



SERVICIO CENTRADO EN LAS PERSONAS **Bienvenidos**

Código de la lista de asistencia
02471



Ciencias

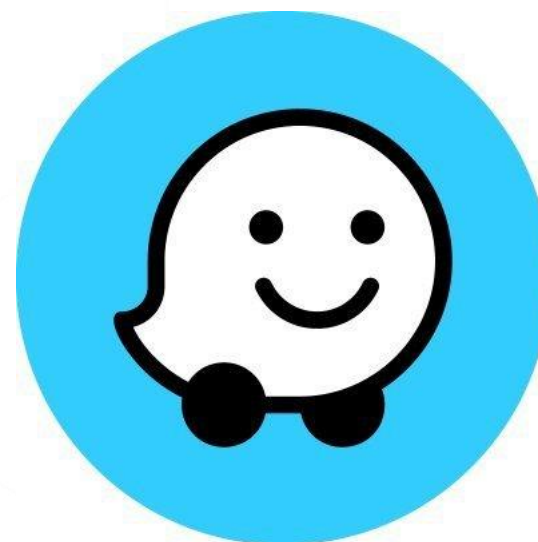




El ingeniero israelí que ha hecho de la resolución de problemas cotidianos y del empoderamiento del ciudadano una misión de negocios.

Uri Levine

¡Recalculando!





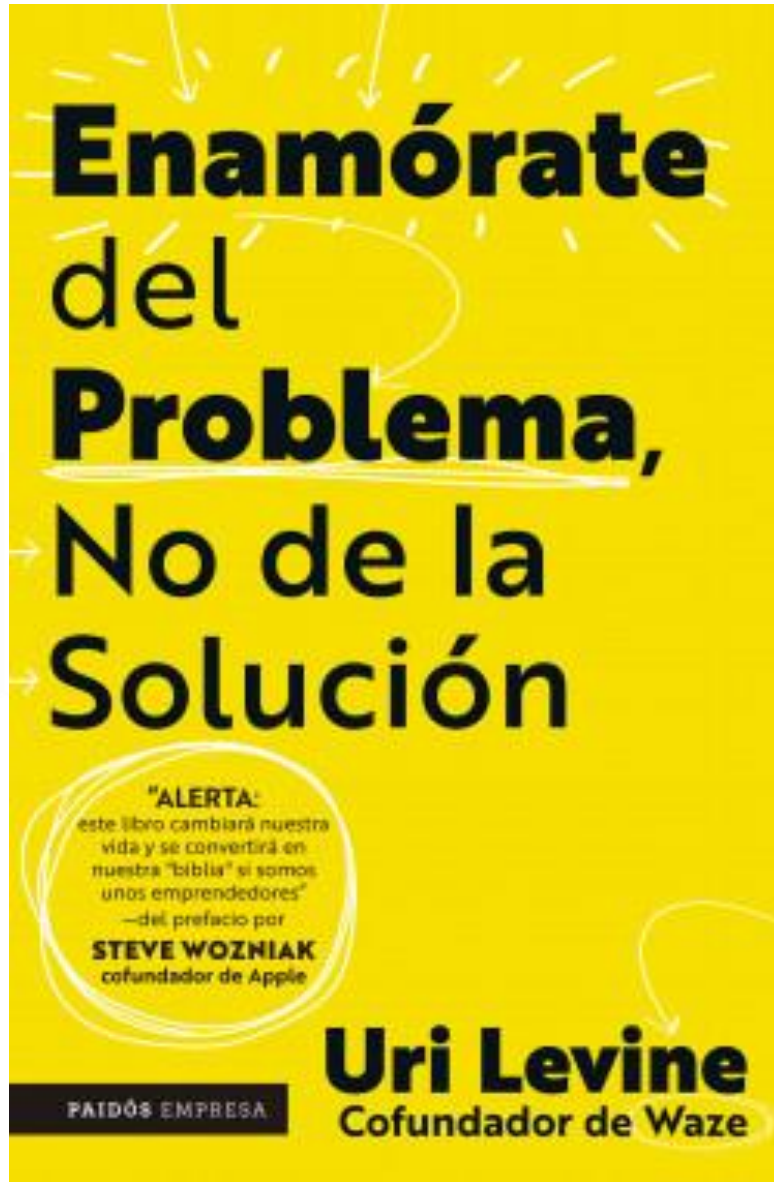
"FreeMap Israel" (2006)

La idea surgió de la frustración de Shabtai al ver que los mapas disponibles eran caros y a menudo inexactos.

En lugar de depender de datos oficiales, los conductores aportan información en tiempo real sobre el tráfico, las rutas, accidentes y otros eventos que pudieran afectar la circulación.

Esto generaba un sistema de retroalimentación colaborativo, que se vuelve más preciso y actualizado cuantos más usuarios se suman.

EXPERIENCIA DE NAVEGACIÓN



*Pensemos en la sencillez y comencemos por mirar aquellas **nueve aplicaciones** que utilizamos con regularidad. Tomemos un momento para contar cuántas aplicaciones utilizamos hoy. Hagamos una lista de ellas y luego, para cada una, escribamos cuántas características hemos usado hoy en estas aplicaciones.*

*No solo descubriremos que estamos utilizando muy pocas aplicaciones diariamente, sino que el número de características que estamos usando es aún más pequeño: **únicamente de tres a cinco características por aplicación y, en ocasiones, incluso menos.***

Levine, Uri. Enamórate del problema no de la solución (pp. 287-288).

¿Por qué puede pasar esto?



OBJETIVO

Sensibilizar a los servidores públicos y contratistas del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación sobre los principios y prácticas del **SERVICIO CENTRADO EN LAS PERSONAS**, para que sean conscientes de la importancia de **identificar, anticipar y responder de manera proactiva** a las expectativas de los ciudadanos, integrando valores como la accesibilidad, la transparencia y la eficacia en las interacciones con todos los grupos de valor

- 1 Explicar de qué trata el Decreto 088 de 2022
- 2 Definir el servicio centrado en las personas
- 3 Comprender la relación entre el servicio, la tecnología y la mejora continua en la experiencia de usuario
- 4 Describir los componentes de la experiencia de usuario UX

Decreto 088 del 24 de enero de 2022 – Reglamenta la Ley 2052 de 2020



Objeto de la Ley 2052 de 2020: establecer disposiciones en relación con la **racionalización de trámites**, con el fin de **facilitar, agilizar y garantizar el acceso al ejercicio de los derechos de las personas, el cumplimiento de sus obligaciones, combatir la corrupción y fomentar la competitividad.**



Sujetos obligados: entidades de toda la **Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial**, así como a los particulares que **cumplan funciones públicas y/o administrativas.**



Actores clave:

- **Ministerio de las TIC:** Generación de guías y lineamientos para la digitalización y automatización de trámites y servicios.
- **Departamento Administrativo de la Función Pública** Emite concepto sobre la creación de un trámite.
- **Procuraduría:** recibe del DAFP un informe en el que se relacionan las entidades que incumplan.

PROCESO DE DIGITALIZACIÓN AUTOMATIZACIÓN DE TRÁMITES, OPA o CAIP

FASES DEL PROCESO



Gestión documental, seguridad y privacidad en el proceso de digitalización y automatización de trámites. Las autoridades deberán disponer de un Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivos (SGDEA) asegurando que todo documento electrónico generado en el proceso de digitalización y automatización cuente con las características de autenticidad, integridad, fiabilidad y disponibilidad, y, a su vez que haga parte del expediente electrónico. Las autoridades deberán contar con la capacidad necesaria para almacenar y procesar los datos digitalizados y/o automatizados.

La emisión, recepción y gestión de comunicaciones, que se dé en el proceso de digitalización y automatización del trámite, deberá asegurar un adecuado tratamiento archivístico y estar debidamente alineado con la **gestión documental electrónica y de archivo electrónico o digital de la entidad.**

Decreto 088 del 24 de enero de 2022

Objeto

Reglamenta los artículos 3, 5 y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, **plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea**"

Principios

- | | | | |
|---|--|----|--------------------------|
| 1 | Diseño centrado en el usuario | 7 | Digital por Defecto |
| 2 | Mejora Continua | 8 | En Línea por defecto |
| 3 | Experiencia de Ciudadano | 9 | Reutilización |
| 4 | No duplicidad | 10 | Cooperación |
| 5 | Simplificar | 11 | Agilidad |
| 6 | Seguridad y privacidad de la Información | 12 | Gestión del Conocimiento |

La transformación digital implica cambiar los métodos de trabajo tradicionales en donde la mayoría de las actividades se desarrollan analógicamente. Para el 2037, se estima que la cifra de trámites digitalizados supere los 70.000 trámites, de más de 2.000 entidades públicas nacionales y territoriales

Diseño centrado en las personas: DCU



Diseñar trámites, OPA o CAIP pensando en las necesidades del usuario, con el objetivo de brindarle:

Una mejor experiencia, mayor satisfacción y mínimo esfuerzo mientras éste interactúa con el Estado a través de medios digitales.

Promover la usabilidad de un trámite, OPA o CAIP a través de la valiosa información que puede ofrecer un usuario al ser éste el experto en su propia experiencia.

Cualquier usuario que acceda a un trámite, OPA o CAIP, debe tener toda la información a su disposición; además se debe promover el diseño visual y establecer un canal de comunicación entre el usuario y la entidad para poder recibir retroalimentación y realizar ajustes respecto a las oportunidades de mejora identificadas.

Decreto 088 de 2022



**El servicio, la
tecnología y la
mejora continua se
conectan a través
del diseño centrado
en las personas**



Así nacen las
experiencias de
usuario

Proceso de diseño centrado en las personas



Durante la época de la Gran Depresión en Estados Unidos (entre 1929 y 1933), muchos norteamericanos fueron al paro debido a la grave crisis que atravesaba el país. En aquellos momentos, el mayor medio de distracción era ir al cine, ya que se encontraba en pleno auge.

En aquella época el acudir a una sala de cine era algo asequible para cualquier bolsillo.

El origen de comer palomitas de maíz en el cine empezó en Kansas City, donde Julia Braden después de observar los hábitos de las personas que entraban a cine, ideó un método para tener contento al público asistente a las salas (a la vez que sacarse unos buenos dólares), por lo que pidió permiso para colocar un puesto de venta de palomitas en el hall del Linwood Theater y así vender cucuruchos de este producto barato y apetitoso, el cual se hacía al instante y que además dejaba un extraordinario margen de beneficio (aproximadamente del 2.500%).

Observar la experiencia de usuario es una fuente de información valiosa

Experiencia ciudadana



Conjunto de las percepciones de un ciudadano después de interactuar racional, física, emocional y/o psicológicamente con el Estado, considerando la articulación de aspectos fundamentales como:

- El recorrido del ciudadano en el acceso a la oferta institucional, bien sea para acceder a información, realizar de un trámite, ejercer control social o participar en la gestión de la entidad

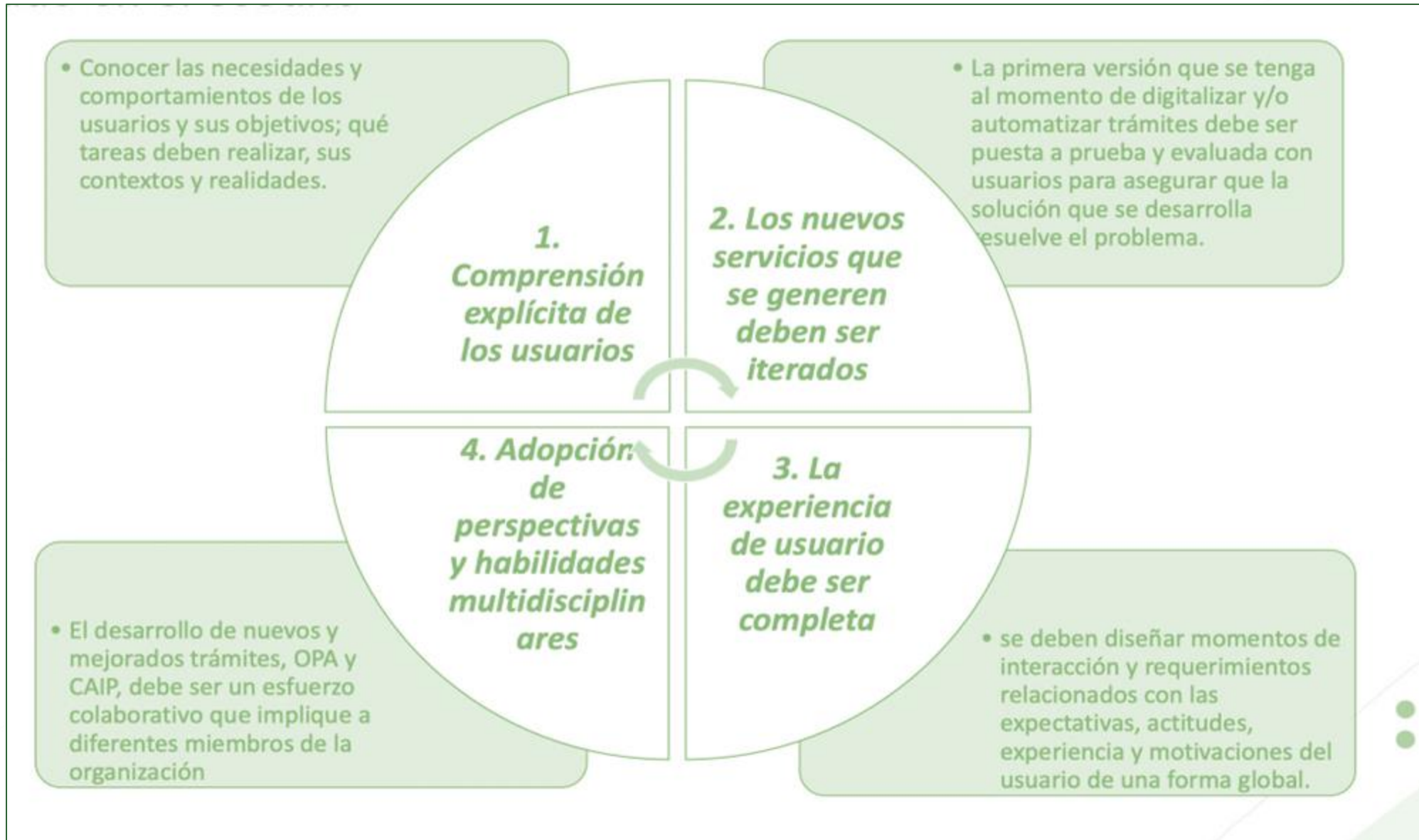
- Los puntos de contacto entre ciudadanos y entidades públicas, y los canales por medio de los cuales se desarrolla esta experiencia.

Decreto 088 del 24 de enero de 2022

Proceso de diseño centrado en las personas



Diseño centrado en el usuario

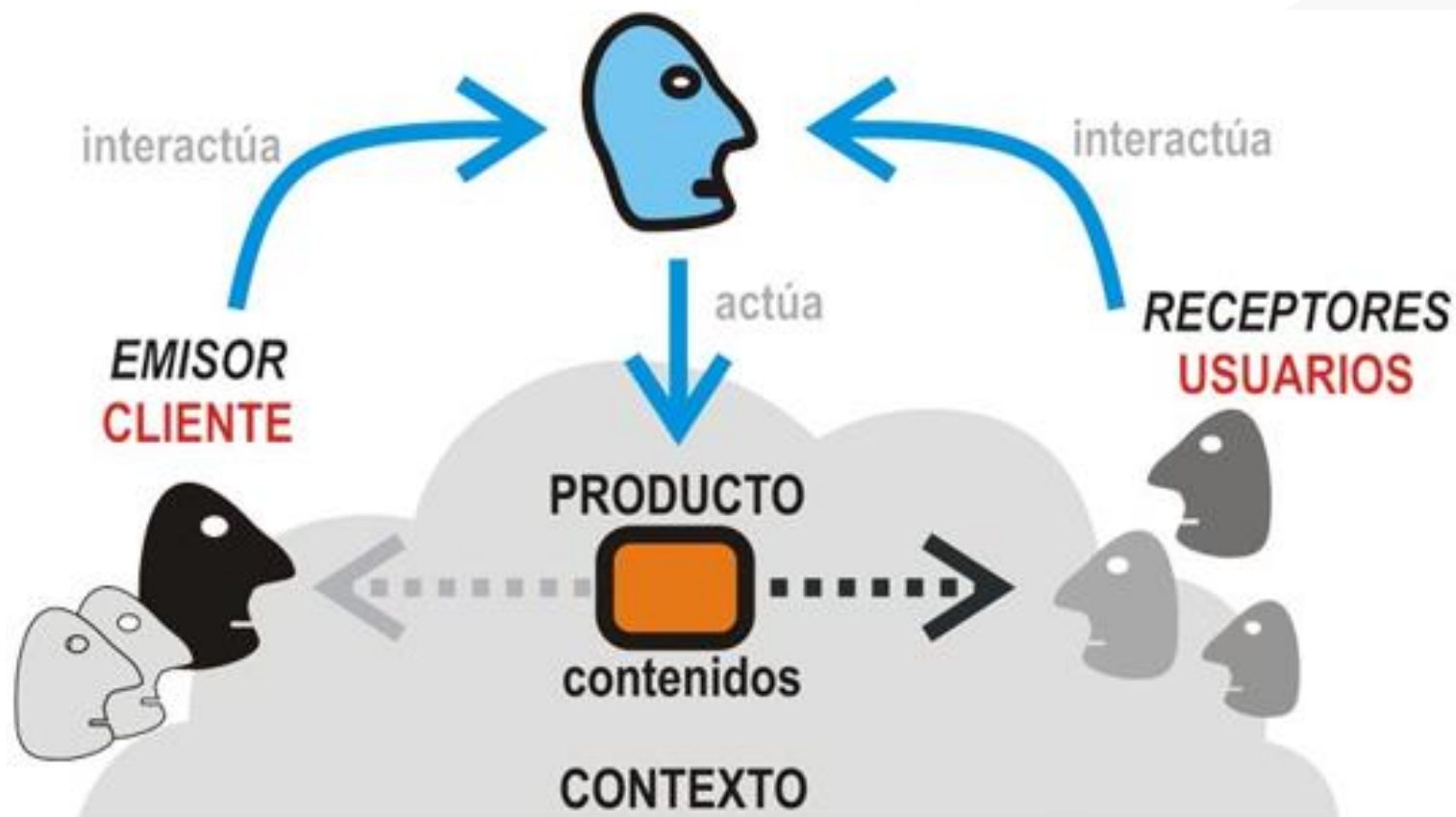


Experiencia de usuario

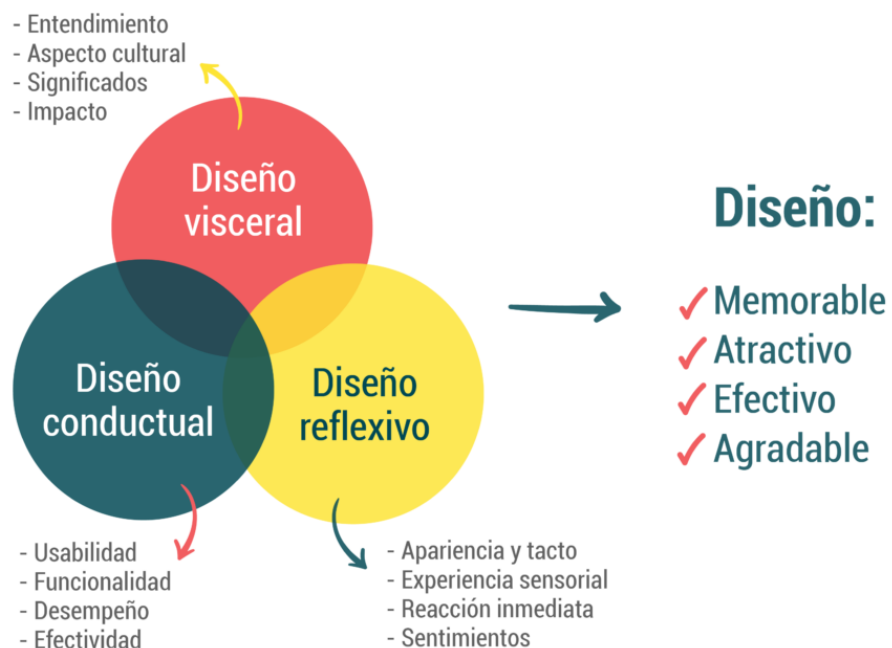
Diseñador de la experiencia

La **experiencia de usuario**, también llamada **user experience** o simplemente **UX**, se define como el conjunto de factores y elementos relacionados con el proceso de interacción de un usuario de cualquier producto o servicio.

A menudo, este concepto se aplica a la interacción con páginas web y aplicaciones.



El usuario en el centro



Crear una experiencia que fluye de manera natural, intuitiva y sin interrupciones, con interacciones que parecen evolutivas o coherentes con las expectativas del usuario, sin sentirse forzadas ni artificiales.

Un diseño orgánico que se adapta al comportamiento y las necesidades del usuario de manera sencilla, haciéndolo sentir cómodo y en control del proceso, como si la interfaz estuviera alineada con su lógica interna.

Componentes de la experiencia de usuario

Usabilidad

Se refiere a qué tan fácil, eficiente y satisfactorio es para los usuarios completar tareas específicas usando un producto o sistema. La usabilidad evalúa factores como la facilidad de aprendizaje, la eficiencia en la realización de tareas y la capacidad de los usuarios para recordar cómo usar el sistema después de un tiempo sin usarlo.

Accesibilidad

Consiste en el diseñar y desarrollar productos, servicios o entornos de manera que todas las personas, independientemente de sus capacidades, puedan interactuar de manera efectiva y sin barreras con un producto o sistema.



Satisfacción

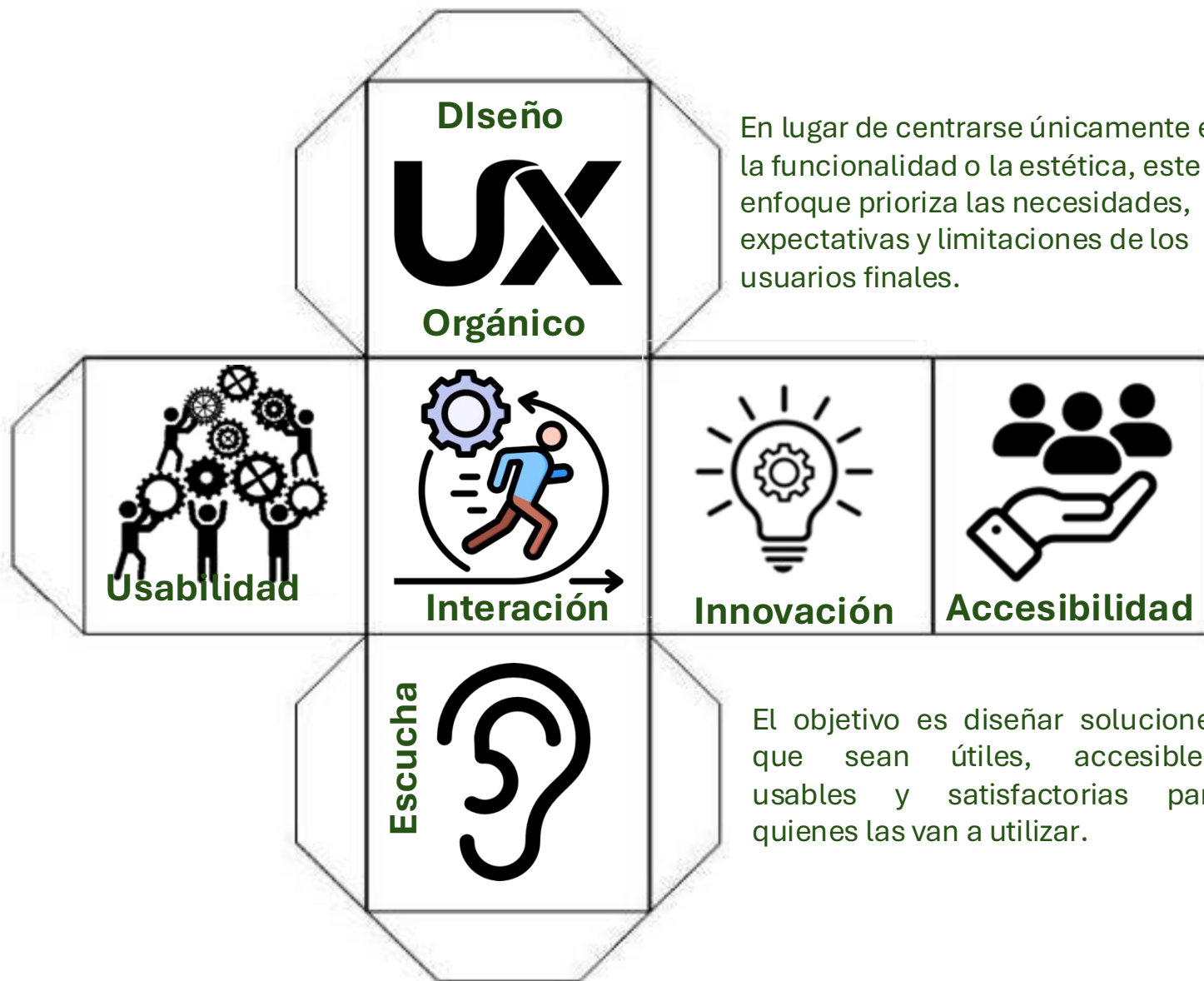
Es el resultado emocional y práctico que obtiene el usuario después de interactuar con el producto. Si el producto o servicio cumple o excede las expectativas del usuario, genera satisfacción.

Utilidad

Se logra si el producto o servicio realmente cumple una necesidad y es útil para los usuarios. Un diseño puede ser usable, pero si no es útil para lo que los usuarios necesitan, no les proporcionará valor.

Componentes de la Experiencia de Usuario

El proceso de diseño centrado en el usuario se caracteriza por ser iterativo, lo que significa que se prueba y ajusta continuamente el diseño a medida que se obtiene retroalimentación de los usuarios.



En lugar de centrarse únicamente en la funcionalidad o la estética, este enfoque prioriza las necesidades, expectativas y limitaciones de los usuarios finales.

Es un enfoque de diseño que pone a los usuarios en el centro del proceso de creación de productos, servicios o sistemas.

El objetivo es diseñar soluciones que sean útiles, accesibles, usables y satisfactorias para quienes las van a utilizar.

**¡MUCHAS
GRACIAS!**



Ciencias

