

Recomendaciones e indicaciones

para los sitios web institucionales



Índice de contenidos

Secciones:

- Indicaciones generales
- UX/UI
- Dominio gob.cl
- Recursos gráficos
- Usabilidad y contenido



Indicaciones

Recomendaciones e indicaciones generales

Al realizar un sitio web o landing page, ya sea desarrollo propio o a través de un externo, hay que asegurarse de definir clara y adecuadamente los siguientes puntos:

- **Objetivos:** definir las metas del proyecto web y para qué se necesita la plataforma;
- **Audiencia:** hacia quién está dirigido sitio;
- **Tecnología:** en qué gestor de contenidos estará, qué temas y plugins tendrá, servidor y seguridad.
- **Diseño web:** considerar desde el primer momento una buena estructura de navegación, con un diseño limpio y usabilidad para que la experiencia de usuario sea óptima.

Tener claros estos aspectos, el proyecto será más enfocado y permitirá dirigir los recursos a desarrollar lo que efectivamente queremos comunicar.



Indicaciones

Recomendaciones e indicaciones generales

En caso de externalizar el proyecto con una agencia, por ejemplo, debemos considerar:

- Que hay que establecer plazos y estimaciones (sprints) claras
- Solicitar entregas parciales
- Seguimiento de horas y de avances
- Impedimentos
- Entregables

También el externo debe proporcionar **información y experiencia** demostrable sobre los siguientes puntos:

- Tecnologías
- Seguridad y https
- Considerar absoluta responsividad
- Presentación de mapa del sitio o mockup (maqueta)



UX/UI

Experiencia de Usuario e interfaces

Para el siguiente detalle acerca de la UX, se debe tener claro el **alcance que tendrá el proyecto**.

Por ejemplo, si queremos difundir un cierto beneficio, proyecto de ley o campaña, podemos hacer un sitio tipo **Landing page** (página de aterrizaje) por ser más simple y concreto y que requiere menos recursos.

De ser un proyecto con grandes alcances y que tomará muchos recursos, tiempo y que requerirá de varios perfiles profesionales, es necesario **que se cumpla el siguiente paso a paso para asegurar la correcta salida de un producto 360°**.



UX/UI

Pasos a seguir:

Para implementar la gestión de la experiencia de usuario al o los servicio(s), **se debe trabajar en etapas que implican detectar problemas y proyectar futuras soluciones.**

Estas **etapas** son fundamentales porque, mediante ellas, podremos saber qué solucionar, dónde y con qué. Implica, además, la cooperación y el cruce de varias disciplinas y perfiles profesionales que otorguen una visualización en su totalidad. Por esa razón, recomendamos que los perfiles designados para trabajar en el proyecto, dominen, en distintos niveles y ejes, los temas que mencionamos.

A continuación, se detallan **4 grandes etapas que pueden servir de orientación:**



UX/UI

1.- INMERSIÓN (research): Esta etapa es donde se debe **investigar los contextos, procesos, sistemas, personas, tecnologías**, etc. que permitan levantar la máxima cantidad de información posible mediante distintos métodos de investigación y así, poder detectar necesidades y oportunidades. Estos pueden ser:

- **Cuantitativa:** Este tipo de investigación te hablará de lo que está sucediendo. Dará resultados en grandes cantidades y te ayuda a predecir comportamientos. Ej: Encuestas, investigación de usabilidad, métricas, estudios de atractividad, etc.
- **Cualitativa:** Este tipo de investigación provee razones de porqué pasa lo que pasa. Se da por interpretación y no hay números. Ej: Entrevistas, inmersiones contextuales, mapas de empatía etc.

2.- IDEACIÓN: Con la recopilación de información y ya familiarizados con el o los problema(s), se hacen explícitas la identificación de estos y se generan **ideas o conceptos**. Lo ideal es levantar **insights y patrones que generen oportunidades**. Estos pueden ser por medio de:

- Kano análisis
- Co-diseño participativo
- Card sorting
- Arquetipos



UX/UI

3.- PROTOTIPAR: Con las ideas ya definidas, se generan **prototipos que visualicen las soluciones que se eligieron.**

No necesariamente los prototipos deban ser de alta calidad. Se puede prototipar rápido y barato lo que nos permita dar con hallazgos para mejorar la factibilidad de la idea o desechar las que no se ajustan.

Hay métodos que se pueden utilizar y nos van a orientar en la implementación:

- Evaluación PURE
- Heurísticas
- Pruebas de usabilidad
- Primer clic

4.- EVALUAR: Evalúa con tus usuarios utilizando los prototipos para verificar la eficiencia de ellos y qué dificultades o dolores experimentar cuando interactúan con él o ellos.

Los métodos que se pueden utilizar:

- A/B testing
- Mapas de calor
- Estudios de atractividad



UX/UI

¿Qué podemos añadir?

Siempre debe haber una **definición de objetivos y límites de contenidos** que tendrá el sitio.

La experiencia de usuario no es un método, es **entender y comprender que se trabaja para y con los usuarios**. Los profesionales que trabajarán en UX deben comprender que se está para crear soluciones a medida y esto implica **utilizar toda la creatividad y mantener una actitud observadora y curiosa**.

Como la UX reúne a distintos profesionales, por tanto, es necesario contar con un equipo multidisciplinario.

Cuando los ministerios o servicios deban hacer un **sitio web, landing page o minisitio para campaña**, pueden pedir asesoría al **equipo UX de Secom Digital**, para que les entreguen observaciones de usabilidad y experiencia de usuario. Esto tiene como propósito que todas las páginas web de gobierno estén alineadas.



UX/UI

8 recomendaciones para desarrollar un sitio

- 1. Benchmark:** Analizar lo que otros están haciendo en el mercado como orientación.
- 2. Identificar a los usuarios del sitio:** Sin ellos, no podemos implementar soluciones acorde.
- 3. Entrevista a usuarios (presenciales y form):** Permite empatizar con ellos.
- 4. Card Sorting:** Permite entender cómo piensan y cómo perciben.
- 5. Arquitectura de la Información:** La organización de la información no debe quedar al azar. Existe una lógica que es necesaria para orientar al usuario en el sitio.
- 6. Diseño de Interfaces:** Actividad clave en el desarrollo del sitio, ya que implica tener en cuenta temas importantes como es la accesibilidad, usabilidad, lecturabilidad, contraste, etc.
- 7. A/B Testing:** Siempre recurrir al A/B testing cuando se barajen 2 opciones y no se tenga claridad de cuál es una sobre la otra.
- 8. Implementación ClaveÚnica:** Todos los sitios que impliquen postulaciones a subsidios, beneficios, etc., deberán integrar sus sistemas a ClaveÚnica.



Dominio gov.cl

Adquisición y administración de dominios

Para obtener un dominio que termine en **gov.cl** se debe ingresar al sitio **Nic de Gob.cl** (<https://nic.gov.cl/inscripcion.php>), completar el form y así solicitar el dominio requerido.

En ese sitio (<https://nic.gov.cl/>), está todo lo relacionado a los dominios terminados en **gov.cl**.

La coordinación técnica y administración de la jerarquía GOB.CL está a cargo de la División Informática del Ministerio del Interior

Administración de Dominios:

Ingrid Inda

División Informática, Ministerio del Interior

Teatinos 92, Piso 6 - Santiago

Teléfono: +56-224863864

Infraestructura Tecnológica y Continuidad Operacional, División Informática, Ministerio del Interior

Teatinos 92, Piso 6 - Santiago

Teléfono: +56-224863864

Email: nic@interior.gov.cl

Dudas, consultas o aportes, diríjalas a: nic@interior.gov.cl



Recursos gráficos

Recursos y guías de estilos gráficos

En el **kit digital de gobierno** (<http://kitdigital.gob.cl/>), se pueden encontrar todos los recursos necesarios para guiar la correcta realización del proyecto web.

Los **más usados** para las finalidades webs son:

- Plantillas web (Framework kit): <https://framework.digital.gob.cl>
- Guía de diseño de interfaces web.
- Tipografía gobCL.



Usabilidad y contenido

Sitio web centrado en el usuario

La web es un **canal prioritario para las personas**, donde buscan información sobre **trámites, beneficios, contacto con la institución, autoridades, noticias**, etc. Por lo tanto, el contenido de un sitio o landing también debe estar **centrado en el usuario**.

Lo más importante es que el sitio sea **inclusivo**, que tenga los estándares mínimos de accesibilidad de **W3C*** como: **lectores de pantalla, aumento/reducción de texto, contraste**.

Además es importante que los sitios sean **Mobile first**, considerando que más de 50% de ellos se conecta desde su celular.

Hay algunas instituciones que solo le dan importancia a las redes sociales, pero se deben entender como complemento al sitio para generar tráfico, fidelización de los usuarios y entregar información más contundente.

* <https://www.w3.org/WAI/fundamentals/accessibility-usability-inclusion/>



Usabilidad y contenido

Recomendaciones de contenido

1.- Conoce y entiende al usuario.

Una buena herramienta es ver google analytics: ¿Con qué palabras clave llega el usuario al sitio?, ¿qué contenidos son los que más visita?, ¿busca trámites? Si es así, ideal poner el contenido visible.

2.- Noticias en la web:

- Titulares informativos y en un lenguaje cercano a la gente. Prescindir de las citas de las autoridades.
- Agregar una bajada que sea complementaria al titular.
- Cuerpo de la nota precisa, estilo pirámide invertida, ya que en web la gente NO LEE textos muy largos.
- No abusar de las cuñas de las autoridades dentro de la nota.
- Entregar información ciudadana y no enfocada en la autoridad.
- Cuando se mencionan otros sitios/landing/etc. linkear la información relacionada en pestaña nueva.
- Tomar fotografías de cobertura de la pauta pero también tomar imágenes genéricas para tener de archivo.
- Cuando tomen fotos a personas o hagan videos, pedir que firmen **SIEMPRE** una autorización de imagen.



Usabilidad y contenido

3.- Velar por un correcto funcionamiento del SEO: poner palabras claves, negritas, etc

4.- Información institucional:

- Contar quiénes somos y qué hacemos en pocas palabras y en lenguaje ciudadano y no técnico.
- Misión y visión opcional y que sea precisa.
- Biografía de autoridades cortas y con contacto (twitter, correo, etc)
- Contacto visible: redes sociales, OIRS, email, dirección, call center
- Contar siempre con un buscador: Si el sitio requiere de algún tipo de interacción o acciones específicas, es necesario hacer las pruebas anteriormente para ver si cumple esa función.





**Gobierno
de Chile**

gob.cl