

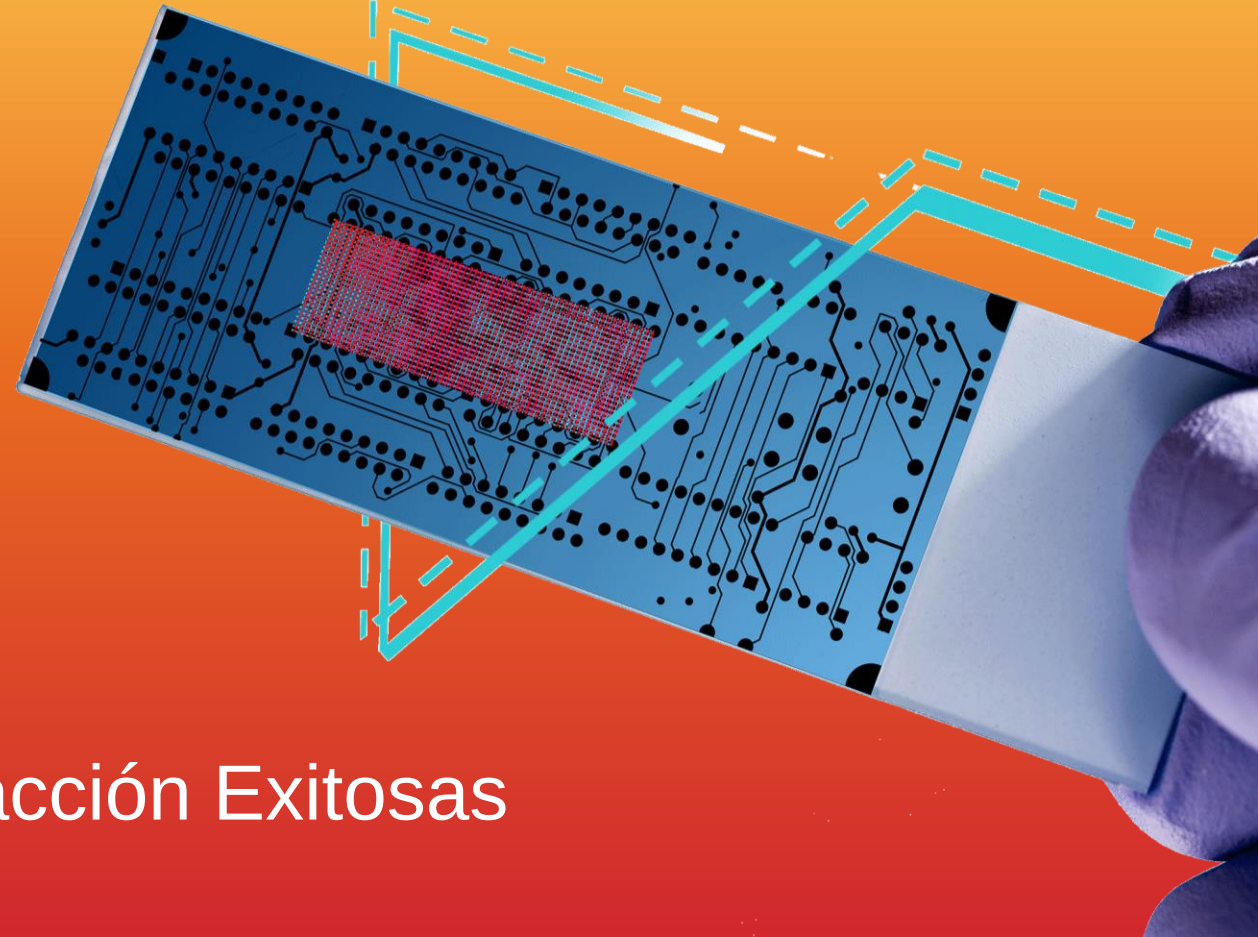


# Tour Cono Sur 2019

## #TCS2019

Garantizando Experiencias de Interacción Exitosas  
(Ciudadano, Gobierno Digital)

Ing. Sandra Sayanes, PMP  
12/11/2019  
Montevideo



# Hace varios años atrás ...



Marzo 2012



Febrero 2011



Octubre 2011

- n Sitios web.
- Todos distintos.
- Difíciles de entender y usar.
- Sobrecarga de información.
- No accesibles.

# ¿Qué opinaba la gente?



Hay cosas que solo un experto puede hacer!!



Todos los sitios son distintos!  
¿El Estado no es uno solo?



No te pueden salir mensajes cuando estás haciendo un trámite de que la página no es segura. No puede ser!



Hay mucha información y no encuentro lo que quiero.



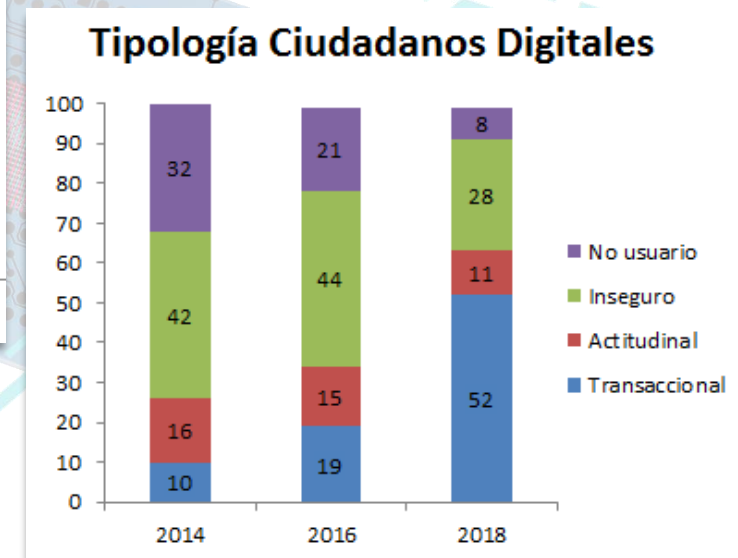
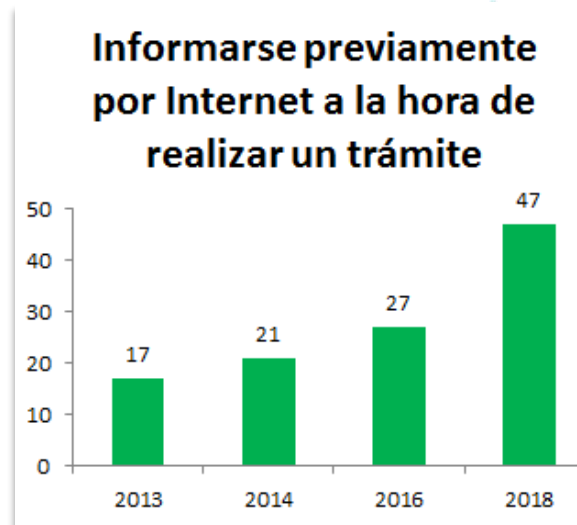
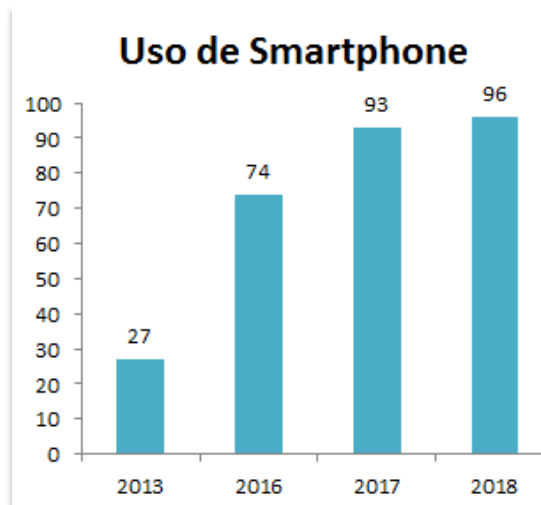
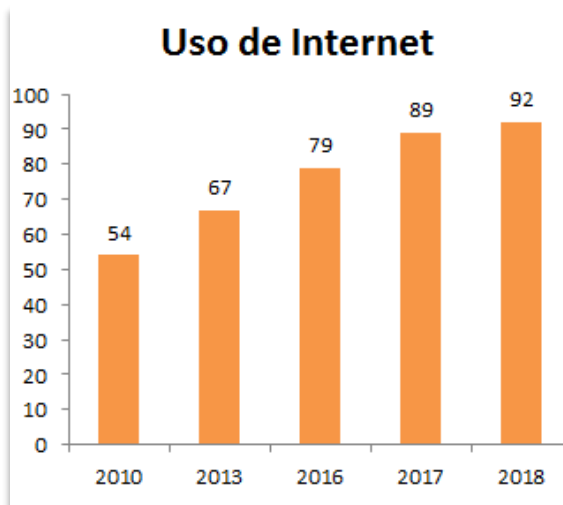
Tengo dificultades para moverme de forma física y esperaba no tenerlas en esto de Internet.



Yo accedí desde un celular y ... es bastante incómodo.

Observatorio de la Ciudadanía 2013 - Agesic

# La cantidad de usuarios aumentaba cada día ... y aparecían nuevos dispositivos ...



Encuesta Específica de Acceso y Uso de TIC (EUTIC 2010-2016) – INE, Agesic  
Estudio de Conocimientos, Aptitudes y Prácticas de la Ciudadanía Digital (CAP 2013-2018) - Agesic

# Nuestra estrategia para revertir la situación



Crear un equipo que fomente un diseño de interfaces web centrado en las **necesidades de las personas**, utilizando las **TIC** a su servicio de forma de lograr **buenas experiencias de interacción** con el **mayor grado de inclusión posible**.

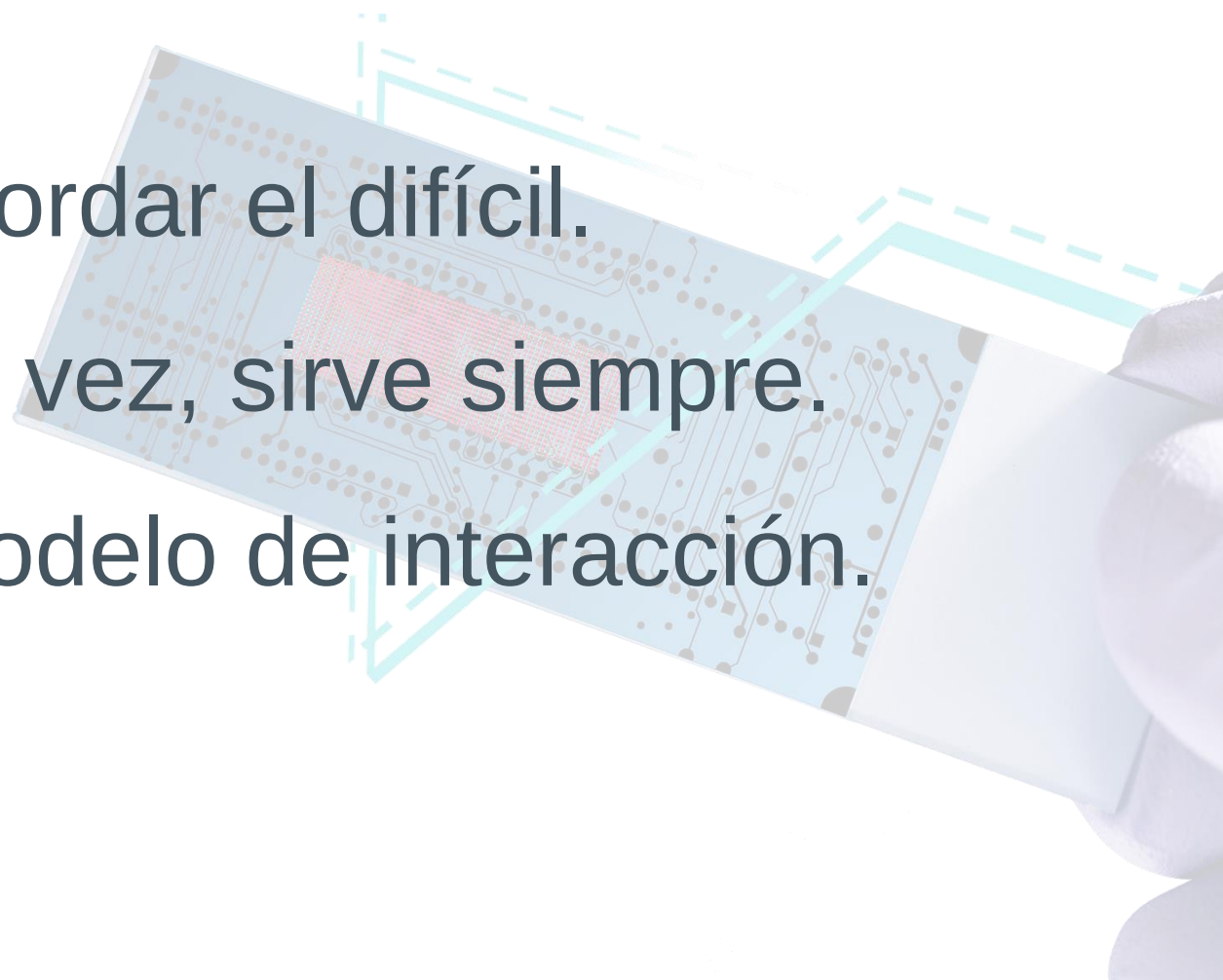
# Lo primero que nos preguntamos

- ¿Cómo garantizar buenas experiencias de interacción?
- ¿Qué necesitan las personas que utilizan nuestros sitios y aplicaciones web?
- ¿Lo hacen por placer?
- ¿Tienen tiempo de sobra?



# Nuestros principios

- Miro y entiendo.
- Reconocer en fácil, recordar el difícil.
- Lo que se aprende una vez, sirve siempre.
- Un Estado, un único modelo de interacción.



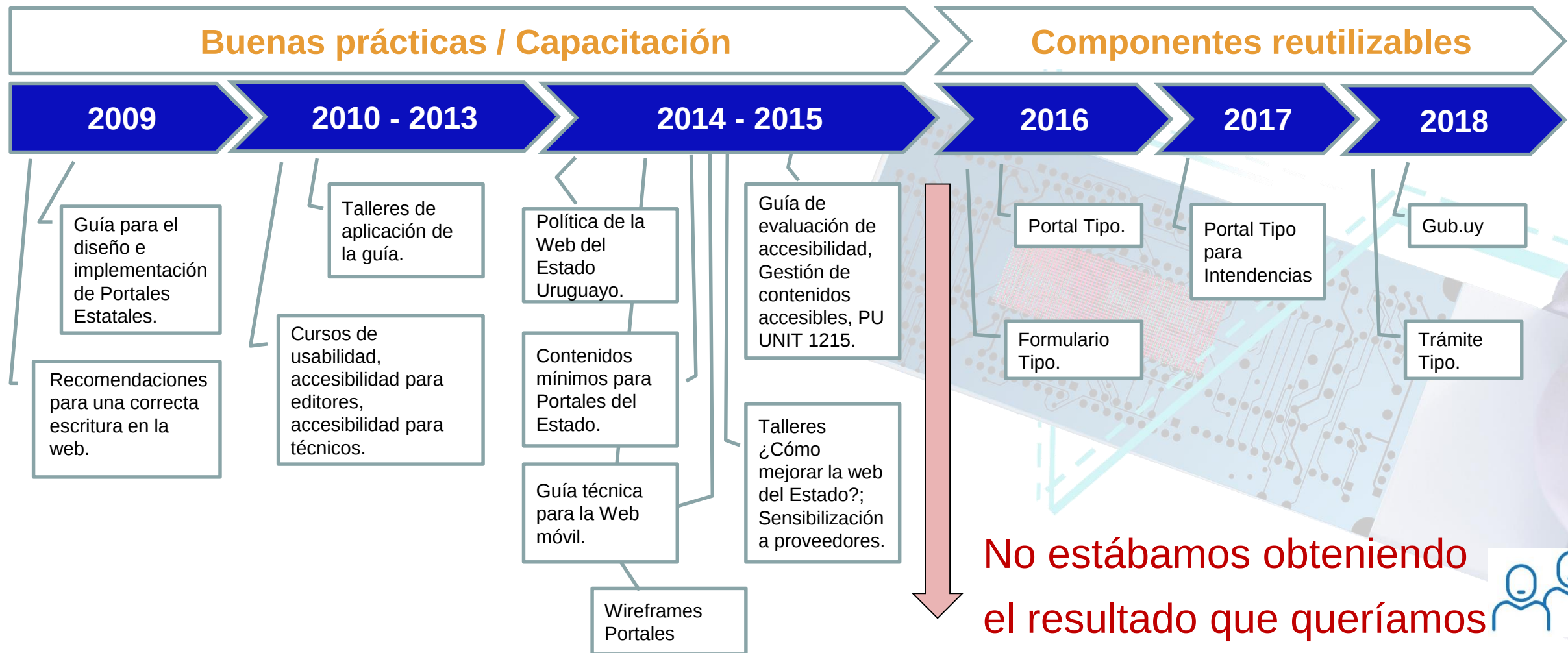
# ¿Qué entendemos por Calidad Web?



Es el grado de cumplimiento, que deben tener los portales y servicios digitales, respecto a las dimensiones de calidad de interfaces que garantizan una buena experiencia de interacción con el canal digital.

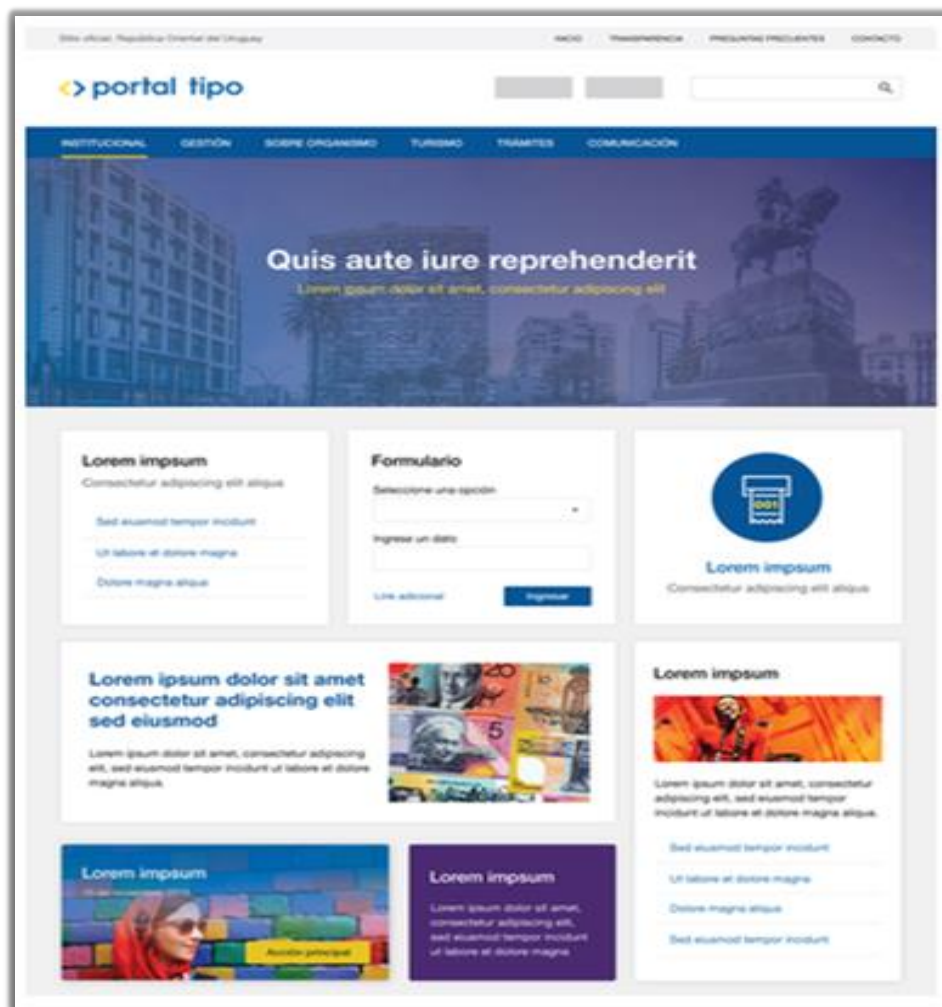
Más info: <https://www.gub.uy/agencia-gobierno-electronico-sociedad-informacion-conocimiento/node/252>

# El camino recorrido



<https://www.gub.uy/agencia-gobierno-electronico-sociedad-informacion-conocimiento/comunicacion/publicaciones>

# Componentes reutilizables: Portal Tipo



- Formatos principales de contenido diseñados y maquetados una única vez para su reutilización (Home, Documento, Carpeta, Encuestas, Boletines, etc.)
- Arquitectura de información mínima definida y maquetada para áreas comunes (Institucional, Trámites, Normativa, Transparencia, Datos abiertos, Participación, etc.)

Disponible en: <https://peu.agesic.gub.uy/portal-tipo>

# Ejemplo

## Contacto

Puede contactar con nosotros por medio del formulario de esta página, por medio del teléfono en el número 999 999 99999 o de forma presencial en la dirección calle N°000, Código Postal, Ciudad.

Los campos indicados con \* son obligatorios

### Datos de contacto

#### Información personal

Nombre completo:\*

Correo electrónico:\*

Consulta:\*

#### Cláusula de consentimiento informado

*"De conformidad con la Ley N° 18.331, de 11 de agosto de 2008, de Protección de Datos Personales y Acción de Habeas Data (LPDP), los datos suministrados por usted quedarán incorporados en una base de datos, la cual será procesada exclusivamente para la siguiente finalidad: \*\*Objetivo del formulario\*\*."*

Los datos personales serán tratados con el grado de protección adecuado, tomándose las medidas de seguridad necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado por parte de terceros que lo puedan utilizar para finalidades distintas para las que han sido solicitadas al usuario.

El responsable de la base de datos es \*\*Titular de la base\*\* y la dirección donde podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, actualización, inclusión o supresión, es \*\*Dirección del organismo\*\*, según lo establecido en la LPDP.

Términos de la cláusula:\* ☒ Acepto los términos  
☐ No acepto los términos (no se enviará el mensaje)

#### Verificación de seguridad

Comprobación de seguridad:\* Escribe la tercera palabra de: Hoy está lloviendo

Enviar formulario

Atención presencial y tel...

## AGESIC



(+595) 291 29 29

Dirección:  
Torre Ejecutiva Sur, Liniers 1324  
Piso 4

Horario de atención:  
Lunes a viernes de 9:30 a 17:30 hs

Email:  
[contacto@agesic.gub.uy](mailto:contacto@agesic.gub.uy)

[Ver todas las dependencias](#)

son obligatorios.

# Portal Tipo

## Contacto

Nombre y apellidos:

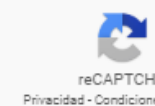
Dirección de e-mail

Teléfono:

Tema del mensaje:

Escriba su mensaje

☐ No soy un robot



Guardar

# Ejemplos aplicación Portal Tipo



# Una nueva oportunidad



> trámites en línea

- En 2015 nace el Programa de “Trámites en Línea” con la meta de lograr el 100% de los inicios de trámites en 2016.

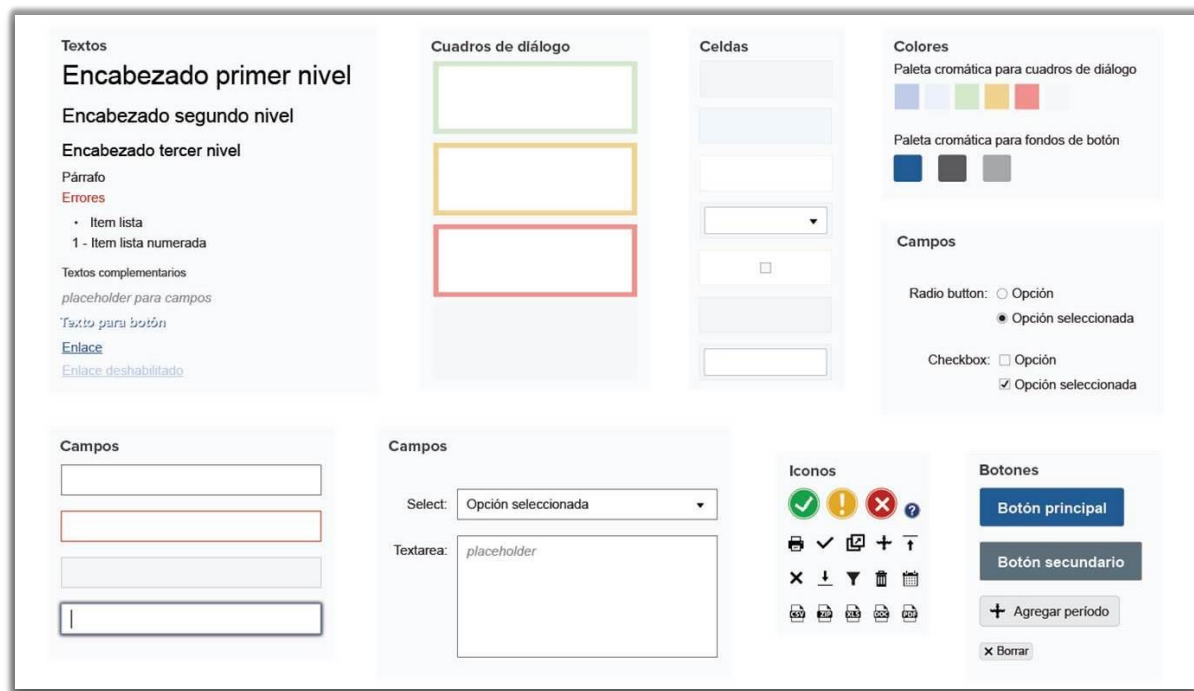
**1630 trámites**

**18 meses**

**14 organismos**

**9 proveedores**

# Componentes reutilizables: Formulario Tipo



- Maquetado del conjunto de elementos necesarios para la creación de formularios web
  - HTML, CSS, JS.
  - Átomos, moléculas, bloques.
  - Accesible (WCAG 2.0 – nivel AA).
  - Buenas prácticas de Usabilidad.
  - Responsivo.
  - Personalizable.

Disponible en: <https://peu.agesic.gub.uy/portal-tipo/formulario-tipo.html>  
Ejemplo completo: <https://peu.agesic.gub.uy/portal-tipo/formulario/formulario.html>

# Componentes reutilizables: Formulario Tipo

Etiqueta de campo común:

Texto de aclaración

Documento de identidad:

C.I.

Incluir dígito verificador

Etiqueta de campo deshabilitado:

Etiqueta de combo:

Opción seleccionada de un combo

Dato de solo lectura:

Información ya ingresada

Etiqueta de campo extenso:

Campo extenso para desarrollo de texto

Etiqueta grupo de radio buttons:

☐ Opción

☒ Opción seleccionada

Etiqueta grupo de checkboxes:

☐ Opción

☒ Opción seleccionada

Mostrando 1 al 5 de 30 resultados

← Anterior

1

2

3

4

5

6

Siguiente →

✓

Título de mensaje de validación exitosa

Mensaje de confirmación de que se ha realizado una acción en forma correcta.

[Enlace de acción](#)

⚠

Título de mensaje de advertencia

Mensaje de aviso ante una situación determinada.

[Enlace de acción](#)

✗

Título de mensaje de error

Mensaje que indica que se ha producido un error.

[Enlace de acción](#)

ℹ

Título de mensaje de notificación

Mensaje que notifica de alguna acción

◀

icn  
icn-triangle-left

▶

icn  
icn-triangle-right

▲

icn  
icn-triangle-up

▼

icn  
icn-chevron-down

✓

icn  
icn-circle-success

+

icn  
icn-circle-plus

✓

icn  
icn-success

+

icn  
icn-plus

—

icn  
icn-minus

| Tabla de datos   |                                                                       |                  |                  |                    |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|--------------------|
| Título Columna 1 | Título Columna 2                                                      | Título Columna 3 | Título Columna 4 | Título Columna 5*  |
| ☑                | Fila 1 Columna 1                                                      | Fila 1 Columna 2 | Fila 1 Columna 3 | \$1.004            |
| ⦿                | <div><div>Input</div><div>ERROR - Debe ingresar un número</div></div> | Fila 2 Columna 2 | Fila 2 Columna 3 | <div>\$1.001</div> |
| ✗                | <div>Opción seleccionada</div>                                        | Fila 3 Columna 2 | Fila 3 Columna 3 | \$1.004            |
| ✎                | Fila 4 Columna 1                                                      | Fila 4 Columna 2 | Fila 4 Columna 3 | \$1.001            |
| Total            |                                                                       |                  |                  | \$4.010            |

# Componentes reutilizables: Trámite Tipo

**Trámite Tipo**

1 Datos personales 2 Datos del trámite 3 Firma 4 Agenda 5 Medios de pago

**Datos del trámite**

Hay 2 errores en el formulario

1. [Debe ingresar una fecha](#)
2. [Debe ingresar una cifra](#)

Título de grupo de campos

Los campos indicados con \* son obligatorios

Etiqueta de campo común:

Texto de aclaración

**Trámite Tipo**

1 Datos personales 2 Datos del trámite 3 Firma 4 Agenda

**Agenda**

Su reserva está confirmada  
00 de noviembre de 2018 a las 00:00hs  
Torre Ejecutiva Sur, Liniers 1324 piso 4 - Montevideo

Reservar día y hora

Reservar: [Ir a la Agenda Web](#)

[<< Volver al paso anterior](#)

[Ir a Medios de pago >>](#)

Nombre del organismo  
www.organismo.gub.uy

dd-mm-aaaa  
Válido por XX días  
Nombre Apellido Apellido

Nombre del área que realiza el trámite  
Nombre del trámite que se está realizando

✓ Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy.

**Lorem ipsum dolor sit amet**  
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis autem vel eum iriure dolor in hendrerit in vulputate velit esse molestie consequat, vel illum dolore eu feugiat nulla facilisis at vero eros et accumsan et justo odio dignissim qui blandit praesent luptatum zzril delenit augue duiis dolore feugait nulla facilisi.

**Lorem ipsum dolor sit amet**

- Lorem ipsum dolor sit amet,
- Consectetur adipiscing elit,
- Sed diam nonummy nibh euismod
- Tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam

|                            |                            |                            |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Lorem ipsum dolor sit amet | Lorem ipsum dolor sit amet | Lorem ipsum dolor sit amet |
| Sin datos disponibles      |                            |                            |

Realizó el seguimiento de este trámite con el código:  
000000  
en tramites.gub.uy/seguimiento

Verificar documento

Para el organismo  
000000

Estandariza la secuencia de pasos que debe tener un trámite del Estado uruguayo, y el contenido necesario en cada uno de ellos, partiendo del Formulatio Tipo como base.

Disponible en: <https://peu.agesic.gub.uy/portal-tipo/formulario/tramite-tipo/paso1.html>

# Ejemplos aplicación Formulario y Trámite Tipo

**Solicitud de cambio de titularidad**



1

Autenticación

2

Datos del Usuario

3

4

5

6

Datos del Usuario

[Descripción del trámite](#)  
Los campos indicados con \* son obligatoriosSe le ha asignado el código: 9963 a su solicitud de inicio de trámite.  
Le hemos enviado un correo electrónico a la siguiente casilla: yadira.rbls@gmail.com con la información requerida para retomar el trámite en caso que sea necesario.

Datos del Usuario

País:\* 

Uruguay

Tipo de documento:\* 

Cédula de identidad

Documento del usuario logueado:\* 

62996786

**Permiso de Menor**

1

Cláusula de consentimiento informado

2

Identificación del solicitante

3

4

5

6

Identificación del solicitante

Los campos indicados con \* son obligatorios.

Identificación del Solicitante

Tipo de documento de identidad\*: 

Seleccionar

Indique el tipo de documento del solicitante.

del documento de identidad ingresado

 Guardar y Cerrar

Siguiente &gt;

 | Alta y baja de estaciones de radiocomunicaciones

Bienvenido, Rodrigo dos Santos ( [Salir](#) )

1

Autenticación

2

Datos de empresa

3

4

Datos de estaciones

[Descripción del trámite](#) [Formulario del título](#)

Los campos indicados con \* son obligatorios

Mes de movimiento

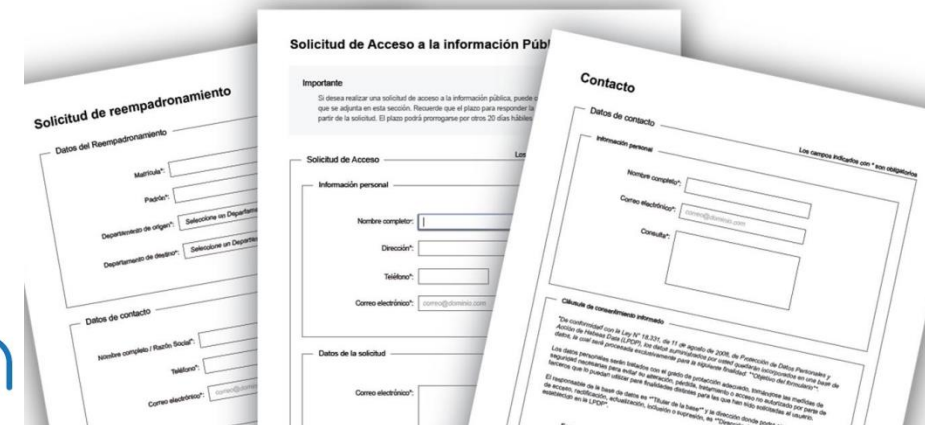
Mes:\* Año:\*

# Componentes reutilizables: Beneficios



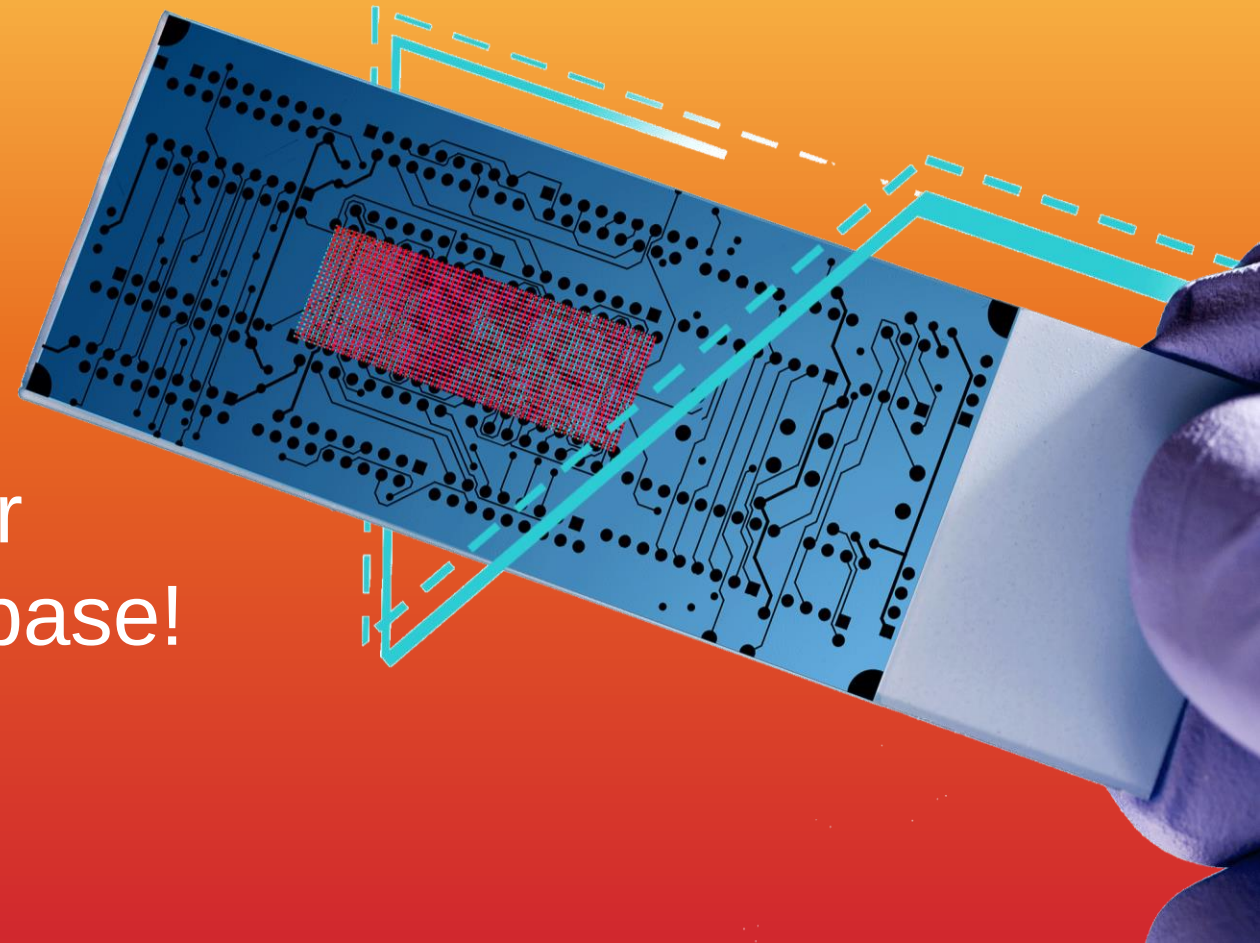
- Herramientas que garantizan un producto final de mayor calidad, con menores costos y plazos de implementación.
  - Estandarización. Agrupación visual. Miro y Entiendo.
  - Accesibilidad. Usabilidad. Movilidad. Cumplimiento de normativa.
- Disponibles para uso del ámbito público o privado, a nivel nacional o internacional.

- Gratuitas.
- Comunidad.



# Ahora les pregunto a ustedes ...

- ¿Cómo es la situación en sus proyectos de desarrollo?
- ¿Tienen en cuenta el diseño de las interfaces y la interacción en función del público objetivo?
- ¿Piensan en la facilidad de uso para sus “clientes”?
- ¿Forma parte de la estrategia el generar interfaces homogéneas?



¡Los invito a hacerlo, y a tomar  
nuestras componentes como base!

Muchas gracias!!

Ing. Sandra Sayanes

*sandra.sayanes@agesic.gub.uy*