

# El autoservicio como estrategia clave en la nueva Administración del Siglo XXI

Guía y estrategias para aprovechar los beneficios del autoservicio en la Administración Pública

# Introducción

La Administración se enfrenta a una nueva era de **aceleración digital**, donde la **oferta y gestión de los servicios públicos mediante canales digitales** es ya inexorable. Los usuarios (tanto el ciudadano, como el empleado público), influenciados por las experiencias ofrecidas en el sector privado, se están volviendo más autosuficientes y capacitados que nunca, con acceso inmediato a la información dondequiera que estén.

Sin embargo, desde la Administración Pública, la información ofrecida online muchas veces se presenta en un lenguaje difícil y está distribuida en diferentes sites y formatos. En este escenario, mejorar la experiencia ofrecida a nuestra audiencia es más necesaria que nunca para adaptarse al **nuevo contexto social** y a los **nuevos perfiles de usuario**.

Esta es la razón por la que muchos responsables de IT están recurriendo a portales web (del ciudadano, de proveedores, etc) con funcionalidades de autoservicio, ya que no solo satisfacen la necesidad de dotar de autonomía del ciudadano moderno, sino que también optimizan los recursos disponibles: reduciendo el esfuerzo que los equipos internos deben invertir en cada interacción con el mismo.

Sin embargo, muchos organismos pueden tener un ecosistema IT desconectado que dificulta la implementación de estrategias integradas de autoservicio, lo que generará experiencias inconexas para los ciudadanos.

A continuación, mostramos los elementos esenciales que necesitan los líderes de IT para aprovechar al máximo sus inversiones a través de portales con estrategias de autoservicio.

## Antes de nada: ¿Qué es Autoservicio?

El término “autoservicio” se originó en una tienda minorista en 1917 cuando Clarence Saunders presentó una patente para su “tienda de autoservicio”. En lugar de entregar una lista de productos al dependiente para que este los recopilara, los clientes eran los que recogían los artículos que querían comprar y los presentaban a un cajero antes de irse.

Este concepto ahora ha evolucionado para describir **experiencias digitales que empoderan a los usuarios** con las herramientas necesarias para encontrar la información que buscan y tener una mejor experiencia del servicio, sin la ayuda de una atención personal.

# Beneficios de implementar estrategias de autoservicio:

El primer paso para una excelente experiencia digital es el autoservicio. Porque:

Actualmente,  
**82%**  
de los usuarios  
utilizan servicios  
online de la  
Administración.



Para 2025 el  
**50%**  
de los servicios públicos  
españoles estarán  
disponibles a través de  
aplicaciones móviles.

Fuente: Informe DESI 2021<sup>1</sup>

Fuente: Plan de Digitalización de las  
Administraciones Públicas 2021 - 2025<sup>2</sup>

Los responsables de IT y de la gestión de los servicios en canales digitales deben avanzar hacia la capacitación de los ciudadanos para que encuentren fácilmente y de manera autónoma el contenido y la información que buscan, así como llevar a cabo los procesos y gestiones necesarias, en el momento en el que lo necesitan.

Esto, en la Administración Pública, puede incluso ofrecer más beneficios que en el sector privado. Al tratarse de un sector de servicios, donde muchas veces el canal digital se mezcla con el físico, ser capaz de ofrecer la información correcta, con un fácil acceso y a través de procesos claros puede significar una **eficiencia operacional** sin igual. Además, puede traer beneficios a corto plazo, como son: el **ahorro de costes** y el **incremento de la productividad** al reducirse el volumen de llamadas y citas en los diferentes centros de atención al ciudadano.

<sup>1</sup> Informe DESI 2021

<sup>2</sup> Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021 - 2025

Algo que repercute directamente también en una **mayor satisfacción** tanto del ciudadano (que encuentra a su disposición múltiples formas de resolver su problemática de forma ágil), como del empleado público, que se siente más desahogado, aportando valor. Sin duda, nos referimos a una **optimización de los recursos disponibles**.

En el entorno público, algunos de los beneficios concretos que puede ofrecer el autoservicio son:



#### **MAYOR ACCESO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

Al contrario de las oficinas, el acceso a portales web es 24/7, ampliando enormemente el ámbito de atención a la ciudadanía.



#### **AUMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD DEL EMPLEADO PÚBLICO**

El autoservicio permite la automatización de procesos antes manuales, reduciendo tiempos de espera y aumentando la cantidad total de soporte manejado.



#### **AUMENTO DEL TRÁFICO WEB**

Aumentando la concienciación, el compromiso y mejorando la percepción que los usuarios tienen de las instituciones.



#### **AUMENTO EN LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL FUNCIONARIO**

Al proporcionar autoservicio, los ciudadanos son capaces de resolver sus dudas y hacer gestiones con más agilidad. Se percibirá una atención real por parte de las instituciones y verá cómo los procesos se gestionan de forma eficiente.



#### **DISMINUCIÓN DEL COSTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Los usuarios encuentran fácilmente las respuestas que buscan online, lo que reduce el número de llamadas, citas, listas de espera, etc., con la consiguiente reducción del coste de mantenimiento del canal presencial.



#### **REDUCCIÓN DE VISITAS A OFICINAS**

Muchas de las dudas de los ciudadanos pueden ser resueltas desde casa. Si la información está disponible y es fácil de encontrar, las visitas a oficinas se verán reducidas sustancialmente.

En última instancia, una inversión en autoservicio es **una inversión en la experiencia de nuestro usuario**. Los recursos invertidos en la elaboración de estrategias y la ejecución de autoservicio digital serán beneficiosos para todas las partes interesadas.

## Roadmap para implementar un portal web exitoso

Antes de la pandemia, ya había una tendencia positiva en el proceso de digitalización de la Administración Pública. De hecho, en España se ha producido una importante inversión en la digitalización por parte del sector, situando al país en una buena posición en el Índice de Digitalización de la Economía y Sociedad 2020 (DESI 2020). Además, se ha visto un aumento importante en el uso de los sites de la Administración Pública para la búsqueda de información.

**Tras 5 años de crecimiento sostenido, el porcentaje de la población que utilizó las webs para obtener información que necesitaba de las autoridades públicas ha subido un 10,5% en el último año**

Fuente: Eurostat<sup>3</sup>

### Uso de internet: obteniendo información desde los websites de las autoridades públicas



<sup>3</sup> e-Government

**Los portales modernos de oferta y acceso a los servicios públicos que pueden proporcionar experiencias integradas y conectadas se han convertido en una herramienta fundamental en el abanico de soluciones que tiene el sector a su disposición para ofrecer una experiencia atractiva a todos sus usuarios. Sin embargo, a muchas de estas soluciones les falta un elemento importante: el autoservicio.**

Dado que los portales de ciudadanos ya deberían ser un canal que utilizaran las Administraciones Públicas para interactuar con la población, aplicar estrategias de autoservicio es la táctica más obvia y ventajosa para proporcionar valor adicional y mejorar esta solución. Muchas organizaciones ya tienen el conocimiento para respaldar el autoservicio; solo necesitan una estrategia enfocada para unir todo en una solución eficaz amigable para el ciudadano. Entonces...

## ¿Qué deben hacer las administraciones para empezar a implementar el autoservicio en sus soluciones de portales web?

### 1. Evaluar el contenido actual disponible

Antes de agregar capacidades de autoservicio a un portal existente, es necesario evaluar el contenido disponible actualmente. Dado que el autoservicio está diseñado para que los ciudadanos encuentren la información que necesitan sin ningún tipo de ayuda, el contenido, ya sean artículos, videos o imágenes, debe estar listo primero. Así, será importante conocer lo que está disponible y lo que hay que planificar para su generación.

**Llevar a cabo esta tarea con éxito requerirá una comprensión del customer journey. Para ello, te recomendamos que encuentres respuestas a preguntas como:**

- ¿Cuántas personas utilizan el portal varias veces a la semana?
- ¿Qué información están buscando en el portal?
- ¿Dónde están los pain points durante un típico *customer journey* cuando una persona busca ayuda?
- ¿Qué preguntas se encuentran respondiendo los representantes de atención al ciudadano una y otra vez?

## 2. Determina Cómo Ofrecer el Autoservicio

¿Cómo es el autoservicio en un portal de usuario? A continuación, se muestran algunas funcionalidades de autoservicio para considerar:



**Bases de conocimiento** que incluyen una base de datos accesible y con opciones de búsqueda de temas, artículos, tutoriales y otra información relevante. También puede incluir una sección de preguntas frecuentes para agilizar aún más la interacción.



**Foros** que fomentan el intercambio de conocimientos entre usuarios y promueven debates abiertos.



**Gestión personal** independiente. Los ciudadanos pueden editar informaciones personales, gestionar sus citas, enviar documentaciones, solicitar certificados sin ayuda de la asistencia personal.



**Asistentes digitales** como los chatbots, también serán fundamentales para brindar autoservicio ágil a los ciudadanos. Especialmente con los avances en IA, estos asistentes digitales serán cada vez más efectivos.

## Cuándo usar (o no usar) el autoservicio

El hecho de que el autoservicio siga siendo una táctica digital importante para los organismos no significa que su uso sea eficaz en todas las situaciones. Los líderes deben considerar cuándo es apropiado utilizar el autoservicio y cuándo no lo es.

Gartner recomienda identificar y centrarse en los casos que aporten gran valor y puedan gestionar un alto volumen. Para saber si es o no conveniente aplicar estrategias de autoservicio a tus soluciones tecnológicas, puedes pensar situaciones en las que:

- Los usuarios podrían beneficiarse de la experiencia de otros usuarios
- Las mismas preguntas se hacen repetidamente
- El personal no está disponible para ayudar o hay más volumen de solicitudes que recursos personales disponibles para gestión
- Entornos en los que sea necesario una optimización de costes
- El estilo de aprendizaje preferido es “ hazlo tu mismo”

En estos casos, definitivamente se deben aprovechar los beneficios que presenta el autoservicio, tanto para el **beneficio del propio ciudadano, como para el de los empleados públicos y en lo que respecta a la eficacia operacional y de recursos.**

Por otro lado, hay escenarios en los que el autoservicio no debe ser considerado la forma única de atención al usuario:

- Donde pueda acontecer preguntas y situaciones muy complicadas o únicas que requieren experiencia humana
- Situaciones en las que la atención deba ser gestionada de forma presencial porque los usuarios prefieran la gestión personal
- Situaciones que requieren de la presencialidad del ciudadano

Y, también, considera cómo aprovechar mejor el **autoservicio para escalar el soporte al ciudadano**, de forma que los representantes de servicio al ciudadano utilicen su tiempo y habilidades de manera más eficaz para ayudarles donde realmente importa.

## Mejores Prácticas

Después de **más de quince años de experiencia** ayudando a los líderes mundiales a impulsar excelentes experiencias de autoservicio para sus usuarios, a continuación te ofrecemos algunas mejores prácticas generales facilitadas por nuestros expertos para implementar un portal de autoservicio con éxito:

### Onboarding y Capacitación

La implementación de estrategias de autoservicio no aumenta automáticamente la adopción de un portal de ciudadanos. Si los usuarios desconocen qué funcionalidades de autoservicio están disponibles o cómo mejorarán sus experiencias, entonces no encontrarán valor en estas características.

Asegúrate de que los usuarios estén informados sobre los beneficios del portal de autoservicio. Anuncia las funcionalidades, entre las opciones están el preparar un video introductorio para mostrar el valor que les ofrece la herramienta.

### Valora a tus usuarios

Adoptar estrategias de autoservicio no es sinónimo de ignorar a los usuarios. **El autoservicio está destinado a mejorar la experiencia del ciudadano y del empleado público**, no a reemplazarla. Habilitar el autoservicio es simplemente un medio más para equipar y dar independencia a los usuarios del portal, además de fomentar la eficiencia, la productividad y la satisfacción del empleado

público, que liberará parte de su tiempo actualmente dedicado a atención presencial y podrá dedicarse a tareas menos repetitivas y que aportan más valor al servicio público.

## Conclusión

Los usuarios avanzan hacia un mundo totalmente conectado habilitado por la tecnología. Exigen **inmediatez, conectividad y simplicidad** en cada interacción digital, ya sea con organizaciones públicas o privadas. Los organismos que sean capaces de ofrecer experiencias de usuario relevantes y ágiles verán una mejora sustancial en sus operaciones y en la relación con su audiencia. **Ofrece las experiencias que tus usuarios desean con un portal de autoservicio atractivo.**

## Siguientes Pasos

El autoservicio requerirá la alineación entre las unidades de negocio y de TI. ¿Los equipos de TI dudan en cambiar de canales en directo al autoservicio? Descarga esta guía para ayudar a obtener la aceptación de TI para [diseñar una estrategia de autoservicio eficaz](#).



Liferay ayuda a las organizaciones a resolver sus desafíos digitales a través de soluciones omnicanales reales como: intranets, portales, commerce y soluciones de integración. Nuestra plataforma es open source, lo que hace posible una mayor fiabilidad, innovación y seguridad. Nuestra empresa intenta dejar una impronta positiva en el mundo, a través del negocio y de la tecnología. Miles de organizaciones del sector financiero, salud, gobierno, asegurador, retail, industria y otros muchos mercados utilizan Liferay. Liferay: Una plataforma. Infinitas Soluciones.

© 2021 Liferay, Inc. Todos los derechos reservados.