



## REDISEÑO DE SITIO WEB PDI PARA UNA MEJOR UX CON SITEFINITY

La Policía de Investigaciones (PDI), como muchas instituciones públicas en Chile, contaba con un sitio basado solo en HTML, por lo que las personas que actualizaban contenido en la web tenían que programar un poco de sitio cada vez, lo que tomaba mucho tiempo.

Esto, sumado a que el look&feel no contaba con estándares y prácticas modernas –ya que estas no existían cuando el sitio fue desarrollado– hacía difícil la navegación y sólo funcionaba en su versión de escritorio, dejando fuera al público que suele navegar desde dispositivos móviles. Además, la jerarquía de contenidos no estaba centrada en las necesidades de los usuarios dando la impresión de ser un sitio antiguo. Y por último, la actualización de contenido también requería un alto conocimiento técnico, el que se suple por las personas que mantenían el sitio de PDI, haciendo estas actualizaciones más costosas en tiempo.

Una vez en contacto con Ki, optamos por utilizar Sitefinity como CMS para su gestión de contenido, principalmente por la facilidad con la que puede ser usado y la seguridad que otorga al sitio, que era uno de los principales requerimientos de la institución por la sensibilidad de la información que manejan.

Considerando esto, Ki se puso a trabajar para que PDI pudiera contar con un sitio web responsivo, desde todos los dispositivos, y cambiar a un diseño moderno.



## Estudio de UX como plus al construir un sitio web

Una de las cosas que hace la diferencia es el estudio de Experiencia de Usuario (UX). Como institución, estaban muy claros con los objetivos que perseguían con el cambio del sitio web, y hubo que reenfocar los objetivos de manera que se lograra un sitio más amigable con el usuario. Esa apertura a cambiar el enfoque por uno centrado en UX fue uno de los grandes éxitos que nuestro equipo identifica del proyecto.

Esto, sumado al trabajo codo a codo con la contraparte, mitigó en gran parte los problemas de tiempo que se fueron presentando.

### SOLUCIÓN KI

Lo primero que hicimos fue llevar a cabo un estudio de UX, para lo cual entrevistamos a quienes consideramos idóneos al interior de la institución y al que consideramos como público objetivo del sitio: ciudadanos víctimas y no víctimas.

El terminar este proceso, hubo que homologar los objetivos que tenían como institución con los resultados arrojados por el estudio de UX y se generó una contrapropuesta, que luego se presentó a stakeholders y se justificó.

Tras esto, se pasó a la elaboración de maquetas, la que no sólo tuvo su enfoque en la parte estética, sino que se prestó especial atención en la disposición de los contenidos según los resultados del estudio, para garantizar una navegación satisfactoria para los usuarios. A pesar de que esta es una etapa donde generalmente se itera hasta que se llega a una maqueta que le gusta al cliente, en este caso fue solo una, pues fue de su agrado de inmediato.



Así, se pasó a la construcción. Durante esta etapa se utilizó el CMS de categoría mundial Sitefinity, que dada su alta flexibilidad y altos estándares de seguridad, permitía satisfacer las necesidades actuales de PDI y prometer una escalabilidad que permitiría actualizar el sitio con poco esfuerzo, y como consecuencia, poder mantener un sitio moderno en el largo plazo.

El proceso de construcción llevó dos, meses con entregas parciales cada dos semanas en promedio en un trabajo conjunto con PDI. Esto permitió bajar el nivel de ansiedad por la entrega y al mismo tiempo, ir descubriendo si el entregable satisfacía las necesidades y expectativas de PDI.

Al trabajar con una institución muy protocolar como es PDI, tuvimos que ser capaces de adaptarnos a su cultura, que es jerárquica y con márgenes de error cero, lo que no se condice con el desarrollo de un sitio web, donde la probabilidad de equivocarse es alta. En este caso, el solo poner una fecha mal presentaba el incumplimiento de la ley, por lo que tuvimos muy presentes todos los aspectos legales involucrados y un constante apoyo de PDI.

## ¿CUÁL FUE LA MEJORA EN EL CLIENTE?

Logramos entregar un sitio web más atractivo, pensado en personas que realmente necesitan entrar al sitio de la PDI. El ciudadano que ha sido víctima, los inmigrantes, entre otros. Los elementos están presentados en un orden que tiene relación con necesidades de la ciudadanía. En suma, se hizo pensando en el “cliente” de nuestro cliente, el ciudadano.

Además, fuimos trabajando constantemente con nuestro cliente,



generando módulos funcionales completos en el orden que ellos consideraban que era importante que se desarrollaran primero. Con ellos, logramos priorizar qué es lo que agregaba más valor a los clientes internos.

### **Y las métricas de engagement del cliente lo respaldan.**

Utilizando Alexa de Amazon, podemos ver que las Daily Pageviews del sitio llegan a las 3.10, lo que significa un alza de 70% en los últimos tres meses. Al mismo tiempo, el Daily Time on Site llega a los 3:34 minutos, un 23% de alza en los últimos tres meses.

En cuanto a su ranking global según Alexa –un estimado de la popularidad de los sitios– está 492.196, 388.211 puntos más arriba que hace tres meses.

En suma, se salió a producción con un sitio que está alineado con los planes estratégicos de la institución, con un look&feel atractivo y moderno que responde a todas las plataformas, y con Sitefinity como CMS. Esto es una ventaja clave, pues es fácil de usar para quienes tienen que editar el contenido del sitio, permitiéndole a los dueños del contenido trabajar de manera autónoma, sin necesidad de contar con profesionales del área de TI para realizar estas actualizaciones. Así, no quedan fuera y pueden participar del CMS para generar nuevas funciones en el futuro que se ajusten a su plan estratégico gracias a la alta flexibilidad y escalabilidad que Sitefinity provee, además de garantizar su seguridad.