



LINEAMIENTO DE DISEÑO DE INTERFACES Y EXPERIENCIA DE LA PERSONA USUARIA

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-03
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	15/05/24
PÁGINA:	1 de 15

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

ELABORA	REVISA	ADMINISTRA
RÚBRICA	RÚBRICA	RÚBRICA
Karina Onofre Martínez Directora General de Gobierno Digital y Soporte Tecnológico	Cintia Smith Secretaria de Innovación y Gobierno Abierto	María Fernanda Araujo Meza Directora de Planeación, Enlace y Proyectos Estratégicos

Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 1, 88, 89 y 96 de la Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León; artículos 5, 11, 14, 16 fracción IX, 113, 114, 115, 116 fracciones I, II, III, V, VII, XVIII, XX, XXI, XXIV y XXX, 117 fracciones I, II, III, IV, VII, XV, XVII, XVIII, XXIV y XXVIII del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Monterrey; artículo 1, 6 fracciones I, III, V, VIII, XI, XIV, 7, 8 fracción I, III, V, VI, X, XI, , 23, 24 fracción X, 52 fracciones I, II, III, IV y V, 53, 54, 55 y 56 del Reglamento de Gobernanza Tecnológica para el Municipio de Monterrey, así como demás ordenamientos y disposiciones jurídicas aplicables.

La Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto a través de la Dirección de Gobierno Digital de la Dirección General de Gobierno Digital y Soporte Tecnológico, genera el presente lineamiento con la finalidad de mejorar la experiencia de las personas usuarias al interactuar con los productos digitales y sitios web del Municipio de Monterrey, buscando armonizar la tecnología con la que cuenta la Administración Pública del Municipio de Monterrey.

I. OBJETIVO

Optimizar la interacción de las personas usuarias con los productos digitales y sitios web del Gobierno de Monterrey para lograr una experiencia integral y equitativa. Esto implica mejorar la eficiencia, coherencia, usabilidad, retención, conversión y accesibilidad.

II. ALCANCE

El presente lineamiento es aplicable a la Dirección General de Gobierno Digital y Soporte Tecnológico de la Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto del Municipio de Monterrey en el ámbito de sus respectivas atribuciones.

III. DEFINICIONES

Administración. Administración Pública Municipal de Monterrey.



LINEAMIENTO DE DISEÑO DE INTERFACES Y EXPERIENCIA DE LA PERSONA USUARIA

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-03
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	15/05/24
PÁGINA:	2 de 15

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

Alojamiento web. Es un servicio que permite almacenar y publicar los sitios web, plataformas, desarrollos en internet.

Analytics. Se refiere al proceso de recopilar, analizar y visualizar datos sobre el comportamiento de las personas usuarias en línea.

Brand assets. Se refiere a los elementos visuales que representan la identidad de la plataforma o desarrollo. Incluyen elementos como logotipos, colores corporativos, tipografía, imágenes y cualquier otro elemento visual que permita la identificación de la marca según la necesidad.

Dirección. Dirección de Gobierno Digital de la Dirección General de Gobierno Digital y Soporte Tecnológico de la Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto del Municipio de Monterrey.

Diseño de Interacción (IxD). Es la práctica de diseñar la estructura y el comportamiento de sistemas interactivos como productos digitales, entornos y sistemas. Las personas diseñadoras de interacción buscan crear relaciones efectivas y significativas entre las personas usuarias y la tecnología que utilizan.

Experiencia de la persona usuaria (UX). Se refiere a la percepción general y la satisfacción de una persona usuaria al interactuar con un producto, servicio o sistema. Incluye aspectos como la usabilidad, la accesibilidad y las emociones que surgen durante la interacción, con el objetivo de mejorar y optimizar la calidad de esa experiencia.

Figma. Herramienta para editar gráficos y generar prototipos y diseños web.

Interfaz. Es el punto de interacción entre una persona usuaria y un sistema, permitiendo la comunicación y el intercambio de información entre ambos.

SPA(Single Page Application). Es un tipo de aplicación web que carga una única página inicial y luego actualiza dinámicamente el contenido a medida que las personas usuarias interactúan con la aplicación, sin necesidad de cargar páginas adicionales desde el servidor. Esto proporciona una experiencia más fluida al evitar recargas completas de la página.

Wireframes. Son representaciones visuales esquemáticas y simplificadas de una interfaz de usuario o diseño, que destacan la disposición y estructura de los elementos



LINEAMIENTO DE DISEÑO DE INTERFACES Y EXPERIENCIA DE LA PERSONA USUARIA

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-03
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	15/05/24
PÁGINA:	3 de 15

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

sin entrar en detalles estéticos. Sirven como guía visual para planificar y comunicar la estructura y funcionalidad de una interfaz antes de su desarrollo completo.

IV. DESCRIPCIÓN

El Gobierno de Monterrey reconoce la importancia de brindar a la ciudadanía una experiencia en línea eficiente y coherente. Para lograrlo, es esencial establecer lineamientos de diseño de interfaces y experiencia de la persona usuaria (UX) que se alineen con el estilo y la identidad visual ya establecidos en las plataformas gubernamentales. Estos lineamientos no solo buscan garantizar la uniformidad estética, sino también mejorar la accesibilidad, la usabilidad y la satisfacción de las personas usuarias.

Este documento tiene como objetivo detallar las necesidades y requisitos esenciales para cumplir con los estándares de diseño de interfaces en el contexto de las plataformas web y las Aplicaciones de Página Única (SPA) del Gobierno de Monterrey. Abordará los principios clave del diseño, la usabilidad centrada en la persona usuaria, la accesibilidad para toda la ciudadanía y las mejores prácticas en el diseño de interfaces gubernamentales.

A lo largo de este lineamiento, explicaremos cómo crear experiencias digitales memorables que no solo reflejan la identidad del Gobierno de Monterrey, sino que también promuevan la eficiencia y la interacción efectiva con los servicios gubernamentales en línea. Estos lineamientos buscan establecer un estándar de calidad que beneficie tanto a la Administración como a la ciudadanía, fortaleciendo la relación entre ambas partes y asegurando un acceso simplificado a los servicios gubernamentales en el entorno digital.

Ejes:

- Investigación público objetivo y personas usuarias meta.
- Mapas de Customer Journey.
- Elementos de Diseño.
- Wireframes y Prototipos.
- Directrices de Interacción.
- Pruebas y Validación.
- Métricas de Éxito.
- Entrega e Implementación.
- Mantenimiento y Actualización



LINEAMIENTO DE DISEÑO DE INTERFACES Y EXPERIENCIA DE LA PERSONA USUARIA

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-03
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	15/05/24
PÁGINA:	4 de 15

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

4.1. Investigación público objetivo y personas usuarias meta.

En el ámbito del Diseño de Experiencia de la persona Usuaría (UX), la investigación y la definición de las personas usuarias meta son pilares fundamentales para el éxito de cualquier proyecto. Este apartado se centra en el proceso clave de comprender a fondo a las personas usuarias y sus necesidades, sentando las bases para la creación de experiencias significativas y efectivas.

4.1.1. La investigación de UX abarca métodos y técnicas que permiten explorar las motivaciones, comportamientos y expectativas de las personas usuarias. A través de este proceso, se obtiene una visión detallada que orienta el diseño hacia soluciones centradas en la persona usuaria.

4.1.2. La definición de personas usuarias meta implica identificar de manera precisa y detallada quiénes son las personas destinatarias principales del producto o software, dicha definición se realiza entre la Coordinación de proyectos y la Coordinación de Experiencia Ciudadana de la Dirección a partir de los requerimientos del desarrollo. Este enfoque permite personalizar el diseño para satisfacer las necesidades específicas de este grupo, optimizando así la usabilidad y la satisfacción de la persona usuaria.

4.1.2.1. **Identificación del público objetivo.** La identificación del público objetivo en un proyecto es un paso crucial para garantizar que las estrategias y el diseño se alineen con las necesidades y expectativas de las personas usuarias. Aquí hay diferentes metodologías que se pueden aplicar en cada proceso:

- **Realizar una investigación de personas usuarias.** Para comprender las características demográficas, comportamientos y preferencias de las posibles personas usuarias. Esto proporciona una base sólida para la identificación del público objetivo. En el caso específico del Gobierno de Monterrey están delimitados los proyectos hacia la ciudadanía de Monterrey, por lo cual dicho análisis debe estar enfocado



LINEAMIENTO DE DISEÑO DE INTERFACES Y EXPERIENCIA DE LA PERSONA USUARIA

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-03
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	15/05/24
PÁGINA:	5 de 15

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

a características más específicas de la persona usuaria como por ejemplo para un proyecto donde el objetivo sean las y los jóvenes, sería delimitar edades a las cuales está dirigido el proyecto, que visión se quiere dar a las y los jóvenes del proyecto y si está dirigido a un grupo en específico. Para lograr esta investigación se pueden realizar entrevistas, encuestas o análisis de los datos con los cuales ya cuenta el Gobierno de Monterrey donde se delimite información como edad, género, intereses y desafíos.

- **Análisis competitivo.** Examinar los softwares o plataformas similares disponibles.

4.1.2.2. **Personas usuarias y persona usuaria objetivo.** En el proceso de desarrollo de proyectos, la definición de la persona usuaria meta es esencial, representando la audiencia principal a la que se orienta la solución. Sin embargo, en entornos públicos como los proyectos gubernamentales, la dinámica puede extenderse a otras personas usuarias más allá de la persona usuaria meta inicial.

- **Persona usuaria objetivo.** Es la personificación del grupo principal al cual se dirige el proyecto. En el contexto del Gobierno de Monterrey, esta persona podría ser una persona ciudadana específica con necesidades y expectativas particulares en relación con los servicios gubernamentales. El diseño se centra en satisfacer las demandas específicas de esta persona usuaria para garantizar una experiencia óptima.
- **Personas usuarias secundarias.** A medida que el proyecto se implementa, es probable que otras personas usuarias (las personas usuarias secundarias), también busquen utilizarlo. Estas personas usuarias pueden pertenecer a grupos demográficos o tener necesidades diferentes a las de la persona usuaria meta inicialmente identificada. En el caso del gobierno de Monterrey, las personas usuarias secundarias podrían incluir visitantes



LINEAMIENTO DE DISEÑO DE INTERFACES Y EXPERIENCIA DE LA PERSONA USUARIA

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-03
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	15/05/24
PÁGINA:	6 de 15

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

ocasionales, empresas locales o incluso personas funcionarias gubernamentales que interactúan con la plataforma a desarrollar.

- **Consideraciones Importantes:**

- **Inclusividad.** Diseñar pensando en las personas usuarias secundarias implica considerar la diversidad de necesidades y perspectivas.
- **Usabilidad General.** La interfaz y la experiencia de la persona usuaria deben ser intuitivas para la persona usuaria meta y accesibles para las personas usuarias secundarias.
- **Escalabilidad.** La plataforma debe ser escalable para manejar la variabilidad en el número y tipo de personas usuarias.

En resumen, el enfoque en la persona usuaria meta inicial es esencial, pero la consideración cuidadosa de las personas usuarias secundarias garantiza que el proyecto sea inclusivo, adaptable y cumpla con un espectro más amplio de necesidades.

4.2. Elementos de diseño.

Para la creación de cualquier interfaz, la selección cuidadosa de elementos visuales desempeña un papel fundamental para transmitir la identidad institucional de manera efectiva. En este contexto, la paleta de colores, la tipografía y los iconos son elementos esenciales que definen la apariencia y la coherencia visual de un proyecto. Considerando lo anterior se debe añadir siempre en el encabezado de toda página a la hora de crear los diseños de las interfaces por la Coordinación de Experiencia Ciudadana de la Dirección y a su vez debe estar implementado en el desarrollo por la Coordinación de desarrollo de Gobierno Digital, en la esquina superior izquierda los logos de la dependencia y de la plataforma.



LINEAMIENTO DE DISEÑO DE INTERFACES Y EXPERIENCIA DE LA PERSONA USUARIA

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-03
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	15/05/24
PÁGINA:	7 de 15

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

Elementos de diseño para formularios:

Estos elementos deben ser considerados para la implementación de formularios en el diseño de interfaces por parte de la Coordinación de Experiencia Ciudadana de la Dirección, como en su implementación en el desarrollo de las plataformas ya sea por parte de la Coordinación de Desarrollo o la persona o entidad proveedora en caso de tener una.

- **Consistencia con la identidad.** Asegurarse de que el diseño del formulario sea consistente con la identidad visual de la marca del sitio web.
- **Jerarquía Visual.** Utilizar una jerarquía visual clara para resaltar la importancia de cada elemento y guiar a la persona usuaria a través del formulario.
- **Colores.** Utilizar colores que sean legibles y estén en armonía con el diseño general del sitio web.
- **Encabezado Explicativo.** Debe incluir un encabezado claro que explique el propósito del formulario y proporcione instrucciones breves si es necesario.
- **Diseño de Campos de Entrada.** Diseñar los campos de entrada de manera clara y proporcionar etiquetas descriptivas. Utiliza campos de entrada específicos para el tipo de información que estás recopilando.
- **Ayuda Contextual.** Proporciona ayuda contextual o información adicional para campos que puedan necesitar aclaraciones.

Dichas consideraciones se deben tener en cuenta para tener formularios efectivos y funcionales.

- 4.2.1. **Diseño Digital Unificado.** Al diseñar la interfaz, ya sea específica para una identidad institucional o de alcance general, es fundamental mantener la coherencia visual para garantizar una experiencia de la persona usuaria consistente y atractiva. Utilizamos paletas de colores derivadas de la identidad institucional correspondiente y una elección tipográfica uniforme, optando por la fuente "Roboto" en todos los proyectos. Además, empleamos un catálogo de iconos basado en



LINEAMIENTO DE DISEÑO DE INTERFACES Y EXPERIENCIA DE LA PERSONA USUARIA

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-03
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	15/05/24
PÁGINA:	8 de 15

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

Material Icons de Google Fonts, lo que asegura una interfaz de la persona usuaria que sigue los principios del diseño de Material Design.

Esta elección no solo establece una base sólida para la consistencia visual, sino que también proporciona un marco bien establecido y ampliamente reconocido que garantiza una experiencia intuitiva y estéticamente agradable. Al adherirnos a las directrices de Material Design, fortalecemos la coherencia visual y la usabilidad, aprovechando también la flexibilidad, la compatibilidad multiplataforma y el soporte continuo que ofrece este enfoque. Por lo tanto, la elección de Material Design para nuestras interfaces de usuario se presenta como la opción lógica y eficiente para mantener la calidad y la coherencia en el diseño de aplicaciones y sitios web de la Administración Pública Municipal de Monterrey.

4.2.2. La preservación de una identidad visual coherente es esencial para asegurar que la experiencia de la persona usuaria sea homogénea en todos los aspectos. Esto se traduce en una coherencia visual integral al incorporar contenido, asegurándonos de que el uso de etiquetas de título sea uniforme. Además, se presta especial atención a la consistencia en el formato, como la aplicación de mayúsculas solo al inicio de un párrafo, en nombres propios o siglas.

4.2.3. El enfoque meticuloso descrito en el punto anterior, contribuye a la presentación profesional y cohesionada de las interfaces, optimizando así la percepción y la comprensión de la persona usuaria.

4.3. Wireframes y Prototipos.

La elaboración de Wireframes y prototipos es una fase esencial en el proceso de diseño de interfaces, donde la conceptualización toma forma y se transforma en representaciones visuales tangibles. Debe destacar la importancia de esta etapa en la creación de interfaces efectivas, que van desde la definición inicial de la idea hasta la materialización de Wireframes y prototipos que sirven como hojas de ruta visuales para el desarrollo y la validación del diseño.

4.3.1. Para la elaboración de Wireframes y prototipos de los cuales se encarga la Coordinación de Experiencia Ciudadana de la Dirección o en caso de



LINEAMIENTO DE DISEÑO DE INTERFACES Y EXPERIENCIA DE LA PERSONA USUARIA

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-03
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	15/05/24
PÁGINA:	9 de 15

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

ser una persona o entidad proveedora, deberá contar con la aprobación de la Coordinación de Experiencia Ciudadana de la Dirección de Gobierno Digital, para la que se sigue un proceso estructurado:

- Se inicia con una reunión inicial con las partes interesadas del proyecto. Durante esta fase, se propone la idea principal para el esquema y se concreta mediante la creación de un boceto, que representa el Wireframe en un nivel inicial.
- La Coordinación de Experiencia Ciudadana de la Dirección procede a desarrollar versiones de nivel medio en la aplicación web Figma o en una aplicación web de creación de prototipos, seguido a esto se realiza una segunda sesión de reuniones o talleres para aprobar esta primera propuesta.
- Una vez aprobados y añadidos los cambios de la sesión anterior se realiza el Wireframe de nivel alto.
- Como última fase se comparten estos Wireframes y prototipos interactivos (si es que se realizan) con la Coordinación de desarrollo de la Dirección de Gobierno Digital para dar inicio al proyecto.

Este enfoque garantiza una progresión coherente y efectiva en el desarrollo de las representaciones visuales, asegurando una comunicación eficiente con todas las partes involucradas en el proyecto y permite visualizar cómo funcionará la interfaz antes de la implementación en el desarrollo por parte de la Coordinación de Desarrollo de la Dirección.

4.4. Directrices de Interacción.

Para cumplir con este apartado es muy importante considerar que todas las interacciones con la persona usuaria deben funcionar de forma similar en cada una de las plataformas del Municipio de Monterrey cumpliendo con el principio de consistencia, para esto debemos de puntualizar:

- **Las animaciones.** Es crucial que las animaciones en las plataformas sean suaves y uniformes para garantizar una experiencia positiva a la persona usuaria. Deben ser fluidas y sin interrupciones para evitar cualquier



LINEAMIENTO DE DISEÑO DE INTERFACES Y EXPERIENCIA DE LA PERSONA USUARIA

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-03
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	15/05/24
PÁGINA:	10 de 15

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

sensación de brusquedad que pueda incomodar a la persona usuaria. Optar por animaciones sutiles que complementen la experiencia en lugar de robar la atención. Deben ser un componente armonioso y no invasivo. Priorizar la usabilidad al incorporar animaciones, asegurándose de que estas mejoren la comprensión y navegación en lugar de ser un elemento meramente estético.

- **Jerarquía Visual.** Utilizar tamaños, colores y ubicaciones para destacar elementos importantes y guiar la atención de la persona usuaria. Implica organizar los elementos de la interfaz según su importancia, destacando aquellos cruciales para la comprensión y la toma de decisiones. Utiliza señales visuales como tamaño, color y posición para indicar la importancia relativa de los elementos en la página, facilitando la interpretación rápida. Facilita la navegación, permitiendo que las personas usuarias identifiquen rápidamente la estructura de la información y encuentren lo que buscan. En el contexto del Diseño de Interacción (IxD), la jerarquía visual juega un papel crucial al guiar a las personas usuarias a través de las acciones requeridas y las rutas deseadas.
- **Facilitar la interacción.** Asegurarse de que las acciones comunes sean fáciles de realizar y accesibles para todas las personas usuarias. Este es un objetivo central del Diseño de Interacción (IxD), que se enfoca en diseñar interfaces intuitivas y eficientes para mejorar la comunicación entre las personas usuarias y los sistemas digitales. La facilitación de la interacción está estrechamente relacionada con los principios de usabilidad web, que buscan crear experiencias fluidas y sin fricciones para las personas usuarias.

4.5. Pruebas y Validación.

4.5.1. Para evaluar y validar el diseño, se emplean métodos de prueba y validación entre la Coordinación de Experiencia Ciudadana de la Dirección de Gobierno Digital, por los cuales destacan las pruebas de usabilidad y la retroalimentación de las personas usuarias.

4.5.1.1. **Pruebas de Usabilidad.** Estas pruebas implican que las personas usuarias realicen tareas específicas mientras las personas observadoras registran su comportamiento. Métodos como la prueba moderada, donde una persona



LINEAMIENTO DE DISEÑO DE INTERFACES Y EXPERIENCIA DE LA PERSONA USUARIA

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-03
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	15/05/24
PÁGINA:	11 de 15

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

facilitadora guía a la persona usuaria, y la prueba no moderada, donde las personas usuarias interactúan de forma autónoma, proporcionan información valiosa sobre la eficiencia y la satisfacción de la persona usuaria durante la interacción con la interfaz del producto. Dichos tipos de pruebas se deben aplicar una donde se observe la interacción de un grupo focus, que pueden ser las mismas personas empleadas de la dirección y otro donde se interactúa por sí mismas con las plataformas.

4.5.1.2. **Retroalimentación de las personas usuarias.** Se debe de obtener por un canal de comunicación, como son la herramienta de valoración de las plataformas digitales, correos electrónicos por parte de la ciudadanía y comentarios hechos personalmente por la ciudadanía a la Dirección, el cual debe de estar al alcance de la persona usuaria, esto se puede profundizar en el **L-SIG-GGD-06** *Lineamiento de la Participación y Retroalimentación Ciudadana por Medios Digitales*. Este enfoque proporciona percepciones subjetivas y opiniones sobre la interfaz y la experiencia general de la persona usuaria. La retroalimentación de las personas usuarias contribuye a identificar aspectos específicos que podrían escapar a las métricas cuantitativas, permitiendo ajustes y mejoras basadas en las necesidades y preferencias reales de las personas usuarias.

4.5.1.3. En conjunto, estas metodologías de prueba y validación no solo permiten identificar posibles problemas de usabilidad, sino que también ofrecen perspectivas valiosas para iterar y mejorar continuamente el diseño del producto, asegurando que cumpla con las expectativas y necesidades de las personas ciudadanas según la plataforma.

4.6. Métricas de Éxito.

4.6.1. La integración y análisis de métricas de éxito, estas métricas no solo ofrecen una visión cuantitativa de la eficacia de las estrategias, acciones



LINEAMIENTO DE DISEÑO DE INTERFACES Y EXPERIENCIA DE LA PERSONA USUARIA

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-03
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	15/05/24
PÁGINA:	12 de 15

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

y eficiencia, sino que también proporcionan una comprensión profunda del comportamiento y las preferencias de las personas usuarias. En esta sección, exploramos la esencial importancia de las métricas de éxito dentro de la experiencia de la persona usuaria al visitar una plataforma web. Para conocer dichas métricas es necesario revisar los Analytics a los cuales podemos acceder dependiendo del alojamiento web de la plataforma.

4.6.1.1. **Tasa de Conversión.** Esta métrica mide el éxito de un diseño o interfaz al convertir a las personas visitantes en usuarias que realizan acciones deseadas dependiendo del propósito de la plataforma. Su importancia radica en evaluar la eficacia y la usabilidad de un producto digital, la cual evalúa la Coordinación de Experiencia Ciudadana de la Dirección. Esta se puede medir para las plataformas web del Municipio de Monterrey a través de:

- *Retención de personas usuarias.* Mide cuántas personas usuarias continúan utilizando la plataforma con el tiempo. Una alta retención indica una experiencia positiva y un mayor éxito.
- *Número de personas usuarias activas.* Evalúa la cantidad de personas usuarias que interactúan activamente con la plataforma en un período específico. Un aumento en este número sugiere un mayor compromiso.

4.6.1.2. **Tiempo en la Página.** El tiempo que las personas usuarias pasan en tu página refleja su compromiso. Un tiempo prolongado puede indicar interés y compromiso con el contenido. Analizar variaciones en este tiempo puede revelar áreas de mejora o éxito en la experiencia de la persona usuaria las cuales determina y evalúa la Coordinación de Experiencia Ciudadana de la Dirección.

4.6.1.3. **Satisfacción de la persona usuaria.** La satisfacción de la persona usuaria se evalúa a través de encuestas, retroalimentación directa o indicadores indirectos como tasas de rebote e interacciones las cuales se revisan en la



LINEAMIENTO DE DISEÑO DE INTERFACES Y EXPERIENCIA DE LA PERSONA USUARIA

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-03
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	15/05/24
PÁGINA:	13 de 15

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

Coordinación de Experiencia Ciudadana de la Dirección, por medio de las analíticas. Una baja tasa de rebote y comentarios positivos indican una experiencia satisfactoria.

4.7. Entrega e Implementación.

4.7.1. Una vez finalizados y aprobados los Wireframes y prototipos, la Coordinación de Experiencia Ciudadana de la Dirección, proporcionará a la Coordinación de desarrollo de la Dirección, el Brand assets y documentación según sea el caso que puede incluir:

4.7.1.1. **Archivos de Diseño.** Se entregarán los archivos finales en formatos adecuados, como Figma o cualquier plataforma de diseño utilizada, que contengan todas las especificaciones visuales y componentes.

4.7.1.2. **Assets Gráficos.** Se proporcionarán todos los elementos gráficos en formatos optimizados para desarrollo, como imágenes, iconos y otros recursos visuales. Estos archivos deben estar organizados y etiquetados de manera clara para facilitar su integración en el código, dicha etiqueta en caso de ser un logo debe de tener el siguiente formato "*mty-<dependencia>-<nombre de supdependencia o proyecto>-logo-<tipo de logo, logo o iso>-<tamaño de logo>.<extension png o svg>*", en caso de ser un elemento visual incluir el siguiente formato "*<numeración(1.)>.<elemento al que está vinculado(pagina_inicio)>.<extensión de imagen>*" o en el caso de que los elementos se encuentren en el repositorio de gobierno se proveerá la url respectiva.

4.7.1.3. **Prototipos Interactivos (si aplica).** En caso de que se hayan desarrollado prototipos interactivos, dichos prototipos suelen aplicarse en la plataforma de diseño en este caso Figma, se proporcionarán enlaces o archivos para que las personas desarrolladoras comprendan las dinámicas y flujos previstos de la persona usuaria.

4.7.1.4. **Reuniones de Transferencia.** Se llevarán a cabo reuniones de transferencia entre la Coordinación de Experiencia



LINEAMIENTO DE DISEÑO DE INTERFACES Y EXPERIENCIA DE LA PERSONA USUARIA

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-03
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	15/05/24
PÁGINA:	14 de 15

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

Ciudadana y la Coordinación de desarrollo de la Dirección para abordar preguntas, aclarar detalles y asegurar una comprensión completa de la visión detrás del diseño.

4.7.1.5. **Colaboración Continua.** Se establecerá una comunicación continua entre la Coordinación de Experiencia Ciudadana y la Coordinación de desarrollo de la Dirección, para abordar cualquier problema que surja durante la implementación y garantizar que el producto final refleje fielmente la intención original del diseño.

4.7.2. La implementación en el producto final se llevará a cabo según las prácticas y tecnologías específicas de la Coordinación de desarrollo de la Dirección. Por lo que es fundamental mantener una comunicación estrecha durante este proceso, realizando pruebas periódicas y ajustes según sea necesario para lograr una transición sin contratiempos del diseño a la implementación final del producto.

4.8. **Mantenimiento y Actualización.**

4.8.1. El plan de mantenimiento continuo de la experiencia de la persona usuaria y la incorporación de retroalimentación de las personas usuarias se basa en el proceso de "Ingresar un reporte". Utilizando alguna plataforma digital que permita generar estos reportes, para hacer un seguimiento de las tareas, mejoras, errores, y otros elementos dentro de un proyecto.

4.8.2. A partir de la retroalimentación de la persona usuaria, la Coordinación de Experiencia Ciudadana de la Dirección crea un reporte específico para representar la retroalimentación de las personas usuarias. Este reporte debe incluir detalles sobre la retroalimentación, comentarios de las personas usuarias y cualquier información relevante. Durante la planificación de tareas, se asigna ese reporte a una fecha específica para asegurar que la retroalimentación sea abordada en la iteración correspondiente.

4.8.3. El punto que antecede auxilia en la garantía de que continuamente se brinde mantenimiento a los desarrollos por parte de la Coordinación de Desarrollo de la Dirección y cuente con las actualizaciones de mejora



LINEAMIENTO DE DISEÑO DE INTERFACES Y EXPERIENCIA DE LA PERSONA USUARIA

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-03
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	15/05/24
PÁGINA:	15 de 15

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

que maximicen la grata experiencia de la persona usuaria. Lo relativo a los reportes se puede profundizar a detalle observando lo dispuesto por el **L-SIG-GGD-06** *Lineamiento de la Participación y Retroalimentación Ciudadana por Medios Digitales*.

V. REFERENCIAS Y BIBLIOGRAFIA

- Krug, Steve (2000). *Don't Make Me Think: A Common Sense Approach to Web Usability*. New Riders.
- De Datta, Raj K.(2021).*The Digital Seeker: A Guide for Digital Teams to Build Winning Experiences*. Columbia Business School Publishing.
- Hartson R, Pyla P.(2018) *UX Book: Agile UX Design for a Quality User Experience*. Elsevier Science & Technology Books.
- Keller, K. L. (2013). *Administración estratégica de marca: Construcción, medición y gestión del equity de marca*. Pearson Educación.
- Amazon Web Services. (s. f.). ¿Qué es el alojamiento web? Recuperado el 1 de abril de 2024, de <https://aws.amazon.com/es/what-is/web-hosting/>
- **L-SIG-GGD-06** *Lineamiento de la Participación y Retroalimentación Ciudadana por Medios Digitales*.

VI. ANEXOS

N/A

VII. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO
01	15/05/24	Creación del lineamiento.