



Acciones y medidas de mejora como resultado de la encuesta sobre el sitio de Internet de Banco de México

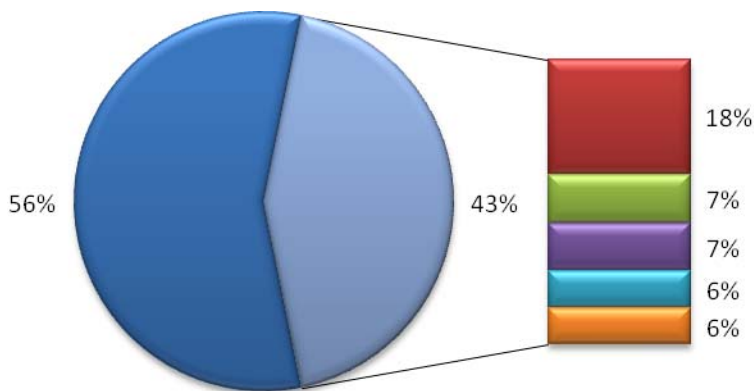
El Banco de México comprometido con un programa de mejora continua, de transparencia en sus acciones y consciente de la importancia que tiene atender las necesidades de los usuarios de su sitio Web, realizó una encuesta entre ellos, del 25 de mayo al 8 de junio pasados con el fin de conocer su opinión y aprovechar sus comentarios para mejorar el sitio. Dicha encuesta fue contestada por dos tipos de usuarios, los que acceden de forma anónima al sitio, y aquellos que están suscritos para recibir, de forma automática, la información de las publicaciones periódicas que realiza la institución.

El Banco de México agradece a los usuarios que contestaron la encuesta, y espera que las acciones tomadas satisfagan sus necesidades, y cuenta con su valiosa cooperación para la permanente mejora del Web.

Los principales comentarios que se recibieron y las acciones tomadas de acuerdo con cada pregunta de la encuesta fueron los siguientes:

¿Encontraste la información que requerías en el sitio Banxico?

Se recibieron 906 comentarios a esta pregunta. La información que los usuarios requerían y que no encontraron fue la siguiente:



- Otros
- Tipo de cambio
- Sistema financiero
- Tasas de interés
- Producto interno bruto
- Billetes y monedas

Las medidas son las siguientes:

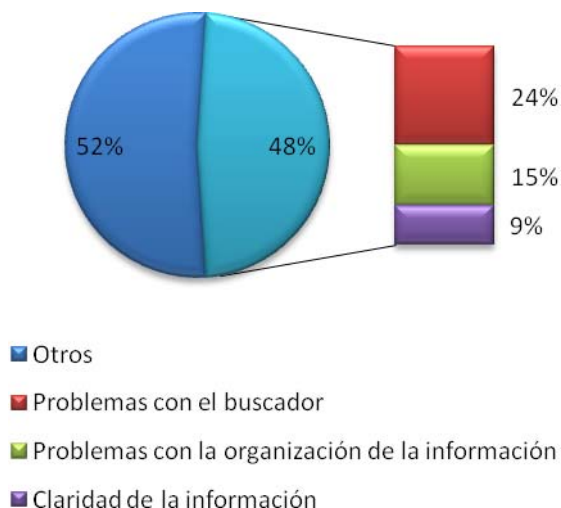
- Uno de los comentarios más frecuentes fue que los usuarios no pueden consultar las estadísticas históricas de series de tiempo, sólo las últimas tres cifras de cada indicador. Como el sitio permite obtener

todas las series de tiempo desde que se dispone de su información, este comentario manifiesta que no es evidente para muchos usuarios cómo transferir a sus computadoras las series históricas. Para orientar a los usuarios sobre este problema, se incluyó en la página principal y en la sección de “Estadísticas” una liga denominada ¿Cómo consulto y descargo información estadística? que muestra de manera gráfica, los pasos para obtener las series de tiempo históricas.

- (b) Otro comentario frecuente fue que no encuentran información de algunos indicadores estadísticos con el desglose y la periodicidad que desean, particularmente cuando la fuente primaria de dicha información no es el propio Banco de México; dentro de este tipo de comentarios destacan las solicitudes de información sobre el PIB. Para orientar a los usuarios que solicitan estos indicadores, se incluirá en la sección de “Estadísticas” una liga a “Otras fuentes oficiales de información estadística” que refiere a los usuarios a los sitios de las instituciones que publican la información no generada por el Banco de México.
- (c) Una deficiencia adicional del sitio del Banco que se detectó a través de las respuestas a la encuesta, fue que algunos los usuarios no siempre comprenden los términos técnicos que se emplean para identificar la información que se encuentra en la página principal del Web del Banco. Ejemplos de esta deficiencia fueron los comentarios sobre que no pueden localizar información del tipo de cambio peso dólar, o de las tasas de interés de los CETES, cuando en la página principal se tienen ligas a los portales especializados que concentran la información relacionada con dichos indicadores. Para solucionar este problema, se complementó el nombre de las ligas a los portales especializados de “Mercado cambiario” a “Mercado cambiario (Tipos de cambio)” y el de “Mercado de valores” por “Mercado de valores (Tasas de interés)” para facilitar la ubicación de información sobre estos temas.
- (d) Debido a que un gran número de usuarios solicitó información de tipos de cambio cruzados, se incluirá en la sección de “Servicios” y en el portal de “Mercado cambiario (Tipos de cambio)”, una liga a una calculadora con esta información.
- (e) Se incluirá un buscador de información estadística, con el fin de facilitar su consulta. De ser factible, esta facilidad se liberaría a más tardar el primer trimestre de 2010.

¿Cómo calificas la facilidad de acceso a la información?

Se recibieron 1,088 comentarios sobre esta pregunta. Los problemas más frecuentes que los usuarios reportaron fueron los siguientes:



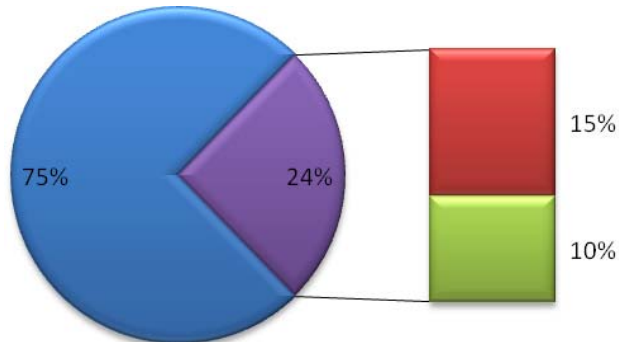
Las acciones que se tomaron con respecto a estos problemas fueron los siguientes:

- Se mejoró la metodología de búsquedas para que aparezcan en los primeros sitios la información de las consultas más frecuentes.
- Se colocaron en cada una de las secciones del Web glosarios con la definición de los términos más frecuentemente utilizados.
- Se incorporó material audiovisual y se reorganizó la sección de “Billetes y monedas”.
- Se reorganizó el material de referencia y educativo, y se integró en una sola sección.
- Se reorganizó y complementó la sección de “Política monetaria e inflación”.
- Se incorporó material audiovisual y se reorganizó la sección de “Sistemas de pago”.
- Está en estudio un rediseño de la sección del “Sistema financiero” mediante un conjunto de cajas que simplifique la presentación del material, disminuyendo el número de niveles para consultar la información y mejorando la agrupación de ligas.
- Se abrió un canal de videos en YouTube exclusivo para el Banco de México.
- Se han elaborado fichas de material educativo para facilitar la comprensión de los temas de cada una de las secciones del Web.

- (j) Se incluyó un mapa del sitio para orientar en la búsqueda de toda la información del sitio Web.

¿Cómo calificas en general el servicio del sitio Banxico?

Se recibieron 378 comentarios. Los problemas más frecuentes que los usuarios encontraron fueron los siguientes:



- Otros
- Problemas con el buscador
- Problemas con la organización de la información

La mayoría de los comentarios de los usuarios de la página Web solicitan mejoras al buscador de la página y mayores facilidades para la ubicación y consulta de información histórica; las acciones para atender ambos temas ya se comentaron en la pregunta anterior, particularmente se mejoró el buscador, se incluyó un tutorial para obtener las series históricas, y se incluyó un mapa del sitio.

Comentarios finales

Se recibieron 2,742 comentarios adicionales. El comentario más frecuente no contemplado en las secciones anteriores se centran en la necesidad del uso de gráficas, para lo cual se tomarán las siguientes medidas que se liberarán el primer trimestre de 2010:

- (a) Gráficas interactivas de los principales indicadores económicos, para ayudar a la comprensión de la información económica y financiera.
- (b) Se está evaluando la posibilidad de incorporar gráficas “estándar” en la sección de “Estadísticas”.