



Red Vecinal Jerez

1. App móvil de interés público

Alexandra Ferrera Arenas

Diseñadora UX/UI y Desarrolladora web Frontend

Descripción del proyecto



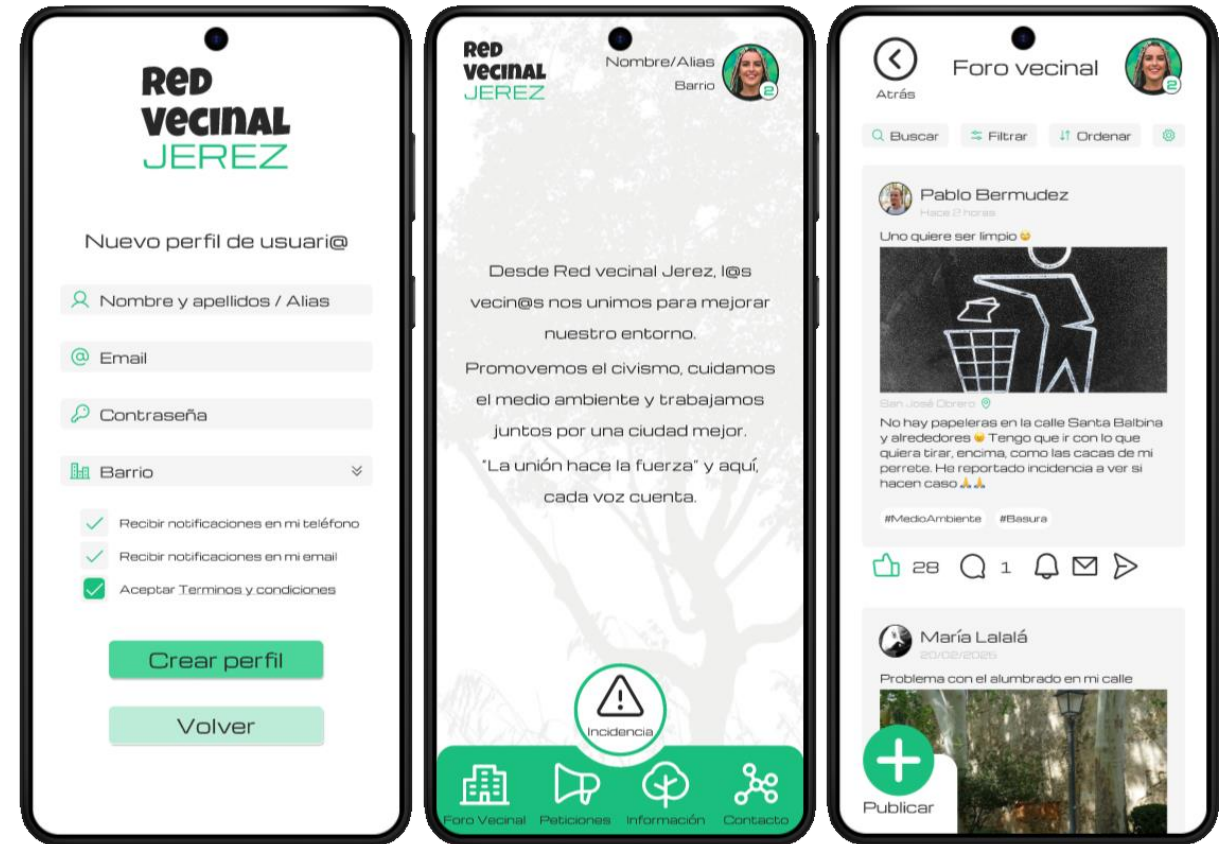
El producto

Plataforma de interés público para impulsar la participación activa de la comunidad y promover el civismo a través de una **app móvil**. Permitiendo a los ciudadanos presentar propuestas para mejorar áreas específicas, reportar incidencias urbanas, consultar información y participar en iniciativas comunitarias, todo desde un diseño intuitivo y accesible.



Duración del proyecto

4 semanas de enero a febrero de 2025 (Incluye investigación, diseño y creación de prototipos interactivos)



Descripción del proyecto



El problema

La ciudad de Jerez de la Fra. enfrenta problemas de civismo relacionados con la basura y el mal uso de los espacios públicos. Algunas personas tiran escombros, basura y no recogen las cacas de sus perros, lo que afecta la limpieza y la calidad de vida en el barrio. Además, la falta de mantenimiento adecuado de aceras, parques y carreteras por parte del ayuntamiento agrava la situación, dificultando en cierta medida la convivencia y el bienestar de la comunidad.



La meta

Crear una plataforma accesible e intuitiva que fomente el civismo y la participación activa de los vecinos de Jerez. El objetivo es facilitar la comunicación entre los ciudadanos y las autoridades, promoviendo la colaboración para mantener los espacios públicos limpios, bien cuidados y agradables para todos, mientras se fortalece el sentido de comunidad y pertenencia.

Descripción del proyecto



Mi rol

Diseñadora UI/UX



Responsibilidades

- Investigación de usuarios para definir necesidades y crear personas.
- Desarrollo de mapas de recorrido y flujos de usuario.
- Diseño de la arquitectura de la información y el mapa del sitio.
- Creación de prototipos de baja y alta fidelidad en Figma.
- Validación del diseño con pruebas de usuario y ajustes iterativos.
- Creación de la presentación del Caso Práctico.

Empatizar con los usuarios

- Investigación
- Persona
- Historia de usuario
- Mapa de recorrido
- Definir/plantear el problema

Investigación



Conclusiones de encuestas realizadas

- Baja percepción de civismo: Los usuarios identifican una falta de civismo en la ciudad, especialmente relacionada con tirar basura, escombros y no recoger las heces de las mascotas. Esto genera frustración y una sensación de abandono en los espacios públicos.
- Necesidad de comunicación directa con las autoridades: Una parte importante de los encuestados expresó la falta de canales efectivos para reportar problemas urbanos o sugerir mejoras, lo que contribuye al sentimiento de desconexión con el ayuntamiento.
- Deseo de participación activa: Muchos usuarios desean involucrarse en iniciativas comunitarias, pero no encuentran una plataforma accesible y organizada para hacerlo. Hay un interés claro en colaborar para mejorar la ciudad.
- Falta de información centralizada: Los ciudadanos carecen de un espacio centralizado donde consultar información sobre mantenimiento, actividades comunitarias, campañas de concienciación o iniciativas municipales.
- Interés en incentivos: Los participantes señalaron que recompensas simbólicas, como reconocimientos públicos o pequeños incentivos locales, podrían motivar a más personas a involucrarse en actividades cívicas.
- Preferencia por la tecnología: La mayoría de los encuestados mostró una actitud positiva hacia una app móvil y/o un sitio web que facilite estas funciones, siempre y cuando sea fácil de usar y tenga una interfaz intuitiva.
- Sensibilización ambiental: Existe una preocupación creciente por los problemas ambientales y un interés en educar a otros sobre el impacto de sus acciones, lo que refuerza la necesidad de integrar contenidos educativos en la plataforma.



Manuela Jiménez

Edad: 37

Ciudad: Jerez de la Frontera

Situación: Casada, dos hijos (6 y 10 años)

Estudios: Grado ADE

Ocupación: Administrativa en una empresa local

"Si todos ponemos un poco de nuestra parte, podemos tener un barrio más limpio y agradable para vivir."

Gustos

- Informarse rápidamente sobre eventos o novedades en el barrio.
- Reportar problemas (como basuras acumuladas o farolas rotas) de manera eficiente desde cualquier lugar.
- Incentivar a sus hijos para que aprendan sobre el civismo y el cuidado del entorno.

Frustraciones

- Falta de respuesta o lentitud de las instituciones locales ante los problemas que reporta.
- No encontrar suficiente información organizada sobre iniciativas o recursos públicos (papeleras, zonas de reciclaje).
- Manejar varias apps no integradas para temas cívicos y del vecindario.

María utiliza la app en sus trayectos diarios, por ejemplo, al llevar a sus hijos al colegio o pasear con su perro. Suele reportar problemas cívicos, como una papelera desbordada o basura en un parque cercano, y busca actualizaciones rápidas sobre si han sido atendidos. A menudo consulta el mapa para localizar puntos de reciclaje o reportar excrementos caninos que encuentra en la acera. Además, está interesada en las iniciativas locales para involucrar a sus hijos en actividades cívicas, como campañas de limpieza o talleres educativos. Su frustración principal es no recibir un seguimiento claro de las acciones tomadas tras su reporte.

Persona del Sitio Web Adaptable



Juan Torres

Edad: 62

Ciudad: Jerez de la Frontera

Situación: Viudo

Estudios: Bachillerato

Ocupación: Prejubilado (Contable)

"El barrio mejora cuando la gente se une y sabe cómo colaborar. El problema es que a veces no te enteras de lo que pasa."

Gustos

- Informarse sobre mejoras y proyectos del ayuntamiento relacionados con su barrio (iluminación, asfaltado, limpieza).
- Participar en actividades o propuestas vecinales que fomenten la convivencia y el cuidado del entorno.
- Usar una plataforma sencilla para estar al día y mantenerse activo en la comunidad.

Frustraciones

- Sitios web poco intuitivos y con demasiada información irrelevante o mal organizada.
- No encontrar fácilmente a dónde enviar propuestas o cómo reportar problemas.
- Sentirse desconectado de las iniciativas vecinales más jóvenes o tecnológicas.

Juan prefiere usar el sitio web desde su ordenador o tablet mientras toma el café por la mañana. Dedicar tiempo a leer noticias locales, proyectos de mejora en el barrio y buscar actividades en las que pueda participar. Aunque está motivado a reportar problemas o apoyar iniciativas, a veces se frustra porque los formularios son complicados o no encuentra fácilmente la sección que necesita. Le interesa mucho poder dejar propuestas, como añadir más papeleras cerca de parques infantiles o participar en reuniones vecinales.

Historia de usuario

Manuela Jiménez

“Como una vecina comprometida con mi barrio,

Tipo de usuario

quiero quiero reportar incidencias urbanas y proponer mejoras

acción

para que Jerez sea un lugar más limpio y agradable para todos.”

beneficio

Historia de usuario

Juan Torres

“Como un ciudadano jubilado activo y comprometido con mi comunidad,

Tipo de usuario

quiero consultar información local y participar en actividades comunitarias

acción

para mantenerme informado, socialmente conectado y contribuir al bienestar de mi entorno.”

beneficio

Persona: Manuela Jimenez

Objetivo: Reportar un problema en su barrio, mediante la app.

Acción	Abrir la app y explorar	Seleccionar la opción “Reportar problema”	Añadir detalles del problema	Subir fotos y ubicación	Enviar reporte	Revisar el estado del reporte
Lista de tareas	<ul style="list-style-type: none">· Abrir la app.· Ver novedades o reportes recientes.	<ul style="list-style-type: none">· Seleccionar la categoría del problema (basura, vandalismo, alumbrado, etc.).	<ul style="list-style-type: none">· Escribir una descripción clara.· Explicar el impacto del problema en el barrio.	<ul style="list-style-type: none">· Tomar o subir fotos.· Marcar la ubicación en el mapa.	<ul style="list-style-type: none">· Revisar toda la información.· Confirmar y enviar reporte.	<ul style="list-style-type: none">· Revisar el estado del reporte en la sección de seguimiento.
Sentimiento adjetivo	Motivada, con ganas de ayudar.	Decidida, quiere que se solucione rápido.	Frustrada si el proceso es lento.	Atenta a que la foto sea clara.	Esperanzada en que sirva de algo.	Impaciente si no hay respuesta pronto.
Oportunidades de mejora	Diseño atractivo e intuitivo.	Categorías visuales para facilitar la selección.	Autocompletar textos con IA para agilizar.	Integración con Google Maps para geolocalización precisa.	Notificación de recepción del reporte.	Actualizaciones automáticas sobre el progreso del problema.

Persona: Juan Torres

Objetivo: Informarse sobre iniciativas vecinales y comentar en un foro, mediante sitio web.

Acción	Abrir la app y explorar	Entrar en la sección de iniciativas vecinales	Leer y analizar propuestas	Comentar en una propuesta	Compartir la iniciativa en redes	Hacer seguimiento del impacto
Lista de tareas	<ul style="list-style-type: none">· Ingresar en la web desde su portátil.· Navegar por la página principal.	<ul style="list-style-type: none">· Filtrar iniciativas por categoría (medio ambiente, seguridad, urbanismo, etc.).	<ul style="list-style-type: none">· Leer descripciones y beneficios de las iniciativas.	<ul style="list-style-type: none">· Escribir su opinión o sugerir mejoras.	<ul style="list-style-type: none">· Compartir la iniciativa en Facebook y WhatsApp.	<ul style="list-style-type: none">· Revisar cuántas personas la han apoyado.
Sentimiento adjetivo	Interesado en descubrir propuestas.	Expectante si encuentra temas de su interés.	Analítico y crítico.	Motivado a participar.	Comprometido con la difusión.	Esperanzado en que tenga impacto.
Oportunidades de mejora	Web rápida y accesible.	Sistema de filtros fácil de usar.	Agregar valoraciones para priorizar las mejores iniciativas.	Sistema de comentarios ordenado y con respuestas.	Botón de compartir visible y accesible.	Barra de progreso que muestre avances en la iniciativa.

Persona (extra): Mari Carmen Ruiz

Objetivo: Unirse a una jornada de voluntariado para limpiar su parque, mediante app.

Acción	Abrir la app y buscar eventos	Ver detalles de la jornada	Registrarse en el evento	Recibir recordatorio	Asistir y participar	Compartir su experiencia
Lista de tareas	· Entrar en la app.· Ir a la sección de eventos comunitarios.	· Leer fecha, lugar y actividades del evento.	· Registrarse con un clic.· Confirmar asistencia.	· Notificación el día anterior con detalles.	· Ir al evento.· Contribuir en la limpieza del parque.	· Subir fotos y compartir su experiencia.
Sentimiento adjetivo	Curiosa y motivada.	Inspirada por la causa.	Comprometida con la acción.	Organizada.	Satisfecha de haber ayudado.	Orgullosa y con ganas de repetir.
Oportunidades de mejora	Diseño atractivo de la sección de eventos.	Información clara sobre impacto y beneficios.	Registro rápido y sencillo.	Recordatorio con detalles clave.	Opción de hacer check-in en la app.	Espacio de fotos y testimonios.

Planteamiento del problema

Manuela Jiménez es una joven madre trabajadora y preocupada por el entorno,

características

que necesita una forma rápida y sencilla de reportar incidencias en su barrio

necesidad

porque quiere garantizar un espacio limpio, seguro y saludable para su familia.

causa

Planteamiento del problema

Juan Torres es una ciudadano jubilado activo y comprometido con su comunidad,
características

que necesita una plataforma accesible para consultar información local y participar en actividades comunitarias
necesidad

porque quiere mantenerse conectado con su entorno y contribuir al bienestar de su barrio.
causa

Idear

- Auditoría competitiva
- Mapa del sitio

Auditoria Competitiva

Objetivo

Evaluar las soluciones existentes en Jerez en cuanto a la gestión de incidencias urbanas y la participación ciudadana, identificando brechas y oportunidades para diseñar una plataforma más funcional, accesible y completa.

Competidores analizados

Evaluar las soluciones existentes en Jerez en cuanto a la gestión de incidencias urbanas y la participación ciudadana, identificando brechas y oportunidades para diseñar una plataforma más funcional, accesible y completa.

1. Web del Ayuntamiento de Jerez (Escritorio) – Única opción funcional de reportes
 1. Fortalezas:
 1. Permite reportar incidencias en cuatro pasos estructurados con categorías detalladas (alumbrado, residuos, jardines, tráfico, etc.).
 2. Funciona correctamente en formato escritorio.
 3. Tiene alguna información relevante sobre medio ambiente.
 2. Debilidades:
 1. No está optimizada para móviles (no permite completar el proceso de reporte).
 2. No ofrece trazabilidad clara del reporte (no se recibe confirmación por email).
 3. No hay opciones de participación ciudadana, peticiones vecinales o difusión de información relevante como eventos. Hay escasos eventos desactualizados.

2. Jerez Actúa o Jerez Smart (App de ayuntamiento)

1. Fortalezas:

1. Diseño visual intuitivo.
2. Información sobre servicios de limpieza y recogida de residuos, aunque mínima.

2. Debilidades:

1. No existe opción de reportar problemas.
2. No fomenta la participación ciudadana, ni informa de eventos, asociaciones o asuntos relacionados.

3. Jerez UTE (App y Web) – Plataforma de residuos con fallos graves

1. Fortalezas:

1. Diseño visual moderno.
2. Información sobre servicios de limpieza y recogida de residuos.

2. Debilidades:

1. No funciona correctamente: ni la app ni la web permiten registrar incidencias debido a errores técnicos.
2. No fomenta la participación ciudadana más allá de la gestión de residuos.

4. Línea Verde (Ámbito nacional, pero sin presencia en Jerez)

1. Fortalezas:

1. Plataforma consolidada en otros municipios.
2. Interfaz sencilla para reportar incidencias medioambientales.

2. Debilidades:

1. No opera en Jerez.
2. Se centra únicamente en incidencias, sin herramientas para interacción ciudadana ni mejoras urbanas.

Auditoria Competitiva

Brechas identificadas

- Accesibilidad y Usabilidad Deficiente
 - Las plataformas existentes no están optimizadas para móviles, limitando su alcance y efectividad.
 - En los casos en los que funcionan (web del Ayuntamiento en escritorio), los procesos son tediosos o incompletos.
- Falta de Enfoque en Participación Ciudadana
 - No existen espacios donde los vecinos puedan proponer mejoras, hacer peticiones o difundir información de interés comunitario.
 - No hay funcionalidades que fomenten la colaboración entre ciudadanos y administración.
- Ausencia de Comunicación y Transparencia
 - No se permite hacer seguimiento de incidencias reportadas.
 - Falta un canal de comunicación que informe sobre buenas prácticas, sanciones, hábitos sostenibles o iniciativas locales.

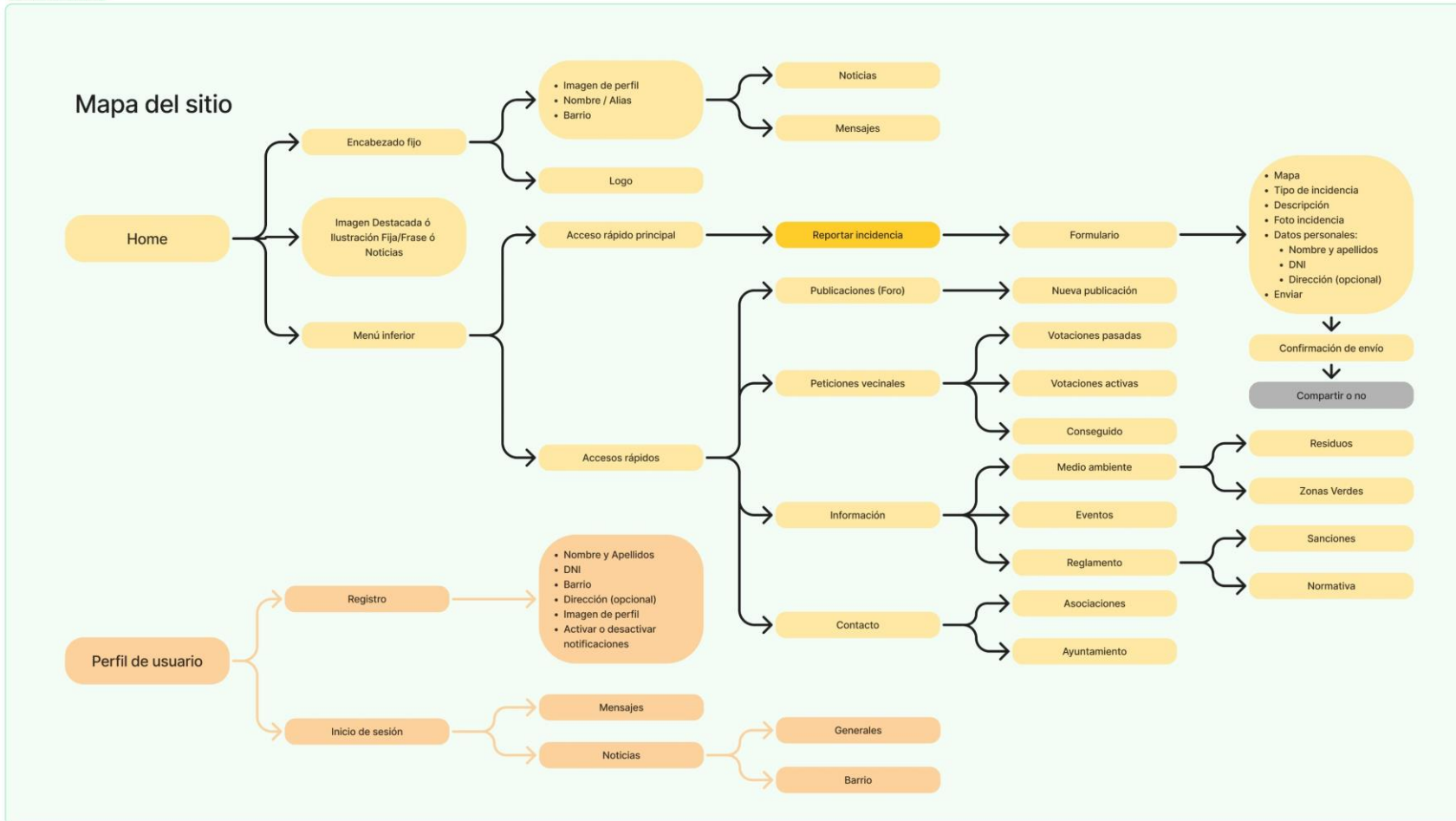
Oportunidades de diseño

- Crear una plataforma accesible y optimizada para móviles que permita tanto el reporte de incidencias como la interacción ciudadana.
- Incluir herramientas de participación vecinal: peticiones ciudadanas, votaciones, foros y difusión de información comunitaria.
- Mejorar la trazabilidad de incidencias con notificaciones y seguimiento en tiempo real.
- Integrar un espacio de educación y concienciación sobre hábitos sostenibles, normativa local y buenas prácticas urbanas.

Mapa del sitio

Jerez Red Vecinal

Diseño App móvil



Diseño

- Esquemas a mano
- Esquemas digitales
- Prototipo de baja fidelidad
- Estudio de usabilidad

Wireframes a mano

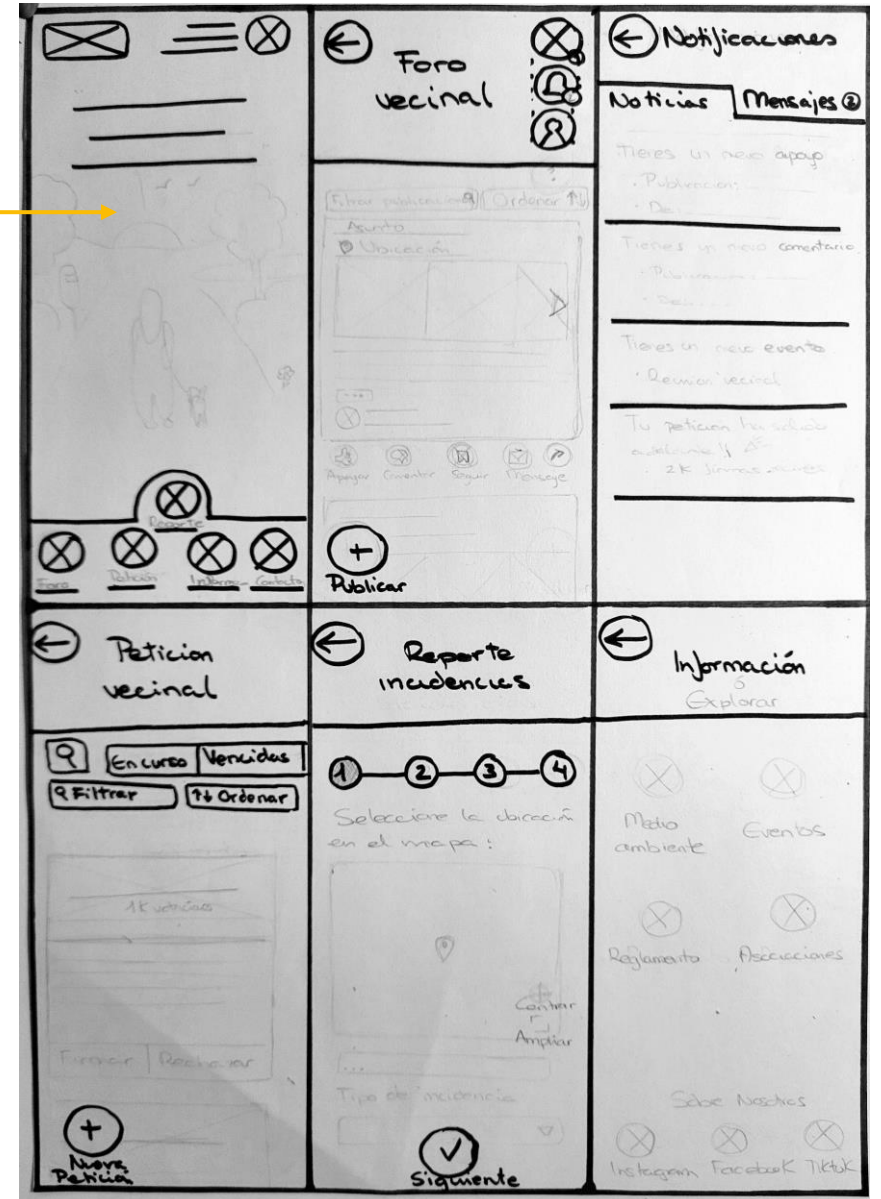
Posibles pantallas de Inicio



Menú inferior

Inicio y varias pantallas

Inicio v.1



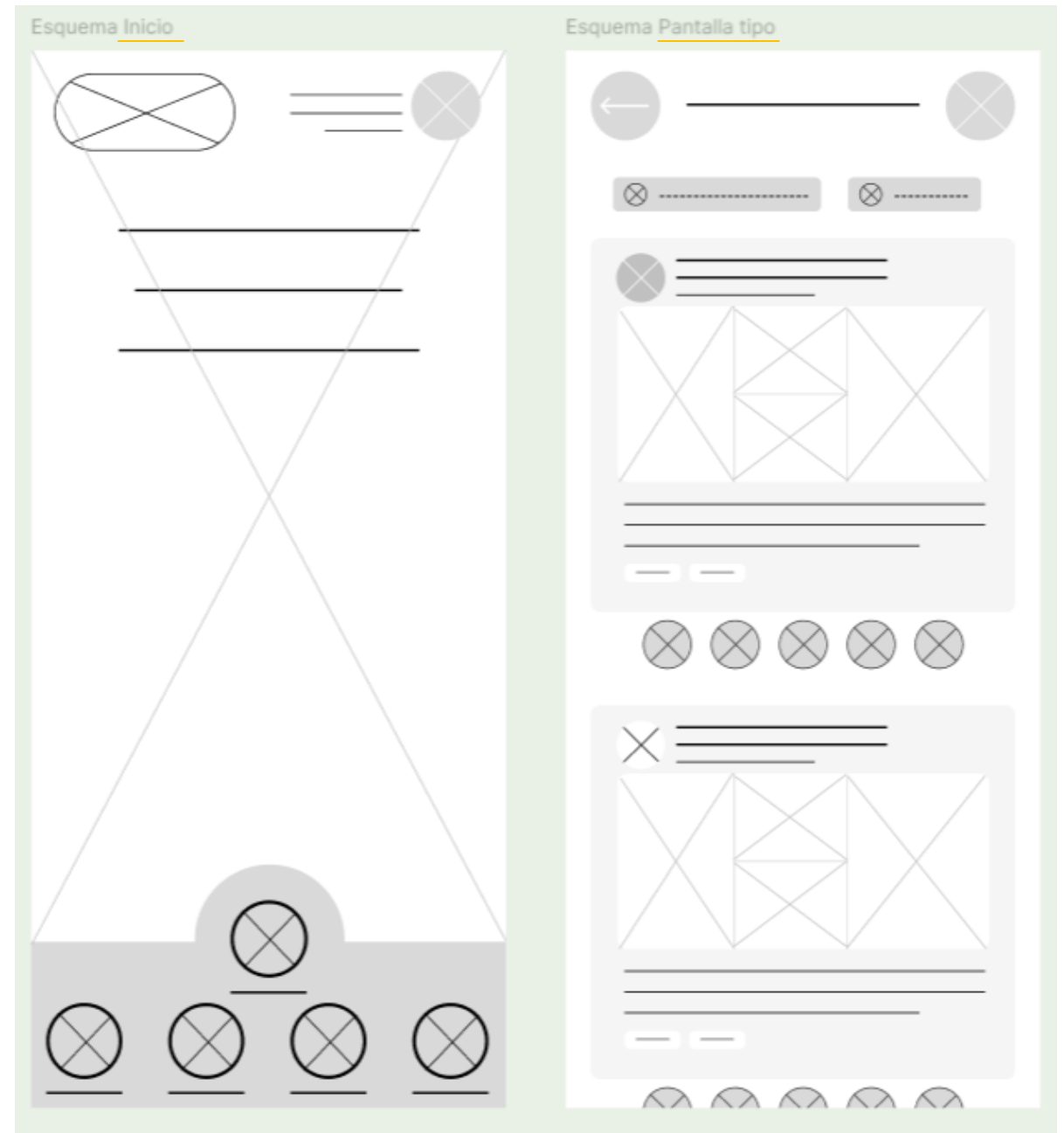
Wireframes digitales

Inicio

- Cabecera con logo y zona personal con imagen de perfil, nombre/alias y barrio, muestra también numero de notificaciones pendientes que da acceso a la pantalla Perfil.
- Fondo neutro con un lema corto que anime al uso.
- Menú de navegación inferior simple, con iconos claros.
 - Reportar incidencia
 - Foro vecinal
 - Peticiones
 - Información
 - Contacto

Foro vecinal (publicaciones de usuarios)

- Claridad y organización: Cada elemento tiene su función bien definida.
- Poder buscar, filtrar y ordenar.
- Publicaciones en cards con la información e iconos de interacción.
- Botón "Nueva publicación" siempre visible.



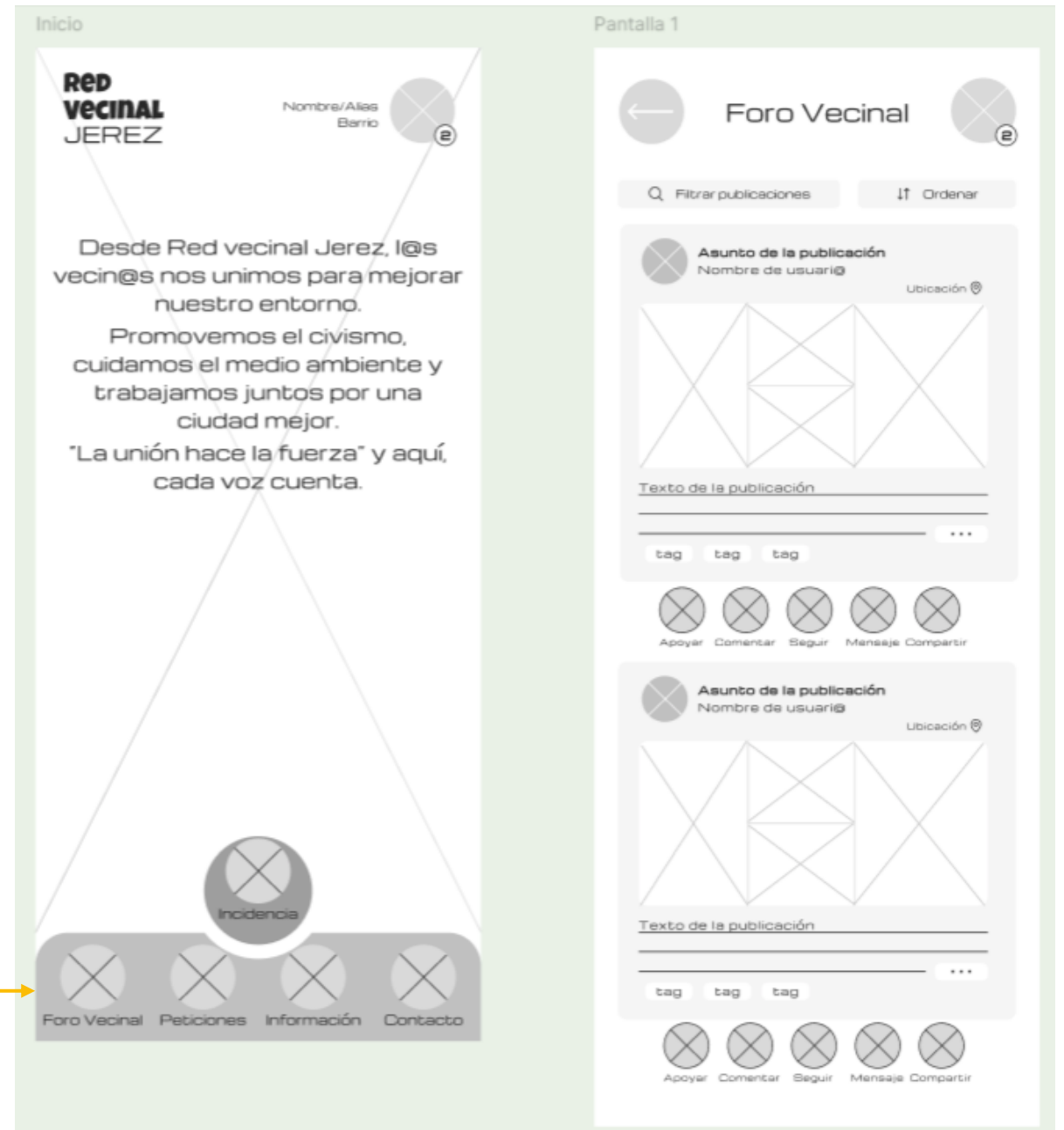
Prototipo de baja fidelidad

Me aseguré de basar los diseños de pantalla en los comentarios y hallazgos de la investigación de usuarios.

Sin entrar aún en la iconografía, sí hice varias pruebas de **tipografía** y me decidí por esta y por este logo provisional.

Empezando a utilizar AutoLayout para asegurar la buena alineación y estructura.

Menú de navegación

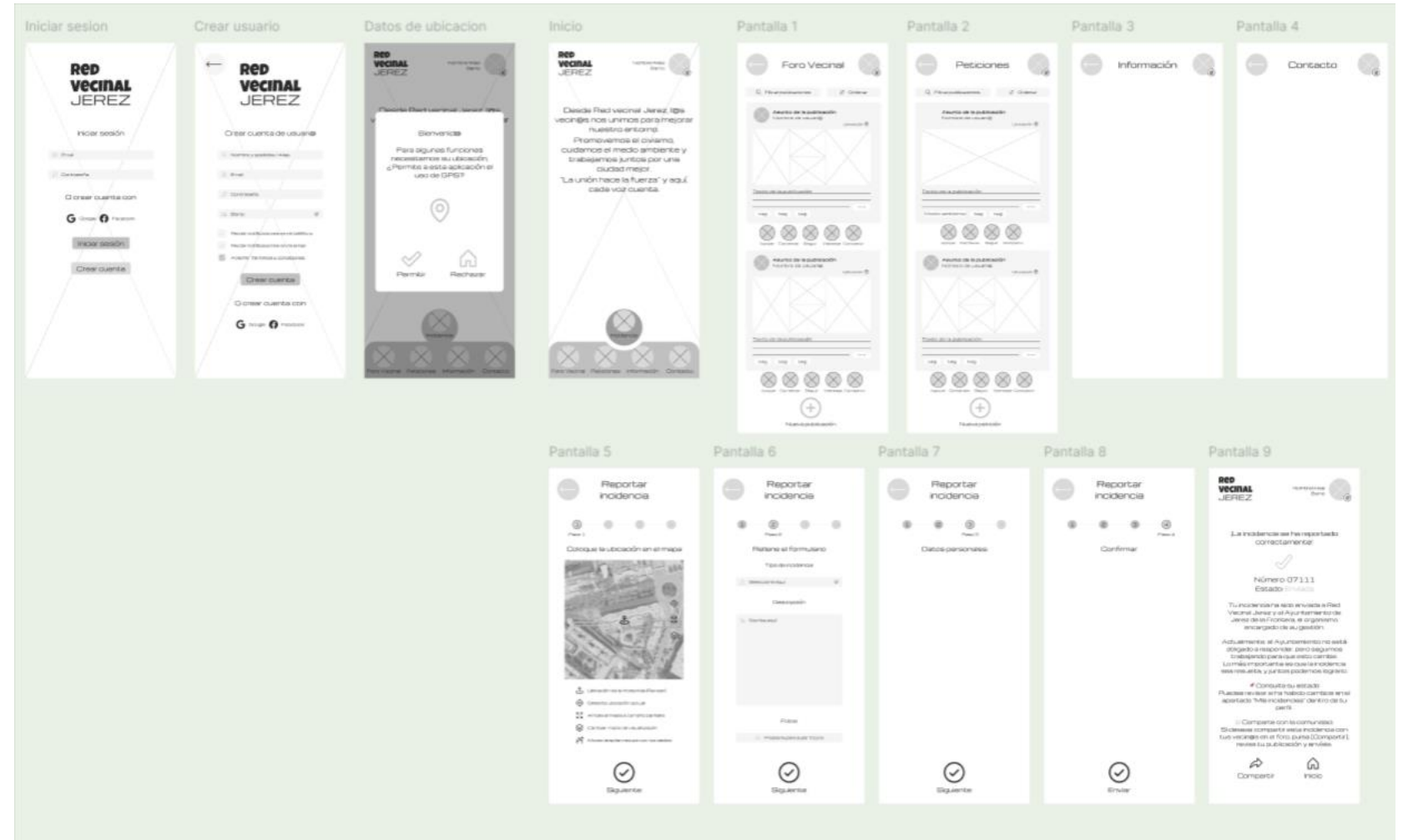


Prototipo de baja fidelidad interactivos

A medida que avanzaba la fase de diseño inicial iba mejorando la usabilidad y la personalización, pudiéndome centrar en el contenido específico.

Comienzo con pruebas de iconografía y estilo en general.

Probar los prototipos en [Figma](#)



Estudio de usabilidad de prototipo de baja fidelidad

Se realizó un estudio de usabilidad moderado con usuarios 5 potenciales para evaluar la navegación, comprensión de funciones y organización del prototipo de baja fidelidad. El objetivo era detectar posibles mejoras antes de avanzar en el diseño de alta fidelidad.

Hallazgos

- 1 Acceso al perfil poco intuitivo
- 2 Confusión en las interacciones del Foro Vecinal
- 3 Falta de jerarquía visual en el botón "Nueva publicación"

Acciones

- 1 Mejorar la accesibilidad al perfil
- 2 Clarificar las interacciones en el Foro Vecinal
- 3 Aumentar la visibilidad del botón "Nueva publicación"

Refinación del diseño

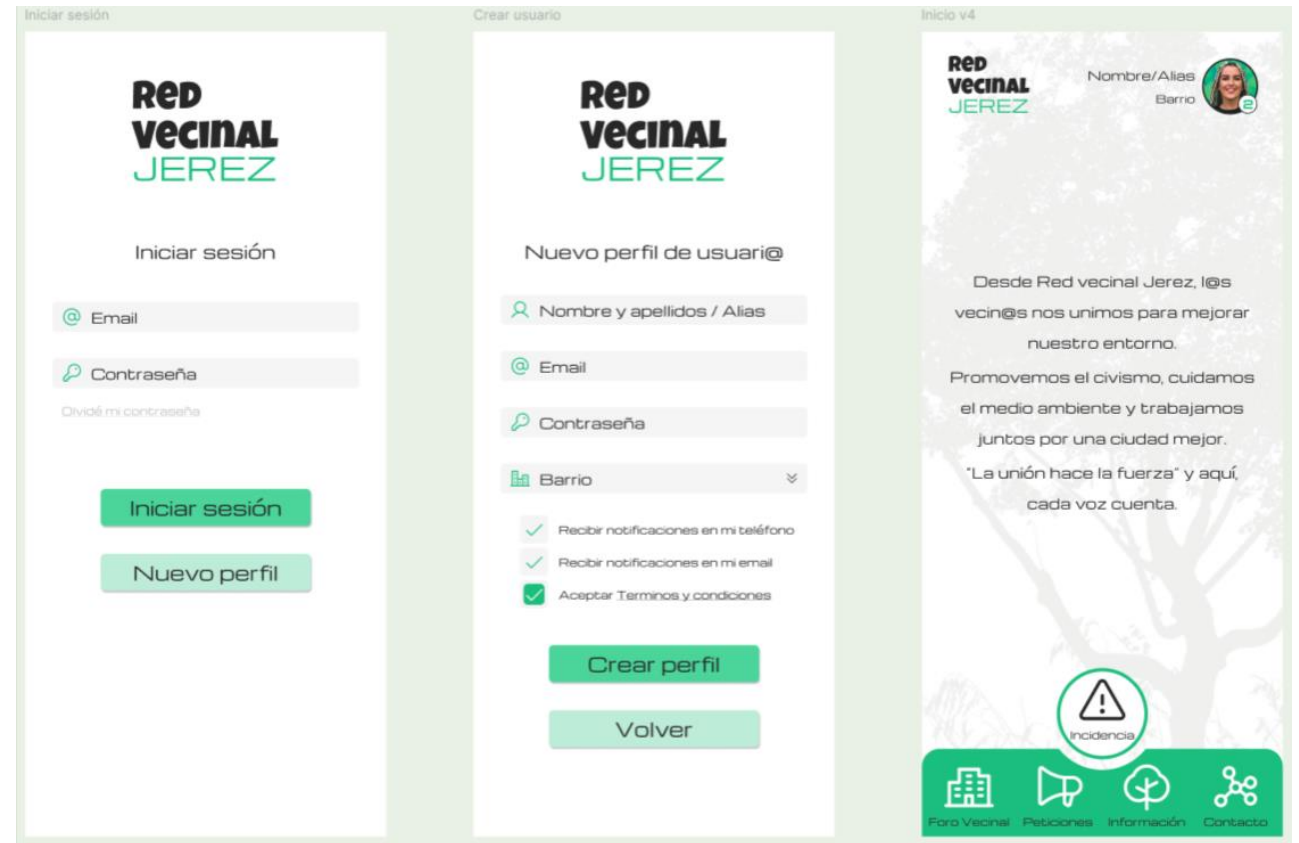
- Mockups o Maquetas
- Prototipo de alta fidelidad
- Estudio de usabilidad
- Accesibilidad

Mockups o maquetas

Paleta de colores, tipografía e iconografía

Para la identidad visual de Red Vecinal Jerez, se ha optado por una paleta de colores basada en el verde, negro y grises, transmitiendo un equilibrio entre confianza, accesibilidad y modernidad.

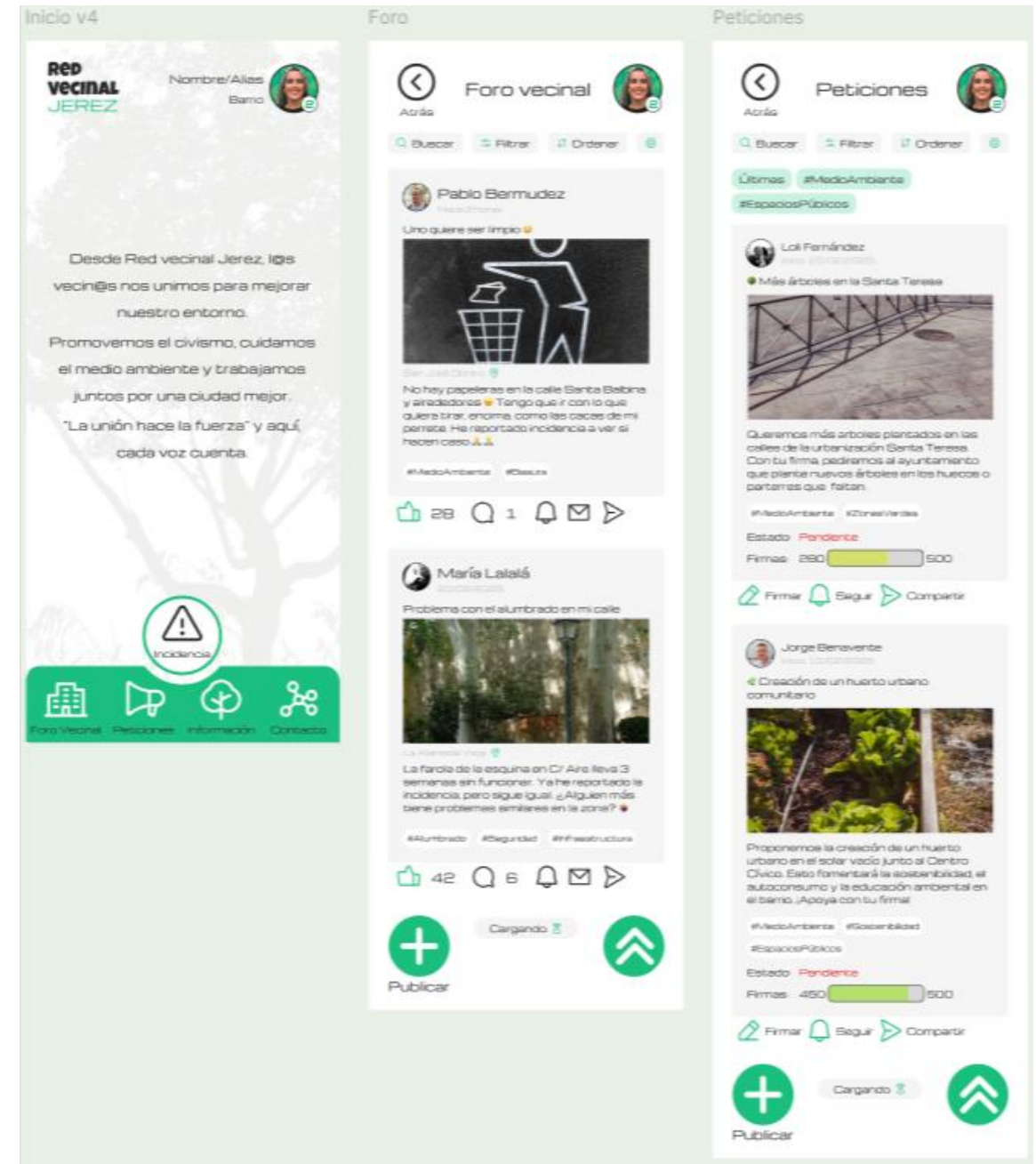
La tipografía elegida refuerza la legibilidad y un estilo amigable, mientras que la iconografía ha sido diseñada para ser clara y universal, asegurando que las funciones sean fácilmente identificables por los usuarios.



Mockups o maquetas

Mayor precisión en el contenido

El contenido de la app ha sido detallado para acercarse más a su aplicación real. En el Foro Vecinal, las publicaciones incluyen textos realistas y ejemplos concretos. Además, la pantalla de inicio refuerza el propósito de la app con el mensaje: "Desde Red Vecinal Jerez, l@s vecin@s nos unimos para mejorar nuestro entorno. Promovemos el civismo, cuidamos el medio ambiente y trabajamos juntos por una ciudad mejor. 'La unión hace la fuerza' y aquí, cada voz cuenta."



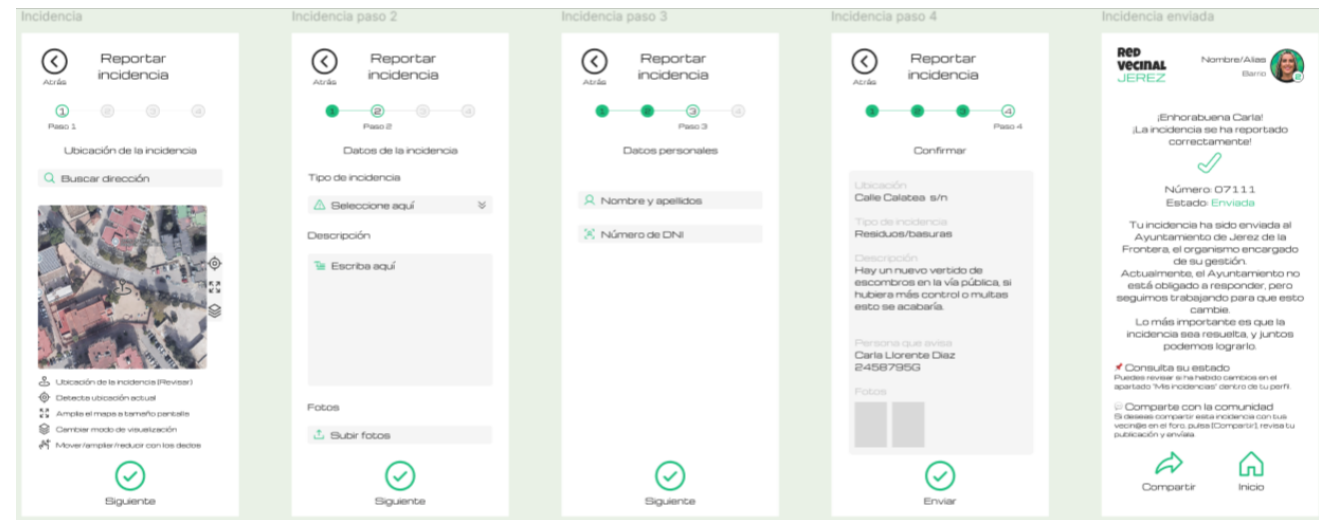
Mockups o maquetas

Diseño del Flujo de Reporte de Incidencias

El proceso de reporte de incidencias consta de 5 pantallas diseñadas para guiar al usuario de manera clara y eficiente:

1. Ubicación de la incidencia: Se permite usar el GPS o introducir la dirección manualmente.
2. Tipo de incidencia, descripción y fotos.
3. Datos personales del usuario: Se solicita DNI, nombre y apellidos.
4. Resumen y confirmación: Se muestran los datos ingresados antes de enviar el reporte.
5. Confirmación de envío: Se proporciona el número de incidencia y un mensaje de éxito.

Se han mejorado las etiquetas, la jerarquía visual y los botones de navegación para hacer este proceso más intuitivo.

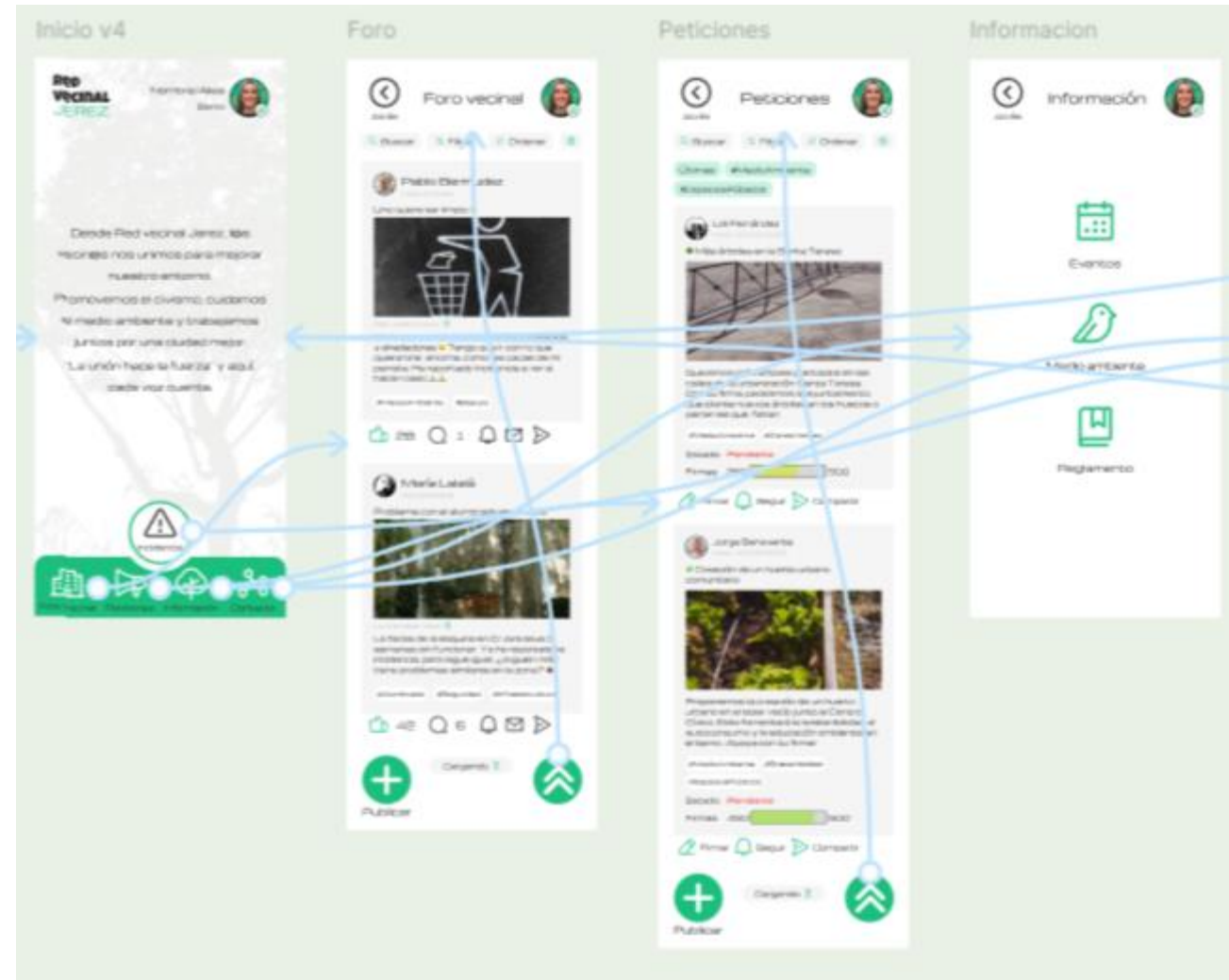


Prototipo interactivo de alta fidelidad

Interactividad y Animaciones

Se han implementado transiciones y microinteracciones sencillas y funcionales, evitando distracciones innecesarias. Por ejemplo, los botones y menús desplegables tienen animaciones sutiles, mientras que las pantallas cargan de forma fluida para mejorar la sensación de continuidad en la navegación.

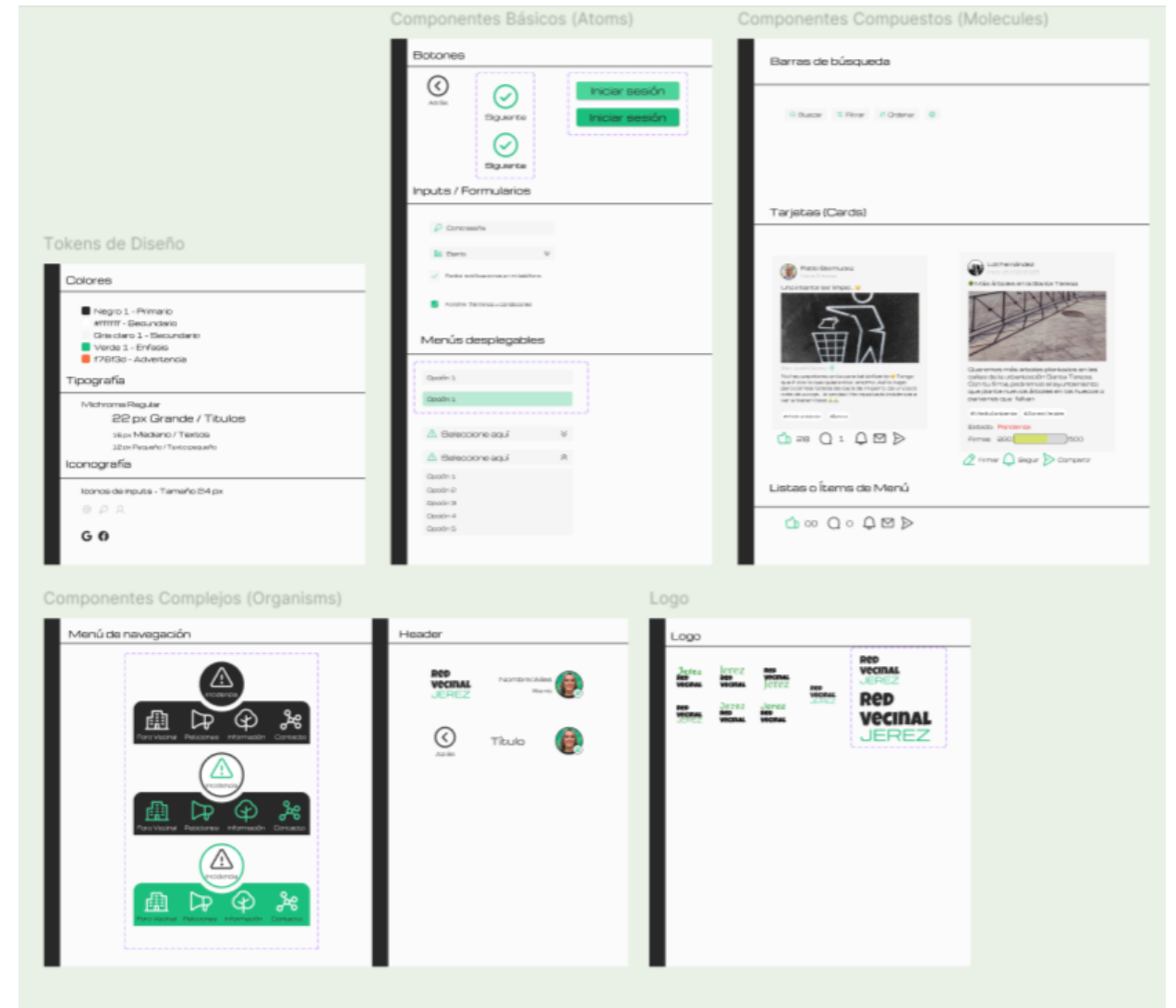
Probar los prototipos en [Figma](#)



Prototipo interactivo de alta fidelidad

Uso de AutoLayout y Creación de Componentes

Se ha aplicado AutoLayout para garantizar alineaciones consistentes y mejorar la escalabilidad del diseño. Se han creado componentes reutilizables para el menú inferior, la cabecera, botones, inputs y menús desplegables, asegurando uniformidad en toda la app y facilitando futuras modificaciones. Además, a diferencia del prototipo de baja fidelidad, ahora se han diseñado **todas las pantallas** de la app, abarcando por completo la experiencia del usuario.



Estudio de usabilidad de prototipos de alta fidelidad

Se realizó un estudio moderado con **5 participantes**, quienes en su mayoría encontraron la app intuitiva y fácil de usar. Se identificó la necesidad de mayor claridad en los filtros y en la función de "Seguir publicación". Además, surgió debate sobre la visibilidad de la ubicación del barrio en las publicaciones. Un participante de edad avanzada presentó algunas dificultades generales en la navegación, lo que sugiere oportunidades para mejorar la accesibilidad.

Hallazgos

- 1 Claridad y facilidad de uso en la pantalla del Foro Vecinal.
- 2 Botones de filtro y ordenación útiles.
- 3 Función "Seguir publicación": Confusión con "Comentar" y "Apoyar", posible mejora en iconografía o terminología.
- 4 Ubicación del barrio: Debate entre que sea opcional o necesaria para relevancia local.
- 5 Filtros: No queda claro si pueden combinarse o si son exclusivos.
- 6 App intuitiva y fácil de usar

Consideraciones de accesibilidad

1

Contraste y legibilidad de textos

Asegurar que los textos en la app y, en particular, en las publicaciones del Foro Vecinal sean legibles incluso en dispositivos con bajo brillo.

2

Navegación accesible y alternativas para iconografía

Un usuario con lector de pantalla debería poder diferenciar entre "Seguir publicación" y "Apoyar" sin depender solo del icono.

3

Formularios y procesos sencillos

Un usuario mayor o con movilidad reducida debería poder completar el formulario sin dificultades, gracias a botones amplios y un flujo intuitivo.

Para llevar la accesibilidad al siguiente nivel, podemos incluir un **modo de alto contraste** o ajustes de tamaño de texto en la configuración del perfil. Esto haría que la app sea aún más inclusiva para distintos tipos de usuarios.

Avanzar

- Impacto y aprendizajes
- Siguiendo pasos

Impacto y aprendizajes



Impacto esperado

El diseño de Red Vecinal Jerez busca fortalecer la conexión entre vecinos, promoviendo la comunicación y la acción comunitaria de manera accesible e intuitiva. Su potencial ha despertado interés incluso fuera de su ámbito original, como lo demuestra la consulta de un trabajador de un ayuntamiento de otra localidad. Esto sugiere que la solución podría escalarse o **adaptarse a otras comunidades**, ampliando su impacto en la participación ciudadana y la mejora del entorno urbano.



Lecciones aprendidas

Este proyecto me permitió profundizar en el diseño centrado en el usuario, desde la **investigación** hasta los prototipos interactivos. Aprendí la importancia de la iteración basada en feedback real y cómo **decisiones de diseño**, como la organización de la información o la accesibilidad, pueden influir en la experiencia del usuario. Además, reforcé habilidades clave en **Figma**, diseño de sistemas y testeo de usabilidad. Siendo mi tercer proyecto UX, cada etapa fue un desafío valioso que consolidó mi enfoque en la creación de experiencias digitales intuitivas y significativas.

Siguientes pasos

1

Incluir el proyecto en mi portfolio profesional

Ahora que el diseño UX de la app está definido y respaldado por investigación y pruebas de usabilidad, integraré Red Vecinal Jerez en mi portfolio. Destacaré el proceso, las decisiones clave y los aprendizajes obtenidos, reforzando mi perfil como diseñadora UX.

2

Diseño del formato escritorio y web adaptable

El siguiente paso será adaptar la experiencia de Red Vecinal Jerez a una versión web responsive. Diseñaré una interfaz que mantenga la accesibilidad y funcionalidad de la app móvil, asegurando una experiencia fluida en distintos dispositivos.

3

Refinar el diseño con más testeo y mejoras

Aunque el prototipo ha recibido buenas valoraciones, continuaré explorando mejoras en accesibilidad, personalización y usabilidad. Implementaré ajustes basados en feedback adicional y consideraré nuevas funcionalidades que enriquezcan la experiencia del usuario.

Contacto



Alexandra Ferrera Arenas
Diseño UX/UI y Desarrollo web Frontend

Email:

sandraferreraarenas@gmail.com

Teléfono:

(+34) 658 999 878

Enlaces:

[Portfolio](#)

[LinkedIn](#)



¡Hasta pronto!