

## Trabajamos en equipos multidisciplinares

Disponer de equipos que puedan diseñar, construir y hacer operativo el servicio, liderado por un responsable de servicio sénior.

Un equipo multidisciplinario proporciona ayuda a los siguientes aspectos:

- Construir el servicio de manera autosuficiente, sin dependencias externas

- Seguir mejorándolo según las necesidades de la persona usuaria

- Tomar decisiones rápidamente

## Empezamos con las necesidades de los usuarios

Desarrollar más conocimiento sobre quiénes son las personas usuarias del servicio y lo que ello significa para el diseño del mismo.

Esto es básico para construir un servicio con las siguientes características:

- Que ayude a las personas usuarias a realizar fácilmente lo que necesitan hacer

- Que se base en las necesidades reales de las personas usuarias, no en suposiciones

## Utilizamos métodos ágiles; construimos de manera iterativa

Construir el servicio utilizando métodos ágiles, iterativos y centrados en la persona usuaria final. Estos métodos ayudan a construir servicios con las siguientes características:

- Satisfacen las necesidades de las personas usuarias

- Son fáciles y cómodos de utilizar

- Se pueden adaptar fácilmente a cambios tecnológicos o de gobierno

- Se mejoran de forma continua

## Reducimos la carga sobre la ciudadanía

Utilizar información ya existente en la Administración:

- Interoperar con otras administraciones públicas para no tener que pedir a los ciudadanos y las ciudadanas que vuelvan a aportar los mismos documentos

- Eliminar documentación innecesaria

- Asegurarse de que hay consentimiento para el uso de documentos personales

## Utilizamos código abierto y estándares abiertos

- Utilizar código abierto siempre que sea posible

- Utilizar estándares abiertos siempre que sea posible

- Hacer que todos los códigos nuevos sean abiertos y reutilizables y los publicaremos con las licencias adecuadas

## Entendemos la seguridad, la privacidad y los aspectos éticos

Evaluar qué datos y qué información de la persona usuaria suministrará o almacenará el servicio y abordar estas cuestiones:

- Nivel de seguridad
- Responsabilidades legales
- Aspectos de privacidad y riesgos

Las personas usuarias no utilizarán el servicio si no se garantiza lo siguiente:

- Que es confidencial
- Que pueden acceder a su información cuando la necesiten

## Diseñamos un plan para estar fuera de servicio

Los usuarios esperarán que el servicio esté disponible 24 horas al día, 365 días al año.

Hay que tener un plan por si los servicios se quedan temporalmente fuera de línea. Hay que entender cómo afectará eso a las personas usuarias y cómo se puede restaurar

## Tenemos un plan para las personas que necesitan ayuda digital

- Ayudar a las personas usuarias a desarrollar sus competencias digitales

- Dar apoyo digital a quien no pueda utilizar los servicios digitales por sí mismo

- Si se da un servicio esencial, asegurarse de que se adapta a las personas que no tienen dispositivos digitales

## Cuidamos el diseño visual y la accesibilidad

Construir un servicio coherente con la experiencia de usuario en el Ayuntamiento de Barcelona, de acuerdo con las directrices de diseño visual y accesibilidad.

- Las personas usuarias confían en los servicios del Ayuntamiento porque reconocen su estilo
- Hay que ahorrar tiempo reutilizando los mismos patrones y centrarse en las partes singulares del servicio
- Hay que utilizar patrones y estilos que se basen en estudios sobre las personas usuarias finales

## Evaluamos de manera continua la experiencia del usuario

Poner en marcha un plan para evaluar y probar la experiencia de la persona usuaria, para poder mejorar el servicio a partir de suretroacción.

- Comprobar que el servicio ayuda a las personas usuarias a hacer las tareas que han de hacer

- Seguir mejorando el servicio según sus necesidades

## Reutilizamos lo que ya existe

Siempre que sea posible, los servicios deben intentar reutilizar la infraestructura existente y las funciones compartidas para conseguir lo siguiente:

- Crear una experiencia de servicio coherente

- Ahorrar tiempo y recursos en la construcción de funcionalidades ya existentes

## Ponemos en marcha un plan de mantenimiento y apoyo

Tener un plan para minimizar la interrupción del servicio en caso de incidencia.

Identificar los componentes básicos del servicio que tienen que estar monitorizados.

Utilizar las medidas clave para la mejora continua del servicio.

## Medimos e informamos sobre el rendimiento del servicio

Recoger y presentar los valores de los indicadores en un formato coherente, estructurado, comprensible y accesible para el público. Utilizar indicadores de funcionamiento y rendimiento para mejorar continuamente el servicio:

- Aprendiendo cuáles son sus puntos fuertes y débiles

- Utilizando los datos como base de las mejoras que se quieren alcanzar

## Tenemos un plan para hacerlo todo en digital

Los servicios digitales tienen que permitir que la ciudadanía suba, firme y compruebe sus documentos.

Si los ciudadanos y las ciudadanas no pueden aportar la documentación digitalmente, el Ayuntamiento debe poner a su disposición un servicio alternativo que les digitalice la documentación.

## Gestionamos el cambio

- Facilitar la transición entre el servicio no digital actual y el nuevo servicio digital.

- Cuando se sustituya un servicio digital, tener un plan de transición para pasar del servicio antiguo al nuevo servicio.

- Migrar los datos y los documentos existentes a los nuevos formatos de servicio digital.

- Evitar cualquier interrupción cuando los ciudadanos y las ciudadanas acceden al servicio y asegurar que hay un plan para promover el uso del nuevo servicio.



Ajuntament de Barcelona

# Nuestros estándares de servicios digitales