

Plan de testeo

Prototipo de modelo de atención multicanal a las personas mayores

Subdirección General de Gobierno Abierto



Fractal
Strategy

HazLab



Objetivo de las sesiones de testeo

Como parte de un proceso iterativo, involucrando a personas mayores y al personal de las OIAC y las OAMR, el testeo permitirá:

- detectar errores e inconsistencias en el prototipo a testear y descubrir oportunidades de mejora para evolucionar el diseño antes de su implementación
- evaluar los puntos de contacto claves del futuro modelo de atención a personas mayores a través de los prototipos diseñados
- ajustar el prototipo de acuerdo a las interacciones observadas tanto en las sesiones con empleados como en las sesiones con personas mayores.



Formato de las sesiones de testeo

Con empleados

- 8 x Participantes
 - 4 x OAMR
 - 4 x OIACS
- Online
- 2 horas

Fecha por confirmar

Jueves 21,
entre las
10:00 y las
13:00

Miércoles
27, entre
las 10:00 y
las 14:00

Jueves 28,
entre las
10:00 y las
14:00

Con personas mayores

- 8 x Participantes mayores de 65 años diversos por su canal de preferencia:
 - digital
 - telefónico
 - presencial
- Presencial
- 2 horas

A ser posible podemos tratar de conseguir algún perfil con algún tipo de discapacidad específica: intelectual o sensorial. Podemos ponerlo como una anotación para la captación.

Re-enfoque de los prototipos tras las sesiones de seguimiento



Difusión interna y externa

Que las **personas empleadas de las OIAC y OAMR** tengan a su disposición en un formato accesible los recursos e información disponibles internamente.

Que las **personas mayores** conozcan el 'Kit digital' a través de sus redes sociales, las de las asociaciones o espacios que frecuentan (hogares, centros de salud, OIAC y OAMR) y, con el acompañamiento necesario en sesiones tipo taller, empiecen a usarlo.



Kit de identificación digital

Facilitar a las **personas mayores** un elemento físico con información básica de la administración digital que les anime y ayude a utilizarla generando curiosidad ej. con el objetivo de acceder a la Carpeta Ciudadana



Protocolo de atención presencial a personas mayores

Para que las **personas empleadas de las OIAC y OAMR** puedan proveer una atención centrada en acoger a las personas mayores en un espacio adaptado a sus necesidades específicas de atención, entender sus consultas, resolverlas completamente y facilitar siguientes pasos.

Prototipo de difusión interna y externa



Atención a personas mayores.

Onboarding para personal de la Administración General del Estado.

Atención a personas mayores

¡Bienvenido/a!

¿Por qué es necesario atender de una forma determinada a las personas mayores?

Como servicio de la Administración pública, queremos mostrarnos cercanos y accesibles a un sector de la población que afronta el impacto que ha tenido la digitalización en los modelos de atención.

¿Cómo debemos atender a las personas mayores?

Tenemos muchas herramientas para hacerlo de la mejor forma.

[Diccionario de lenguaje fácil](#)

[Decálogo de atención a personas mayores](#)

[Protocolo de atención a personas mayores](#)

¿Qué preguntas o problemas suele tener este colectivo?

Accede a las FAQs más habituales

¿Qué temas y trámites relacionados suelen demandar las personas mayores?

[Rehabilitación de viviendas](#)
[Ayudas](#) [Renta](#) [Últimas voluntades](#)
[DGT](#) [Catastro](#) [Impuestos](#)
[Deudas](#) [Ayuda al consumidor](#)
[Imerso](#) [Bonos sociales de energía](#)

Otros recursos que te pueden interesar

¿A quién puedes recurrir en caso de dudas o no sepas que hacer?

Busca a tu persona de referencia. Somos un equipo y estamos aquí para ayudarte siempre que lo necesitemos.

Formaciones periódicas internas

Nos gusta mantenernos actualizados/as y al día con todo aquello que puede ayudarnos en nuestro día a día en las oficinas. En el [calendario interno](#) podrás ver las formaciones programadas.

Todo lo que estamos haciendo

Encuentra todo lo que estamos haciendo para mejorar los servicios de atención desde la Administración General del Estado.

[Mejoras en la web de la AGE](#)
[Difusión en Redes Sociales](#)
[Técnicas biométricas para detección de voz 060](#)
[Conoce HazLab](#)

Esta iniciativa nace como una apuesta por mejorar la gestión y la transferencia del conocimiento, los recursos y las formas de hacer de la Administración General del Estado a todas aquellas personas que se incorporan a los servicios de atención.

Una acogida basada en la cercanía de las personas y la confianza de las mismas que ayude a tejer una red de apoyo cada vez más grande.

Digitalízate de manera fácil.

Administración General del Estado

1 ¿Qué es esto de la digitalización?

La digitalización nos permite hacer gestiones a través del ordenador o el teléfono móvil con la comodidad de poder hacerlo desde casa y cuando quieras.

2 ¿Por qué necesito una Identificación Digital?

Una Identidad Digital es una especie de carnet de identidad que necesitas para moverte con seguridad en el mundo digital. Verifica que eres tú y te permite realizar todo tipo de gestiones y trámites con la Administración Pública.

3 ¿Cómo consigo mi Identidad Digital?

Te ayudamos a obtener tu identificación a través de el Kit Digital, una guía que va a acompañarte en tu proceso para obtener una identidad digital.

4 ¿Dónde puedo encontrar el Kit Digital?

Llama al 060 y pide cita en tu oficina de atención más cercana. Una persona se encargará de atenderte personalmente y ayudarte a obtener tu identificación digital.

Prototipo Kit de identificación digital



Guía para realizar trámites digitales de la Administración General del Estado

¿Que puede ofrecerte la Administración?

A través de la Administración digital puedes realizar gestiones y trámites de tu interés desdeca

Renta	Catastro	Impuestos
Deudas	DGT	Imsero
Bonos sociales de energía	Ayuda al consumidor	Rehabilitación de viviendas
Carpeta ciudadana	Últimas voluntades	Ayudas

Pero también tienes nuestro acompañamiento:

A través de las **Oficinas de Información y Atención a la Ciudadanía** si necesitas **atención y orientación** relacionada con alguno de los trámites, procedimientos o convocatorias de las administraciones públicas.

A través de las **Oficinas de Asistencia en Materia de Registro** si necesitas **presentar solicitudes, escritos y comunicaciones** dirigidos a las administraciones públicas.

¿Conoces Carpeta ciudadana?

Es un espacio digital donde puedes consultar y gestionar todos tus trámites relacionados con la Administración, como el historial clínico, las pensiones o las jubilaciones.

carpetaciudadana.gob.es



¿Qué es una identificación digital y por que la necesito?



Una identificación digital sirve para identificarte electrónicamente y tiene la misma validez que la presentación del DNI en la atención presencial.

Es necesaria para realizar aquellos trámites de manera digital donde identificarse es un requisito, como acceder a Carpeta Ciudadana.

Algunos sistemas de identificación digital son:

Certificado electrónico	DNI electrónico	Cl@ve
-------------------------	-----------------	-------

¿Conoces Cl@ve?

Es uno de los sistemas para identificarte electrónicamente y de forma segura y confidencial ante las Administraciones Públicas.

1	2	3
Para gestionar la clave debes completar el registro en la web de la Agencia Tributaria en la sección Cl@ve	Si tienes DNI o certificado electrónico puedes finalizar el registro a través de internet. También puedes solicitar cita previa en una oficina para finalizar el registro presencialmente	Una vez completado el registro recibirás un SMS con la confirmación del alta en el móvil con el que te has registrado

<https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/clave.html>

A partir de ahora, ya puedes identificarte de forma electrónica eligiendo la opción Cl@ve en el trámite que necesites realizar.

Algunas ventajas de Cl@ve

- Puedes usarla desde el móvil. No necesitas instalar nada
- Permite gestionar los trámites más frecuentes
- Es una contraseña única que no caduca
- Es un sistema seguro

¿Te interesa conseguir tu clave? Podemos hacerlo juntos

Si tienes alguna duda o necesitas asistencia en el uso de medios digitales, puedes acudir a nuestras oficinas, donde el "funcionario habilitado" te asistirá para gestionar tu identificación digital y acceder por primera vez a Carpeta Ciudadana o realizar tu primer trámite digital.



¿Cómo puedes ponerte en contacto con la Administración? Pide cita para vernos

Teléfono general de las OIAC y OAMRS para obtener cita previa
060

email@email.es

¿Conoces la Carta de Servicios?

Es el documento donde se informa a los ciudadanos sobre los servicios de la Administración, así como los derechos de las personas en relación con estos servicios y las formas de efectuar una queja.

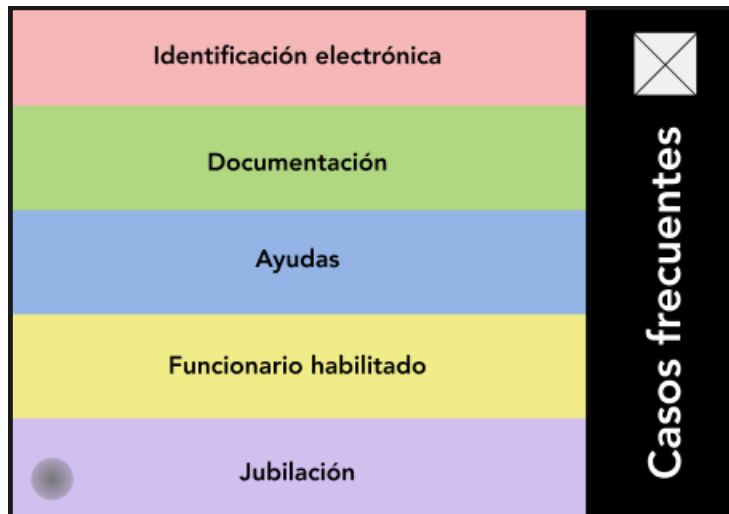
Prioridad en atención
Derecho a reclamar
Atención sin cita previa

Ven a vernos y te contamos todo esto en persona.
Dirección y horario de atención de la oficina principal

Protocolo de atención presencial a personas mayores

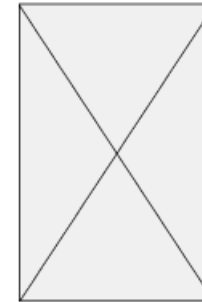


Cartas con Preguntas frecuentes para empleados



¿Se quedan los documentos originales que presento en papel?

Como regla general, los documentos en papel, una vez que se han escaneado, se devuelven a la persona, por lo que no es necesario su archivo.



¿Qué finalidad tiene el Servicio de Asistencia por el personal "Funcionario Habilitado"?

Es un servicio de asistencia a las personas interesadas que no cuentan con los medios electrónicos necesarios para relacionarse con las Administraciones Públicas.

El personal funcionario habilitado procederá a la identificación y/o firma electrónica de las personas interesadas en el procedimiento administrativo utilizando su propio certificado para identificación y firma electrónica en lugar de la persona interesada.

¿Qué canales de información existen sobre el "Funcionario habilitado"?



Teléfono de atención al ciudadano 060






Buzón del punto de acceso general



Webchat del punto de acceso general

Sesión con empleados

Estructura de la sesión

- Bienvenida
-  Testeo prototipo 1: **Difusión interna**
-  Testeo prototipo 3: **Protocolo de atención presencial a personas mayores**
-  Testeo prototipo 2: **Kit de identificación digital**
- Agradecimiento y cierre

Sesión con empleados

Prototipo **Difusión interna** e hipótesis a validar



Prototipo 1: Difusión interna

Infografía que recibirán a modo de onboarding las nuevas personas empleadas de las OIAC y OAMR, y que les permitirá consultar en un mismo sitio:

- información sobre la atención a personas mayores
- recursos internos de consulta
- la importancia de poder recurrir a una persona referente dentro de la oficina.
- difusión de las iniciativas que están en marcha para que los empleados las conozcan: perfiles de redes sociales de las oficinas piloto, filtrado por voz de personas mayores en el 060, etc.

Hipótesis a validar

Contenido

- Entender si los recursos e información reunidos son los adecuados para los empleados.
- Descubrir si hay información, recursos o bloques de contenido que necesitan ser destacados más que otros.

Formato

- Comprender si la infografía es el formato más adecuado para encontrar rápidamente lo que necesitan.

Canal

- Identificar cual/es son los canales internos más adecuados para difundir la infografía a los empleados.

Sesión con empleados

Prototipos **Protocolo atención** e hipótesis a validar



Prototipo 3: Protocolo de atención presencial a personas mayores

Mostrar el Blueprint con el protocolo de atención (a alto nivel) para entrar a evaluar los dos puntos de contacto:

- Cartas de "preguntas frecuentes" clasificadas por color de acuerdo a los temas, con lenguaje claro y texto breve, con el fin de optimizar los tiempos y facilitar la información al empleado.
- Diseño de espacio físico de atención presencial, con el fin de proveer una atención centrada en las personas mayores, permitiendo adecuarse a sus tiempos y adaptado a sus necesidades específicas.
- Kit digital (ver siguiente página)

Hipótesis a validar

Contenido

- Descubrir si el diseño, y el contenido de las cartas son adecuados.
- Detectar la mejor forma de organizar la atención presencial de las personas mayores bajo este nuevo concepto

Formato

- Descubrir si el formato de las cartas es el adecuado para cumplir con el objetivo de encontrar la información fácilmente
- Comprender si las características del espacio físico diseñado para atención presencial son acordes a los medios disponibles

Canal

- Entender si el tipo de atención presencial planteado no interfiere con la rutina actual de atención.

Sesión con empleados

Prototipo **Kit de identificación digital** e hipótesis a validar



Prototipo 2: Kit digital

Folleto físico que se entregará a las personas mayores con información básica sobre:

- Los trámites que pueden hacer a través de la administración digital
- Introducción a Carpeta Ciudadana para despertar interés
- Paso a paso de la generación de una identificación digital.
- Presentación del "funcionario habilitado" y cómo ponerse en contacto.




Hipótesis a validar

Tras haber evaluado los prototipos anteriores y teniendo en cuenta las necesidades que demuestran las personas mayores:

- Conocer el momento adecuado de integrar el folleto en la atención presencial
- Descubrir la mejor forma de que las personas mayores puedan aprovechar su utilidad

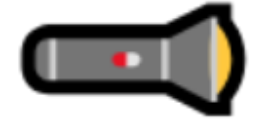
Sesión con personas mayores

Estructura de la sesión

- Bienvenida
-  Testeo prototipo 1: **Difusión externa**
-  Testeo prototipo 2: **Kit de identificación digital**
-  Testeo prototipo 3: **Protocolo de atención presencial a personas mayores**
- Agradecimiento y cierre

Sesión con personas mayores

Prototipo **Difusión externa** e hipótesis a validar



Prototipo 1: Difusión externa

- Infografía para personas mayores con información para digitalizarse de manera fácil y que conduce a la difusión y obtención del Kit Digital.
- Difusión de talleres donde las personas mayores recibirán el kit digital y ayuda para gestionar su identidad digital.
- La difusión de los talleres se hará a través de:
 - Publicaciones en redes sociales propias y en asociaciones
 - Carteles en centros de mayores, asociaciones y hogares

Hipótesis a validar

Contenido

- Entender si la infografía trata la información más relevante y si es acorde a las necesidades de las personas mayores.
- Conocer si el mensaje de difusión es adecuado para las personas, desde su lenguaje al tono y las ilustraciones.

Formato

- Entender el formato más adecuado para difundir la información

Canal

- Comprender si los lugares identificados para difusión son los más adecuados para llegar a las personas.
- Detectar si esta información despierta interés y curiosidad en las personas.

Sesión con personas mayores

Prototipo **Kit de identificación digital** e hipótesis a validar



Prototipo 2: Kit digital

- Folleto físico que se entregará a las personas mayores con información básica sobre:
 - Los trámites que pueden hacer a través de la administración digital
 - Introducción a Carpeta Ciudadana para despertar interés
 - Paso a paso de la generación de una identificación digital.
 - Presentación del "funcionario habilitado" y cómo ponerse en contacto.

Hipótesis a validar

Contenido

- Conocer si el Kit digital acerca la información más relevante para las personas y el lenguaje y el tono son adecuados.
- Entender si la manera en que se presenta la información es accesible y de fácil comprensión
- Comprender si los enlaces presentados cumplen con sus expectativas
- Conocer si luego de ver el kit digital las personas son capaces de tramitar la Cl@ve o acceder a un "funcionario habilitado"

Formato

- Descubrir si el formato resulta práctico para las personas

Canal

- Detectar los mejores canales para entregar el kit

Sesión con personas mayores

Prototipos **Protocolo atención** hipótesis a validar



Prototipo 3: Protocolo de atención presencial a personas mayores

- Resumen de consulta para que la persona se lleve luego de la cita, con información relevante como: fecha de consulta, motivo, indicaciones, fecha y lugar de próxima cita, documentos a presentar e información de contacto.
- Diseño de espacio físico de atención presencial, con el fin de proveer una atención centrada en las personas mayores, permitiendo adecuarse a sus tiempos y adaptado a sus necesidades específicas.

Hipótesis a validar

Contenido

- Comprender si la información disponible en el resumen cumple con las necesidades y expectativas de las personas
- Conocer si el lenguaje, el tono son adecuados y cuál es la preferencia del formato.
- Entender cuál es la mejor forma de destacar el espacio físico y las emociones que ello despierta en las personas.

Formato

- Conocer si el espacio físico cumple con las expectativas de atención presencial de las personas