

Hito 2: Análisis de UX/UI Decide San Pedro

Sistema de contratación abierta para presupuestos participativos

Introducción

El presente documento muestra el trabajo realizado por parte de la Secretaría de Innovación y Participación Ciudadana para cumplir con el **HITO 2** del compromiso del **Sistema de contratación abierta para presupuestos participativos** de la Coalición Nuevo León Abierto. Presenta un análisis y resultados del proceso de mejoras a la experiencia e interfaz de usuario de Decide San Pedro.

Desarrollo

El análisis de experiencia e interfaz de usuario se realizó por medio de dos vías específicas:

1. Recolección de datos por medio de una serie de encuestas en el último proceso de Decide San Pedro
2. Análisis de datos de verificaciones de usuarios en la plataforma
3. Taller de Service Design con operativos del programa

Encuesta

Estas encuestas se realizaron durante el año 2022 y no formaron parte del hito actual. Sin embargo, no se habían utilizado los datos de las mismas para mejoras de la plataforma. En total se registraron 261 respuestas divididas entre usuarios de la plataforma y proponentes de proyectos. Los principales hallazgos fueron:

- “La plataforma era confusa” fue el principal obstáculo para que los autores promovieran sus proyectos.
- “La plataforma era confusa” fue el tercer obstáculo de participación de más de 200 usuarios encuestados.

Análisis de datos

Utilizando los datos internos de la plataforma se identificaron datos sobre la experiencia de usuario que denotan que la plataforma sigue teniendo problemas para verificar a los usuarios:

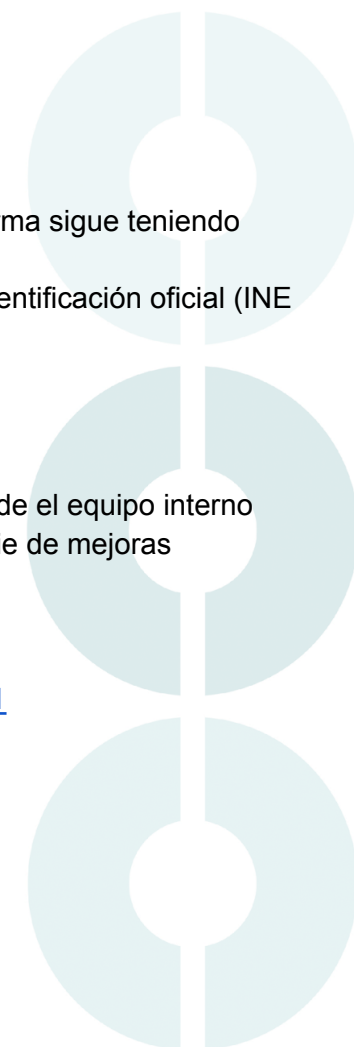
- 1275 usuarios creados en 2022 no pasaron al siguiente paso de verificación, el cual requiere subir una imagen de su identificación oficial (INE o licencia de conducir).
- Desde 2019 hay 5,628 usuarios que no pasaron al paso de verificación para votar en 2022

Taller Service Design

El último instrumento que se utilizó para este análisis fue un taller de Service Design llevado a cabo a finales del año 2022 donde el equipo interno operativo de Decide San Pedro, con sus años de experiencia en el programa, utilizó sus conocimientos para encontrar una serie de mejoras sustanciales a la plataforma.

Consultar figma con resultados del taller:

<https://www.figma.com/file/VKjK0JpCjuBHpNYyhzF4NB/Sesi%C3%B3n-de-priorizaci%C3%B3n-de-ideas---PP?node-id=0%3A1>



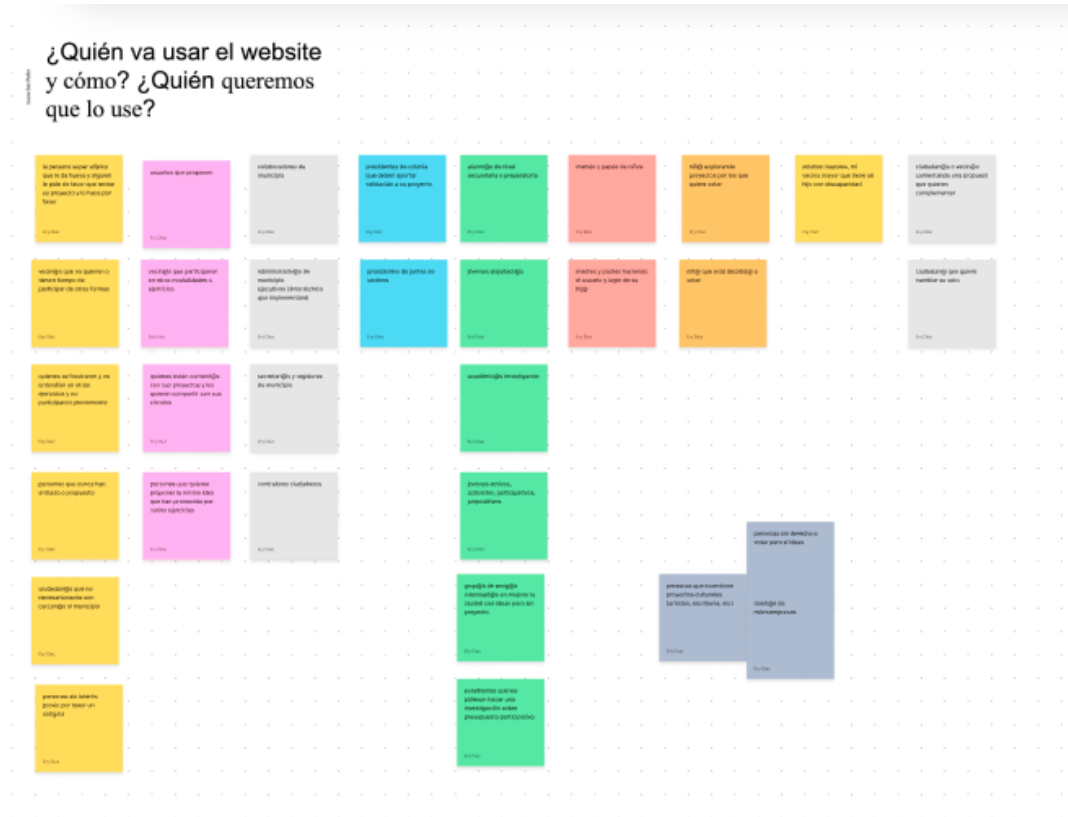


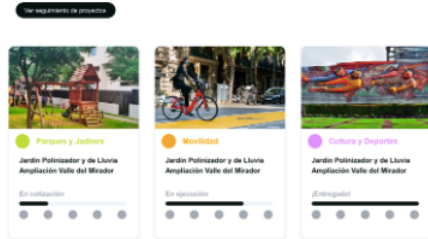
Imagen 1. Resultados de lluvia de ideas



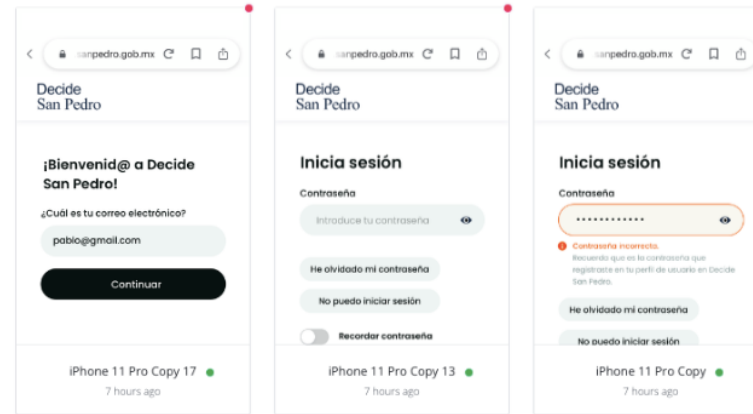
Propuestas específicas y capturas de pantalla

| | |
|---|--|
| ANTES | AHORA |
| Pasos del PP ilustrativo estáticos. Saturado de información | Pasos del PP interactivos. Incluye explorador de proyectos. Incluye seguimiento de proyectos |

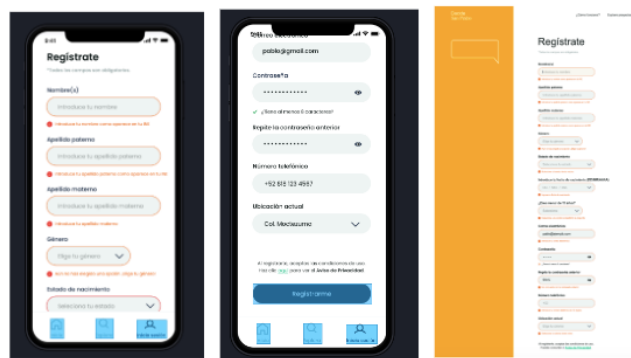
Proyectos en seguimiento



| | |
|---|---|
| ANTES: no sabes si ya estabas registrado o no. | AHORA: pones tu correo y el sistema ya sabe. |
|---|---|



| | |
|---|---|
| ANTES: 4 pasos para <u>verificar</u> , en cada uno metiendo información. | AHORA: 3 pasos para verificarse: uno para todos los datos y otro solo para subir ID. |
| Poner dirección en un mapa | escoger colonia de desplegado |

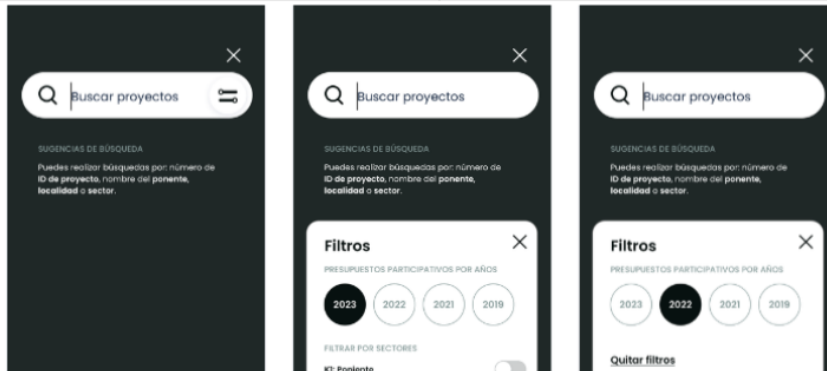


| | |
|---|---|
| ANTES: confuso cómo saber mi información personal. | AHORA: fácil revisar tu info personal. |
|---|---|



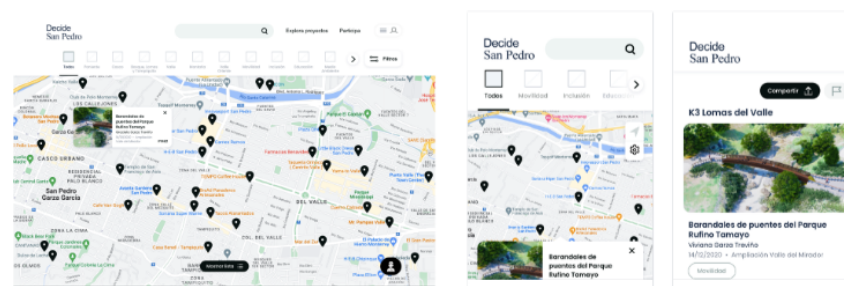
ANTES:
el buscador solo te ponía lo de la fase existente.

AHORA:
el buscador te pone todo.
el buscador incluye filtros (año, tipo, sector, tamaño)



ANTES:
el mapa pone todos iguales

AHORA:
el mapa permite ver lo de tus filtros, diferente por proyecto
scroll infinito hasta abajo
click de compartir más visible



ANTES:
- catálogo proyectos factibles ilustrativo estático

AHORA:
- si das click a un proyecto, se te auto-llena y desaparece opción para otros.
- en proyectos sectoriales hay pre-llenado para tener estándar mínimo.

ANTES:
- propuesta con factibilidad saturada

AHORA:
- factibilidad más clara



Seguimiento en tiempo real



La propuesta actual contempla una mejor visualización de todas las etapas del proceso de presupuesto participativo aunado a las etapas que por defecto pertenecen al ciclo de contrataciones abiertas.

Por ahora solo está diseñado visualmente el componente de seguimiento que se puede apreciar en la imagen de la izquierda, pero dentro de cada uno de los proyectos tendrán un seguimiento más visual y claro para cada persona con las ligas especiales a contratos y diferente documentación pública.

Siguientes pasos

- Para fortalecer este proceso de mejora a la experiencia e interfaz de usuario, se podrá activar otro espacio de retroalimentación específica para el seguimiento de la información de contrataciones y adquisiciones una vez que se tenga un pilotaje de ser necesario una vez que se apliquen las mejoras visuales.

- Ya se está desarrollando la nueva versión desde la Dirección de Innovación.
- Incorporar en operación la recolección de archivos del EDCA en la plataforma interna.
- Es importante recalcar que este esfuerzo de mejora de la experiencia de usuario es un proyecto paralelo a este compromiso y se complementa a las intenciones de lograr contrataciones abiertas amigables a la ciudadanía. El esfuerzo estaba desde el año pasado como una actividad necesaria para lograr la mejora de Decide San Pedro pero ahora se unió al esfuerzo de contrataciones abiertas.

