde el frontal web al que se accede desde el trámite de la Sede Servicio de cita previa, se dará la siguiente situación:

- La cita previa de los trámites no migrados se gestionará en la actual aplicación de cita previa (CITAP)
- la cita previa de los trámites migrados se gestionará accediendo desde CITAP a la nueva aplicación (GNSIS), después de seleccionar el trámite y la oficina.

En el caso de los trámites de cita previa migrados, **desde el trámite de la Sede**, se accederá directamente a la nueva aplicación. De esta forma, la ciudadanía podrá utilizar las nuevas funcionalidades de la aplicación, pues en estos casos se accederá al GNSIS Cita Previa del frontal web.

3. PROCEDIMIENTO

La prueba constará de 2 partes para las personas voluntarias que opten por colaborar en su ejecución:

1. Probar alguna/s gestión/es (asignación, consulta, modificación, eliminación, descarga de justificante) de cita previa de un trámite migrado a la nueva aplicación
2. Complimentar una encuesta de valoración de la experiencia de interacción y la usabilidad percibida en GNSIS Cita Previa.

4. REQUERIMIENTOS.

Las pruebas y las encuestas de valoración se realizarán en todas las OAC de Línea Madrid durante el mes de agosto.

Se utilizará un equipo informático con conexión a la red municipal situado en una zona no pública, que tendrá en el escritorio enlaces directos al:

- entorno de preproducción del frontal web GNSIS Cita Previa para realizar la prueba de usabilidad. Una vez dentro de este entorno, se seleccionará el trámite Información urbanística general en las OAC
- un formulario wem para cumplimentar la encuesta de valoración.

En CRM se reflejará que se ha realizado una prueba con la siguiente tipificación:

Tipo 1	Tipo 2	Tipo 3
Cita previa	Cita previa	Encuesta GNSIS

La persona que realiza la prueba debe estar acompañada siempre por personal de la OAC. Este personal asistente

1. Facilitará información (se puede explicar verbalmente o entregarle la información por escrito) sobre:

PRUEBA

- Se va a realizar en un entorno de formación
- en qué consiste el ensayo (partes, posibles gestiones a realizar explicando que puede asignarse una cita y si tiene más tiempo puede posteriormente consultarla, modificarla, eliminarla, descargar un justificante, etc.) y cómo acceder (los enlaces situados en el escritorio para poder llevarlo a cabo)

- Prueba GNSIS cita previa

https://gestionturnosfor.madrid.es/GNSIS_WBCIUDADANO/tramite.do

- Valoración (encuesta) GNSIS cita previa

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Encuesta/Inicio/Cultura-ocio-y-deporte/Cultura-y-ocio/Encuesta-a-personas-que-han-probado-GNSIS-cita-previa/?vgnextfmt=default&vgnextoid=67c9f962f9cea710VgnVCM1000001d4a900aRCRD&vgnnextchannel=c937f073808fe410VgnVCM2000000c205a0aRCRD>

Para crear el acceso directo, utilizar la url corta <https://www.madrid.es/go/gnsis>

- La aplicación envía comunicaciones a la cuenta de correo electrónico que se mecanice, por lo tanto, se utilizarán los datos personales de contacto para evitar envíos erróneos a otras personas.
- En cuanto a protección de datos, los datos personales mecanizados durante la prueba serán tratados de modo adecuado y se borrarán cuando el proceso de pruebas de la ciudadanía finalice.

ENCUESTA

- Se garantiza el anonimato
- Los datos y respuestas solo se utilizarán para fines de estudio y evaluación.
- La encuesta se publicará en el Portal Institucional en el trámite Servicio de cita previa al que puede acceder con esta url www.madrid.es/citaprevia

2. Y velará por que la interacción se realice siempre dentro de GNSIS Cita Previa. No tutelaré ni dirigirá de ninguna manera la prueba.

5. MUESTRA.

Si la capacidad de la OAC lo permite, el personal gestor invitará (o pide ... que pruebe) a personas que hayan acudido a la Oficina a probar la nueva aplicación de cita, previa realizando **una gestión** de forma autónoma en la nueva aplicación, y a cumplimentar una encuesta de valoración. Es importante que las personas voluntarias correspondan a diferentes rangos (joven mujer que concierta la cita a través del frontal web, mayor hombre que no concierta la cita a través del frontal web, etc.)

- **DE EDAD:**
 - **JOVÉNES:** 15 a 30 años
 - **ADULTOS:** 30 a 65 años
 - **MAYORES:** Más de 65 años
- **DE GÉNERO:**
 - Hombre
 - Mujer
 - Ns/Nc
- **DE MANEJO DIGITAL**

Se puede preguntar cómo fue concertada la cita para el trámite realizado (o cómo suele concertar las citas para trámites con la Administración):

- Si la respuesta es a través del frontal web, se informará de que la nueva aplicación tiene un interfaz con más funcionalidades. Su opinión será de mucha ayuda a la hora de la configuración definitiva de la nueva aplicación, ya que puede comparar la asignación de cita a través de la web actual y futura,.
- Si la respuesta es a través de canales con asistencia personal, se informará de la posibilidad de gestionar las citas de forma sencilla y autónoma. Su opinión es muy valiosa para comprobar si la aplicación es usable para personas que no suelen utilizar este tipo de herramientas.

6. ANEXO I: INFORMACIÓN A FACILITAR A LA PERSONA QUE HA ACEPTADO REALIZAR LA PRUEBA

La prueba constará de 2 partes:

1. Probar alguna/s gestión/es (asignación, consulta, modificación, eliminación, descarga de justificante) de cita previa de un trámite migrado a la nueva aplicación
2. Cumplimentar una encuesta de valoración de la experiencia de interacción y la usabilidad percibida en GNSIS Cita Previa.

El tiempo estimado de duración será de unos 15/20 minutos aproximadamente

Información a tener en cuenta cuando se pruebe la aplicación:

- La aplicación envía comunicaciones a la cuenta de correo electrónico que se mecanice, por lo tanto, **durante la prueba se utilizarán los datos personales de contacto** para evitar envíos erróneos a otras personas.
- La prueba se va a realizar en el entorno de formación.
- Por lo que respecta a la protección de datos, los datos personales que se mecanicen durante la prueba serán tratados de modo adecuado y se borrarán cuando el proceso de pruebas de la ciudadanía finalice.

Información relativa a la encuesta:

- Se garantiza el anonimato
- Los datos y respuestas que contiene solo se utilizarán para fines de estudio y evaluación.
- Los resultados de la encuesta se publicarán en el Portal Institucional en el trámite Servicio de cita previa al que puede acceder con esta url www.madrid.es/citaprevia

Cómo acceder a la prueba y a la encuesta: en el Pc que se facilita para la prueba hay dos accesos directos en el Escrito, llamados

- Prueba GNSIS cita previa
- Valoración GNSIS cita previa

7. ANEXO II: ENCUESTA PARA LAS PERSONAS VOLUNTARIAS QUE HAN PROBADO LA APLICACIÓN

Por favor, responda las siguientes cuestiones sobre la aplicación GNSIS Cita Previa que acaba de probar.

¿Qué canal o canales suele utilizar para pedir cita para trámites municipales? Puede marcar varios canales

<input type="checkbox"/>	De forma presencial en Oficina
<input type="checkbox"/>	010
<input type="checkbox"/>	Redes sociales @lineamadrid
<input type="checkbox"/>	Chat on line
<input type="checkbox"/>	Web (autocita)
<input type="checkbox"/>	No he solicitado cita personalmente

¿Qué servicios de cita previa ha probado? Puede indicar más de uno.

<input type="checkbox"/>	Asignar cita
<input type="checkbox"/>	Consultar cita previa
<input type="checkbox"/>	Cancelar cita previa
<input type="checkbox"/>	Modificar cita previa
<input type="checkbox"/>	Justificante de cita

¿Qué trámite/s ha elegido para la cita de la prueba?

--

¿Leyó algún aviso del trámite o de la oficina durante la prueba?

<input type="checkbox"/>	Sí	Indique si le ha parecido útil el aviso	<input type="checkbox"/>	Sí
<input type="checkbox"/>	No		<input type="checkbox"/>	No

<input type="checkbox"/>	No	Seleccione el motivo por el que no leyó el aviso	<input type="checkbox"/>	No parece relevante
<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	Demasiado texto
<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	Otra causa

Indíquela	<input type="text"/>
-----------	----------------------

Marque en la columna correspondiente la respuesta a cada cuestión:

	Sí	No	Ns/ Nc
¿La navegación es sencilla e intuitiva?			
¿Se reconocen de forma fácil los iconos y botones de navegación?			
¿La interfaz es homogénea y coherente?			
¿El diseño de la aplicación es atractivo?			
¿El lenguaje utilizado es fácilmente comprensible?			
¿Le parece una aplicación eficaz para la gestión de citas?			

Si conoce la aplicación de cita previa actual del Ayuntamiento de Madrid, compárela con esta nueva aplicación que acaba de probar:

La nueva aplicación es...

	Mucho mejor
	Mejor
	Igual
	Peor
	Mucho peor
	Ns/Nc

Valore su grado de satisfacción con la nueva aplicación de cita previa puntuándola del 1 al 10

Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	NS/NC
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

¿Quiere hacernos alguna sugerencia o comentario?

--

¿Recomendaría su uso?

	Sí
	No
	Ns / Nc

¿En cuál de los siguientes grupos de edad se encuentra usted? Marque con una x

	Menos de 18 años
	De 18 a 29 años
	De 30 a 44 años
	De 45 a 64 años
	Más de 65 años
	Ns/Nc

¿Es usted persona con discapacidad?

	Sí
	No
	Ns / Nc

Usted es...

	Mujer
	Hombre
	Otro
	Ns / Nc