

• • •



UX/UI Designer

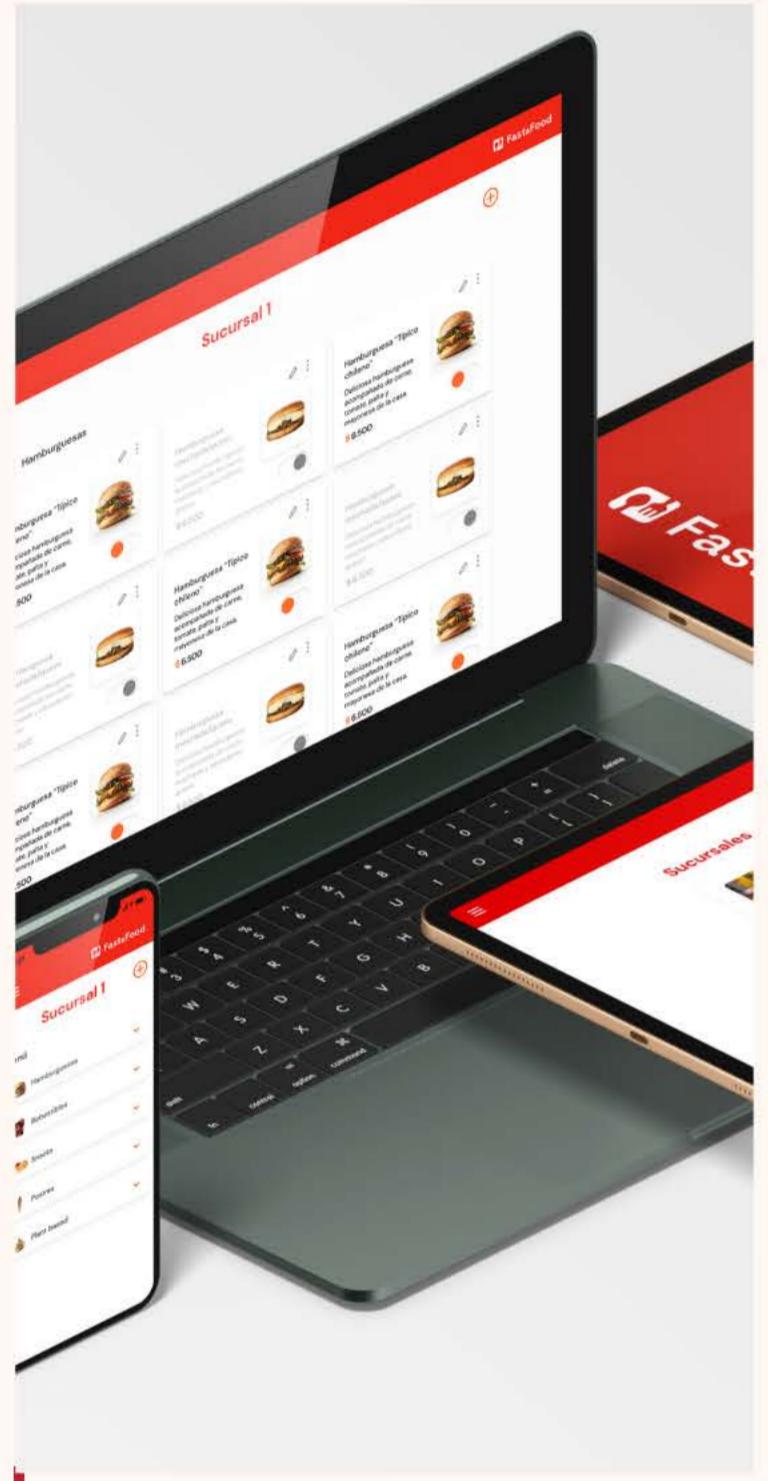
**franchoy**  
**PORTA**  
**FOLIO.**



## Hola, soy franchoy.

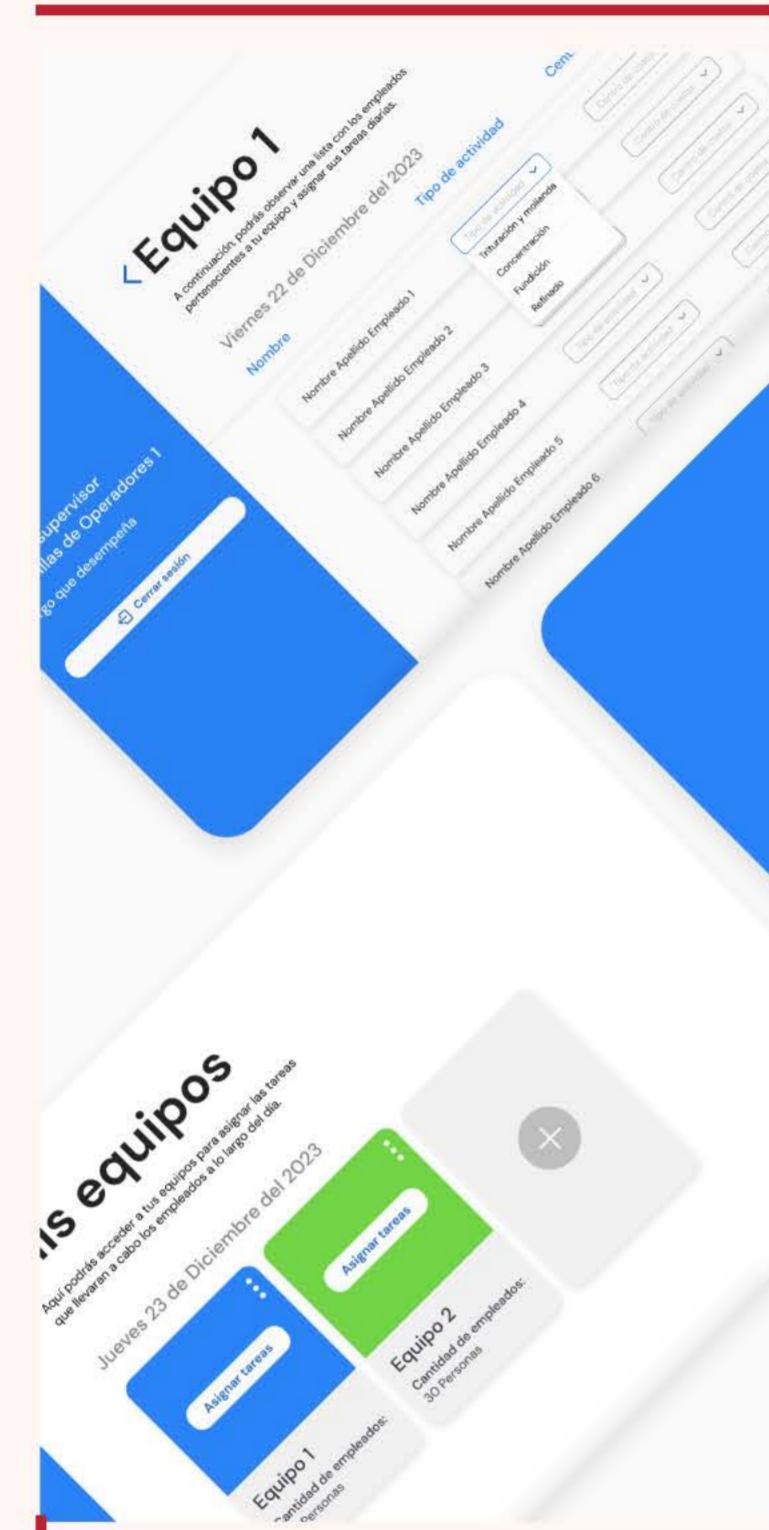
Diseñadora de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Actualmente me he especializado en el UX/UI, área que me ha permitido vincular con las personas, la investigación y el desarrollo de productos omnicanales que se adapten a las necesidades actuales por medio de la innovación, metodologías ágiles y herramientas de prototipado del UX y Service Design.

# proyectos.



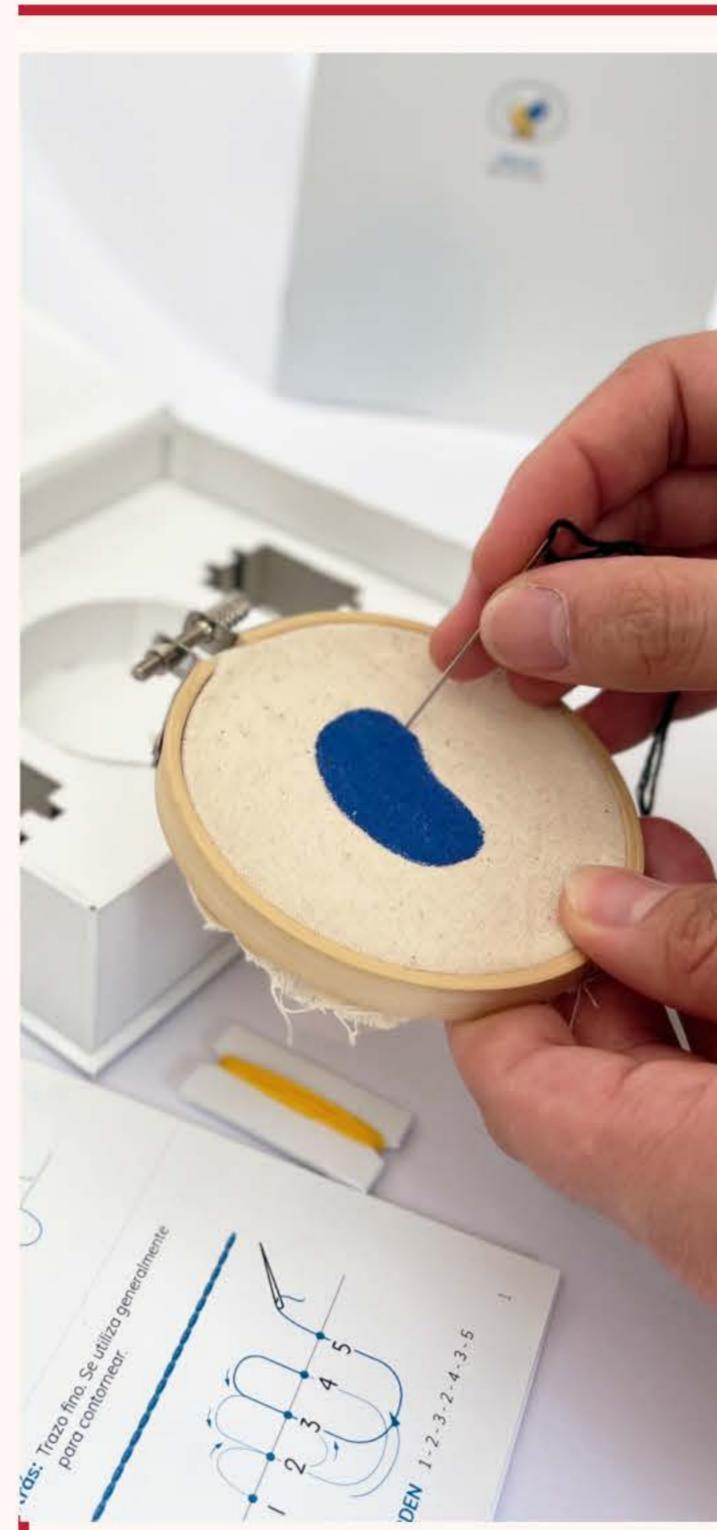
## 01 Fast&Food

*Product Design  
UX Research  
Design Thinking  
Atomic Design  
Responsive  
Design System*



## 02 Daytask

*UX Research  
Prototipo en alta  
Wireframes en alta  
Flow Map  
Atomic Design*



## 03 Seres queridos

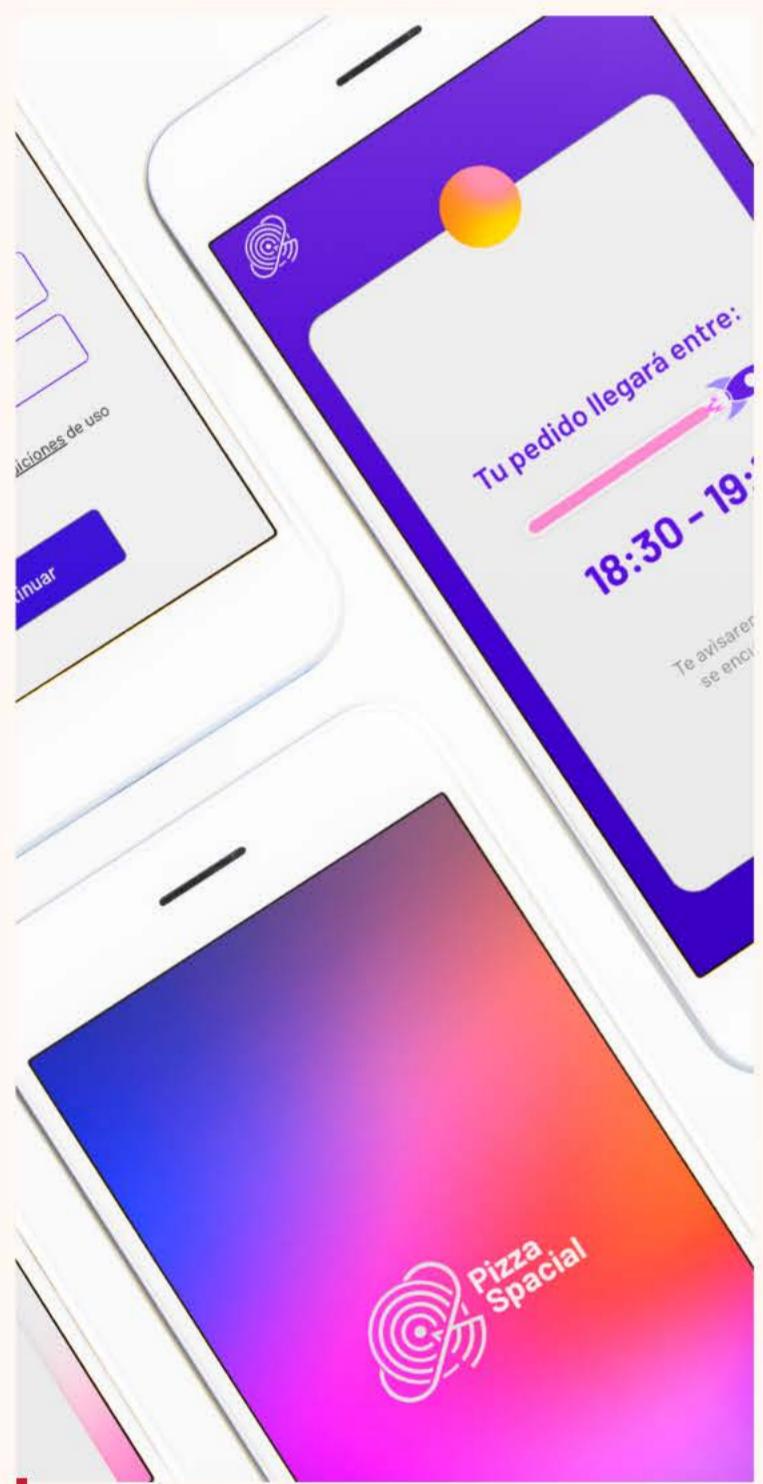
*Service Design  
User Experience  
UX Research  
UX Testing  
Journey Map  
Flow Map*



## 04 EduLab UC

*Service Design  
User Experience  
UX Research  
UX Testing  
Journey Map  
Diseño de Información*

# proyectos.



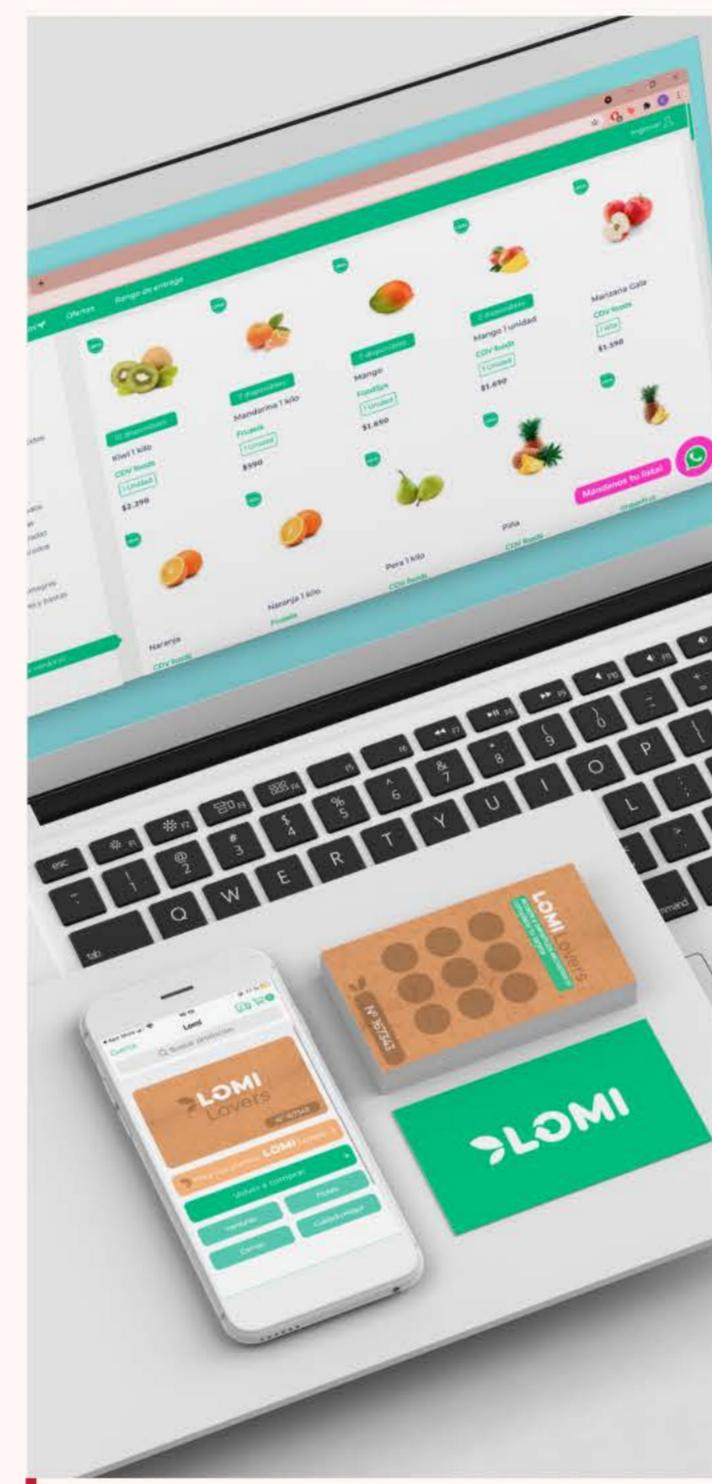
## 05 Pizza Spacial

User Interface  
Prototipos de Media Fidelidad  
Wireframes  
Foundations  
Flow Map



## 06 Animales del Barrio

UX Research  
User Interface  
Prototipos de Baja Fidelidad  
Flow Map



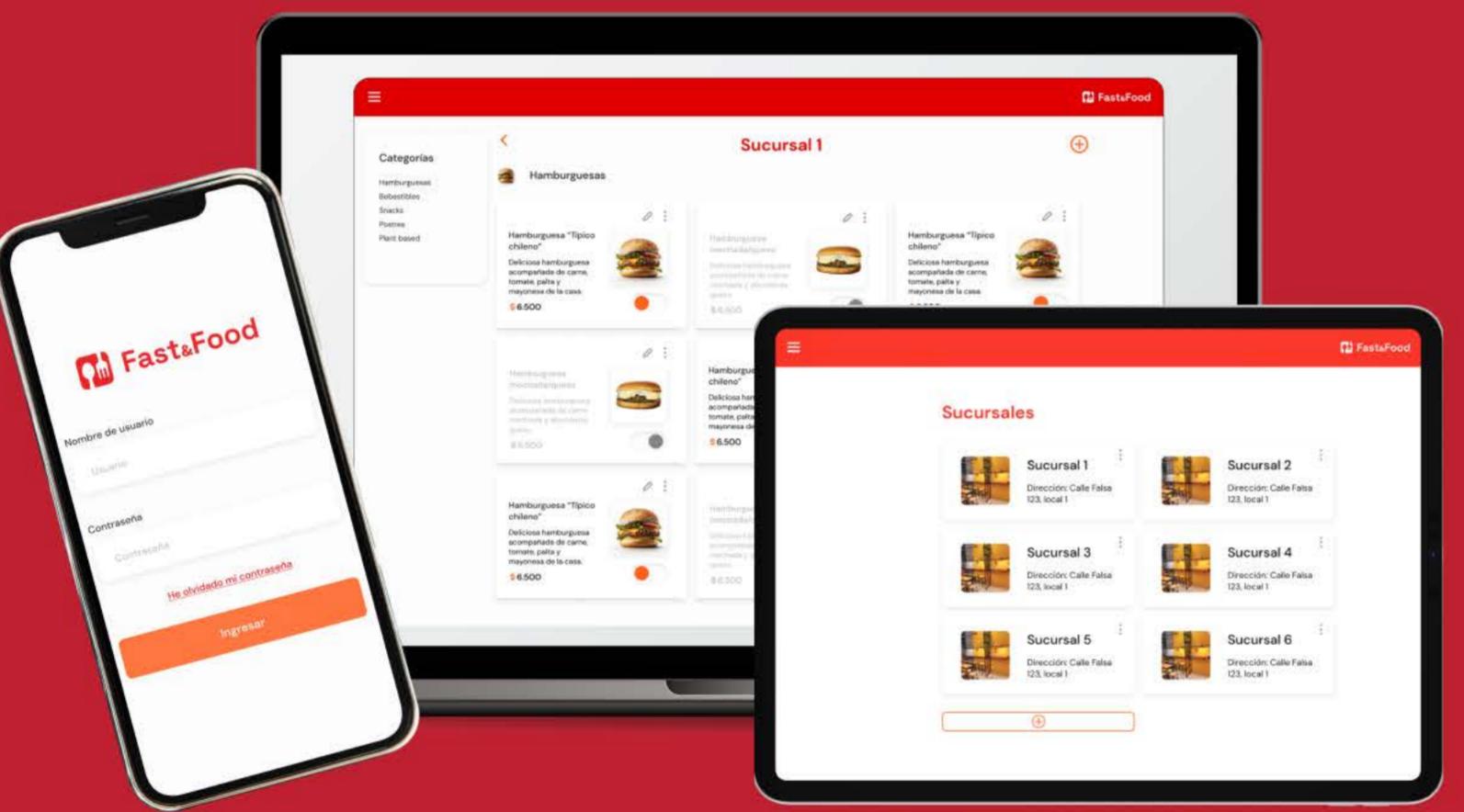
## 07 Lomi

Service Design  
UX Testing  
UX Research  
Prototipos de Baja Fidelidad  
Journey Map  
Accessibility



## 08 DECOM Municipalidad Las Condes

Service Design  
User Experience  
UX Research  
Journey Map  
Accessibility



# 01

## Fast&Food

Propuesta de plataforma SaaS de gestión de menús en línea para restaurante de comida rápida.

# 01

## Fast&Food

Se desarrolla una propuesta de producto SaaS para **gestionar en tiempo real los menús en línea**, involucrando a diversos actores clave como administrador, empleados y clientes.



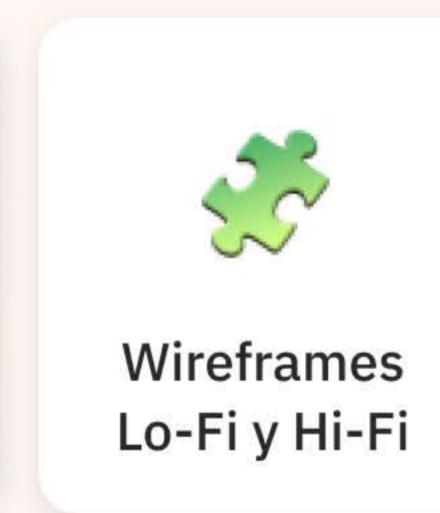
### ¿De qué se compone?



Flujo de usuarios



Propuesta



Wireframes  
Lo-Fi y Hi-Fi

### Metodología

Este proyecto tuvo una duración de 3 días, desarrollándose a través de la **metodología Design Thinking**, con **diagrama de flujo de usuarios**, **ideación de soluciones**, **wireframes responsive** y **sistema de diseño**.



### Flujo de usuarios

De la premisa de desarrollar una aplicación de gestión de menú en línea se levanta información sobre los **involucrados en este proceso y sus interacciones a través de un diagrama de acciones** detectando puntos clave

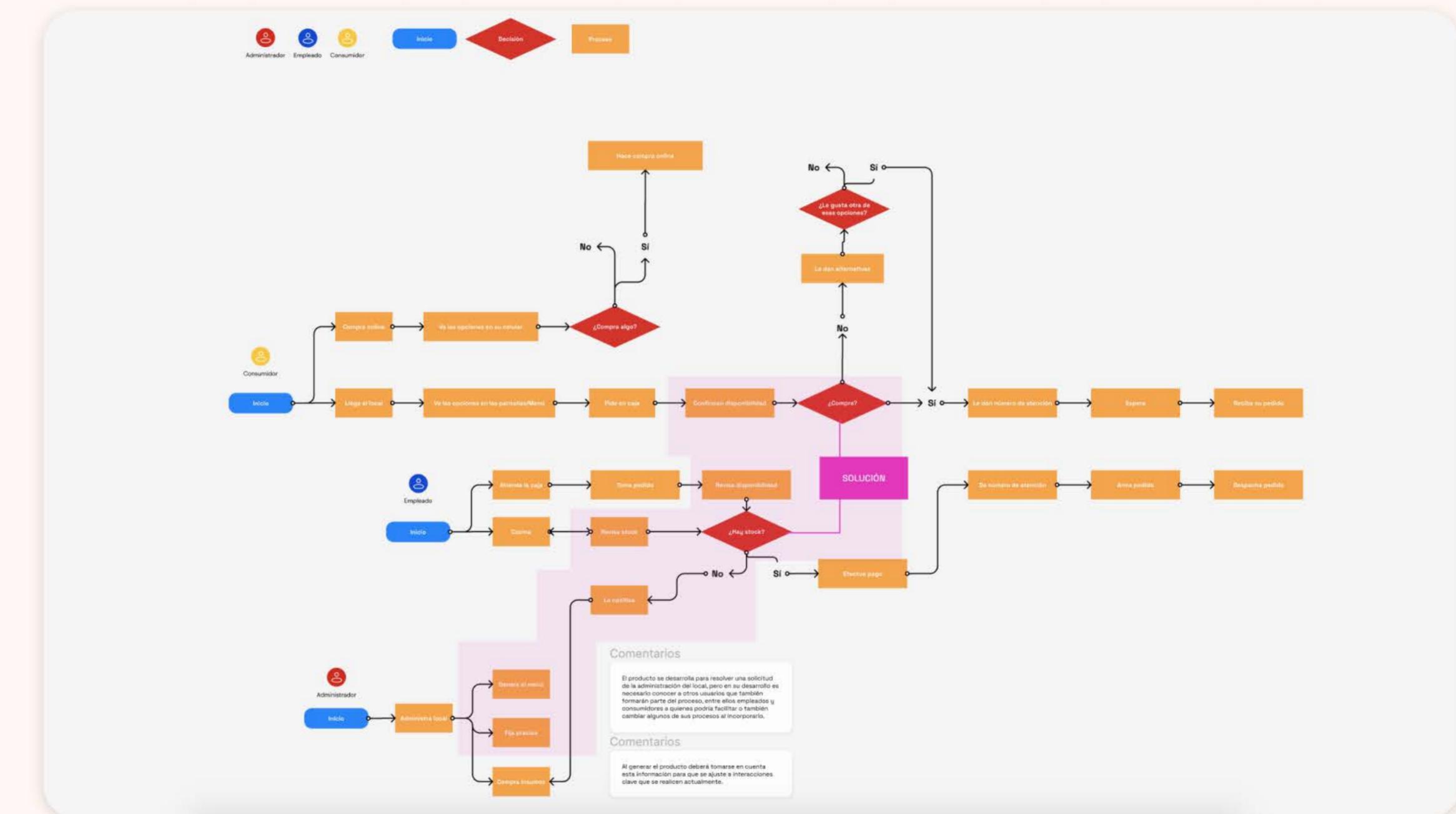


Diagrama de flujo de los usuarios

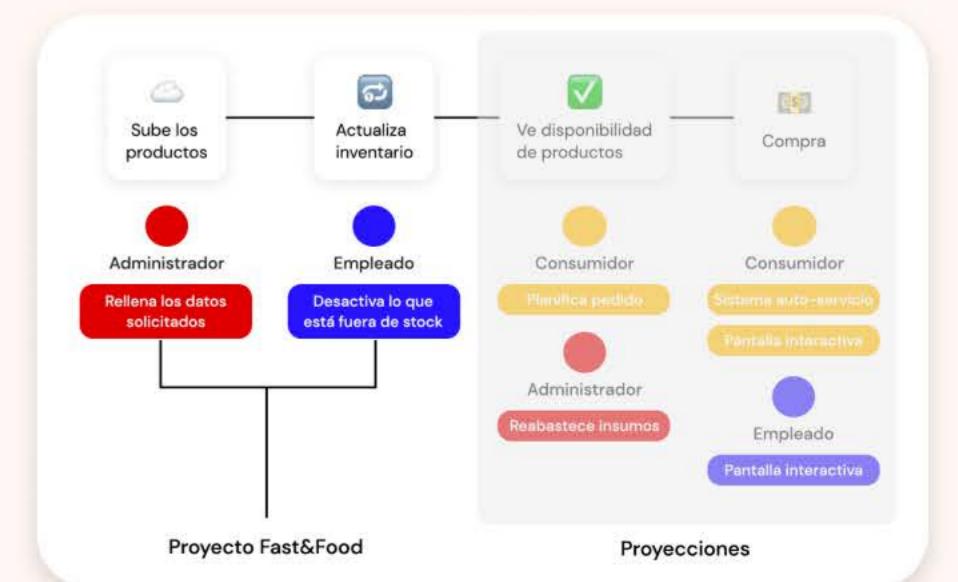


### Propuesta

Software responsive que permite a los **empleados** actualizar disponibilidad de productos en tiempo real y al **administrador** modificar productos, precios, descripciones y ofertas, al mismo tiempo que conoce la falta de inventario para su reabastecimiento.



Se detectan las decisiones clave y los involucrados para **diseñar el software** que responda a las necesidades.



## Wireframes

Desarrollo de **wireframes** en Lo-Fi y Hi-Fi con sus respectivas pantallas responsive basado en el Mobile First. Diseño de **pantallas con autolayout y sistema de diseño** en sus vistas para administrador y empleado.

**Tipografías**

	H1 - Título	H2 - Sub-título	H3 - Título	H4 - Sub-título	H5 - Párrafo	H6 - Formularios	H7 - Link
64 px - DM Sans	64 px - DM Sans	32 px - DM Sans	24 px - DM Sans	20 px - DM Sans	16 px - DM Sans	14 px - DM Sans	14 px - DM Sans

**Colores**

Categoría	Color	#
Negro	100	#242424
Negro	50	#666666
Negro	25	#BFBFBF
Blanco		#FFFFFF
Corporativo		#0082FF
Incorrecto		#E5BDBB
Correcto		#3FDA19
Botones		#00E6C9

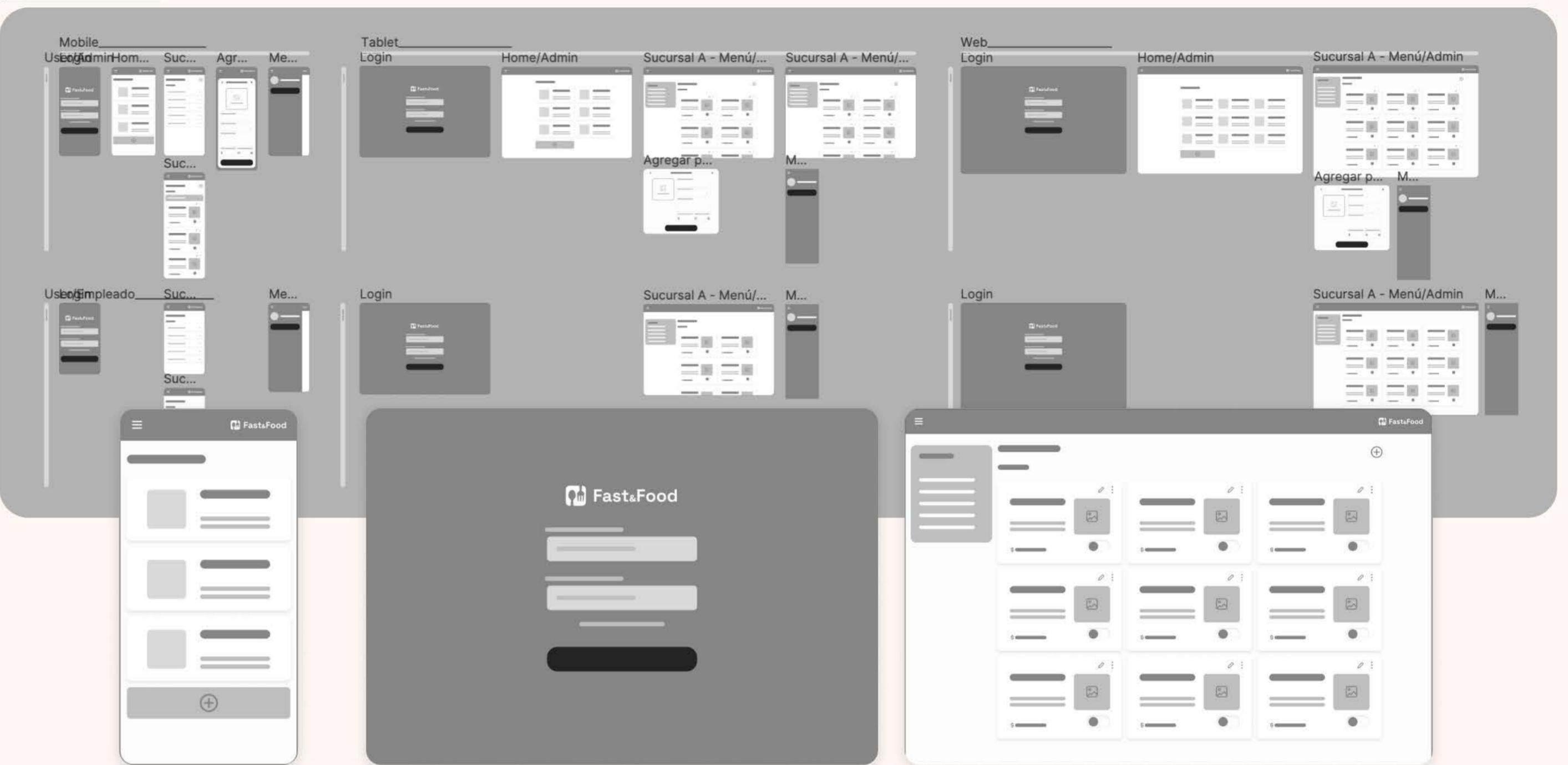
**Iconos**

Por: Stratis UI Icons

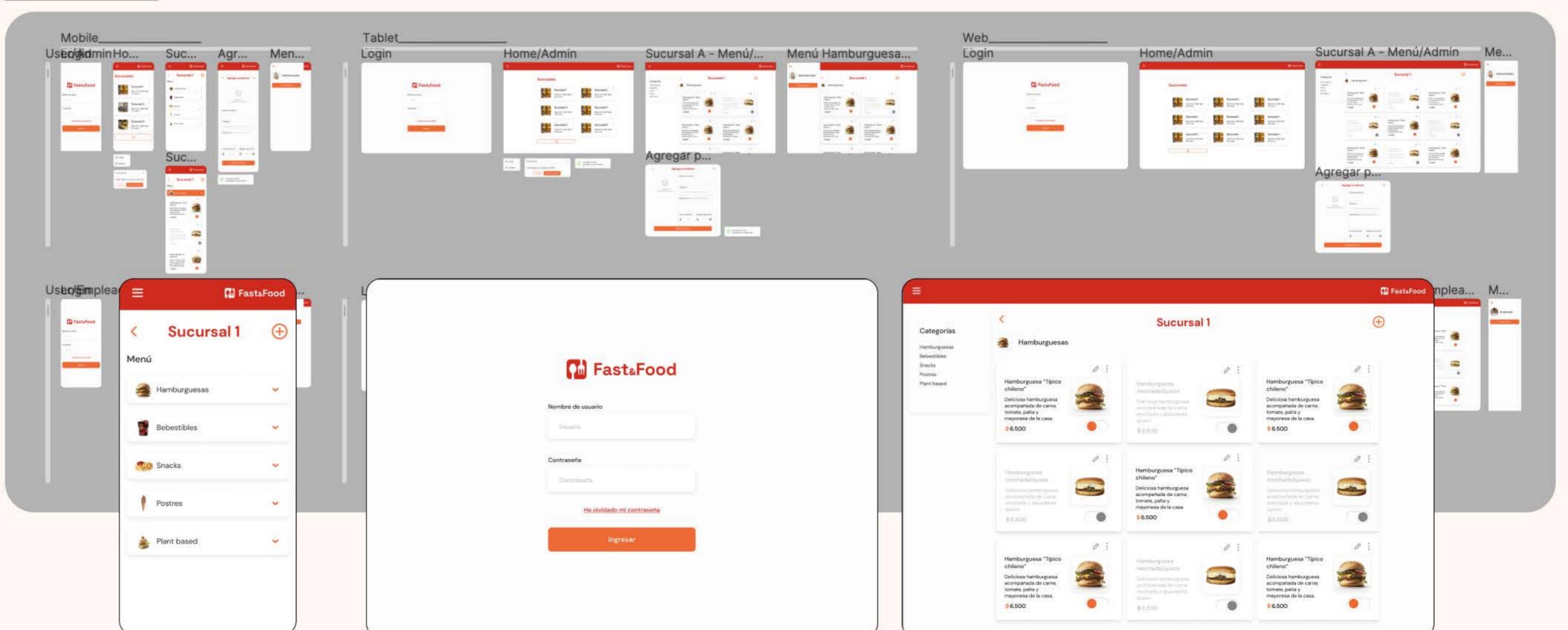
**Botones**

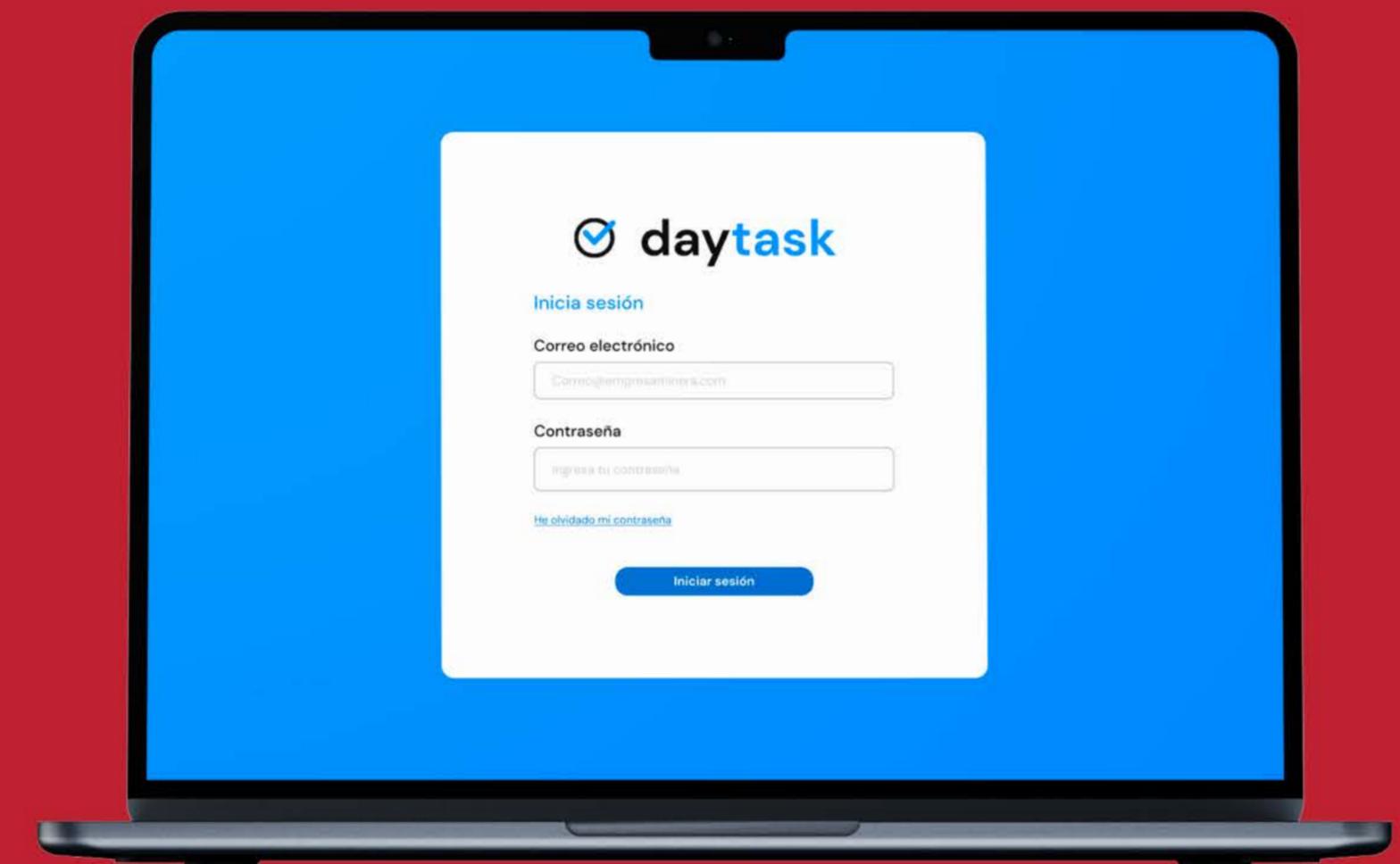
**Modales**

## Pantallas Lo-Fi



## Pantallas Hi-Fi





## 02 Daytask

Propuesta de plataforma SaaS de gestión de tareas de cuadrillas de operadores de maquinarias mineras.

# 02

## Daytask

Se desarrolla una propuesta de producto SaaS para **gestionar las tareas de cuadrillas mineras y notificación diaria a jefatura** pensado para un usuario no nativo digital.



### ¿De qué se compone?

Preguntas de investigación

Wireframes y Prototipo

Flujo de usuario

### Metodología

Este proyecto tuvo una duración de 4 días, desarrollándose a través de **preguntas de investigación, diagrama de flujo de usuarios, ideación de soluciones, wireframes y prototipos en alta con su sistema de diseño**.

Preguntas de investigación

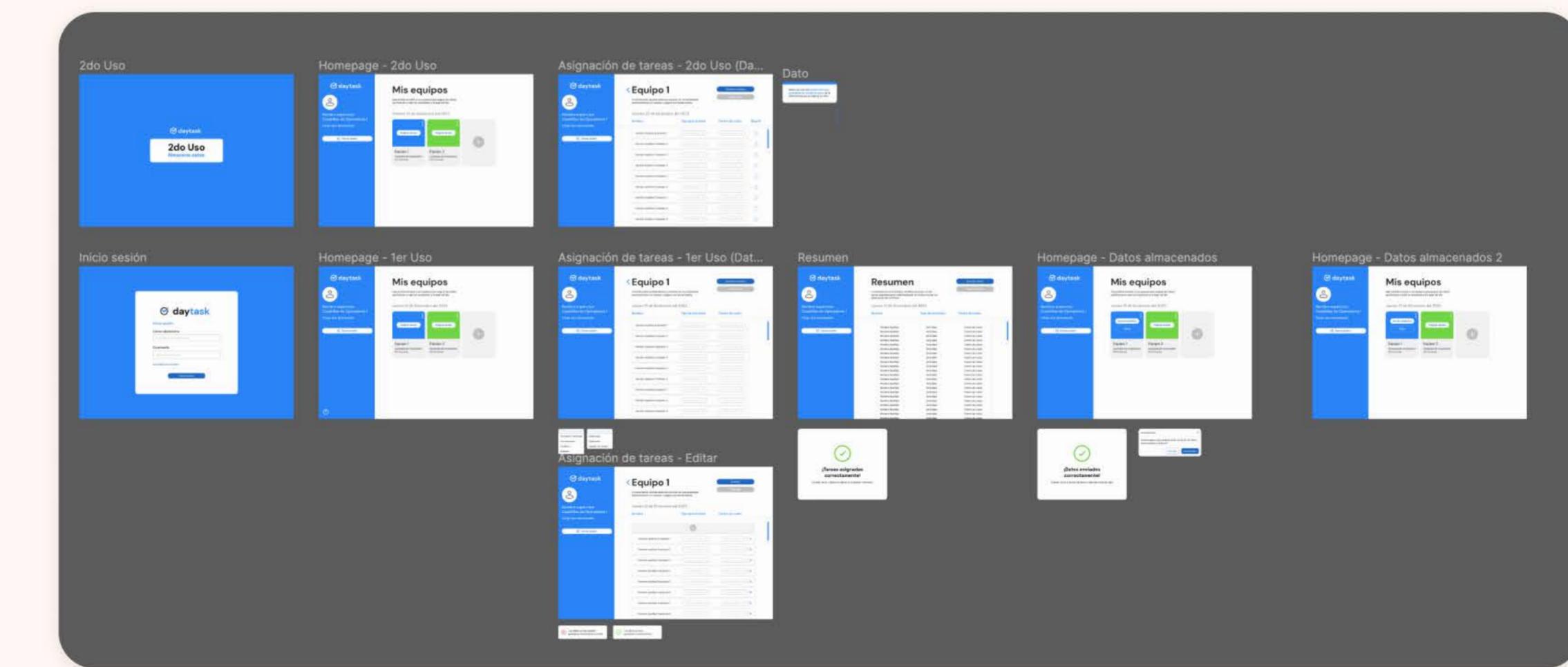
### Preguntas de investigación

Se plantean una serie de **preguntas y actividades para levantar información sobre el usuario**, su contexto de uso, cómo realiza sus actividades actuales y personas involucradas.

Wireframes y Prototipo

### Wireframes en alta

Diseño de pantallas o wireframes en alta, algunos de los requisitos era que fuera **pensado para desktop y para un usuario no nativo digital**. Además, se buscaba optimizar la asignación de tareas al repetir algunas de estas.



Wireframes en alta

¿Cómo es tu espacio de trabajo? (Iluminación, conexión a internet, dispositivo desktop, etc)

Esta pregunta permitirá comprender el **entorno en el que se sitúa el usuario que hará uso de la plataforma**. Si está expuesto a un espacio oscuro requerirá pantallas que se adapten (modo nocturno) y si la conexión es inestable habrá que considerar cómo almacenar los datos del servidor para evitar frustraciones.

Actualmente, ¿Cómo ejecutas la tarea? Ejecuta la tarea en vivo y comenta lo que vas realizando.

Esta actividad permite detectar **interacciones clave que pueden rescatarse del flujo de trabajo actual** en la plataforma nueva. De esta forma, la herramienta será centrada en el usuario y sus características. (No nativo digital) Esta actividad puede realizarse de manera presencial si existen complicaciones de forma remota.

Actualmente, ¿Cómo los trabajadores de las minas reciben sus tareas diarias?

Es necesario conocer el contexto de uso de cada uno de los involucrados, de forma que **la solución sea efectiva para todas las partes**. Incluso, a través de esta información se pueden **proyectar ecosistemas para cada una de las personas** optimizando la notificación de sus tareas.

### Algunas de las preguntas y actividades de investigación

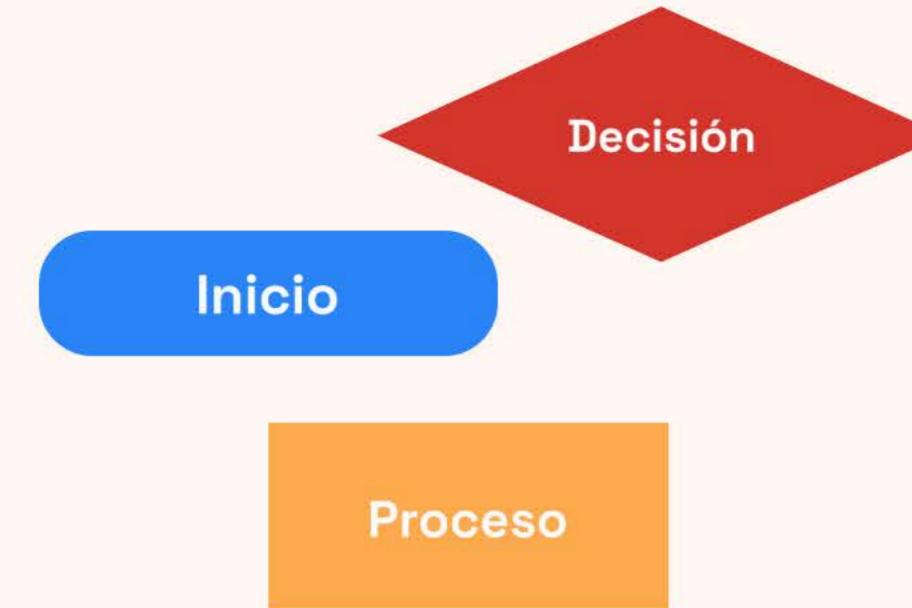
Sistema de Diseño.

●



## Flujo de usuario

Para la comprensión de la toma de **decisiones de un usuario al interactuar con la aplicación** se genera un diagrama del viaje de usuario y cómo va accediendo a otras pantallas según el paso a paso.



Prototipo en alta

Accede al prototipo en alta dando click en la imagen a continuación. Para su diseño se incorporaron modales y animaciones.

Este prototipo muestra una interfaz web de la aplicación daytask. Se visualizan menús desplegables para "Tipo de actividad" (Trituración y molienda, Concentración, Fundición, Refinado) y "Centro de costos" (Exploración, Explotación, Gestión de residuos). Una pantalla central titulada "Mis equipos" muestra información sobre equipos y trabajadores. A la derecha, se presentan dos modalidades: "Los datos se han guardado correctamente." (con checkmark verde) y "Los datos no han podido guardarse. Ha ocurrido un error" (con X rojo). A la izquierda, hay un botón "Guardar datos" y un botón "Seguir editando".

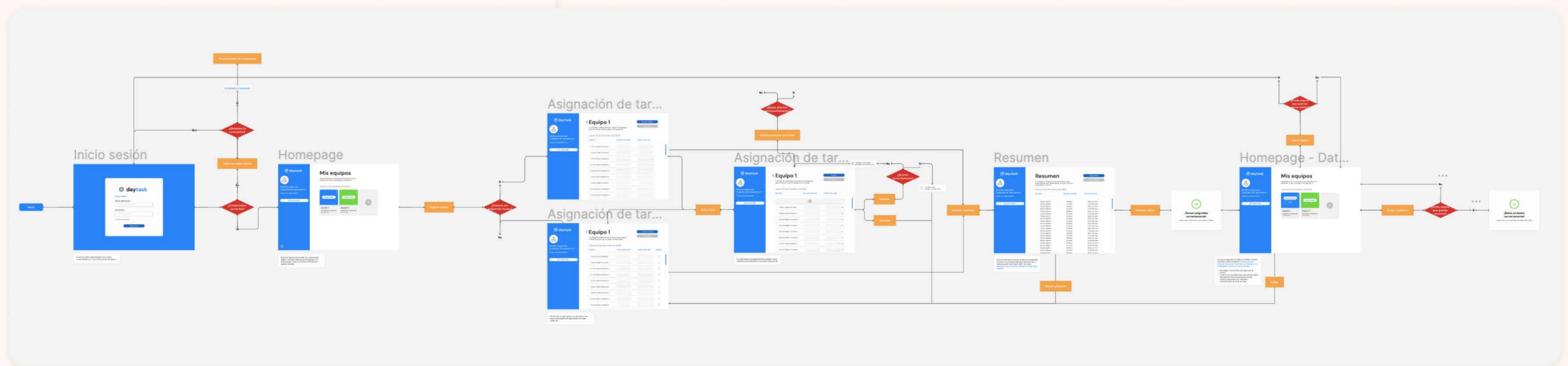
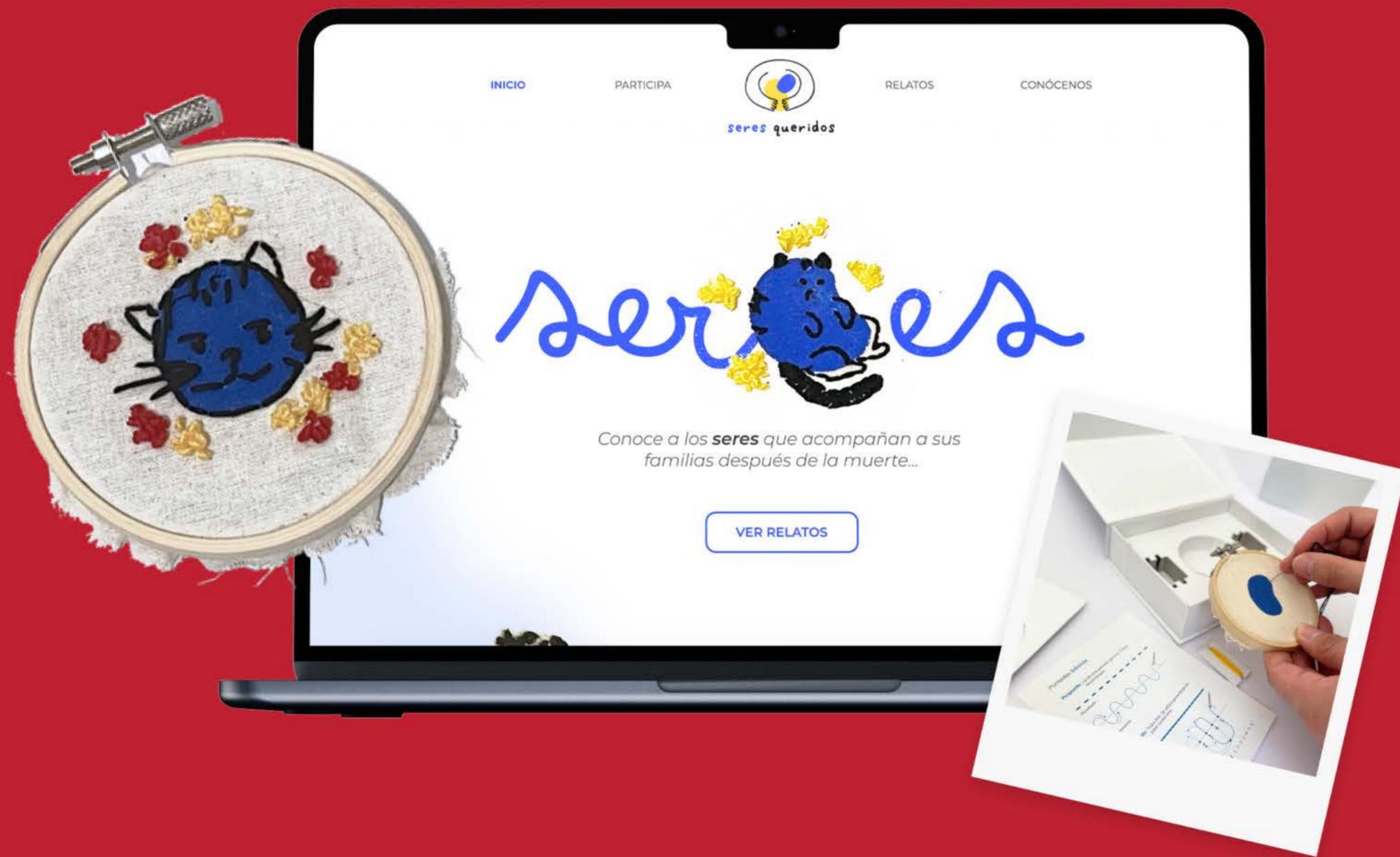


Diagrama del viaje del usuario y sus diferentes pantallas.



## 03 **Seres queridos.**

Proyecto integral enfocado en personas que atraviesan el duelo por la pérdida de un animal amado.

Accede al Prototipo de Media Fidelidad

**Experiencia web**

El prototipo web fue desarrollado con el fin de testear las sensaciones de los usuarios durante su uso, evaluar la comprensión de la información y presentar una **nueva experiencia de compra inmersiva**.

**SERES QUERIDOS**

INICIO PARTICIPA RELATOS CONÓCENOS

**Seres queridos**

Conoce a los **Seres** que acompañan a sus familias después de la muerte...

VER RELATOS

¿De qué consta la experiencia **Seres queridos**? Es un espacio de encuentro en el cual, a través del certificado de bordado, se realizan diálogos sobre la vivencia de cada pérdida y su proceso para sobrellevarlo.

PROFESSIONALES FORMADORES CAPACITADORES ESTUDIO GUÍADO

SELECCIONA TU KIT

KIT ESTÁNDAR \$20.000 CLP COMPRAR

KIT PERSONALIZABLE No disponible

QUIERO REGALAR \$20.000 CLP COMPRAR

SERES QUERIDOS

MAKI PRINCESA CHINITA

O. DÍNESES

Newsletter

## Experiencia web

El prototipo web fue desarrollado con el fin de testear las sensaciones de los usuarios durante su uso, evaluar la comprensión de la información y presentar una **nueva experiencia de compra inmersiva**.

# 03

## Seres queridos.

Experiencia sensorial y colectiva que, a través del diseño de un objeto simbólico-ritual, facilita **atravesar el duelo por la pérdida de un ser (animal) querido**.



### ¿De qué se compone?

**Experiencia web**

**Kit de creación**

**Manual de servicio**

### Metodología

Este proyecto tuvo una duración de 1 año, desarrollándose a través de **investigación, entrevistas, testeos, prototipos, costumer journey maps, ecosistem maps y ficha user persona**.

**Compra inmersiva**

Forma innovadora de aproximarse al servicio a través de una **experiencia sensitiva y emocional**, en el sitio web, durante la compra. Esto es posible a través del recuerdo con **sonidos, formas y colores**.

**Kit de creación**

Set de herramientas y materiales que permiten diseñar el objeto simbólico\* (amuleto) a través del bordado. Este destaca por su **alta personalización**, posible por el método de compra del kit vía sitio web.

## Testeos

Se desarrollaron **testeos con usuarios** para evaluar los objetivos propuestos con el prototipo y explorar nuevas posibilidades.



## Objeto simbólico\*

Amuleto construido colectivamente con carga emocional y personal para cada participante.

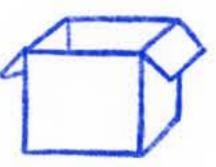
-Permite **mostrar el proceso de duelo** cotidianamente

-Genera **espacios de memoria del ser querido e instancias de diálogo**



## 03 seres queridos.

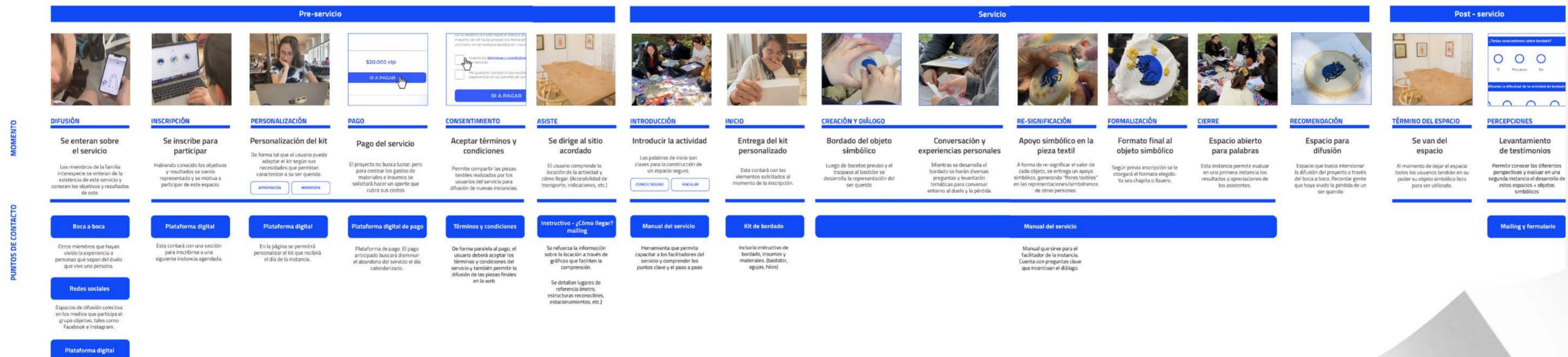
# Manual de servicio



## Manual de servicio

Se entregan las pautas para llevar a cabo el servicio. Para esto se desarrolla un **librillo que recopila información clave** como: Customer Journey Map, Ficha User Persona, Ecosystem Map, involucrados, paso a paso para crear el objeto simbólico y pautas para guiar el espacio.

Ecosystem Map



Customer Journey Map



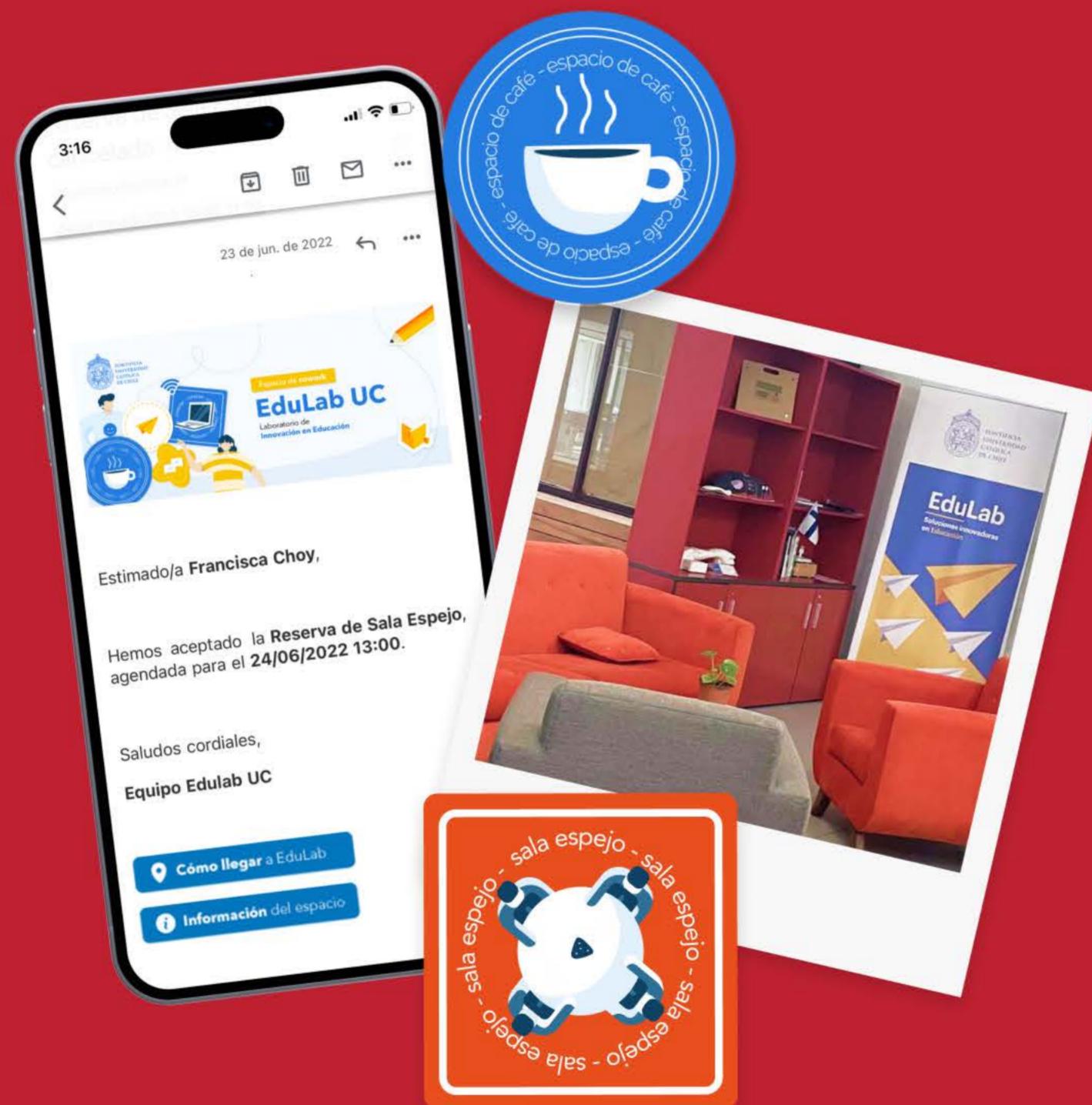
Fotos producto

Ficha User Persona



Manual del servicio

www.serqueridos.cl



## 04 Edulab UC.

Re-diseño integral de la experiencia de usuario del espacio co-work para investigadores, docentes y comunidad de la PUC.

# 04 Edulab UC.

Re-diseño de la experiencia de usuario, desde el pre-servicio hasta el post-servicio, del espacio co-work. Se abordaron sus **canales digitales y el espacio físico** para su desarrollo.



## ¿De qué se compone?



## Metodología

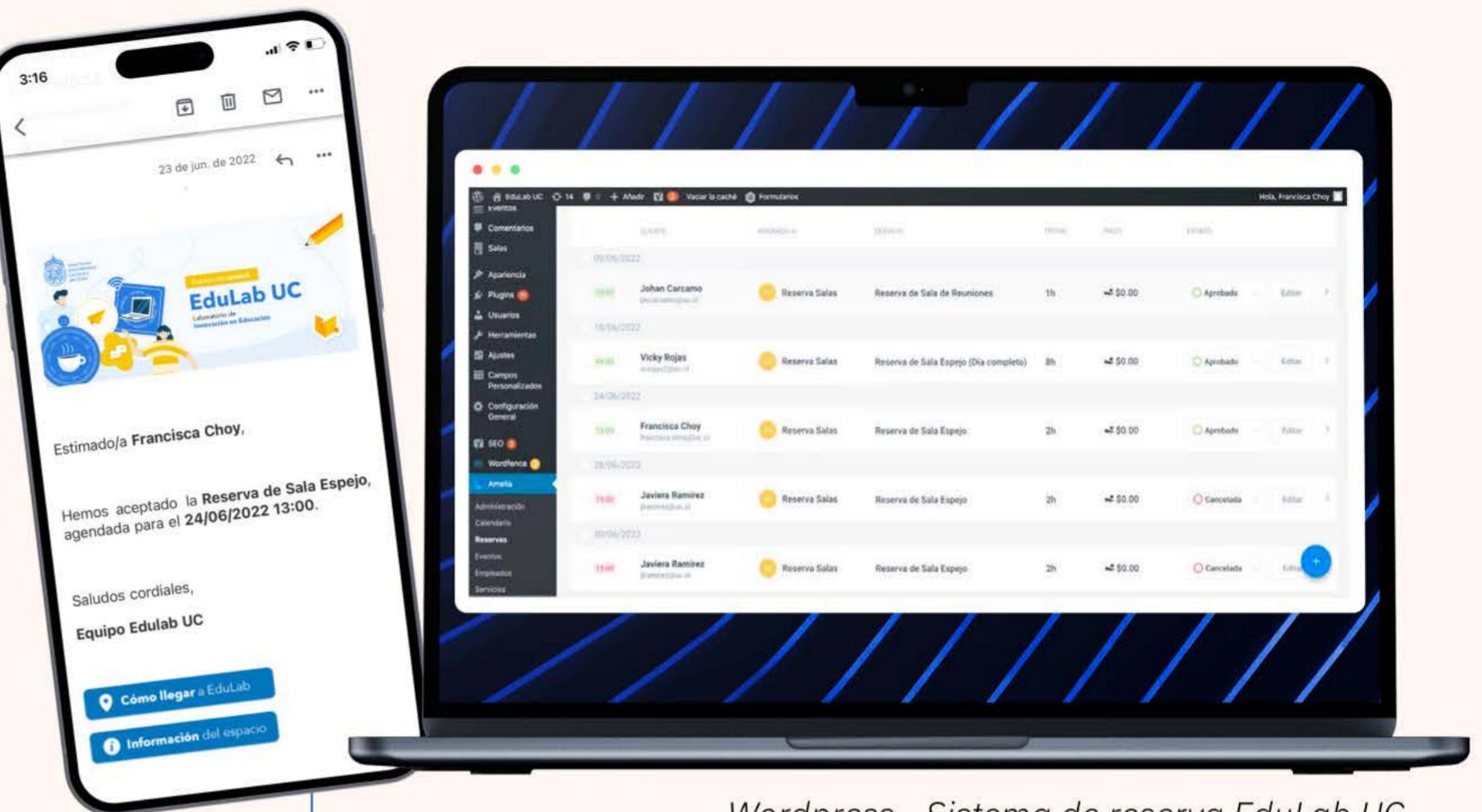
Este proyecto tuvo una duración de 4 meses, desarrollándose a través de **investigación, entrevistas, testeos, prototipos y customer journey maps**



### Experiencia digital

#### Experiencia digital

Debido a la falta de información de los usuarios sobre el espacio y a que el mayor **punto de contacto era vía web/correo**, se diseñó la **experiencia de reserva a través de su sitio web y mailing**.



**Cómo llegar a EduLab**

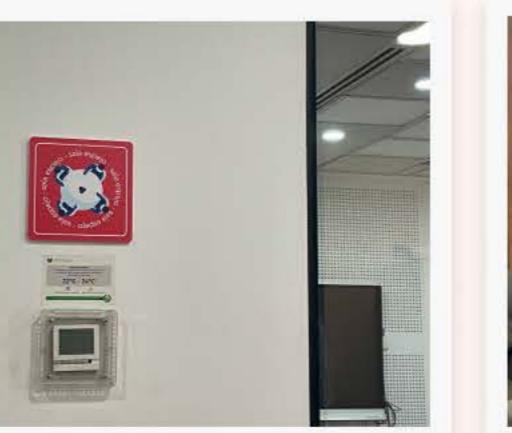
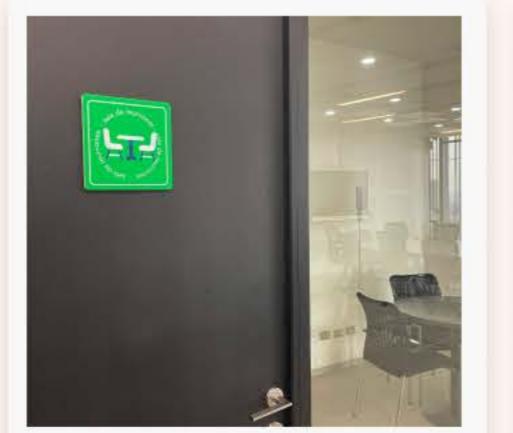
**Información del espacio**

#### Gráficas informativas

Piezas gráficas, adjuntas en botones, con **información clave del espacio**: Cómo llegar, espacios disponibles en EduLab UC, materiales, etc.



### Experiencia presencial

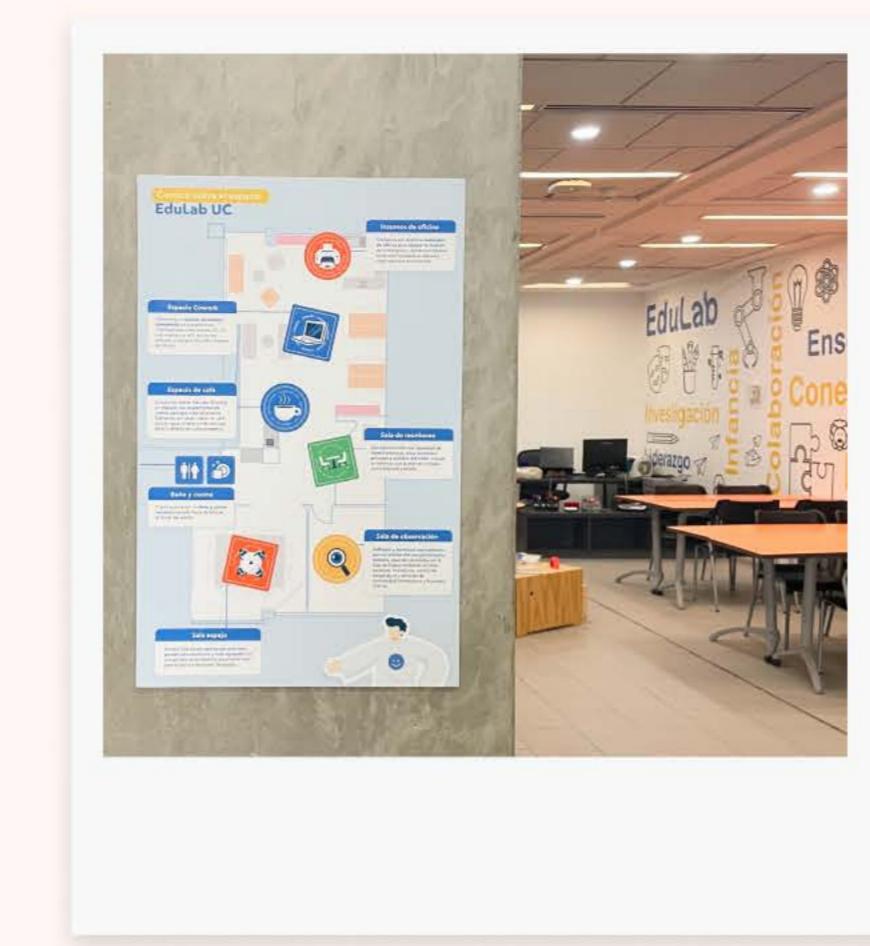
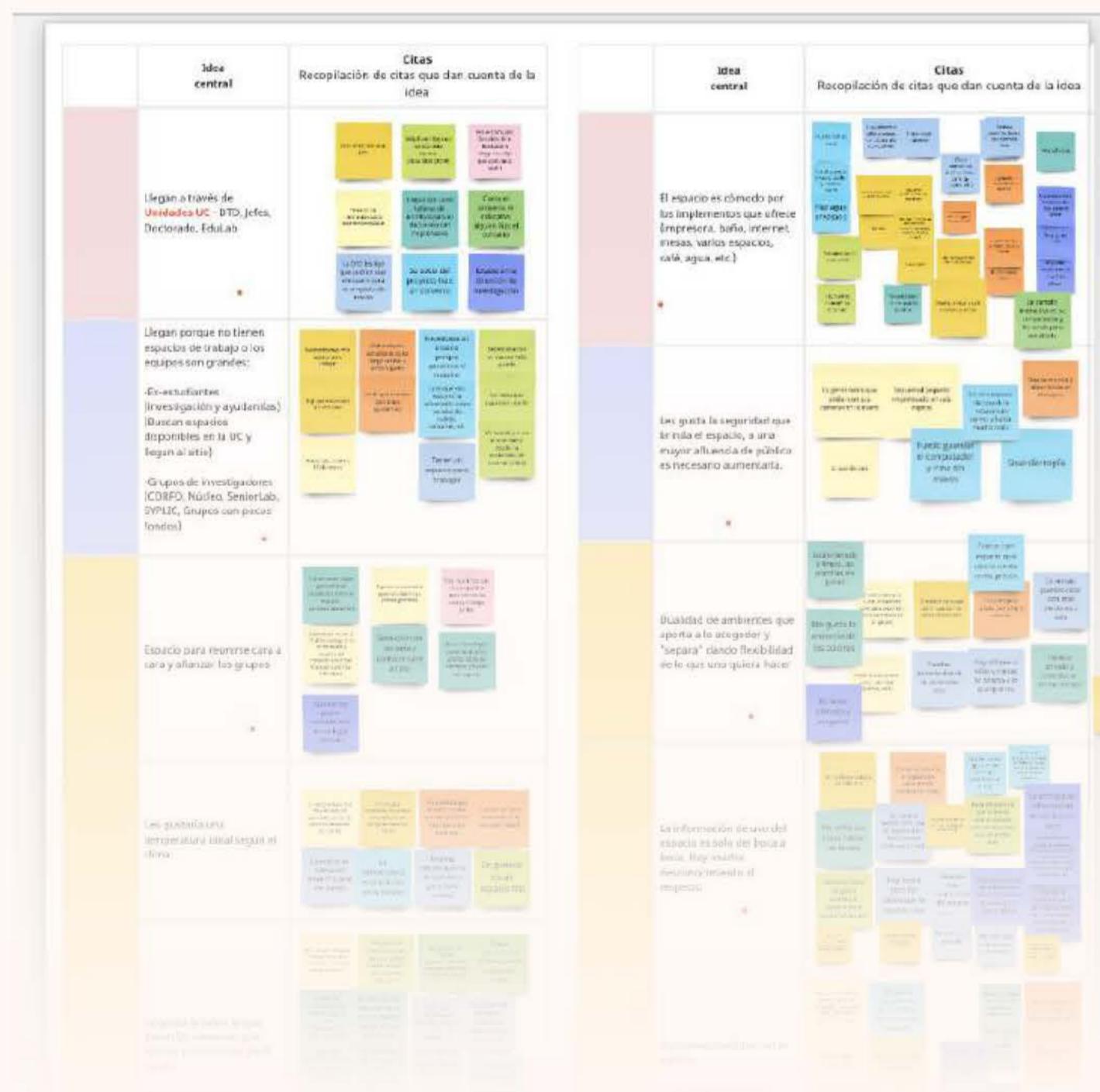


Gráficas mailing

## Testeos

Durante este proyecto se testearon tanto las **piezas gráficas como el sistema de reserva**. Además, se entrevistó a usuarios habituales del espacio, personas que demostraron interés en asistir y no lo hicieron y personas que asistieron una sola vez. Esto para **conocer integralmente las perspectivas**.

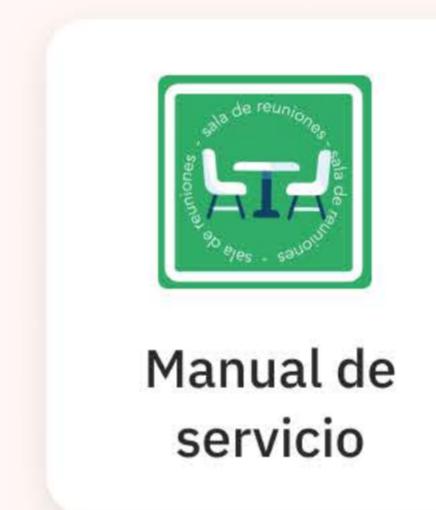
### Sistematización de Entrevistas - Miró



## Experiencia presencial

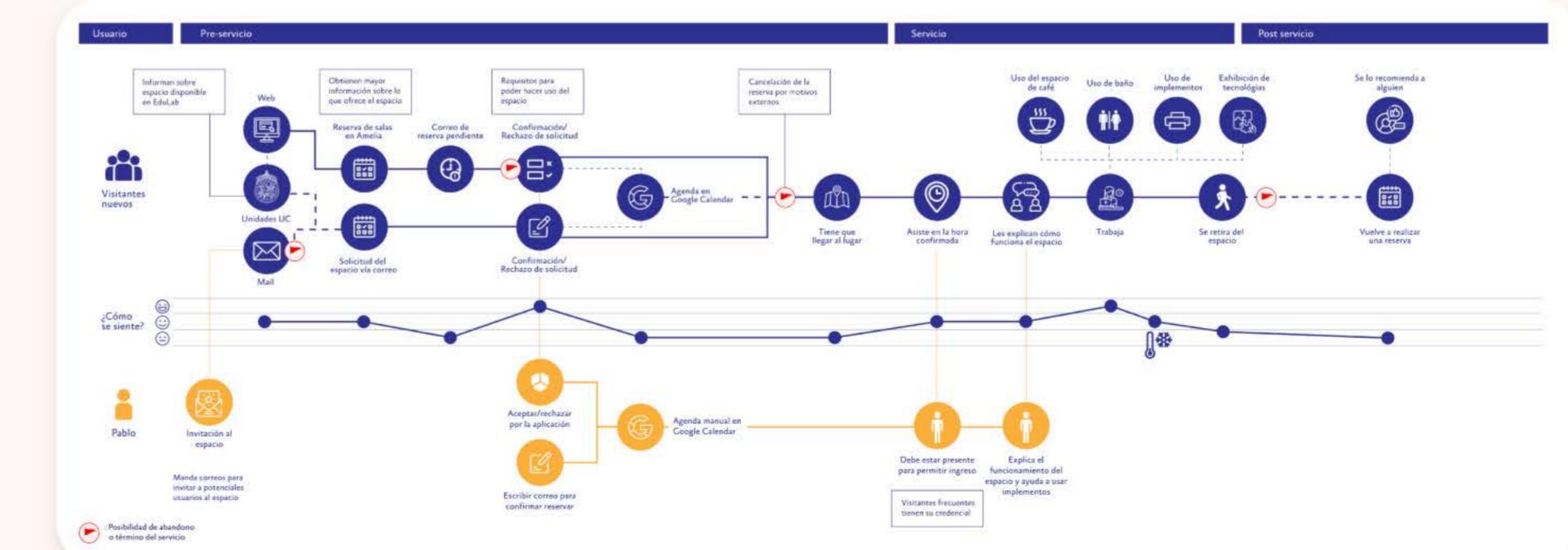
Considerando que la **experiencia es omnicanal**, fue clave diseñar un sistema que unificara sus diversas partes. Por este motivo en el espacio físico se implementó un sistema infográfico con señaléticas. De esta forma, los usuarios encontrarían la misma información que recibieron vía mailing.

[Manual del servicio - PDF](#)

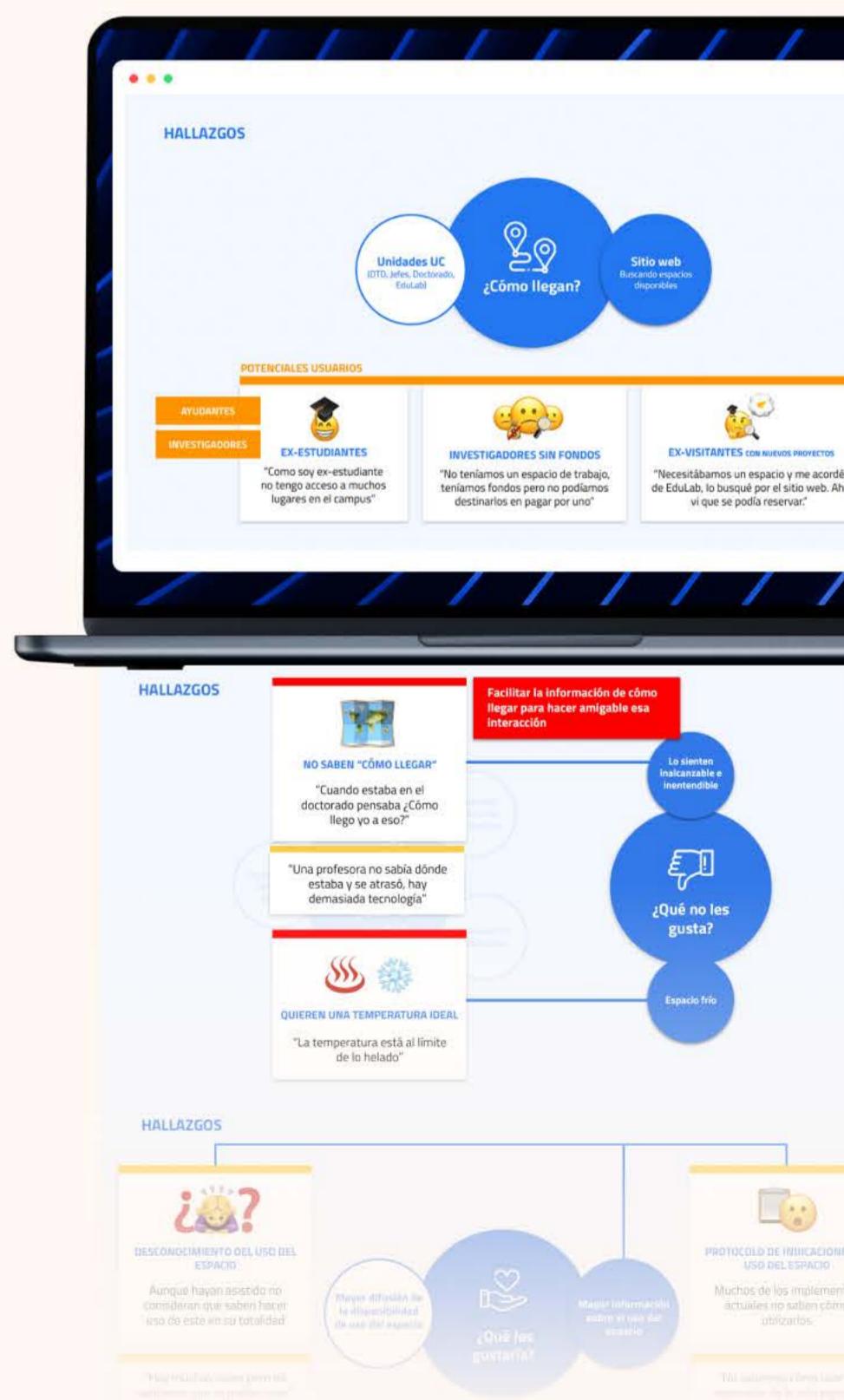


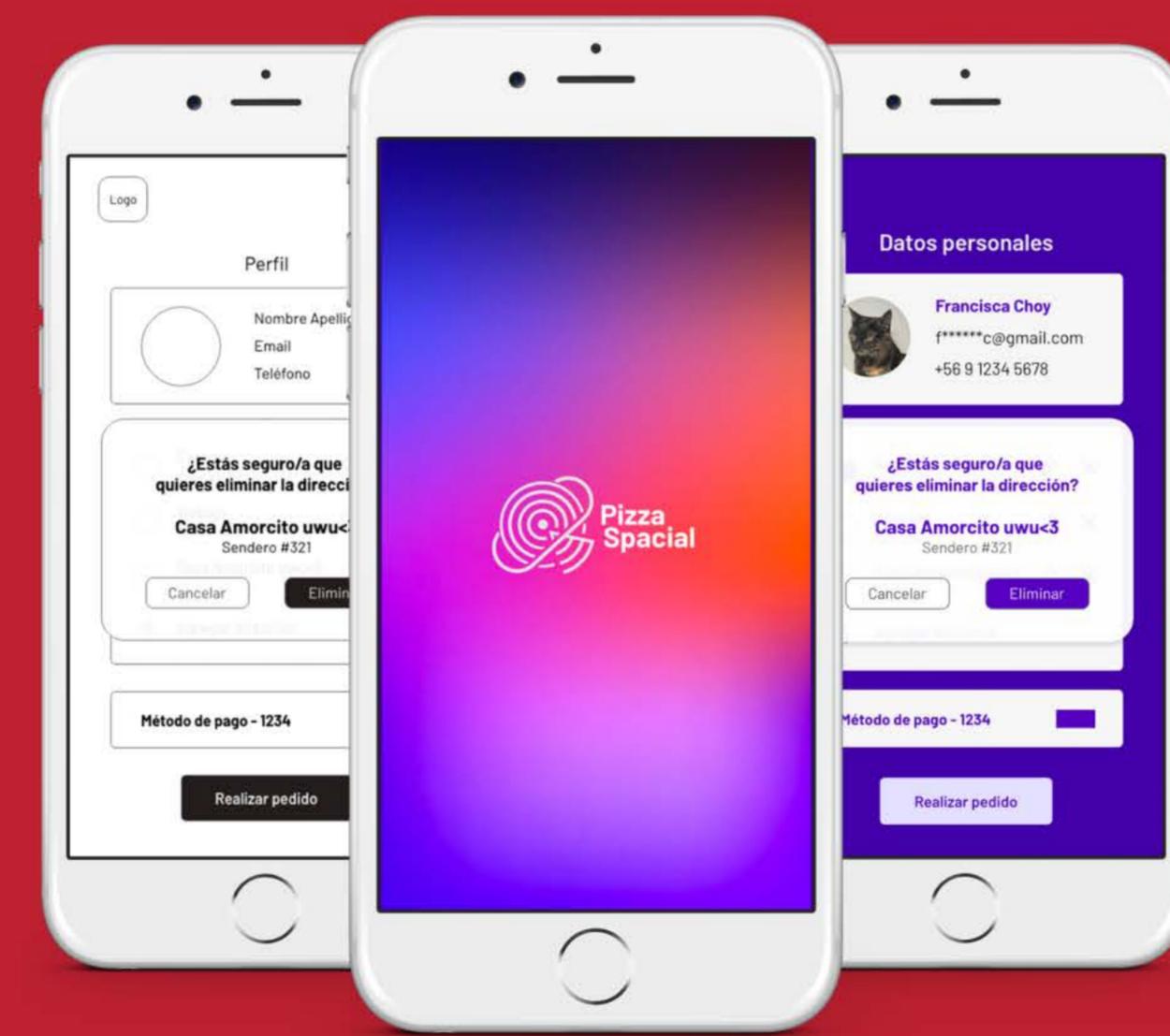
## Manual de servicio

A través del levantamiento de información recopilado por las entrevistas y posterior a la implementación del re-diseño, se genera un **análisis de los usuarios del espacio y se realiza un Customer Journey**. El cual fue entregado como insumo para futuros re-diseños y como guía para el gestor del espacio.



[Customer Journey Map](#)



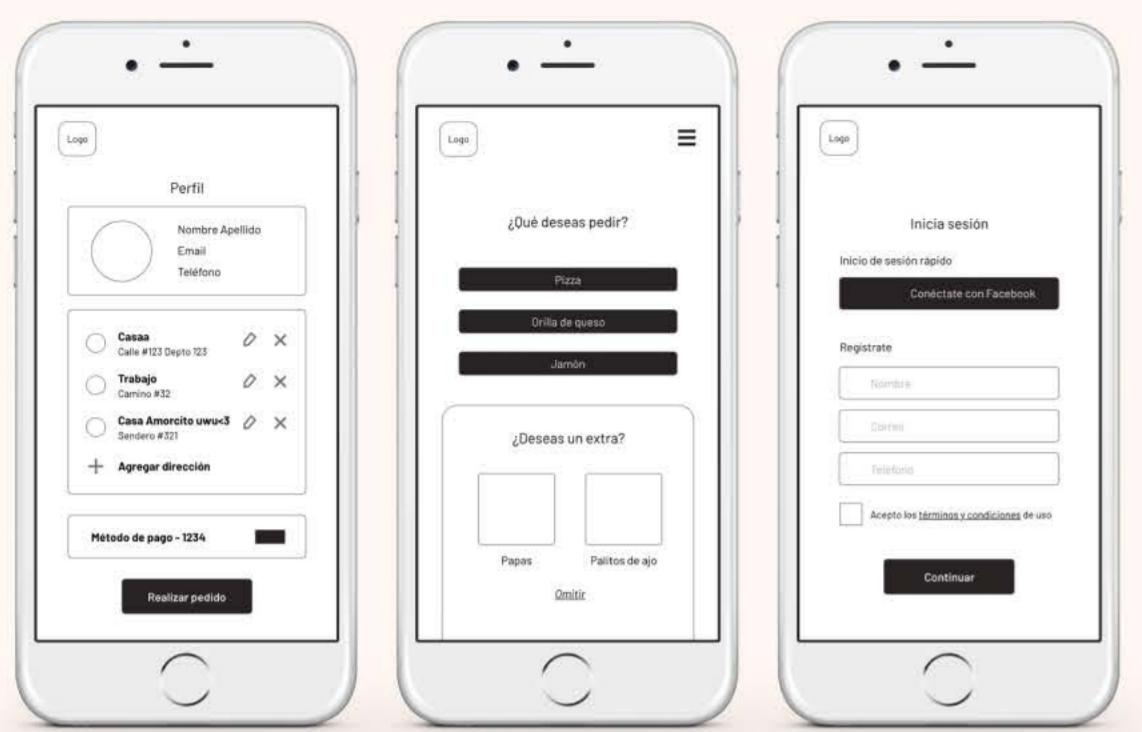


## 05 Pizza Spacial.

Diseño UI de plataforma mobile, busca responder a un escenario hipotético en el que se piden pizzas en el espacio.

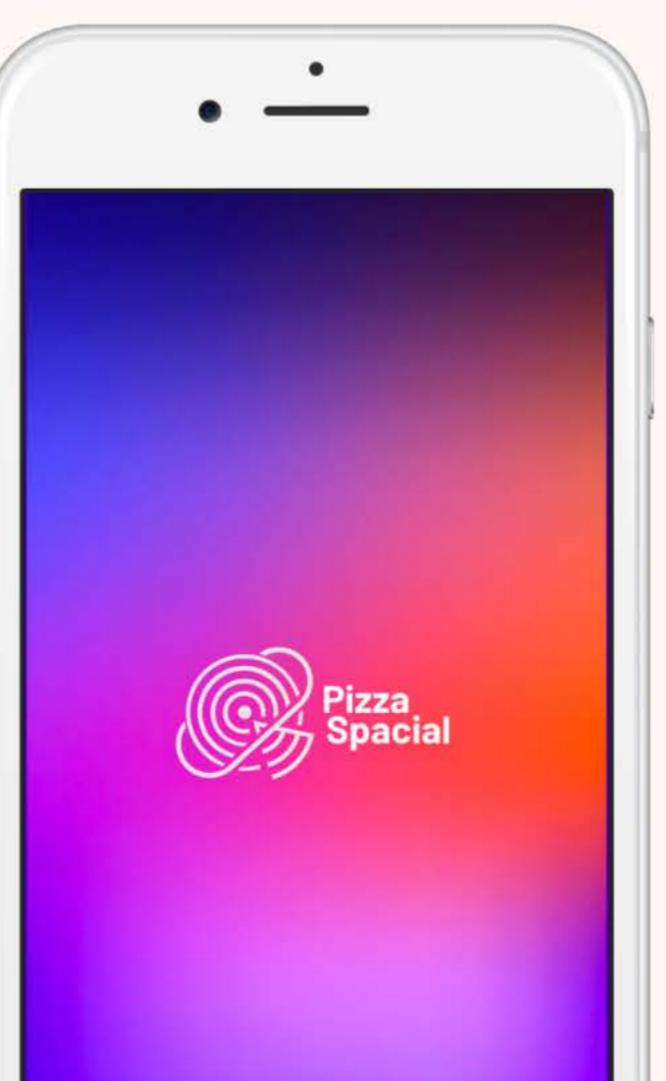
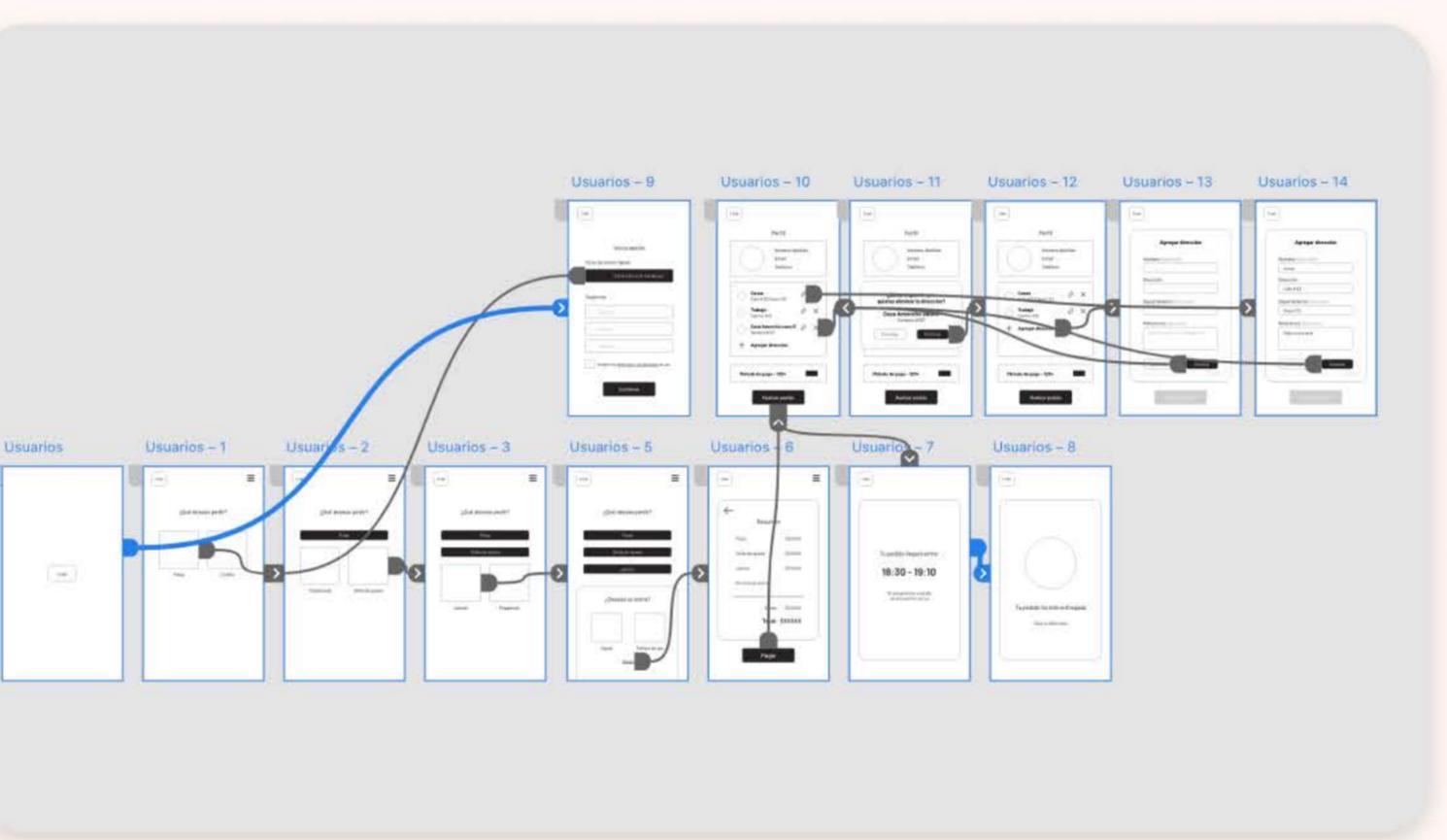
**Foundations**

Foundations - Pizza Spacial



## Wireframes

Se desarrollaron **Wireframes** y **Flow Map** de las diferentes pantallas. Se desarrolla el relato para que las **pantallas tengan coherencia**.



## Prototipo

Accede al prototipo dando click en la imagen adjunta aquí

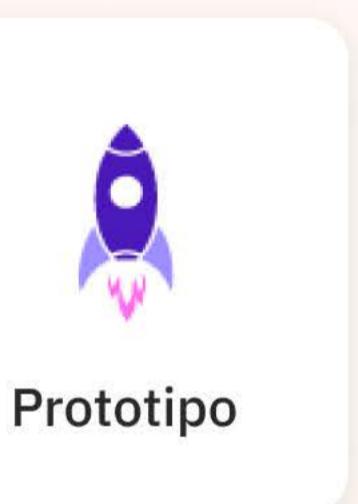
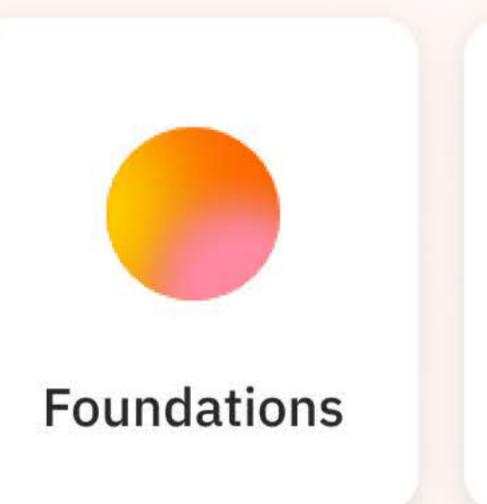
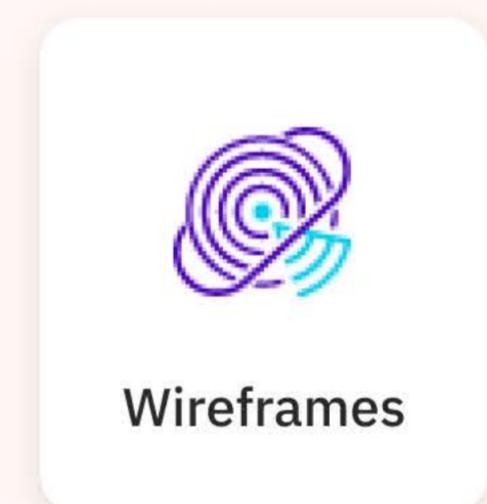


# 05 Pizza Spacial.

En el marco de un Certificado de Diseño de Interfaces se realiza el **diseño UI de una app de entrega de pizzas** en el espacio. Se diseña desde wireframes hasta el prototipo.

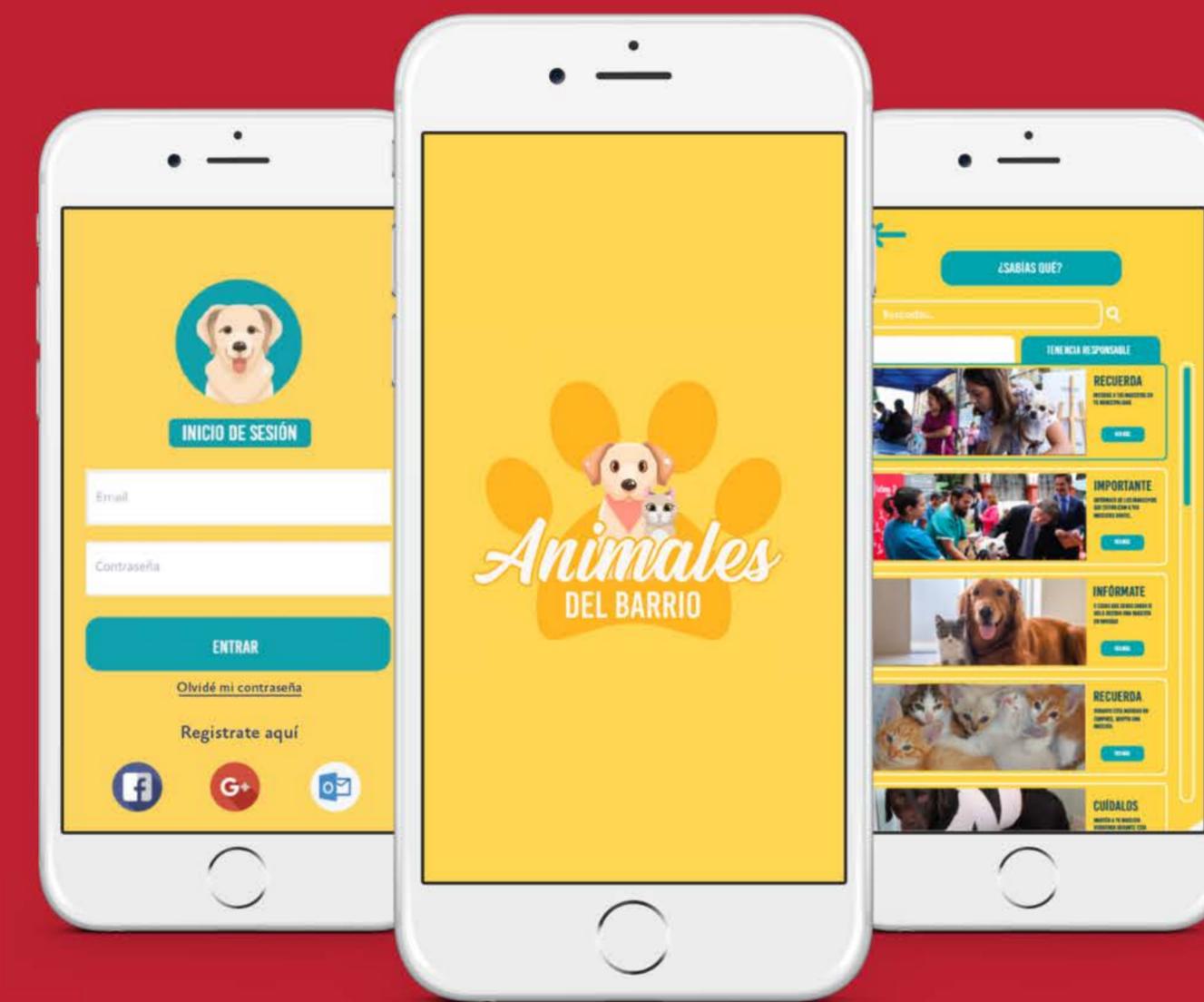


## ¿De qué se compone?



## Metodología

Este proyecto tuvo una duración de 1 semana, desarrollándose a través de **wireframes, foundations, referentes y prototipado**. Curso realizado en la plataforma de Platzi.



## 06 **Animales del barrio.**

Diseño UI de plataforma mobile,  
busca responder a la problemática del  
abandono animal y la tenencia  
responsable.

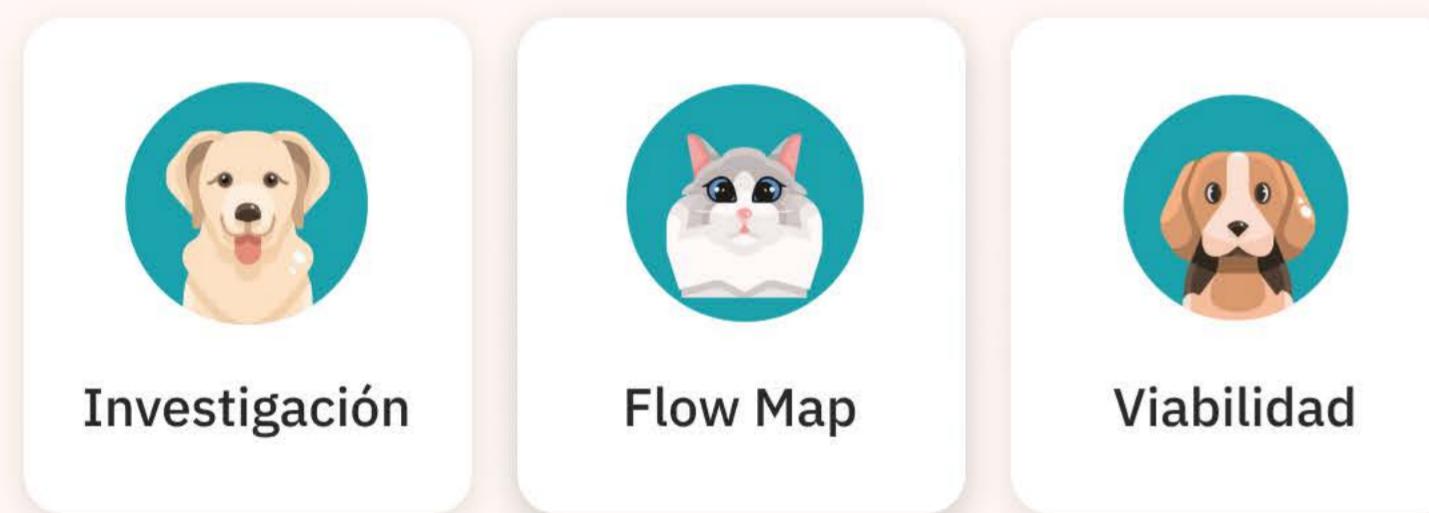
# 06

# Animales del Barrio.

Plataforma de comunicación digital que busca facilitar la conexión entre actores involucrados e interesados en el cuidado de los animales.



## ¿De qué se compone?



# Metodología

Este proyecto tuvo una duración de 2 meses, desarrollándose a través de **investigación, prototipado, planificación y análisis de viabilidad** a través de la Matriz de Marco Lógico (MML).



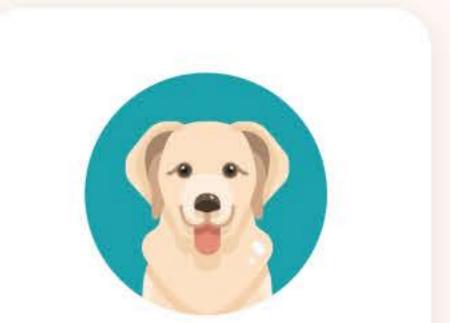
## Investigación de Tendencias



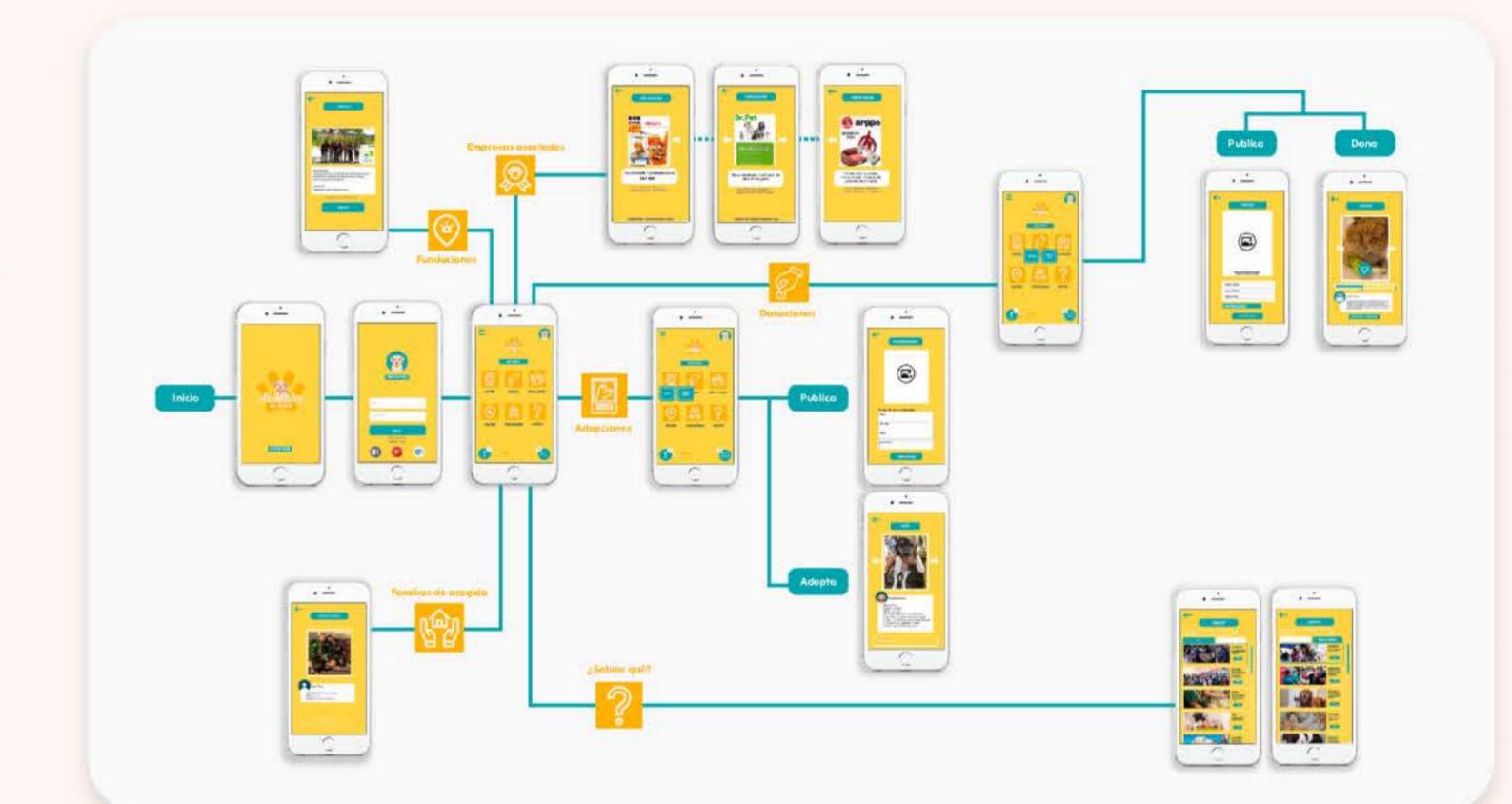
*“Los perros callejeros son una preocupación, que generan inseguridad y que requieren de una política pública para su buen control” (MINVU, 2019)*

# Investigación

La aplicación surge con el objetivo de **generar conciencia social, educación ciudadana y compromiso** con respecto a la tenencia responsable y cuidado animal.



## Investigación



Flowmap Aplicación Móvil



## Viabilidad

RESUMEN NARRATIVO DE OBJETIVOS	Indicadores Verificables Objetivamente (IVO)	Medios de Verificación	Supuestos (si y sólo si...)
<b>Objetivo General:</b> Fuerte conciencia social respecto al cuidado animal.	Ostensión de perros callejeros o la mejoría de su condición de vida en un 10%.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cantidad de visitas a veterinarias municipales - Información municipal.</li> <li>- Cantidad de animales chipeados posterior a la aplicación - Información municipal</li> <li>- Cantidad de existencia e hospitalizaciones por accidentes a animales callejeros y heridos (Centro de Atención y Cuidado de la Salud)</li> <li>- Cifras de asistencia de animales a veterinarios por enfermedades a causa de la actividad humana (Centro de Atención y Cuidado de la Salud)</li> <li>- Cantidad de empresas/organizaciones que realizan spay/neutering en la aplicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si y sólo si las personas conocen el problema de la aplicación necesaria para tomar acciones con respecto a los perros callejeros.</li> <li>- Si y sólo si la aplicación tiene auspicios necesarios para propagar el mensaje en diferentes medios.</li> </ul>
<b>Objetivo específico 1:</b> La población conoce el problema generando con respecto a los animales callejeros	Aumento de la visualización de casos de animales abandonados y aglomeraciones animalistas que ofrecen ayuda en un 12%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cantidad de casos expuestos en diferentes medios de comunicación acerca de casos de maltrato animal.</li> <li>- Cantidad de casos expuestos en diferentes medios de comunicación acerca de grupos animalistas que requieren de ayuda.</li> <li>- Cantidad de vistas en los casos de animales abandonados en la aplicación.</li> <li>- Cantidad de vistas en los casos de animales que requieren de refugio temporal en la aplicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si y sólo si las personas conocen el problema que se genera en relación a los perros callejeros.</li> <li>- Si y sólo si las personas entran a la aplicación y hacen uso de esta.</li> <li>- Si y sólo si la aplicación tiene auspicios necesarios para propagar el mensaje en diferentes medios.</li> <li>- Si y sólo si existe interés de las personas en conocer los problemas relacionados al abandono animal.</li> <li>- Si y sólo si existe la aplicación.</li> </ul>
<b>Componentes</b> En la app: -<descripción de animales callejeros seguros> -información acerca de la ley de responsabilidad -<direcciones de personas y organizaciones que ayudan> -información de atención de veterinarios gratis -<descripción de otras formas si no pueden tenerlo en casa>			
<b>Extens:</b> -<publicidad en las redes sociales (por ej: instagram)> -<avisos de adopción del abandono animal en las calles>			
<b>RESUMEN NARRATIVO DE OBJETIVOS</b>	Indicadores Verificables Objetivamente (IVO)	Medios de Verificación	Supuestos (si y sólo si...)
<b>Objetivo específico 2:</b> La población comprende los efectos negativos que tiene el crecimiento de animales callejeros	Aumento de personas que se involucran en conocer o difundir información acerca de la ayuda de animales callejeros en un 10%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cantidad de inserciones en la retroalimentación</li> <li>- Cantidad de visitas en la aplicación</li> <li>- Encuestas de percepción de Vida Urbana (con respecto a animales callejeros)</li> <li>- Comentarios positivos hacia la información entregada dentro de la aplicación</li> <li>- Acceso al foro de la aplicación para resolver preguntas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Si y sólo si las personas comprenden los efectos negativos que tiene el actual crecimiento animal en las calles y el impacto que porta la tener a futuro</li> <li>-Si y sólo si las personas publican o difunden la información necesaria cuando ven a animales que necesitan ayuda en las calles a través de la app.</li> <li>-Si y sólo si existe la aplicación.</li> </ul>
<b>Componentes</b> En la app: -<que beneficios conlleva el ayudar a los animales> -<explicación de la información es necesaria al momento de publicar o solicitar ayuda (ej: direcciones, cantidad de personas, comentarios, etc)> -<explicación de qué manera cada fundación ofrece ayuda>			
<b>Objetivo específico 3:</b> Se compromete a ayudar a resolver el problema	Aumento de personas que ayudan directamente (monetaria, adopción, comida, veterinaria, etc) a perros callejeros por parte de personas/fundaciones/veterinarios en un 5%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apótes realizados a través de la aplicación.</li> <li>- Envío a veterinarios que prestan servicios a animales callejeros posterior a la aplicación.</li> <li>- Cantidad de familias/personas que aceptan a animales de la calle.</li> <li>- Cantidad de animales adoptados dentro de la aplicación.</li> <li>- Cantidad de personas que realizan donaciones que hacen uso de la aplicación como un medio de difusión y comunicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Si y sólo si las personas se comprometen a ayudar de manera directa a los animales callejeros ya sea a través de apótes monetarios, entrega de alimento, existencias médicas, etc.</li> <li>-Si y sólo si las fundaciones se comprometen a unirse para que más personas tengan accesibilidad a servicios.</li> <li>-Si y sólo si los objetivos anteriores son logrados correctamente.</li> <li>-Si y sólo si existe la aplicación.</li> </ul>
<b>Componentes</b> En la app: . personas que confirman compromiso en adoptar -<comentarios de las recaudaciones a las que se une> -<indagación de los perros que han sido adoptados con sus nuevas familias> -<explicación de que mediante las acciones de ayuda que se ha brindado a los animales callejeros			

## Matriz de Marco Lógico

# Viabilidad y planificación

## Desarrollada con la Matriz de Marco Lógico (MML)



## 07 Lomi

Propuesta de diseño integral y estratégico para Lomi, un supermercado online y local con entregas en menos de 60 min.

## Investigación



Investigación

Lomi es un pyme que **busca unir a la comunidad**, trabajando con productores locales y conectando con las personas que compran en su web. Para el desarrollo del proyecto se utilizó la **metodología doble diamante**.



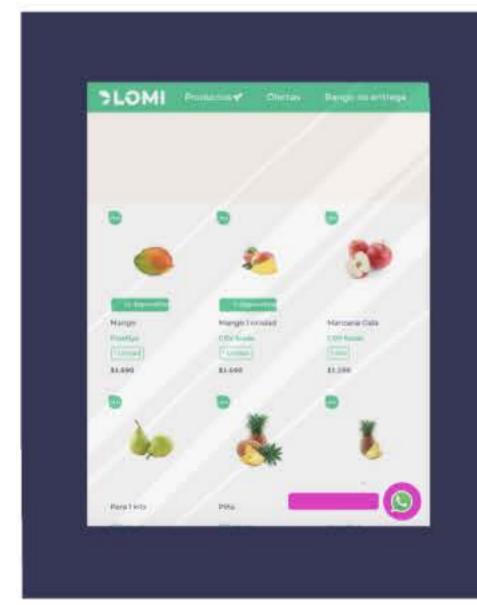
Propuesta Pop-Up



Propuesta

## Pop-Up Lomi

**Puestos itinerantes emplazables** en puntos clave para atraer nuevos clientes, especialmente del rango etario superior, y fidelizar a los que ya están. Cada puesto está a cargo de un encargado Lomi, quien lo administra y **mantiene un trato directo con los usuarios**.



Pantalla con Aplicación Web Simplificada



## Persona Lomi

**Encargado de transmitir los valores de Lomi** y con las habilidades blandas necesarias para enseñar a los nuevos clientes su funcionamiento. Para eso contará con pantallas que servirán de apoyo.

Usuarios Extremos



El retro



El idealista

# 07

## Lomi.

La propuesta tenía como objetivo **fortalecer la presencial “real”** de Lomi con las personas y permitir el acceso a usuarios no familiarizados con la tecnología, como los adultos mayores.



## ¿De qué se compone?



Investigación



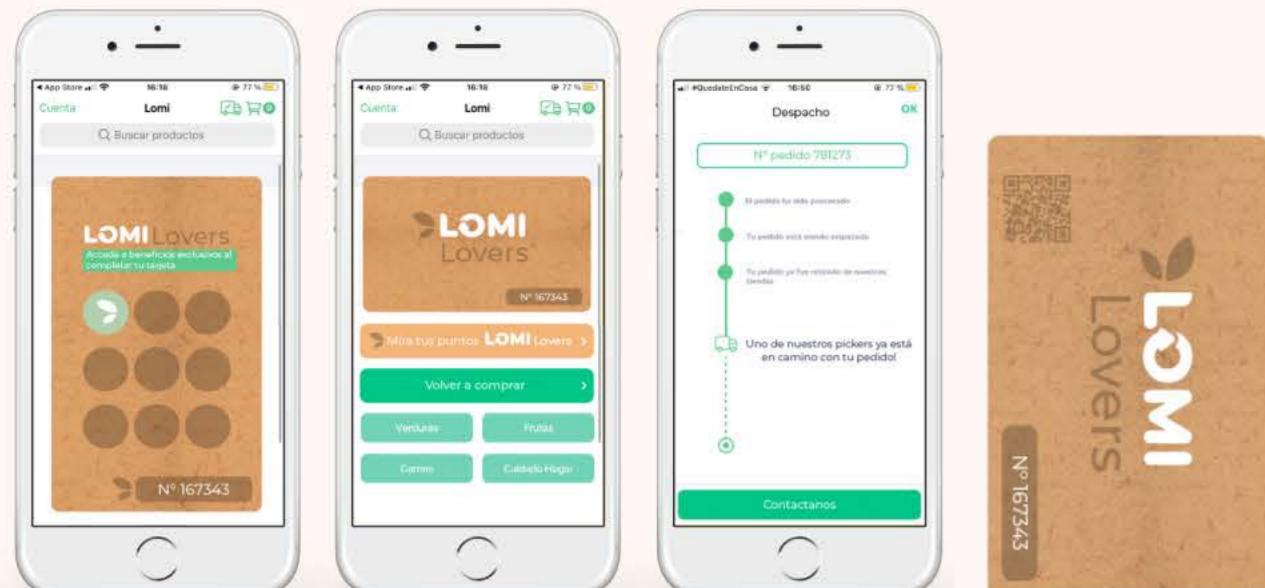
Propuesta



Manual del Servicio

## Metodología

Este proyecto tuvo una duración de 3 meses, desarrollándose a través de **investigación, entrevistas, prototipado, ficha user persona, customer journeys y plan de implementación**.



Maqueta Tarjeta App Móvil

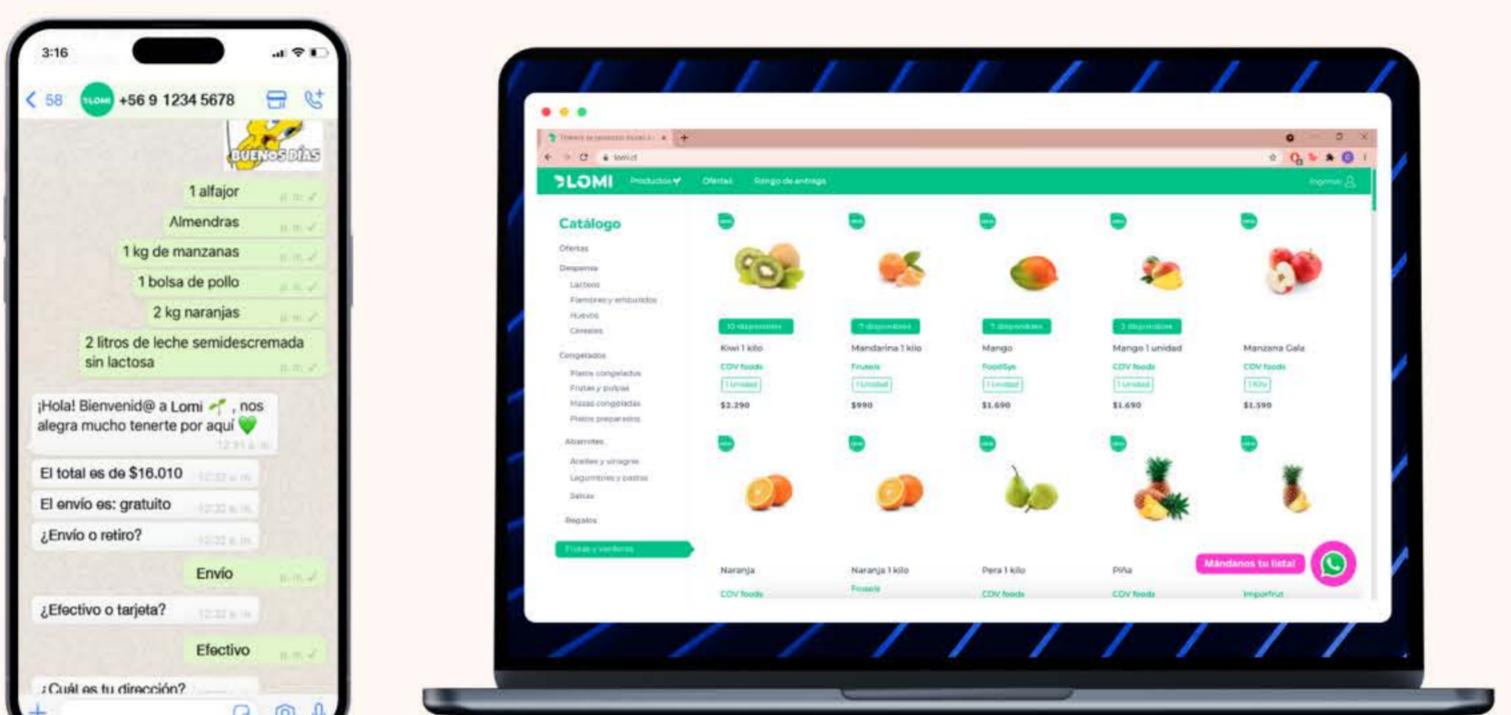
Tarjeta física

## Tarjeta Lomi

**Tarjeta digital y física**, homologables entre sí, que entrega puntos acumulables por reciclar envases de vidrio en los PopUp Lomi. Estos puntos permiten **canjear beneficios**.

## Versión Web Simplificada

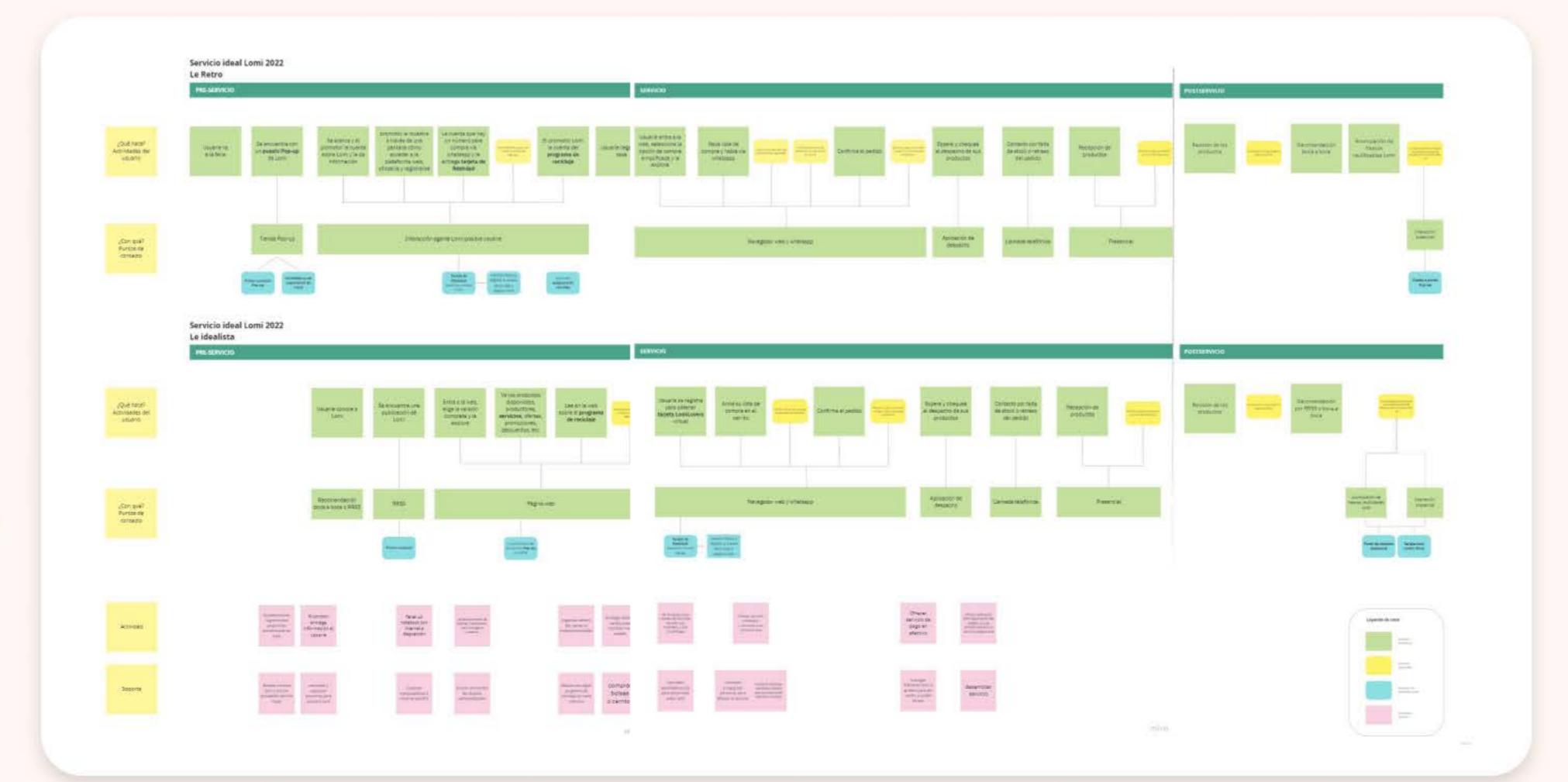
Esta versión cumple la función de catálogo, de forma que quienes no pueden acceder con facilidad a su web puedan realizar pedidos igualmente y hacer sus pedidos vía WhatsApp, **haciendo accesible Lomi para todos**.



Maqueta Web Simplificada y Pedido por Whatsapp



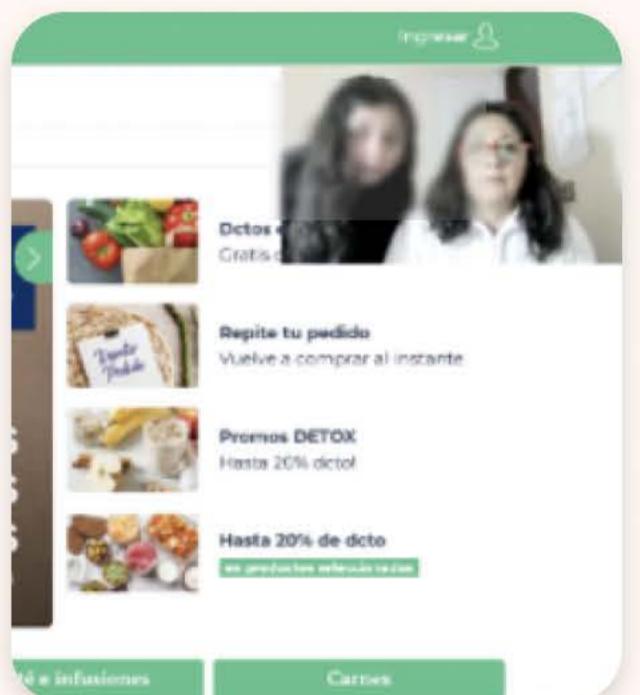
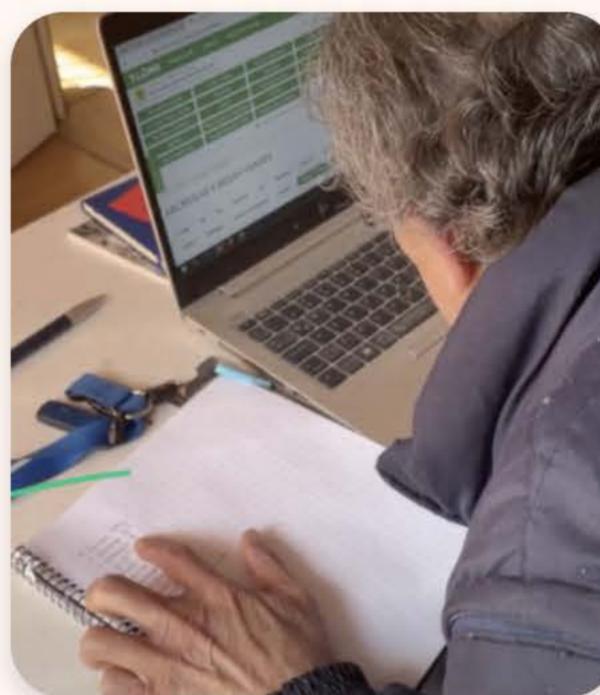
Para finalizar el proyecto, se realizó un brief que resumió toda la información y propuesta. Esta incluía Customer Journal, asociaciones clave, implementación y ganancias.



Customer Journal Map

## Testeos

Se desarrollaron **testeos con los usuarios** definidos en primera instancia. Con ellos se realizaron pruebas de usabilidad web para conocer la dificultad de esta para adultos mayores vs gente familiarizada con lo digital.



Testeos Usabilidad



Instancias de Prototipado con Contraparte.



# 08

## DECOM Las Condes.

Propuesta de diseño integral y estratégico para el Departamento de Desarrollo Social enfocado en la experiencia de obtener subsidios.

# 08 DECOM Las Condes.

Se crea una propuesta de rediseño para **mejorar el pre-servicio y post-servicio** ofrecido por los y las funcionarias en los procesos de entrega de beneficios.



## ¿De qué se compone?



Investigación



Propuesta



Manual del Servicio

## Metodología

Este proyecto tuvo una duración de 3 meses, desarrollándose a través de **investigación, ficha user persona, entrevistas, prototipado, customer journey y viabilidad de implementación**.



Investigación



Afiches en puntos clave



Propuesta

## Investigación

La Dirección de Desarrollo Comunitario de Las Condes es el ente encargado de hacer entrega de beneficios o subsidios a los vecinos de Las Condes. Para esto se realizó un **levantamiento de información con funcionarios y vecinos**.



Entrevista funcionarios



Entrevista a vecinos



Visita domiciliaria



Funcionario clásico



Funcionario moderno



Vecino colaborador



Vecino al paso

## Propuesta

Del levantamiento se desarrolla una **propuesta centrada en el pre y post servicio**. Debido a que estas áreas eran las más débiles en cuanto a la experiencia de los usuarios. Muchos **no conocen sobre los beneficios y otros no saben cuándo o qué hacer cuando el beneficio va a terminar**.

## Pre-servicio - Afiches

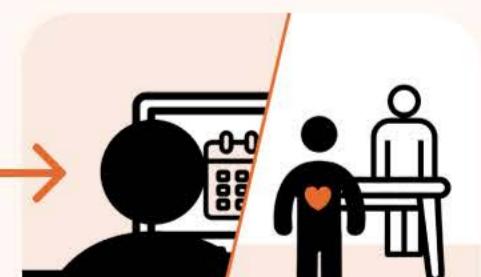
Se propone el uso de afiches en puntos clave con los **requisitos de postulación como primer tamizaje**. Los puntos de contacto recomendados son: consultorios, edificios públicos, centros de la municipalidad, etc.



Va a un punto clave



Ve la publicidad



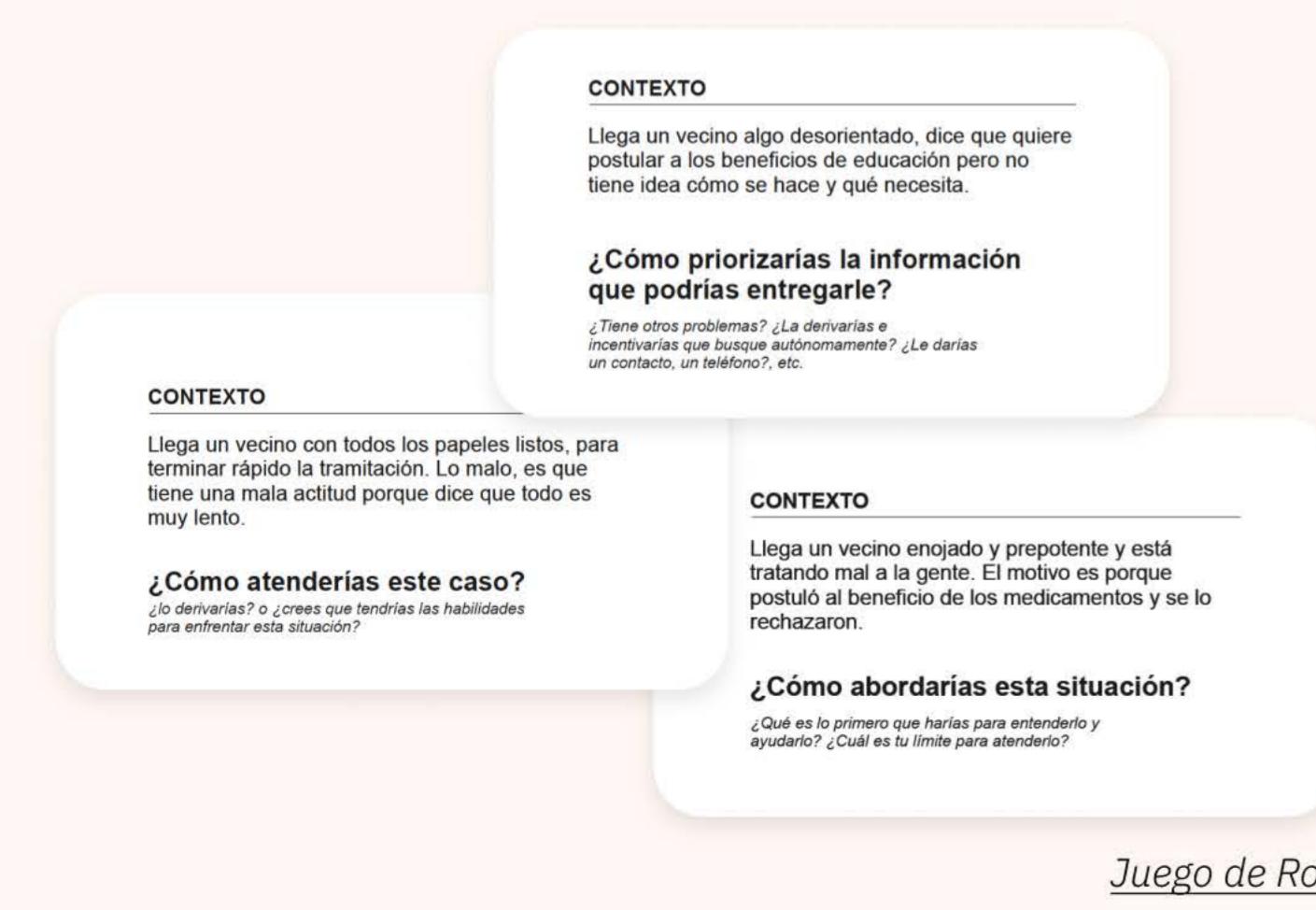
Agenda hora por la web

## Prototipados

Serie de actividades para funcionarios y usuarios que tenían por objetivo recopilar información para **co-crear la propuesta**.



Mapa de Ecosistema



Juego de Rol

Guía de Atención para vecinos



## Guía de Atención

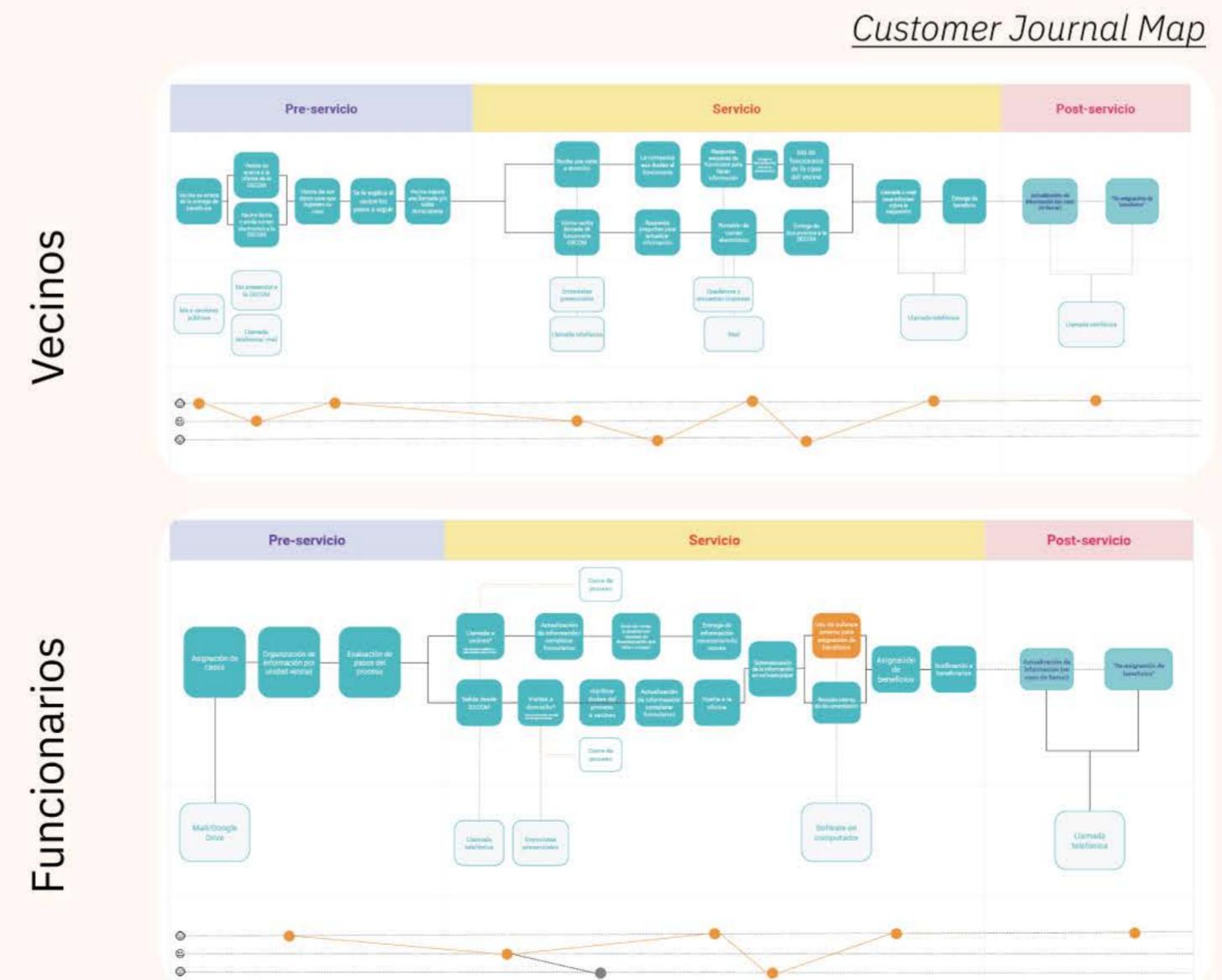
Se propone la entrega de un **folleto con información clave** sobre subsidios, documentos necesarios, contactos, y una guía paso a paso. Facilita la postulación y permite hacer anotaciones relevantes durante el proceso.



Protocolo de Atención para funcionarios

## Protocolo de Atención

Tiene por objetivo guiar a los funcionarios otorgándoles **bases mínimas para la atención**, siendo especialmente útiles para los nuevos funcionarios que se integren a la DECOM en este se desglosan **frases claves para iniciar las conversaciones o responder** a distintas situaciones dadas durante el proceso.



Manual del Servicio

Para finalizar el proyecto, **se realizó un brief que resumió toda la información y propuesta**. Esta incluía fichas User Persona, Customer Journal, asociaciones clave, plan de implementación y ganancias.

muchas gracias.



# ¡Muchas gracias!

Contáctame y trabajemos juntos :)



francisca.choy@uc.cl



Portafolio hecho con Figma