

Tabla de Contenido

PROPÓSITO	2
DETERMINANTES PARA UNA BUENA EXPERIENCIA DE USO	2
1. LA PRESENCIA DE INFORMACIÓN Y AYUDA ÚTIL PARA COMPLETAR LOS TRÁMITES EN LÍNEA.	3
2. LA DISPONIBILIDAD DE DIVERSOS MEDIOS DE PAGO.	2
3. LA CERTEZA RESPECTO A CUÁNTO TIEMPO DEBERÁN ESPERAR PARA RECIBIR LOS CERTIFICADOS O DOCUMENTOS SOLICITADOS.....	3
4. LA ESTABILIDAD Y CONTINUIDAD DEL SISTEMA.....	3
5. LA FACILIDAD PARA ENCONTRAR LOS TRÁMITES EN LÍNEA EN LOS SITIOS QUE LOS ENTREGAN.	3
6. LA FACILIDAD DE ENCONTRAR LOS SITIOS EN BUSCADORES PÚBLICOS.	3
7. EL USO DE LENGUAJE COMPENSIBLE PARA LOS USUARIOS.	3
8. LA FACILIDAD EN EL USO DE LOS TRÁMITES.	4
9. LA SEGURIDAD (Y APARIENCIA DE SEGURIDAD) DEL SITIO.....	4
FASES DE UN TRÁMITE EN LÍNEA	4
1. ENCONTRAR	4
2. INICIAR.....	5
3. EJECUTAR.....	6
4. PAGAR	7
5. FINALIZAR.....	7
INDICADORES RECOMENDOS A MEDIR EN UN TRÁMITE	8

Propósito

Esta Guía tiene como propósito entregar recomendaciones a las instituciones públicas con el fin de **contribuir a mejorar la usabilidad de los trámites en línea** del Estado e incrementar su uso, facilitando la experiencia de los ciudadanos al realizarlos en Internet.

Determinantes para una buena experiencia de uso

1. La presencia de información y ayuda útil para completar los trámites en línea.
2. La disponibilidad de diversos medios de pago.
3. La certeza respecto a cuánto tiempo deberán esperar para recibir los certificados o documentos solicitados.
4. La estabilidad y continuidad del sistema.
5. La facilidad para encontrar los trámites en línea en los sitios que los entregan.
6. La facilidad de encontrar los sitios en buscadores públicos.
7. El uso de lenguaje comprensible para los usuarios.
8. La facilidad en el uso de los trámites.
9. La seguridad (y apariencia de seguridad) del sitio

1. La presencia de información y ayuda útil para completar los trámites en línea.

Los usuarios requieren de apoyo y asistencia en línea, antes y durante la ejecución de un trámite. La ayuda debe ser clara, simple, y apropiada a cada contexto.

En la realización de un trámite en línea, el usuario no cuenta un funcionario al que podría hacerle preguntas y pedir orientación acerca de su ejecución. Sin embargo, debido a que sus dudas y necesidad de apoyo permanecen, los encargados de los trámites en línea deben resolver esa necesidad, entregando toda la información necesaria y adelantándose a las posibles dudas del usuario.

2. La disponibilidad de diversos medios de pago.

En la eventualidad de necesitar hacer un pago, los usuarios valoran la presencia de diferentes alternativas de pago, las que pueden variar según el tipo de público al que se dirige el trámite y su acceso a distintas formas para pagar.

Las alternativas de pago se deben informar al inicio del trámite, para que el usuario pueda considerar oportunamente si puede realizarlo.

3. La certeza respecto a cuánto tiempo deberán esperar para recibir los certificados o documentos solicitados.

Los usuarios valoran conocer antes de iniciar el trámite en línea, el plazo de entrega de la información o documento que están solicitando. Esto les permitirá decidir si el tiempo les es adecuado para su necesidad concreta respecto del trámite.

4. La estabilidad y continuidad del sistema.

Factores técnicos como la estabilidad del sitio y su disponibilidad tienen una influencia determinante en la confianza que generan en el usuario.

De otra parte, aspectos tales como la velocidad de respuesta también incide en la experiencia de uso, por lo que se recomienda reducir los factores que afecten la capacidad de respuesta.

5. La facilidad para encontrar los trámites en línea en los sitios que los entregan.

La presencia y promoción de los trámites en lugares destacados en las páginas de inicio del sitio, como la presencia en el menú de navegación o el buscador interno, facilitan el acceso a ellos.

Procure destacar sus trámites en la página de inicio del sitio, dar un acceso claro desde la navegación principal y asegure que el buscador del sitio entregue los trámites disponibles de modo destacado en sus resultados de búsqueda.

6. La facilidad de encontrar los sitios en buscadores públicos.

Muchos usuarios recurren a buscadores públicos, como Google, para encontrar los trámites en línea. Es común que éstos no aparezcan en un lugar destacado de los resultados.

Ponga atención a las buenas prácticas de posicionamiento en buscadores para lograr una buena ubicación en los resultados de búsqueda. Utilice un lenguaje cotidiano en los nombres y descripciones de los trámites, esto también ayudará a que sean encontrados con más facilidad.

7. El uso de lenguaje comprensible para los usuarios.

El "lenguaje ciudadano" o el uso de un lenguaje cotidiano, sin elementos técnicos, facilita el acceso de los usuarios y sus posibilidades de terminar los trámites correctamente.

Cada vez que sea posible, evite el uso del vocabulario institucional, como siglas, abreviaciones o términos técnicos. Los usuarios, muy posiblemente, no estarán familiarizados con ellos.

8. La facilidad en el uso de los trámites.

Factores técnicos como la interfaz y la arquitectura de información, son elementos muy importantes para conseguir trámites en línea con un nivel de usabilidad adecuado.

Ponga atención a estos elementos y considere realizar pruebas con usuarios reales durante el diseño de un trámite para detectar posibles problemas.

9. La seguridad (y apariencia de seguridad) del sitio.

Los sitios de los trámites en línea deben ser y parecer seguros. No basta con tomar medidas de seguridad, hay que procurar que el usuario se sienta seguro. Para esto considerar aspectos como:

- Disponer de políticas de seguridad.
- Utilizar un entorno seguro (protocolo HTTPS, certificado SSL válido que no presente alertas a los usuarios).
- Entregar elementos que generen confianza en el usuario, como mensajes o elementos visuales que refuercen la percepción de seguridad.

Fases de un trámite en línea

1. Encontrar
2. Iniciar
3. Ejecutar
4. Pagar (si aplica)
5. Finalizar

1. Encontrar

El primer paso para realizar un trámite en línea es poder acceder fácilmente a él, y es necesario prestar atención a una presencia prioritaria de los trámites en línea del Estado, tanto en los buscadores públicos, como en los sitios que los entregan.

Los usuarios deben ser capaces de encontrar un trámite en línea, tanto desde los buscadores públicos (Google, Bing, Yahoo!), como desde el sitio que lo entrega.

Principios a considerar en esta fase:

- 1.1. El trámite está bien posicionado en los resultados de buscadores públicos.
- 1.2. URL única de acceso al trámite
- 1.3. Accesos claramente distinguibles desde la portada del sitio a los trámites
- 1.4. Las páginas que informan acerca de los trámites, permiten el acceso a los mismos
- 1.5. El buscador interno del sitio de la institución permite encontrar el trámite, por su nombre o términos relacionados a ellos
- 1.6. La navegación habilita el acceso a los trámites desde cualquier lugar del sitio de la institución

2. Iniciar

Una vez que conocemos la ubicación de un trámite en línea del Estado, y hacemos la solicitud, debe tenerse presente una serie de condiciones que se deben cumplir para facilitar su uso: conocer los requisitos para realizarlo, si requiere o no de pago y cuáles son las formas de pago, cuál será el resultado y cuál el plazo para su entrega.

Todas estas condiciones permiten al usuario enfrentarse a un trámite de modo informado y con una expectativa real sobre su resultado.

Principios a considerar en esta fase:

- 2.1. Se informan los requisitos, condiciones e información adicional necesaria para realizar el trámite.
- 2.2. La información acerca de los trámites se encuentra actualizada.
- 2.3. Es evidente la diferencia entre las diferentes alternativas de trámites ofrecidos. (Si aplica)
- 2.4. Se informa el costo de realizar el trámite en línea, incluyendo formas de pago (Si aplica)
- 2.5. Se informa clara y oportunamente el resultado que se obtendrá al realizar el trámite
- 2.6. Se explicitan las medidas de protección de privacidad asociadas al trámite en línea
- 2.7. Se informa a los usuarios el tiempo de espera para la entrega del resultado.

3. Ejecutar

La ejecución de un trámite es un momento en que se debe cuidar que las características técnicas contribuyan a que su cumplimiento incida en una buena satisfacción y la calidad en la experiencia del usuario. En él están presentes tanto aspectos tecnológicos (tiempos de descarga, disponibilidad, ausencia de errores) como del diálogo que como en como se interactúa (uso de lenguaje, claridad y calidad de la información disponible). En esta fase se agrupan principios relacionados con aspectos tecnológicos, de navegación, de proceso, de interfaz, entre otros.

Principios a considerar en esta fase:

Generales:

- 3.1. La secuencia de acciones del trámite es clara para el usuario.
- 3.2. Se informa en qué parte del trámite está el usuario.
- 3.3. Cada paso del trámite posee un título único, conciso y autoexplicativo.
- 3.4. Se presenta información de ayuda y ejemplos en el contexto del trámite.
- 3.5. El trámite está elaborado considerando las necesidades especiales de acceso del público al que está dirigido
- 3.6. Se utiliza el lenguaje de los usuarios durante todo el proceso del trámite.
- 3.7. El lenguaje es consistente a lo largo del trámite.
- 3.8. Durante la ejecución del trámite, es claro a qué sitio e institución corresponde.

Manejo de información:

- 3.9. Sólo se solicitan los datos necesarios para completar el trámite.
- 3.10. Se establece una distinción clara y consistente entre datos opcionales y requeridos.
- 3.11. El usuario puede retomar el ingreso de datos sin perder la información ingresada y permite volver atrás sin perder los datos ingresados. (Cuando aplica)
- 3.12. Acepta el ingreso de datos por el usuario en formatos diversos.
- 3.13. Los formatos de datos son consistentes durante todo el trámite.
- 3.14. Existe una validación oportuna y automática de los datos ingresados por el usuario.
- 3.15. Se solicita al usuario la confirmación de los datos ingresados antes de realizar una operación irreversible.

Manejo de mensajes:

- 3.16. Se entregan "mensajes de error" que ayudan al usuario a corregir el problema.
- 3.17. El trámite funciona correctamente, sin la presencia de errores.
- 3.18. La acción o botón principal de cada pantalla del trámite se encuentra claramente destacada.
- 3.19. Los vínculos o "links" son claramente distinguibles del texto normal.

Aspectos técnicos:

- 3.20. El trámite funciona correctamente en los diferentes navegadores web.
- 3.21. Los tiempos de descarga para las páginas son adecuados.
- 3.22. El contexto de las transacciones es y parece seguro.
- 3.23. Las sesiones de usuario tienen una duración acorde con el tiempo requerido por el usuario para realizar el trámite.
- 3.24. Los elementos de interfaz de usuario se utilizan de modo convencional.
- 3.25. Se evita el uso de elementos gráficos innecesarios que obstaculizan la realización del trámite.
- 3.26. Los espacios funcionales al realizar el trámite están bien definidos y utilizados correctamente.
- 3.27. Se utilizan nombres y etiquetas descriptivas de la función de cada botón o campo.

4. Pagar

No todos los trámites en línea requieren un pago para obtener el resultado, pero es solicitado, es importante asegurar que esto no sea un obstáculo para los usuarios.

El proceso de pago, en consecuencia, debe facilitar que la mayor cantidad de usuarios pueda acceder a él, con medios de pago diversos y con información oportuna.

Principios a considerar en esta fase:

- 4.1. Se presentan múltiples alternativas de pago.
- 4.2. Se informa oportunamente los medios de pago disponibles.

5. Finalizar

El cierre del trámite es un paso crítico del proceso, donde los usuarios reciben el resultado de lo que están solicitando durante los pasos previos.

La calidad de la información, la validez y confiabilidad del resultado son elementos determinantes de la calidad de experiencia de usuario y para la decisión de volver a utilizar los trámites en línea.

Principios a considerar en esta fase:

- 5.1. Los documentos provistos como resultado del trámite, contienen elementos de autenticidad y validación visibles para los usuarios.
- 5.2. Los documentos obtenidos en línea son similares en contenido, estilo y formato a los entregados presencialmente.
- 5.3. La descarga de documentos es controlada por los usuarios.
- 5.4. Las páginas de confirmación o documentos en línea se pueden imprimir apropiadamente.
- 5.5. Se ofrece retroalimentación al finalizar el trámite.

Indicadores recomendados a medir en un trámite

1. Número de beneficiarios en total del trámite: Universo total de beneficiarios de su trámite.
2. Número de solicitudes recibidas del trámite en línea: Número de solicitudes para el trámite en línea.
3. Número de solicitudes finalizadas: Número de solicitudes del trámite en línea finalizadas.
4. Tiempos de resolución del trámite: Tiempo que emplea la institución en finalizar el trámite en línea.
5. Número de usuarios que llegan al trámite en línea a través buscadores públicos.
6. Número de usuarios que llegan al trámite en línea a través del sitio de la institución.
7. Distribución geográfica del uso del trámite