



# ¿Funciona bien la web de mi Administración?

Guía básica de analítica digital  
para Administraciones  
públicas



SERGIO JIMÉNEZ

# ¿Funciona bien la web de mi Administración?

Guía básica de analítica digital  
para Administraciones  
públicas

**INAP**

INSTITUTO NACIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Colección: Innap Innova

Primera edición: noviembre 2020

Catálogo general de publicaciones oficiales:

<http://publicacionesoficiales.boe.es>

La actividad editorial del Instituto Nacional de Administración Pública está reconocida por Scholarly Publishers Indicators in Humanities and Social Sciences (SPI) en las disciplinas de Ciencias Políticas y Derecho. El listado SPI es aceptado como listado de referencia por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), por la Comisión Nacional Evaluadora de la Actividad Investigadora CNEAI y por la ANEP (Agencia Nacional de Evaluación y Prospectiva).

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra sin contar con autorización de los titulares de propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (arts. 270 y sigs. del Código Penal).

Edita:

INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

[www.inap.es](http://www.inap.es)

Derechos reservados 2020, respecto a la primera edición en español, por  
© de la edición: INAP

ISBN: 978-84-7351-706-5 (formato papel)

ISBN: 978-84-7351-707-2 (formato electrónico)

NIPO: 278-20-012-9 (formato papel)

NIPO: 278-20-013-4 (formato electrónico)

Depósito Legal: M-25111-2020

Preimpresión: Dagaz Gráfica, s.l.u.

Impresión: SAFEKAT

En esta publicación se ha utilizado papel reciclado libre de cloro de acuerdo con los criterios medioambientales de la contratación pública.

# Resumen



Una de las preguntas más frecuentes que se hace una persona responsable de una web es si esta funciona bien. Y es que hacer una web, además de ser, en muchos casos, una obligación legal es un reto en el que las Administraciones ponen muchas ilusiones y expectativas sin saber si, de verdad, han logrado lo que se proponen. Este libro trata, precisamente, de ayudar a responsables públicos de perfil político y técnico, así como a consultores y colaboradores de las AA. PP., a saber qué tienen que mirar para empezar a conocer cómo funciona su web y, sobre todo, qué le parece a su público. Esto no es un simple manual de analítica web, sino que es una recopilación detallada de los principales tipos de web que utilizan las Administraciones públicas y los datos que necesitan los diferentes implicados en su uso y gestión para poder entenderlas y tomar decisiones sobre ellas basados en años de experiencia y observación.

El libro incluye el acceso a descargas de recursos digitales para iniciar un proyecto de analítica en una Administración pública.



*A mi hermana María, que se dedicaba a esto antes de que yo supiera que había cookies que no se comían.*

*A Xavi, con quien compartí una pinta en un pub en la plaza de Saint Paul que me decidió a hacerme analista.*

# Tabla de contenido



<b>PARTE I: Analítica digital para principiantes y no tan principiantes .....</b>	<b>33</b>
1. Introducción a la analítica digital.....	34
1.1. La complejidad de analizar lo digital .....	39
1.2. ¿Quién puede analizar las webs públicas?..	41
1.3. Cómo funcionan las herramientas de analítica digital .....	48
2. Configurando Google Analytics .....	55
2.1. Funcionamiento general de Google Analytics .....	55
2.2. Lo que no mide Google Analytics: eventos y Datalayer .....	57
2.3. Crear una cuenta .....	59
2.4. Creando la propiedad .....	61
2.5. Instalando el código .....	62
2.6. Cumpliendo el Reglamento General de Protección de Datos .....	63
2.6.1. Actualizaciones legales.....	63
2.6.2. <i>Opt-in</i> : consentimiento requerido ...	65
2.6.3. Vida útil de los datos .....	67
2.6.4. Anonimizando usuarios.....	68
2.6.5. Seguimientos conflictivos.....	69
2.7. Creando vistas.....	71
2.7.1. Crear y aplicar filtros.....	71
2.7.2. Vistas recomendables en todos los casos.....	74
2.8. Configuraciones adicionales .....	78
2.8.1. Búsquedas en el sitio .....	78
2.8.2. Objetivos.....	80
2.8.3. Alertas personalizadas.....	84
2.8.4. Crear un panel.....	85

3.	Las métricas digitales .....	88
3.1.	Métricas, dimensiones y KPI's: quién es quién .....	88
3.2.	Conociendo a la audiencia .....	93
3.2.1.	Los segmentos: divide y entenderás .....	99
3.3.	La adquisición del tráfico: ¿Cómo has llegado tú aquí? .....	106
3.3.1.	El tráfico orgánico.....	112
3.4.	El comportamiento. ¿Qué tal lo has pasado? .....	115
3.4.1.	Las búsquedas en el sitio .....	121
3.5.	La conversión y la atribución, ¿has hecho lo que querías? .....	123
3.5.1.	Embudos de conversión .....	128

## **Parte II: Analítica digital para Administraciones Públicas .....**

133

4.	Los planes de medición.....	134
4.1.	¿Analizas o monitorizas?.....	134
4.2.	Crear un plan de medición.....	139
4.3.	La gobernanza de la medición y su uso efectivo .....	142
5.	Lo que debe saber cada persona .....	148
5.1.	Lo que debe saber un directivo público.....	153
5.2.	Lo que debe saber un responsable de servicio.....	157
5.3.	Lo que deben saber los actores transversales .....	160
5.3.1.	Responsables web.....	161
5.3.2.	Responsables de atención ciudadana.....	162
5.3.3.	Responsables de comunicación.....	164

## **Parte III: Todo lo que necesitas saber sobre la web de tu Administración.....**

167

6.	La taxonomía de las páginas webs.....	169
6.1.	Las webs institucionales .....	173
6.1.1.	Blogs institucionales.....	180



6.2. Servicios públicos .....	181
6.2.1. Trámites y atención a la ciudadanía .....	182
6.2.2. Servicios digitales .....	189
6.3. Portales de gobierno abierto .....	193
6.3.1. Portales de transparencia .....	195
6.3.2. Portales y plataformas de participación .....	199
6.3.2.1. Métricas para portales deliberativos .....	201
6.3.2.2. Métricas para portales de votación .....	205
6.3.3. Portales de datos abiertos .....	207
6.4. Métricas para responsables de comunicación y administradores web .....	211
6.4.1. Métricas para administradores web .....	212
6.4.2. Métricas para responsables de comunicación .....	215
7. Otras maneras de medir .....	221
7.1. Técnicas cualitativas .....	222
7.2. Encuestas en el sitio .....	225
8. El futuro de la analítica .....	232
<b>Recursos Adicionales .....</b>	<b>235</b>