

27 de marzo de 2012

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, llevó a cabo una encuesta entre el 13 y 16 de noviembre de 2011, con el fin de conocer la opinión de nuestros usuarios y aprovechar sus comentarios para mejorar su 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 institución¹.

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

Comentarios y acciones a realizar derivadas de la encuesta del sitio de Internet del Banco de México

A continuación se sintetizan los principales problemas que señalan los usuarios encuestados, y las acciones que ha tomado y tomará el Instituto Central para mejorarlo.

1. Problemas para la ubicación de información

- **Comentarios recibidos:**
 - Hacer menos complicado llegar al lugar en dónde se encuentra la información relevante, tenerla en la página principal.
 - Son demasiadas ventanas y opciones para llegar a la consulta final.
- **Acciones:** Se colocarán en la página principal posters que dirijan a los usuarios a páginas que cuenten con información especializada de los principales indicadores que se diseminan en el sitio Web, y dar a conocer la ruta a seguir para consultar cada pieza de información. Las páginas de tercer nivel se incrustarán en el segundo nivel, con el fin de que desde ese nivel ya se vean las ligas con un mayor desglose. Además de esta forma,

¹ El Banco de México publicó el 15 de diciembre de 2011 los resultados de la encuesta a su sitio Web a través del siguiente [Comunicado de prensa](#).

se ahorrará al menos un “clic” en cada búsqueda o navegación. Esta modificación estará en operación a más tardar en el próximo mes de abril.

2. Problemas con el nuevo diseño del sitio

- **Comentarios recibidos:**
 - Estoy de acuerdo en que se deben renovar las cosas, sin embargo con la nueva interfaz me es difícil localizar algunas cosas que ya tenía identificada.
 - Con el cambio de página, al principio fue difícil ubicar nuevamente la información.
- **Acción:** Para mitigar este problema, se publicará, a más tardar el próximo mes de abril, un tutorial que destaque cómo está organizado el sitio actual, y cuál es la información más importante que puede consultarse en cada una de las secciones.

3. Problemas con las series de tiempo.

- **Comentarios recibidos:**
 - Se agradecería volver a incluir el valor de las UDIs en la página principal.
 - Podría mejorarse el modo de consulta y la facilidad para acceder a los datos históricos (de las series de tiempo).
 - Hace falta un acceso más sencillo a los tipos de cambio de meses anteriores.
- **Acciones:** Si bien al consultar las estructuras de información estadística se muestran las últimas tres observaciones de una serie de tiempo, el sistema de consulta del Banco de México permite extraer toda la información histórica con un solo “clic” al presionar el botón HTML, XLS, IQY o SDMX situado en la parte superior de los cuadros estadísticos. Para mitigar este problema, debajo de los diferentes formatos en los que se pueden solicitar las series de tiempo, se puso la información del periodo que abarca cada una, las diferentes variantes de información que se pueden obtener², y los diversos formatos de exportación. A su vez, se publicará un tutorial explicativo del proceso de exportación y consultar las series de tiempo, a más tardar en el próximo mes de abril.

En el sitio del Banco se ha seguido publicando información de las UDIs en la página principal en la sección de PRINCIPALES INDICADORES, bajo el título de INFLACIÓN; se cambiará éste título a “UDIs E INFLACIÓN”; adicionalmente, se cambiará el color de las pestañas del recuadro de estadísticas para que los usuarios ubiquen con mayor facilidad que este elemento está compuesto de dos pestañas.

² Datos originales, incrementos relativos, acumulados, etc.

4. Problemas con el tipo de cambio

- **Comentarios recibidos:**
 - Que pongan a la vista y no tan escondido lo referente a la compra y ventas de las diferentes divisas como libras euros entre otras diferentes al dólar.
 - Proporcionen tablas de los tipos de cambio diarios de las principales divisas (EURO, YEN, FRANCO SUIZO).
 - Resulta difícil encontrar el sitio para las conversiones a monedas extranjeras
- **Acción:** Se subirán un nivel las ligas de “Tipos de cambio diarios” y “Tipos de cambio de otras divisas” ubicadas en la sección de Estadísticas del portal de Mercado cambiario, de tal forma que sean visibles directamente.

5. Problemas con el buscador

- **Comentarios recibidos:**
 - El buscador no te lleva a lo que requieras aunque lo escribas con palabras o frases cortas.
 - Sería bueno un buscador sólo para circulares o marcos jurídicos.
 - Debería colocar un buscador con más opciones de búsqueda.
- **Acción:** Se publicará un tutorial ligado a un poster que muestre toda la funcionalidad del buscador, y por otro lado, se reforzarán e incrementarán las ligas patrocinadas actuales. Dicho tutorial se subirá al Web a más tardar el próximo mes de abril.

6. Problemas con información de precios e inflación

- **Comentarios recibidos:**
 - En ocasiones anteriores estaba una calculadora de inflación y con el cambio ya no aparece esta opción podrían incluirla.
 - Considero que puede ser más amigable y retomar algunas ligas que se tenían antes como la calculadora de precios.
- **Acciones:** Muchos usuarios continúan buscando la información de los índices de precios en el sitio del Banco aun cuando éstos ya son responsabilidad del INEGI. Para dar mayor difusión a la transferencia de las estadísticas de índices de precios al INEGI, se incluirá un poster que lleva a una página donde se detalle la información que tenía el Banco y que ahora se debe consultar en la página del INEGI, señalando claramente que los servicios, documentos, detalle y formas de consulta se mantienen. Se volverá a poner la liga de la calculadora de inflación, que llevará directamente al sitio del INEGI.

7. Problemas con la sección de Billetes y monedas

- **Comentarios recibidos:**
 - La apariencia global está muy bien y organizado, lo que no me gustó fue la presentación de los billetes y monedas.
 - Deberían vender monedas por internet.
 - Las nuevas emisiones y un catálogo de las emisiones próxima.
- **Acciones:** Se modificaron todas las imágenes de la liga de ventas por otras de mayor resolución, que aprovechan las funcionalidades de “zoom” ya existentes, para proporcionar a los usuarios una idea clara de la oferta existente. Adicionalmente, cada página de esta sección inicia con las ligas a los distribuidores de monedas nacionales e internacionales.