

---

---

# Re-formulación de la plataforma digital dispensadora de números del **IPS**

---

---



# IPS

El instituto de Prevision Social anterior INP es un servicio publico nacional dirigido y financiado por el Gobierno de Chile. Este fue creado en 1980, y es el encargado de las pensiones y beneficios sociales de los trabajadores y jubilados que no están afiliados o que no cotizan en las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y las obligaciones previsionales asumidas por el Estado.

Teniendo en cuenta su carácter de institución Estatal se toman estas características para poder rediseñar ciertos aspectos dentro de este lugar. Para esto se selecciona la sucursal de Viña del Mar, a la cual se asiste para ver su funcionamiento en general hasta encontrar una problemática.



## Observación

Al momento de ingresar, lo primero que aparece a mi derecha es un pilar dentro del mismo establecimiento, el cual indicaba hacia donde se encontraban las diversas secciones de atención del lugar (Informaciones, Finanzas, Accidentes laborales, Plataforma de Atención, Caja, Asistente Social), pero la cual al ser una superficie curva no quedaba claro hacia donde se encontraba lo que se indicaba, a pesar de ser un establecimiento pequeño. Además el establecimiento poseía un piso subterráneo en donde también se atendía, el cual no estaba señalado claramente, En el pilar se indicaba con una simple flecha hacia abajo, lo cual no lo rebaja muy claro.



En el pilar se encontraba la señalética para dirigirse a las diversas secciones del establecimiento

Justo a la derecha de esta sección se encontraba una gran fila de personas esperando su número de atención que era entregado por una personas que sabia manejar el software digital que entregaba los números, ya que el mismo comentaba que para la gente mayor, que era la que mas asistía al lugar era muy complicado para ellos llegar a que el dispositivo le imprimiera el numero, y las veces que lo lograban no era para sección que ellos necesitaban, por lo cual se formaba un gran vacío de números y problemas con el servicio en general.



Fila de las personas esperando a que les den su numero para ser atendidos

# Brief

## **Proyecto Propuesto**

El proyecto que se busca implementar es el de re-formular el funcionamiento de los dispensadores de números de atención, de tal manera que estos estén adaptados en simplicidad a los adultos mayores, de tal manera que no tenga que haber una persona ayudando a dispensar números. Junto con el papelito con el número además vendrá una pequeña planimetría del local en donde debe dirigirse para ser atendido en la sección solicitada, junto un estimado de tiempo que deberá esperar.

## **Objetivos**

Mejorar la experiencia de los usuarios, y así evitar la conformación de filas dentro de los centros de atención IPS, de tal manera que los mayores usuarios (adultos mayores) eviten malos ratos y el estrés que puede provocar la tecnología.

## **Problemas a solucionar**

El funcionamiento de los módulos dispensadores de números y la ubicación de los usuarios dentro del local.

## **Medición del éxito del proyecto**

El proyecto se va a poder medir en la frustración que obtengan los usuarios frente a la distribución de números y la deserción de números dentro del local IPS, los cuales se contarán como problemas de funcionalidad.

## **Público**

Adultos mayores y público general.

## **Recursos**

Se hizo un estudio de usabilidad del Servicio del IPS, junto a variadas entrevistas a las personas que serían atendidas ahí mismo, las cuales arrojaron un alto nivel de frustración, ya que como el servicio no era cómodo debían acompañar a sus padres a hacer el trámite, ya que les resultaba muy difícil hacerlo solos.

Además el servicio posee variadas secciones en donde colocar información, la cual será ocupada para difundir los nuevos cambios hechos en el servicio.



## Recursos

Se hizo un estudio de usabilidad del Servicio del IPS, junto a variadas entrevistas a las personas que serian atendidas ahí mismo, las cuales arrojaron un alto nivel de frustración, ya que como el servicio no era cómodo debían acompañar a sus padres a hacer el tramite, ya que les resultaba muy dificultoso hacerlo solos.

Ademas el servicio posee variadas secciones en donde colocar información, la cual sera ocupada para difundir los nuevos cambios hechos en el servicio.



# Investigación

## Paseo Cognitivo

Se hizo pasar como usuario del servicio IPS, para hacer un trámite por accidente laboral, para esto debe ponerme tras la fila para obtener un número de atención, la cual se demoró más de 10 minutos, ya que las personas tampoco tenían muy claro hacia donde acceder para hacer los trámites que necesitaban, por lo cual la plática entre la persona que interactuaba con el módulo se alargaba bastante.

Después de obtener el número no supe hacia donde ir, ya que no había una señalética clara hacia donde tenía que dirigirme, por lo cual tuve que preguntar en informaciones para que me dijeran hacia donde tenía que dirigirme. Después de eso bajé al piso subterráneo en donde tuve que esperar a que el módulo se abriera después de un largo rato, ya que no se encontraba disponible en ese mismo momento.

- Demora de más de 30 minutos por la atención
- Problemas de señaléticas dentro del mismo local.

## Entrevistas

Las entrevistas que se hicieron fueron directamente con usuarios 2 usuarios del IPS, uno mensual y otro que lo visitaba muy a menudo, de tal modo que la información que podía obtener de ellos debería ser variada.

En las dos entrevistas hubo un problema referente a la señalética en la entrada del local, la cual debería haber servido para dirigir a las diferentes secciones del establecimiento. Uno de ellos Carlos Velázquez destacó que la primera vez que había venido a este establecimiento había estado esperando 20 minutos equivocadamente, ya que no estaba detallado en ninguna parte si el trámite que debía hacer el tenía que ser en la sección que él pensaba, hasta que se aburría y fue a hablar con la gente de informaciones, quienes le dieron la información solicitada. En este caso existía un problema claro referente a las funciones de cada una de las secciones destacadas en la entrada del recinto.

En la segunda entrevista hable con una señora que asistía comúnmente al IPS (cada un mes), de tal manera que ella ya conocía más o menos como eran los movimientos dentro del local, pero aseguro que la primera vez que vino tubo problemas graves con el módulo de dispensador de números ya que no sabía como manejarlo (Ella debe haber tenido 70 y tanto años). Eso llevo a que ella no supiese sacar los números y tenga que dirigirse al módulo de informaciones por ayuda, esto pasaba muy comúnmente, tanto que por lo mismo pusieron a una persona a distribuir los números en el local. El problema también era lo complicado de manejar el módulo y la pantalla táctil, que en aquel momento no era tan sensible como lo son ahora, por lo cual debía ser muy cuidadosa, además los números y letras eran demasiado pequeños. Ese sistema que explicaba la señora sigue siendo el mismo de ahora, simplemente ahora existe una persona que ayuda a distribuir esos números.

A partir de estas entrevistas se sacaron dos problemáticas.

1. Usabilidad del módulo dispensador de números
2. Señaléticas dentro del recinto.



## Ideación

El modulo funcionara e imprimirá un numero diferente, el cual mostrara información relacionada con el espacio del local, de tal manera que la persona pueda ubicarse en el espacio, junto con un estimado del tiempo que se demoraran en atenderlo.

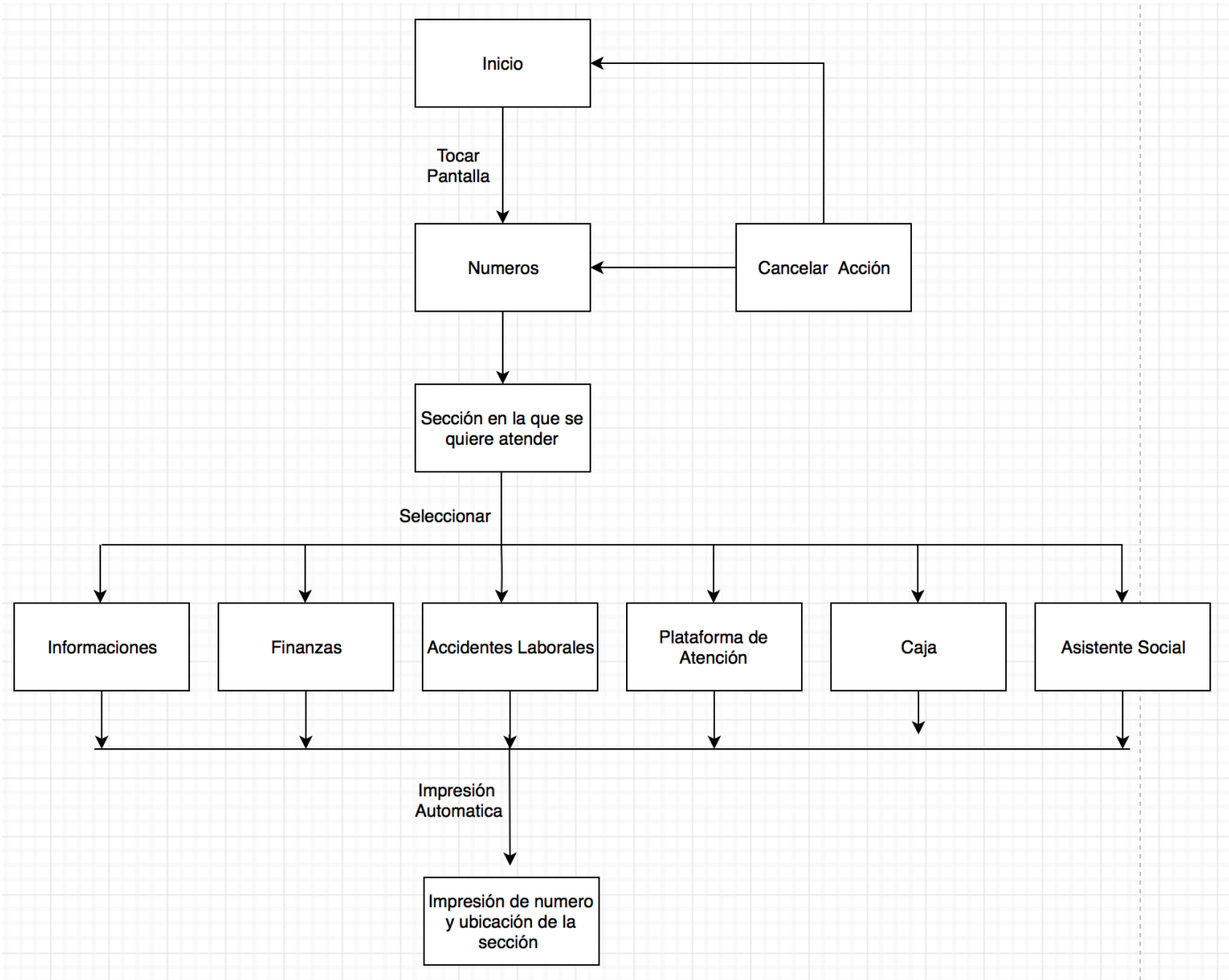
Otra aspecto serán las pantallas del dispensador de números, las cuales serán mucho mas simples de utilizar por los adultos mayores, ya que poseerán números mas grandes y botones mas grandes, los cuales se podrán ver a larga vista, de tal manera que los adultos mayores no tengan problemas de legibilidad.

Para promover esta cambio habrá carteles que comenten y promuevan el uso del nuevo software que se utilizará para la dispensación de números dentro del recinto, los cuales deberán estar posicionados a la entrada, para que los usuarios posean una pequeña introducción antes de ingresar.

# Prototipo

## Mapa de Navegación

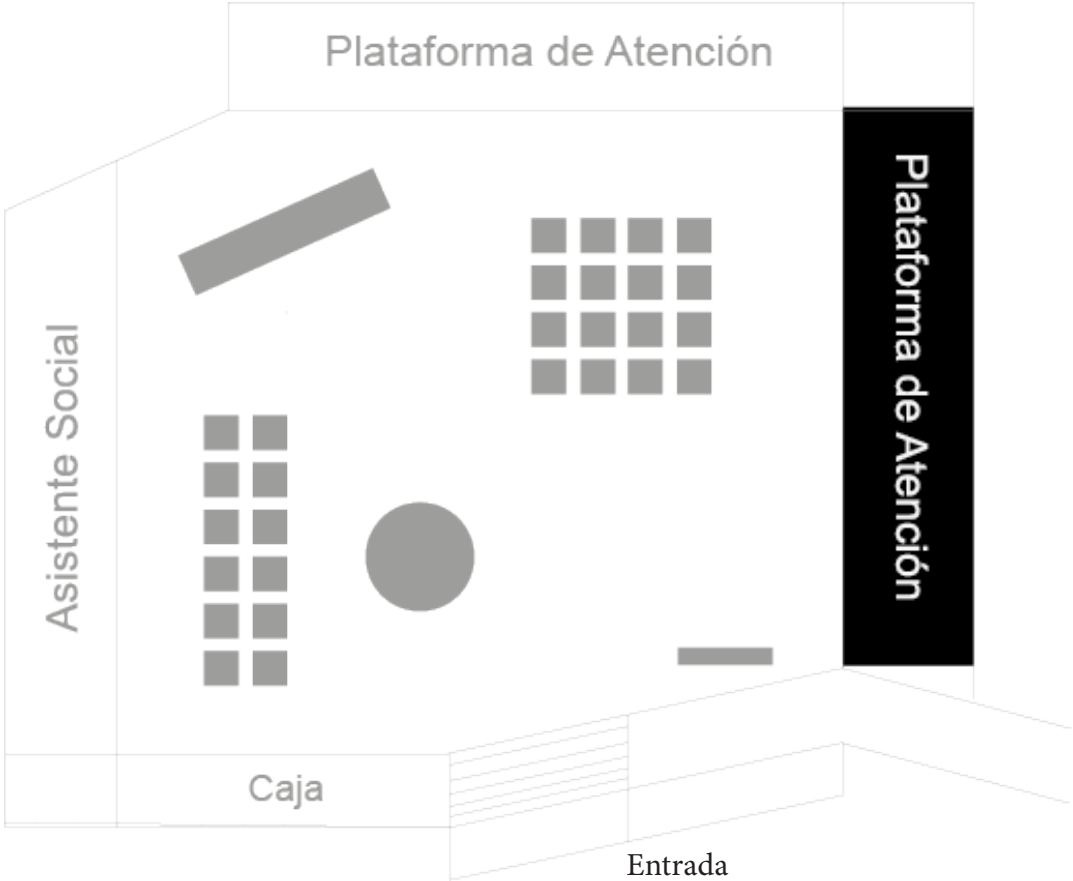
Se toma desde el instante en donde la persona se acerca a la pantalla del Modulo dispensador de números.



Mapa de Navegación de Modulo dispensador de números.

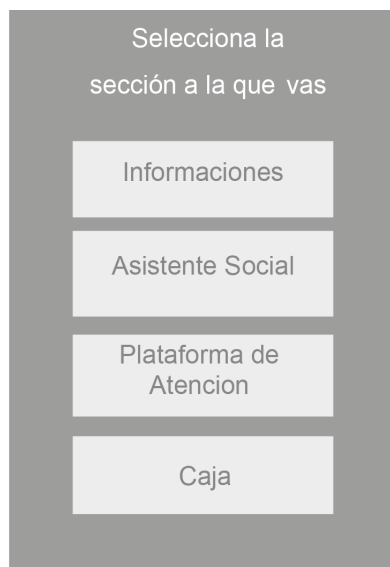
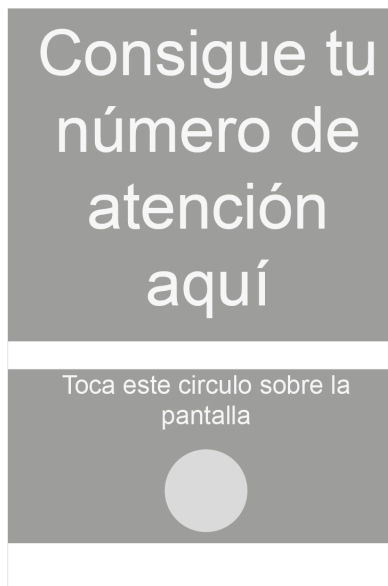
# Prototipo

Mapa Espacial del Establecimiento



# Maquetas

## Wireframes



**Impresiones de números según el servicio que se necesite, junto con su ubicación.**

Su numero de Atención es el **24**

Debe dirigirse a la Plataforma de Atención señalada con color

The diagram shows a service area with a counter labeled 'Asistente Social' on the left and a 'Caja' (counter) at the bottom. A sign above the counter is labeled 'Plataforma de Atención'. A black vertical bar is placed over the right side of this sign. A grid of squares is visible on the counter surface.

Su atención se efectuara en:  
20 Minutos desde las 00.00

Su numero de Atención es el **05**

Debe dirigirse a la Caja señalada con color

The diagram shows a service area with a counter labeled 'Asistente Social' on the left and a 'Caja' (counter) at the bottom. A sign above the counter is labeled 'Plataforma de Atención'. A black horizontal bar is placed over the 'Caja' label at the bottom. A grid of squares is visible on the counter surface.

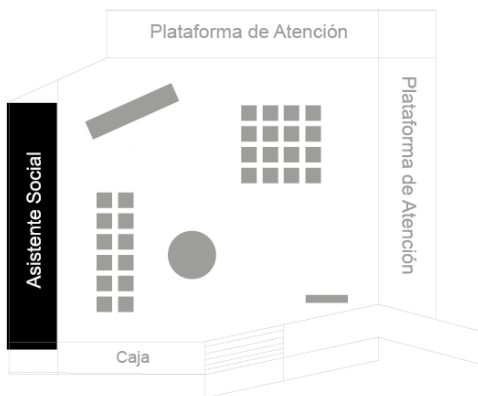
Su atención se efectuara en:  
20 Minutos desde las 00.00



Su numero de Atención es el

09

Debe dirigirse a la Asistente Social  
señalada con color

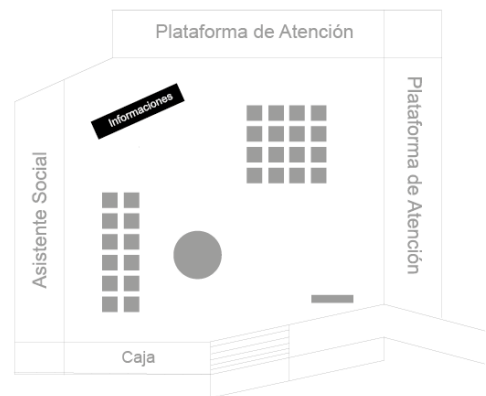


Su atención se efectuara en:  
20 Minutos desde las 00.00

Su numero de Atención es el

13

Debe dirigirse a Informaciones  
señalada con color



Su atención se efectuara en:  
20 Minutos desde las 00.00

