

ANEXO 2: UX/UI, COMUNICACIONES Y MERCADEO – UNIVERSIDAD DE MANIZALES

El proponente deberá declarar dentro de su presentación que conoce, entiende y acepta los requerimientos mínimos obligatorios del ANEXO 2: UX/UI, COMUNICACIONES Y MERCADEO, exigidos por la Universidad de Manizales para el correcto proceso y desarrollo del proyecto en cuestión y se compromete a su cumplimiento durante la duración del contrato.

Contexto:

La Universidad de Manizales requiere un nuevo portal web que unifique y concentre la información institucional para ofrecer un mejor medio de comunicación y punto de contacto con el público al cual se quiera dirigir, que sirva como herramienta de análisis de mercados permitiéndole a la Institución llegar a los diferentes segmentos de forma eficiente y asertiva, debe permitir la que el flujo de trabajo mejore desde su administración haciendo más fácil la distribución de los contenidos.

Este nuevo portal, desde los aspectos de UX/UI deberá cumplir con estándares W3C-XHTML, W3C-CSS, W3C-WCAG en sus versiones más actuales, y además cumplirá con los principios heurísticos de usabilidad y opciones de configuración de accesibilidad.

El proponente tomará como punto de partida para su propuesta el contenido ya existente dentro del actual portal web umanizales.edu.co, esto no quiere decir que será igual a lo que allí se encuentra en este momento. La propuesta deberá contener el sello propio del proponente demostrando innovación y creatividad, cumpliendo todos los objetivos y requerimientos mínimos de UX/UI, de comunicaciones y de mercadeo contemplados en este proyecto y en donde la Universidad de Manizales pueda ver reflejada su identidad como institución de educación superior, cubriendo cada uno de los aspectos de esta convocatoria.

Criterios:

La Universidad de Manizales realizó un análisis comparativo de varios sitios web pertenecientes a universidades de Europa y Estados Unidos con la finalidad de diagnosticar el estado actual del portal web Institucional y poder detectar recursos web que otras universidades utilizan y que aportarían a los criterios de esta convocatoria. El adjudicatario seleccionado por la Universidad de Manizales deberá tener en cuenta para el desarrollo del nuevo portal web los criterios mínimos obligatorios listados a continuación.

- Directrices de usabilidad:
 - Visibilidad del estado del sistema. Breadcrumbs, migas de pan, o camino de hormigas como también es conocido, es un método para que el usuario pueda saber su ubicación dentro del sitio web en cualquier momento. Este es un elemento que debe estar presente en la totalidad de las páginas del nuevo portal web.

- Relación entre el sistema y el mundo real. Incluir dentro del sistema de diseño pantallas prediseñadas para los códigos de estado más frecuentes como los 400 y 500 que son muy perjudiciales para la experiencia de usuario pero que si se presentan de una forma amigable y empática no son tan mal recibidos por las personas al entender su significado.
- Control y libertad del usuario. Es útil para el usuario algo como cancelar el envío de un formulario o de un mensaje, esto ayuda a que el usuario sienta mayor libertad y tranquilidad al navegar por las páginas del portal web.
- Consistencia y estándares. Igual que el logo o el icono de menú, usar un lenguaje convencional para la navegación por el portal es muy importante, por ejemplo el término FAQ lo podemos encontrar en la mayoría de sitios que ponen una sección de preguntas frecuentes para sus usuarios, campus virtual es otro ejemplo muy reconocido en el medio académico.
- Prevención de errores. Ejemplo: los buscadores proporcionan asistencia a los usuarios para que encuentren lo que están buscando, con la función autocompletar o con la alternativa de resultados.
- Reconocimiento antes que recuerdo. Los sistemas de diseño son fundamentales para que el usuario tenga una buena experiencia en la navegación del portal institucional, y estos deberán estar ligados al manual de identidad corporativa.
- Flexibilidad y eficiencia de uso. Toda aquella herramienta que pueda facilitar al usuario su recorrido por las diferentes páginas del portal se puede considerar como imprescindible en este proyecto. Ejemplo: MS Exchange ofrece al usuario una configuración avanzada, los atajos de teclado también son un buen referente.
- Estética y diseño (minimalismo - Ockham). Aprovechar al máximo el tiempo que el usuario dedica a nuestro portal, pensando siempre en una redacción de contenidos diferente que permita transmitir el mensaje con mayor inmediatez, lo mismo aplica para el lenguaje visual el cual debe presentarse como algo más simple evitando distracciones innecesarias para el usuario.
- Ayudar a los usuarios a reconocer, diagnosticar y recuperarse de errores. Iconos de información "i" o ayuda "?", o las opciones de autocompletar información, permiten que el usuario tenga una mejor experiencia con el servicio y se lleve una mejor impresión de la Institución.
- Ayuda y documentación. En todo momento debe estar presente el icono o la sección de ayuda en donde el usuario pueda encontrar documentación ya sea en formato texto, video, audio, vía telefónica, chat, o foro que le permita resolver la duda que le haya surgido.
- Recursos de una interfaz web: identificación, navegación, contenidos e interacción:
 - Elementos de identificación. La identidad corporativa debe encontrarse plasmada en el sistema de diseño y este debe tener una sección dentro del manual de identidad de la institución.
 - Elementos de navegación. El usuario debe tener a su alcance la forma de desplazarse por el sitio web sin el más mínimo esfuerzo.
 - Elementos de contenidos. Se debe pensar en una redacción de contenidos que permita transmitir el mensaje con mayor inmediatez y alta recordación. Todos los

contenidos textuales del portal web deben tener su traducción a una segunda lengua como mínimo

- Elementos de interacción. Cambiar el idioma, utilizar el buscador, consultar el carrito de compra, suscripción en boletín informativo o resumen de noticias y otros elementos más facilitan el uso del portal y de los servicios institucionales.
- Filtro para búsquedas. Brindar al usuario algunos filtros que le permitan encontrar resultados más cercanos a sus necesidades, por ejemplo: buscar por modalidad en la que se imparte el programa académico.
- Interoperabilidad. La opción de compartir en redes sociales y otras plataformas o copiar enlace para republicar, debe ser una característica disponible.
- Añadir a favoritos. Esta característica debe hacer parte del portal para que los administradores a su criterio agreguen la opción en donde lo consideren pertinente.
- Componentes de interfaz web:
 - Diseño web adaptativo o responsive. El nuevo portal web debe estar construido en su totalidad bajo la filosofía de diseño y desarrollo de interfaz adaptable.
 - Cabecera. Este es un elemento que debe estar presente, pero es necesario que ocupe una proporción adecuada de la pantalla sin ser exagerada, teniendo en cuenta que el usuario promedio llega a este espacio en busca de otra información diferente al Header.
 - Cuerpo de la página. El contenido textual debe tener una longitud adecuada en sus renglones para facilitar su lectura.
 - Pie de página o footer. Este elemento debe contener información de alta relevancia para el usuario. Ejemplo: acerca de, información de contacto, información legal, mapa del sitio web, formulario de inscripción a las noticias institucionales, enlaces a páginas secundarias, sellos y certificaciones.
 - Barra de progreso o progress bar. Los paginadores y barras de progreso ayudan y motivan al usuario a continuar con la lectura, búsqueda de contenido, o simplemente a la navegación por el sitio.
 - Carrito de compra o cesta. Tal como en un eCommerce, la Universidad ofrece sus programas académicos en el portal web actual en donde el usuario encuentra un botón "INSCRÍBETE AHORA", este proceso debe ser más simple para el usuario. Ejemplo: un botón "Agregar a la lista de deseos" o "Añadir a lo que quiero estudiar" y una vez en la "lista de deseos" o en "lo que quiero estudiar", dar las opciones de pago o la información pertinente.
 - Guía de estilo, importancia en el diseño de la interfaz: color, tipografía, iconografía, sonido, construcción de marca, y cualquier otro elemento de marca aplicado al portal y que deba ser incluido dentro del manual de identidad de la Institución.
- Recursos de comunicación y mercadeo:
 - Menú personalizado. La caracterización de cada segmento al cual quiere llegar la Universidad de Manizales se verá representada en un menú personalizado activo específicamente para cada diferente grupo.
 - Autoridad de dominio. El adjudicatario deberá garantizar que la totalidad de las páginas de la Universidad que Google tiene indexadas, se conservarán en la migración.

- Add server. El nuevo portal web de la Institución debe tener un sistema de auto pauta.
- Comunicación vía correo electrónico. Los módulos de contacto permitirán que los usuarios tengan una comunicación directamente con la persona o dependencia correcta.
- Noticias y boletines. La información que se selecciona y agrupa como noticia o boletín debe construirse de una forma más automática y debe permitir su administración en cuanto a canal de publicación y tiempo en que debe ser publicada o enviada.
- Otros páginas internas:
 - Espacio para solicitar cotizaciones. Aquí el usuario puede solicitar que la Universidad le envíe una cotización de servicios con rasgos muy generales y para algo más específico, este mismo espacio debe ofrecer la opción de reservar una cita. También como opción para los estudiantes, este espacio puede indicarle al estudiante el precio de los certificados o documentación institucional que pueda requerir.
 - Espacio para visita de pares y acreditaciones. Al momento de recibir visitas del Ministerio o de otras entidades, este espacio alojará toda la información que los visitantes soliciten tener a la mano.
 - Espacio con contenido exclusivo para las visitas a los colegios y ferias de universidades, en donde se puede alojar el material promocional necesario para orientar las charlas y formularios necesarios para tomar los datos de los estudiantes interesados.

Referentes:

1. Universidad de Manizales - <https://umanizales.edu.co/>
2. Universidad Complutense de Madrid - <https://www.ucm.es/>
3. Universidad de Barcelona - <https://www.ub.edu/web/portal/ca/>
4. Universidad del País Vasco - <https://www.ehu.eus/es/home>
5. Universidad Autónoma de Barcelona - <https://www.uab.cat/es/>
6. Universidad Internacional de Valencia - <https://www.universidadviu.com/es/>
7. Universidad Politécnica de Madrid - <https://www.upm.es/>
8. Universidad Politécnica de Catalunya - <https://www.upc.edu/es>
9. Universidad de Granada - <https://www.ugr.es/>
10. Universidad de Sevilla - <https://www.us.es/>
11. Universidad Politècnica de València - <http://www.upv.es/es>
12. Massachusetts Institute of Technology - <https://web.mit.edu/>
13. Standford University - <https://www.stanford.edu/>
14. Cornell University - <https://www.cornell.edu/>
15. University of Michigan - <https://umich.edu/>
16. Harvard University - <https://www.harvard.edu/>

Entregables:

Desde los aspectos de UX/UI, de comunicaciones, de mercadeo, y teniendo en cuenta la [comparativa realizada entre la Universidad de Manizales vs. otras universidades del mundo](#), el adjudicatario elegido por la Institución deberá entregar:

- Previo a la ejecución y desarrollo del proyecto:
 - Documentación de la investigación realizada para llegar a la propuesta UX/UI.
 - Evidencias de entrevistas con usuarios y pruebas con usuarios aplicadas sobre la propuesta del portal web.
 - Carpeta organizada en formato digital con los bocetos y esquemas de distribución de las pantallas principales del portal web.
 - Carpeta organizada en formato digital con los esquemas de la arquitectura de información y mapa de navegación e interacción.
- Al finalizar el proyecto:
 - Carpeta organizada en formato digital con los iconos que componen el sistema iconográfico y sus licencias a nombre de la Universidad de Manizales o con la respectiva cesión de derechos patrimoniales de autor.
 - Carpeta organizada en formato digital con las fotografías empleadas y sus licencias a nombre de la Universidad de Manizales o con la respectiva cesión de derechos patrimoniales de autor.
 - Carpeta organizada en formato digital con los audios empleados y sus respectivas licencias a nombre de la Universidad de Manizales o con la respectiva cesión de derechos patrimoniales de autor.
 - Carpeta organizada en formato digital con los vídeos empleados y sus respectivas licencias a nombre de la Universidad de Manizales o con la respectiva cesión de derechos patrimoniales de autor.
 - Carpeta organizada en formato digital con las fuentes tipográficas empleadas y sus respectivas licencias a nombre de la Universidad de Manizales o con la respectiva cesión de derechos patrimoniales de autor.
 - Carpeta organizada en formato digital con todos los archivos editables en los formatos nativos generados para la construcción del nuevo portal y sus licencias a nombre de la Universidad de Manizales o con la respectiva cesión de derechos patrimoniales de autor.
 - Manual de estilo para el nuevo portal web en formato *.PDF junto con sus archivos nativos editables.

Definiciones:

- **Add server.** Es un servidor de anuncios que se encarga la emisión de un conjunto de anuncios en los espacios publicitarios correspondientes.
- **Adjudicatario.** Es el proponente el cual ha sido seleccionado al cumplir los requisitos señalados en el pliego de condiciones y al obtener la mayor puntuación en la evaluación de la la propuesta tecnológica y financiera.
- **Anexo.** Son los documentos adjuntos al pliego de condiciones de la licitación pública.
- **Autoridad de dominio.** Este es un indicador que mide la autoridad, calidad y credibilidad del contenido de un sitio web.

- **Barra de progreso o progress bar**. Es el elemento de la interfaz que indica un estado de avance en una tarea o proceso específico.
- **Diseño web adaptativo o responsive**. Corresponde a una filosofía de diseño y desarrollo en donde el objetivo es que la apariencia de las páginas web se adapten a la pantalla del dispositivo en el cual se están visualizando.
- **Entregables**. Este termino se refiere a un objeto requerido puntualmente dentro del contrato o pliego.
- **Footer o pie de página**. Nombre con el cual se conoce o se define la parte inferior de una página web.
- **Header o cabecera**. Con este termino es como se define la parte superior de una página web.
- **Interfaz web**. Es lo que en informática se conoce como ese elemento que establece la comunicación entre un ser humano y un dispositivo de computo.
- **Minimalismo**. Movimiento artístico que para su expresión busca el uso de solo lo esencial (menos es más).
- **Ockham**. Este principio dice que: “la explicación más sencilla suele ser la más probable”.
- **Sistema de diseño**. Es el conjunto de elementos reutilizables que se agrupan bajo las directrices de la identidad institucional.
- **Usuario**. Es el nombre que se le da a la persona que habitualmente hace uso de un servicio.
- **UX/UI**. UX se refiere a la experiencia de usuario (User Experience), aquí se reúnen todos los elementos relacionados con la interacción que realiza un usuario en un entorno o con un dispositivo específico. UI hace referencia a la interfaz de usuario, siendo esta la parte que permite a un usuario interactuar con un entorno específico.