

Primer entregable del proyecto de herramienta interna para la Clínica de Justicia del ITAM.



1. Experiencia de Usuario

1.1 Personas

Administradora de la clínica y la página interna

PROJECT: untitled PERSONA: Nitze Nayeli Pérez Fernández

NAME	MARKET SIZE	TYPE
Nitze Nayeli Pérez Fernández	5 %	Guardian

Goals

- Win all the active cases
- Get help from her students in the active cases of the clinic
- Have an organized administration of every active case
- Be able to administrate access to every case to the respective people

Quote

“Teaching and helping in a orderly way is my passion”

Demographic

Female 35 years

Mexico

Single

Administrator

Background

- Bachelor of Laws (ITAM)
- Master of Laws (UNAM)
- Administrator of Human Rights Clinic

Motivations

- Teach students about law in real environments
- Help people with legal issues
- Be able to have the maximum number of cases available given the possibility

Frustrations

- Have a lot platforms to administrate
- Have a disorganized version control of files
- Don't be able to give access easily of documents.

Skills

Communication

Self-learning

Critical Thinking

Technology

Browsers

UXPRESSIA

This persona was built in uxpressia.com

Coordinadora de la clínica y la página interna

PROJECT: untitled PERSONA: Mérida Camacho Espiritu

NAME


Mérida Camacho Espiritu

MARKET SIZE

10 %

TYPE

Rational



Goals

- Coordinate the team to get the most out of everybody.
- Act as a friendly and supporting node to the organization.
- Fight for the freedom of the people.
- Win as many cases as possible while I am alive.

Quote

“We seldom think of what we have but always of what we lack. Therefore, rather than grateful, we are bitter.”

Demographic

Female

28

years

Mexico City

Marital Status

Coordinator

Background

- Bachelor of Laws (ITAM)
- Bachelor of Political Sciences (ITAM)
- Masters of Laws (Yale)
- Coordinator of Human Rights Clinic.

Skills

Communication

0255075100

Empathy

0255075100

Python

0255075100

Critical thinking

0255075100

Motivations

- Win cases.
- Help people.
- Be nice to my colleagues.

Frustrations

- Lose case.
- Ungrateful students.
- Uncompromised students.

Technology

Apple

Android

Windows

Apple

Browsers

Chrome

Twitter

Firefox

Alumno, ayudante y usuario de la página interna

NAME

Diego Fernández Hinojosa

MARKET SIZE



TYPE

Idealist



Goals

- Fulfill my social service hours by helping in the cases as much as i can
- Learn to apply my knowledge aquired at university
- Gain experience in a law firm with real law cases
- Apply my personal philosophy to help my community

Quote

“
It is evident that the form of government is best in which every man, whoever he is, can act best and live happily.
”

Demographic

♂ Male 22 years

📍 Ciudad De México

Single

Estudiante

Background

- International Baccalaureate Diploma Programme (IB)
- Social Service at ITAM's Departamento Académico de Derecho

Motivations

- Help my community
- Learn from real life cases
- Not having to do social service again

Frustrations

- Not being sufficiently prepared to help
- Arrogant and bad teachers
- Not being able to manage my time to work and study
- Difficult software required to work

Skills

Communication



Self-learning



Technology



Critical Thinking



Technology



Browsers



UXPRESSIA

This persona was built in uxpressia.com

1.2 Escenarios.

Simbología

- Contexto
- Disparador (Trigger)
- Acción
- Entradas
- Expectativas

Escenario 1:

Nitze se encuentra trabajando en su oficina a las 8:00 am, sabe que debe comenzar a planear y delegar las tareas del día con las coordinadoras, los alumnos y los servicios sociales. Nitze abre su computadora e ingresa a la página interna de la Clínica de Justicia y comienza a escribir las tareas y asignarlas a las correspondientes personas, además les otorga acceso a los documentos que necesitan para realizar sus tareas. Después de planear las actividades del día, se siente más tranquila y con ánimos para continuar su día, pues sabe que debe hacer hoy.

Escenario 2:

Mérida llega a la oficina a las 7:00 am. Se prepara para que su jefa le de su tarea del día, hace pendientes que le tocaron. Habla también con los alumnos y alumnas que tiene que coordinar para prepararse para el día. Abre su computadora, ingresa a la página interna de la clínica de justicia. Empieza a ver las tareas que le tocaron para ese día. También, reparte las tareas a los alumnos y alumnas del servicio social. Al terminar, se pone a trabajar con la mente limpia de que ya asignó las tareas a las personas del servicio social.

Escenario 3:

Diego termina su clase a las 10am y se prepara para dirigirse a la clínica. En el camino, organiza sus ideas y se pone a pensar si tiene tareas o exámenes pendientes y si debe colaborar en uno o varios casos. Para no confundirse más, mientras va caminando abre su teléfono e ingresa a la página de la Clínica de la Justicia, para revisar qué caso le fue asignado y el trabajo que deberá realizar en el transcurso del día y/o la semana. Una vez que vaya llegando a la clínica, sabrá fácilmente qué archivos deberá descargar para poder trabajar y tendrá su mente ordenada para saber qué proyectos y evaluaciones tendrá en un futuro.

Customer Journey

