

# Guía de Recomendaciones de Usabilidad para Trámites Públicos en Línea (TPL)



## Estudio de Usabilidad de Trámites Públicos en Línea del Gobierno de Chile

### Introducción

El **Gobierno de Chile**, a través de la **Subsecretaría de Economía**, encomendó a la consultora **Ekhos I+C**, la realización del **Estudio de Usabilidad de Trámites Públicos en Línea**.

Dicho estudio se orientó a identificar los facilitadores e inhibidores del uso de los servicios en línea, por un lado, y a generar recomendaciones pertinentes para un mejor desempeño de las iniciativas públicas de trámites en línea, por el otro.

El presente informe forma parte de una etapa específica, orientada a detectar problemas de usabilidad de 60 trámites en línea de diferentes instituciones, mediante la aplicación de una **evaluación heurística**, a cargo de un grupo de profesionales especializados.

El objetivo de la evaluación consiste en detectar, en base a una pauta de evaluación basada en criterios objetivos, personalizada de acuerdo a las necesidades de este proyecto, aquellos aspectos que, por un diseño deficiente o por omisión, dificultan, complejizan o desincentivan el uso de los trámites en línea.

### Metodología

La **Evaluación Heurística de Usabilidad** es una técnica de análisis basada en un conjunto de reglas conocidas, que permiten identificar el estado de usabilidad de una aplicación o sitio Web determinado.

Este conjunto de reglas o heurística está basado en estudios del **Palo Alto Research Center (PARC)** de Xerox y del experto en usabilidad [Jakob Nielsen](http://www.useit.com) (<http://www.useit.com>). La pauta utilizada ha sido adaptada al web y fue complementada con otras basadas en los resultados de las etapas previas y en la experiencia de la empresa.

Los criterios de evaluación se resumen en las siguientes dimensiones:

- Visibilidad del Estado del Sistema
- Coincidencia entre el Sistema y el Mundo Real
- Control y Libertad del Usuario
- Consistencia y Estándares
- Control de Errores
- Prevención de Errores
- Reconocimiento Antes que Memorización
- Flexibilidad y Eficiencia de Uso
- Estética y Diseño Minimalista
- Ayuda y Documentación

Cada una de estas dimensiones se descompuso en un subconjunto de criterios que fueron aplicados a diferentes módulos del sistema. Para estos efectos se consideraron aspectos generales del sistema, otros específicos como la portada y aquellas acciones asociadas a la realización de los trámites como registro, medio de pago, búsquedas, cuenta del usuario, etc.

Ej. de una pauta de evaluación heurística.

Para la ejecución de la Evaluación Heurística de los 60 trámites seleccionados se desarrolló una herramienta que permitió optimizar tanto los resultados como el propio proceso de evaluación.

La herramienta se montó como una aplicación Web, construida especialmente para permitir que los evaluadores (2) revisaran y evaluaran un número determinado de trámites (60) mediante una interfaz simple y eficiente. A cada una de las pautas heurísticas se asoció un pull de respuestas (Cumple con el criterio, no cumple con el criterio, no aplica). A la vez, cada respuesta fue asociada por el sistema, en forma automática, a una recomendación, comentario o técnica, que forma parte de una guía de recomendaciones más amplia, para la implementación de trámites en línea.

A su vez se añadió un campo de comentarios que permitió la personalización de los informes con observaciones específicas, ingresadas por los evaluadores.

Finalmente, un evaluador experto revisó cada una de las 120 evaluaciones, contrastando los comentarios y generando los informes para cada uno de los trámites.

# Guía de Recomendaciones

## ● 1. Visibilidad del Estado del Sistema

El trámite o sitio siempre debe mantener al usuario informado sobre lo que está ocurriendo. Por ejemplo, se debe informar sobre los procesos que se realizan, los pasos de una transacción, etc. Se debe entregar feedback apropiado dentro de un tiempo razonable para cada acción.

- 1.1. ¿Todas las pantallas o ventanas tienen un título o encabezado que describa su contenido?

Es muy importante presentar un título claro y significativo para los usuarios en cada página, de modo que el contenido de ella sea evidente y permita orientar respecto a su ubicación en el sitio. El título de la página se presenta normalmente en la barra superior de las ventanas de los navegadores, el historial de navegación, favoritos, resultados de búsqueda de los buscadores, entre otros. El título debería variar en cada una de las páginas del sitio para reflejar el contenido individual junto con el nombre del sitio. No basta con conocer el nombre del sitio, es necesario identificar el contenido de cada página.

El título de una página se define utilizando el elemento TITLE de HTML como en el siguiente ejemplo: Arte en la Moneda - Presidencia de la República.



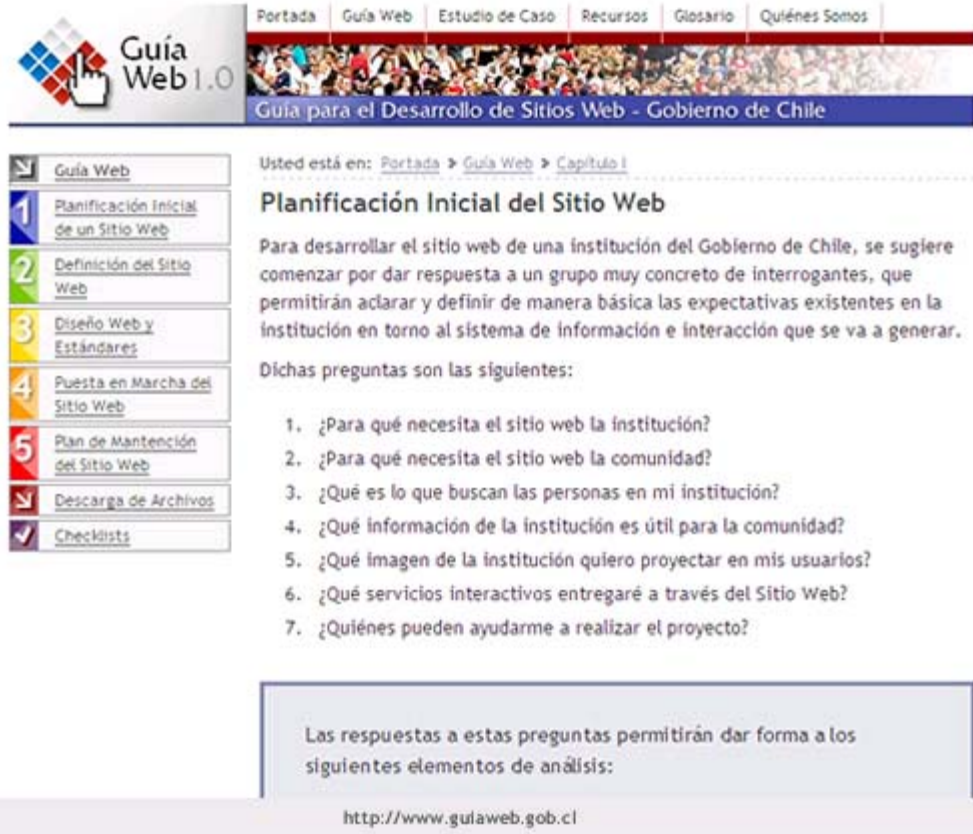
□□ título claro y significativo describe a la página y entrega contexto.



Un título bien diseñado resulta útil en una serie de situaciones: al ver el historial de navegación, al revisar las ventanas abiertas, al comprobar la ventana actual, etc. Es una información clave, también, para los buscadores.

- **1.2. ¿El título de las páginas es claramente visible?**

El título principal de una página debe ser prominente y claramente visible en el contexto de la página. Debe ser, además, suficientemente descriptivo de su contenido. El título principal de las páginas se marca utilizando H1 en HTML. Es importante no confundir este elemento con TITLE, ubicado en el HEAD de cada documento, porque este último no es visible en el área de contenido de la página.



El título principal de una página debe ser claramente identificable.

- 1.3. ¿Existe un esquema de íconos común y un tratamiento estilístico consistente a través del sitio?

Cuando se utilizan íconos como apoyo a la interfaz gráfica, éstos deben ser consistentes entre sí, tanto en su tratamiento estético así como en los conceptos que representan. Un tratamiento poco coherente de estos elementos podría dificultar su comprensión y los podría transformar en un factor de distracción y ruido antes que mejorar la interfaz.



Los íconos deben ser consistentes en su tratamiento gráfico y en su tratamiento representativo de las acciones que ilustran.

- 1.4. ¿Existe una diferencia notoria entre los diferentes estados de los íconos, botones o vínculos?

Los íconos, así como otros elementos visuales de una interfaz gráfica, requieren de la representación de una serie de estados que informen al usuario de su condición de uso, actividad y disponibilidad. Mediante algunos cambios visuales se pueden diferenciar diversos estados que informen al usuario sobre su calidad de elementos interactivos. Normalmente es apropiado reflejar una respuesta a la actividad del puntero (ratón o mouse) y del teclado. Esto se puede lograr con un simple cambio de colores. Este criterio se aplica también a botones y vínculos, en estos últimos, por ejemplo, destacar el estado de visita es muy importante para informar o recordar al usuario si ha visitado determinadas secciones de un sitio.



El ejemplo muestra claramente tres estados para los vínculos (desde arriba hacia abajo): visitado, no visitado y activo.

- **1.5. Los mensajes, alertas y notificaciones de errores** aparecen en una ubicación y tratamiento común.

Es muy común que un sitio deba informarle a un usuario sobre el resultado de acciones, presentarle notificaciones o mensajes especiales como alertas o bien situaciones propias del sistema o de la interacción con él, como por ejemplo, errores. Estos avisos deben ser consistentes en su tratamiento, ubicación y presentación para facilitar su reconocimiento e identificación, así como para crear una costumbre en el usuario respecto a dónde esperarlos.

The screenshot displays the login interface of PhpCollab v2.4. At the top, a navigation bar contains links for 'Log In', 'System Requirements', and 'License'. Below this, a red heading 'Errors found!' is followed by a red message: 'The user name and/or password you entered is invalid. Please re-enter your login information.' The main login section is titled 'PhpCollab : Log In' and contains a 'Please log in' header. It features a language dropdown menu set to 'Default (English)', a 'User Name' field with the text 'sss', and a 'Password' field with three asterisks. A 'Log In' button is positioned below the password field, and a 'Forgot password ?' link is at the bottom. The version 'PhpCollab v2.4' is noted at the very bottom.

En la imagen el mensaje de error aparece en una ubicación prominente y con un tratamiento consistente en el sitio.

- 1.6. Los formularios o trámites que se extienden por más de una página ¿están claramente titulados o identificados respecto al contexto y a la cantidad de páginas que los componen?

Cuando un formulario o un trámite se divide en una serie de páginas o pasos, es importante considerar los siguientes factores:

- Se debe informar claramente sobre la cantidad de pasos o páginas que componen el formulario;
- Se debe informar sobre el paso que el usuario está realizando en cada momento respecto al total de pasos que componen el trámite;
- Cada una de las páginas o pasos que componen el trámite deben estar claramente titulados.

### Pasos para publicar tu anuncio

— | — 2 — 3 — 4 —

I

#### Paso 1:

Escoge una categoría para tu anuncio

[Animales](#)

[Aparatos](#)

[Computadoras](#)

[Deportes](#)

[Eléctricos/Electrónicos](#)

[Fotografía](#)

[Inmuebles](#)

[Instrumentos](#)

[Internet](#)

[Musicales](#)

[Libros](#)

[Motor](#)

[Música](#)

[Ofertas de trabajo](#)

[Películas](#)

[Personales](#)

[Salud y Belleza](#)

[Servicios](#)

[Turismo y viajes](#)

[Videojuegos](#)

<http://www.mercadelia.com>

En este ejemplo se entrega información de contexto respecto a los pasos del trámite.

### Pasos para publicar tu anuncio

— 1 — 2 — 3 — 4 —

#### 2 Paso 2: Escoge una subcategoría para tu anuncio

Mi anuncio en: Computadoras

|                                    |                            |                             |                          |
|------------------------------------|----------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| <a href="#">Accesorios</a>         | <a href="#">Alquiler</a>   | <a href="#">Componentes</a> | <a href="#">Eventos</a>  |
| <a href="#">Intercambio</a>        | <a href="#">Mac</a>        | <a href="#">PC</a>          | <a href="#">PDA</a>      |
| <a href="#">Periféricos</a>        | <a href="#">Portátiles</a> | <a href="#">Reparación</a>  | <a href="#">Software</a> |
| <a href="#">Otras Computadoras</a> |                            |                             |                          |

<http://www.mercadelia.com>

En cada paso del formulario se conoce la ubicación contextual respecto a los demás pasos.

- 1.7. Luego de que el usuario completa una acción específica o un grupo de acciones, ¿se le informa que el próximo grupo de acciones puede ser iniciado?

Cuando hay tareas o acciones consecutivas y dependientes es necesario informar o mostrar de modo claro y preciso qué acciones se pueden realizar luego de haber concluido exitosamente una primera tarea. De este modo, se refuerza la secuencialidad y se presenta al usuario un abanico de alternativas en las que podría estar interesado.



En la captura de pantalla se muestra el mensaje de finalización de un sistema de registro, en el que se informa, además, de los pasos que el usuario debe seguir a continuación.

- 1.8. ¿Existe feedback visual respecto de cuáles opciones son seleccionables?

Las opciones o elementos seleccionables o sensibles, deben ser visiblemente reconocibles y diferenciables de los demás elementos presentes y activos de modo que para el usuario sea evidente su naturaleza y función. Esto incluye a botones, vínculos, opciones de formularios, elementos de navegación, entre otros. La retroalimentación visual se logra mediante elementos gráficos simples como el cambio de colores, cambio en el tratamiento visual, cambios en el cursor o puntero, etc.



Las opciones sensibles o interactivas son fácilmente reconocibles en la interfaz de Google: los vínculos son evidentes, los botones y campos son inconfundibles..

#### • 1.9. ¿Existe feedback visual respecto a la posición actual del cursor?

El cursor es un elemento de la interfaz que permite conocer qué parte de una página está activa y dónde se encuentra el foco, lo que a su vez indica dónde se puede escribir. En este sentido, esto es particularmente importante para los formularios, en los que representa el campo o control activo: si se trata de un campo, podremos escribir en él, si es un botón, podremos presionar ENTER y activar la acción asociada. Respecto a los vínculos, permite reconocer cuál está activo o seleccionado. Un vínculo activo puede ser activado mediante el teclado presionando ENTER. Conocer la posición del cursor es muy importante para activar la navegación por teclado: se pueden recorrer las zonas activas de una página (vínculos, elementos de formulario, etc.) presionando repetidamente la tecla TAB o tabulador. Es importante no confundir el cursor del puntero: el primero indica la zona de foco del teclado, el segundo la posición del ratón o mouse respecto de la pantalla. Ambos no son necesariamente coincidentes y cumplen propósitos diferentes.



La imagen muestra un botón de radio con foco, es decir, dispuesto para ser activado.



El campo de texto en la imagen tiene foco, lo que se evidencia normalmente por el cursor intermitente. Esto es un claro indicio de que el usuario puede comenzar a escribir en él.

- **1.10.** Si en un menú o formulario se pueden seleccionar múltiples opciones, ¿existe feedback visual respecto a las opciones actualmente seleccionadas?

La opción seleccionada entre un grupo de alternativas debe ser claramente visible y distinguible de las demás. Esto se aplica tanto a las alternativas en un grupo de botones de radio o de chequeo, así como a las opciones de un menú de navegación, entre otros. La opción seleccionada puede destacarse mediante efectos visuales simples como colores contrastantes o mediante otros recursos gráficos.



En este ejemplo se indica claramente la opción actualmente seleccionada de entre un grupo de alternativas.

- 1.11. ¿Es claramente identificable el estado actual de un ícono o vínculo?

Así como es importante destacar y diferenciar los distintos estados de los elementos de una interfaz gráfica, es necesario que el estado de un elemento en un momento dado sea claramente reconocible y significativo. Esto considera tanto a íconos, como a vínculos, botones y otros tipos de controles.



Los distintos estados de un vínculo tienen un significado claro y conocido para los usuarios.

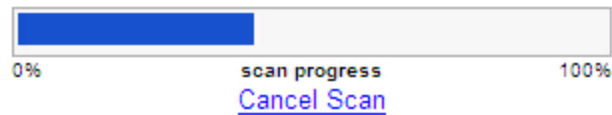
- 1.12. Si existen pausas notorias en el desarrollo de alguna acción (mayores que 10 segundos) ¿se mantiene informado al usuario sobre el progreso y estado de la operación?

Los tiempos para completar una acción en internet son altamente variables y dependen de muchos factores, algunos de ellos incontrolables. Sin embargo, es necesario que bajo condiciones normales, la percepción del tiempo transcurrido sea minimizada. Del mismo modo, es importante hacer saber al usuario qué es lo que está ocurriendo y el tiempo restante aproximado para la finalización de un proceso o acción.



Now scanning <http://www.guiaweb.gob.cl...>

Page processed. Checking link 27 of 68.



<http://webxact.watchfire.com/>

En la imagen se muestra el uso de una barra de progreso para informar a los usuarios del estado de un proceso.

- **1.13.** Los tiempos de respuesta son apropiados para las tareas.

Si bien la percepción del tiempo transcurrido es subjetiva y depende de factores como el grado de interés del usuario y el nivel de información respecto del progreso de las acciones, es importante que la respuesta a las tareas solicitadas sea lo más breve y razonable posible para el tipo de operación que realice. Para mejorar la percepción de velocidad, organice sus páginas de modo que se comiencen a mostrar gradualmente mientras están siendo descargadas, sin que sea necesario que bajen completamente para ser mostradas. Para las imágenes, utilice una descripción alternativa breve en el atributo ALT, de modo que el usuario pueda leer de qué se trata antes de que ésta sea descargada y mostrada.



La captura presenta un modo interesante de informar a los usuarios del estado de carga o congestión del servidor, lo que establece un contexto informado a las expectativas de tiempo para la realización de tareas.

- 1.14. Las etiquetas y títulos representan claramente su propósito y tienen relación con el área de conocimiento de los usuarios.

Los sitios web deberían utilizar un lenguaje familiar para los usuarios, con códigos culturales reconocibles y comprensibles. Los títulos de una página, las etiquetas de navegación y de controles de formularios, así como botones y vínculos deben ser claros y significativos, utilizando un lenguaje familiar para el usuario.

**Para consultar el valor de las cuotas de tu Crédito, ingresa los siguientes datos y presiona el botón Simular:**

Rut

Monto del crédito que deseas solicitar \$

Plazo en el que deseas pagar  meses

**Si deseas condiciones de Pago más a tu medida, te damos las siguientes opciones:**

Desfase del pago de tu primera cuota <sup>(1)</sup>  días

Elige dos meses del año en los cuales no pagarás cuota hasta el término del crédito <sup>(1)</sup>  -

Baja tu cuota mensual postergando un porcentaje del crédito y págalo al final.  %

<sup>(1)</sup> Con estas opciones, tu cuota mensual se verá incrementada.

**Simular**

<http://www.santandersantiago.cl>

En esta captura de una simulación de crédito en un banco se utilizan etiquetas claras junto a los campos, las que no requieren que los usuarios conozcan los detalles o nombres técnicos de la operación.

- 1.15. ¿La interfaz de usuario hace evidente que determinadas opciones son seleccionables?

Aquellos elementos de la interfaz que permiten a usuario interactuar o realizar tareas específicas deben ser claramente diferenciables y reconocibles respecto del resto de los contenidos. Esto se puede lograr mediante recursos visuales como cambios de estado, uso de colores, diferencias de tamaño, cambios de tipografía, etc. Entre los elementos seleccionables podemos mencionar principalmente a íconos, vínculos y botones.



Buscar en Zimio:  Santiago

Selecciona una Ciudad de Zimio: ☐ Memorizar Selección

### Chile

Arica  
Iquique  
Antofagasta  
Calama  
La Serena  
Isla de Pascua

**Santiago**

**Valparaíso**

Rancagua

Curicó

Chillán

Talca

**Concepción**

Temuco

Valdivia

### Argentina

Buenos Aires

Córdoba

Entre Ríos

Mendoza

Santa Fe

### Ecuador

Guayaquil

Quito

### Colombia

Bogotá

Cartagena

Medellín

### España

Barcelona

Madrid

Málaga

Sevilla

Valencia

### Costa Rica

Alajuela

San José

### México

Ciudad Juárez

Ciudad de México

Guadalajara

León

Monterrey

Puebla

Tijuana

Toluca

<http://www.zimio.com>

El tamaño y color juegan un rol fundamental en la manera de destacar las opciones seleccionables en este sitio.

## • 2. Coincidencia entre el Sistema y el Mundo Real

El sitio o trámite debería usar el lenguaje de sus usuarios, utilizando palabras, frases y conceptos que le sean familiares. Se deben usar convenciones del mundo real para que la información se presente en un modo natural y lógico.

### • 2.1. ¿Los íconos son concretos y familiares para el usuario?

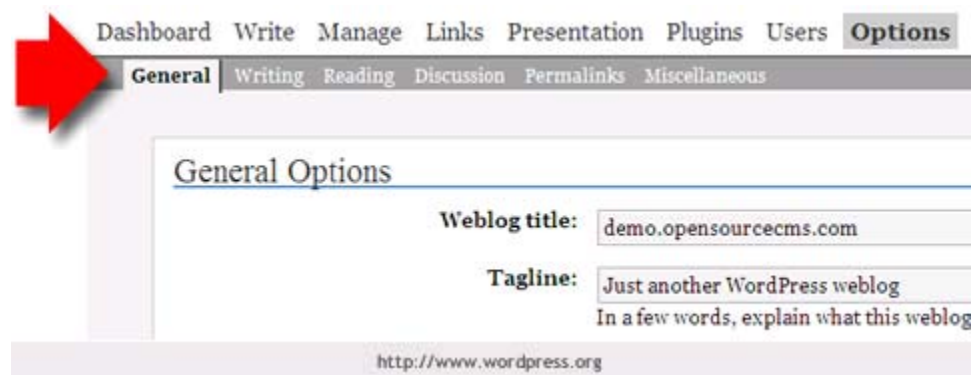
El uso de íconos permite facilitar la identificación y reconocimiento de ciertas acciones, simplificando la interfaz de usuario. Por lo tanto, es importante que los íconos representen conceptos claros y concretos y que su significado sea inequívoco para el usuario. Para asegurar que los elementos gráficos utilizados se ajustan a los conceptos y convenciones de los usuarios, es necesario tener en consideración factores culturales y locales al diseñar estos elementos.



Los íconos son un buen apoyo visual en la medida en que sean fácilmente reconocibles y significativos, eso se logra, en gran medida, utilizando símbolos y objetos de su entorno.

- **2.2.** Las opciones de los menús están ordenadas de la manera más lógica, considerando al usuario, los nombres de los ítems, y las variables de las tareas.

En un menú o en un grupo de opciones de navegación los elementos deben organizarse de modo que optimicen el reconocimiento, la lectura y que destaquen los elementos más solicitados por los usuarios. De este modo se contribuye a facilitar la exploración y búsqueda, simplificando así el descubrimiento de los contenidos más importantes. No todas las opciones de un menú tienen la misma importancia, por lo que se debe utilizar una jerarquía visual apropiada para destacar las opciones y contenidos más relevantes.



En la imagen el menú presenta las opciones en un orden de relevancia y frecuencia de uso: las opciones generales (General Options) son la opción más utilizada, en tanto que el último ítem (Miscellaneous) representa opciones poco comunes.

- **2.3.** Si las diversas opciones de los trámites presentan opciones secuenciales, ¿se han representado

apropiadamente?

Si un trámite tiene opciones secuenciales interdependientes, es decir, la terminación de un paso depende de otro anterior, debe informarse o representarse claramente. Por ejemplo, un caso frecuente, es el de la selección de regiones y comunas. Primero se presentan las comunas y el usuario debe seleccionar una alternativa. Luego de la selección, se muestran sólo las comunas disponibles para esa región, evitando el despliegue de todas las comunas del país. Este mecanismo permite la selección de datos interdependientes, pero esta relación debe ser clara para el usuario.



**Adobe Reader**  
**Descargar Adobe Reader**

Gracias por su interés en el software gratuito [Adobe® Reader®](#), que le permite ver, imprimir, buscar y compartir archivos con [formato de documento portátil de Adobe](#) (PDF) de forma más segura mediante diversas plataformas y dispositivos.

**IMPORTANTE:** Consulte los [requisitos del sistema](#) antes de descargar e instalar Adobe Reader.

Para distribuir el software Adobe Reader o colocar un logotipo "Includes Adobe Reader" en su material impreso, [consulte la información siguiente](#).

**Paso 1 de 2**

**Seleccione su idioma, plataforma y velocidad de conexión. Esta selección determinará la versión del software que se descargará.**

Idioma:  Plataforma:  Velocidad de la conexión:

Hay disponible una [página de descarga de sólo texto accesible de Adobe Reader \(EE.UU.\)](#) si está utilizando un lector de pantalla. [Una página de archivo de Adobe Reader \(EE.UU.\)](#) le permite encontrar y descargar una versión anterior de Adobe Reader.

<http://www.adobe.com>

En este ejemplo, la finalización del formulario requiere que el usuario ingrese los tres primeros datos (primer paso).  
Luego de ingresados, se presentan las demás opciones (segundo paso).

# Adobe Reader

## Descargar Adobe Reader

Gracias por su interés en el software gratuito [Adobe® Reader®](#), que le permite ver, imprimir, buscar y compartir archivos con [formato de documento portátil de Adobe](#) (PDF) de forma más segura mediante diversas plataformas y dispositivos.

IMPORTANTE: Consulte los [requisitos del sistema](#) antes de descargar e instalar Adobe Reader.

Para distribuir el software Adobe Reader o colocar un logotipo "Includes Adobe Reader" en su material impreso, [consulte la información siguiente](#).

### Paso 1 de 2

Seleccione su idioma, plataforma y velocidad de conexión. Esta selección determinará la versión del software que se descargará.

Idioma

Español

Plataforma

Windows XP

Velocidad de la conexión

banda ancha

### Paso 2 de 2

Tamaño total del archivo de descarga: 28.9MB

Versión de Adobe Reader: Adobe Reader 7.0

☒ Descargar la versión completa de Adobe Reader (recomendado), lo que permite:

- Realice anotaciones o búsquedas y guarde archivos PDF de Adobe®
- Reproducir películas, animaciones y sonidos incrustados
- Activar las funciones de accesibilidad incorporadas en los archivos PDF
- Visualice tarjetas electrónicas y presentaciones de diapositivas de Adobe Photoshop® Album
- Lea y organice ediciones digitales (antes denominadas libros electrónicos)

\* Los creadores de PDF pueden activar estas funciones mediante el software Adobe Acrobat 7.0 Pro o Adobe LiveCycle™ para crear archivos PDF.

<http://www.adobe.com>

La imagen presenta el formulario anterior, con el segundo paso desplegado.

- 2.4. ¿Los campos relacionados o interdependientes aparecen en la misma pantalla y agrupados visualmente?

En un formulario o un grupo de acciones es conveniente asociar las opciones relacionadas y conservarlas agrupadas. Las opciones relacionadas no deberían separarse en páginas diferentes, esto no permite tener una visión del contexto y dificulta la comprensión de las alternativas disponibles.

### Opciones de discusión

Valores usuales para las entradas: (Estos valores pueden ser sobrescritos para cada entrada en particular.)

- ☒ Intentar envío de notificación a todos los Blogs enlazados en la entrada (enlentece el acceso)
- ☒ Permitir notificaciones de enlace desde otros Blogs (PingBacks y TrackBacks)
- ☒ Permitir comentarios en esta entrada

Enviar e-mail cada vez que:

- ☒ Alguien introduce un comentario
- ☐ Un comentario es aprobado o borrado

Para que un comentario aparezca:

- ☐ Un administrador debe aprobar el comentario (más allá de los valores de abajo)
- ☒ El usuario debe introducir su nombre y su e-mail

Moderación de comentarios

Mantener un comentario en espera si contiene más de  enlaces. (Una característica común del spam en comentarios es el gran número de enlaces.)

Cuando un comentario contiene una de las siguientes palabras en el contenido, nombre, URI, e-mail, o IP, ponerlo en espera de moderación: (Separar múltiples palabras con saltos de línea.) [Palabras comunes en el spam \(en inglés\)](#).

```
-online  
059185991  
1stinfoconeracing  
4.21.122.200  
6@pfuauqaoiap.com
```

Actualizar opciones

<http://www.wordpress.org>

La pantalla en la captura muestra varios grupos de opciones agrupados claramente según la naturaleza de los datos.

#### ● 2.5. ¿Los colores seleccionados corresponden a las expectativas comunes para códigos de color?

El público de un sitio, el tipo de contenido y su propia naturaleza inciden en las expectativas estéticas para un sitio web. Existen, incluso, convenciones culturales respecto al uso y combinación de colores que son importantes para comunicar un mensaje apropiado. De todos modos, si bien los colores son importantes, es tanto o más importante el modo en que estos son utilizados, equilibrando contrastes y combinaciones. Es recomendable considerar estos aspectos y no imponer criterios que escapen arbitrariamente a las convenciones. Por ejemplo, para un sitio de gobierno se preferirán combinaciones armoniosas y sin contrastes violentos.



El sitio en la imagen utiliza una paleta de colores limitada y apropiada a la naturaleza del sitio

- 2.6. Las opciones del trámite se organizan lógicamente en categorías que tienen un significado comprensible.

Las tareas o acciones se pueden organizar agrupando los distintos elementos que los componen de modo que resulte más fácil la visualización de los contenidos. En el caso de un formulario, es posible agrupar las opciones mediante HTML, haciendo uso de los elementos FIELDSET y LEGEND, que permiten unir y etiquetar elementos respectivamente. El agrupar las opciones relacionadas de un formulario y agregarles títulos a cada uno de los grupos simplifica la tarea de explorar visualmente los elementos que componen un trámite.

**Elija las características de la cuenta que desea abrir**

- ☒ Cuenta individual: cuenta de un solo titular
- ☐ Cuenta conjunta: cuenta de dos a cuatro titulares, todos mayores de edad
- ☐ Cuenta con menores de edad

**Indíquenos si tiene claves de acceso**

- ☒ No dispongo de claves de acceso
- ☐ Dispongo de claves de acceso

**Pulse aquí para ver la cláusula de protección de datos**

☐ He leído y acepto la cláusula de protección de datos

[Volver](#)

[Continuar](#)

<https://www.ahorro.com>

Los grupos de opciones en la imagen están clasificados de un modo claro.

- **2.7.** Cuando se induce al usuario ejecutar una acción necesaria, ¿son las palabras usadas en el mensaje consistentes con tal acción?

Las instrucciones y las palabras seleccionadas para describir las acciones deben ser claras y consistentes. Es importante utilizar los mismos términos globalmente en un sitio para referirse a las tareas o elementos y no cambiarlos arbitrariamente. La falta de consistencia en la denominación de las acciones puede inducir fácilmente a confusión y errores.



En el ejemplo las instrucciones y etiquetas de los campos y botones son claros y precisos.

- **2.8.** Los nombres de las acciones son específicos en lugar de ser generales.

Las etiquetas o nombres de las acciones de una tarea deben ser claros e inequívocos. El nombre debe ser concreto y específico, describiendo su naturaleza de modo preciso. La inconsistencia en la denominación de una misma acción puede conducir a errores a los usuarios.



El menú de navegación en la imagen presenta títulos concretos y precisos.

- **2.9.** Los formatos de ingreso de datos tienen un sentido claro para el usuario.

El uso de formatos de datos reconocibles y significativos facilita la labor de ingreso de información para los usuarios, minimizando la posibilidad de errores y optimizando la confiabilidad de la información. Esta práctica no sólo facilita el ingreso de datos, sino que también simplifica la validación de estos. La fecha, RUT, números telefónicos, códigos específicos y otros son fácilmente formateables de modo de hacer más intuitivo su manejo en un formulario. En la medida que se provee

un formato estructurado de ingreso de datos, la posibilidad de cometer errores disminuye y las instrucciones y ayudas se reducen. Con estructuras de datos conocidas es relativamente fácil el crear reglas de validación que simplifiquen la tarea del usuario. Por ejemplo, en lugar de solicitar al usuario que ingrese una fecha en un campo de texto único, usando un formato indicado como "dd-mm-aaaa", se pueden utilizar tres campos, los dos primeros con un máximo de dos caracteres y el tercero con un límite de cuatro. Si bien esto es un avance, aún depende del ingreso manual de texto, lo que es altamente propenso a errores. Un caso más eficiente es utilizar tres menús desplegables (SELECT) con las opciones para día, mes y año respectivamente. De este modo sólo será necesario seleccionar los datos deseados desde un rango predefinido que reduce la posibilidad de errores. Otro ejemplo frecuente es el ingreso de RUT. No se debería esperar (ni siquiera confiando en las instrucciones) que los usuarios ingresen esta información en un formato preciso. Un sistema debería ser proactivo, analizando y limpiando la información de modo de lograr un dato en el formato deseado, incluso cuando se ingresen datos como puntos, espacios, guiones, etc. El formato de un RUT es conocido y se puede validar, por lo tanto es muy simple aliviar esta tarea y no depender del usuario.

\* RUT EMPRESA :  -

\* PASSWORD :  (Ingrese su clave DESEADA)

\* NOMBRE DE EMPRESA :

\* DIRECCIÓN :

\* COMUNA : -- sin comuna

\* CIUDAD : -- Sin ciudad

\* REGION : Sin Región

\* TELEFONO 1 :  -

TELEFONO 2 :  -

FAX 1 :  -

FAX 2 :  -

CODIGO POSTAL :

<http://www.prochile.cl>

En la imagen el formulario presenta una serie de datos con un formato que facilita su ingreso y reconocimiento. Por ejemplo, el RUT está separado en dos campos para simplificar el ingreso del dígito verificador. Más abajo, los teléfonos disponen de un campo aparte para los códigos de región.

- 2.10. ¿El sistema corrige automáticamente los formatos de los datos ingresados (decimales, fechas, RUT, etc.)?

Cuando no sea posible utilizar mecanismos más restrictivos de ingreso de información, como menús de selección en lugar del ingreso directo de texto, los datos deberían ser formateados y estandarizados en un modo reconocible y manejable. Esto no debería ser a expensas de la libertad del usuario de ingresar la información en diversas variantes de formatos.

The image shows a web form with the following fields:

- Start date :** 2005-05-01
- Due Date :** A calendar dropdown menu is open, showing the month of May 2005. The date 20 is selected.
- Estimated Time :** A text input field with the number 1, followed by the word "hours".
- Actual Time :** A text input field, followed by the word "hours".
- Comments :** A large text area.

The calendar dropdown menu displays the days of the week (Mo, Tu, We, Th, Fr, Sa, Su) and the dates from 1 to 31. The date 20 is highlighted, and the text "Fri, May 20, 2005" is shown at the bottom of the calendar.

<http://www.php-collab.org>

El formulario de la imagen ofrece un sistema de selección de fecha que simplifica su ingreso, evita tener que recordar formatos específicos para los datos y reduce la posibilidad de errores.

- **2.11.** ¿Son los diálogos de confirmación de acciones suficientemente claros, expresando inequívocamente "sí, quiero ejecutar la acción ahora"?

En acciones en que la ejecución de una tarea es irreversible es necesario confirmar la intención del usuario para evitar que estas opciones se activen accidentalmente. En estos casos, el mensaje de la confirmación debe ser clara e inequívoca, indicando al usuario la acción que realizará y sus consecuencias.

## Eliminación de Sugerencia

| Datos de Sugerencia |                                     |
|---------------------|-------------------------------------|
| Identificador:      | 31                                  |
| Título:             | quiero que suban un sitio nuevo!    |
| Mensaje:            | quiero que suban un sitio nuevo!    |
| Enviado por:        | RODRIGO, EMPRESA ASISTENTE DE CHILE |
| Fecha envío:        | 2003-10-19 16:37:47                 |
| Estado:             | Nueva                               |



¿Realmente desea eliminar esta **sugerencia**? Los mensajes eliminados no se borran físicamente, sólo se marcan como eliminados.

[Eliminar](#) [Cancelar](#)

<http://www.webstudio.cl>

La captura muestra un dialogo de confirmación para una acción irreversible.

- 2.12. ¿Están claramente definidos y diferenciados los nombres de las acciones, aunque esto signifique romper las reglas de consistencia?

Normalmente se siguen ciertas pautas para la definición de etiquetas para las acciones. No obstante, existen casos en que estas normas de consistencia se rompen en beneficio de la claridad. Esto está bien siempre y cuando esto contribuya a evidenciar la instrucción para el usuario. Por ejemplo, para un trámite en particular se podría decidir etiquetar todas las acciones con sólo un verbo, sin otra palabra. Pero el botón de activación del formulario queda mejor explicado utilizando dos palabras. En este caso es preferible romper la consistencia en beneficio de la claridad del mensaje.

 Estás en: Chile [CAMBIAR](#) — [Català](#) | [English](#) | [Español](#) | [Galego](#)

[Inicio](#) | [Directorio](#) | [Publica Tu Anuncio](#) | [Modificar](#) | [Borrar](#) | [Preguntas Frecuentes](#) | [Contactar](#)

<http://www.mercadelia.com>

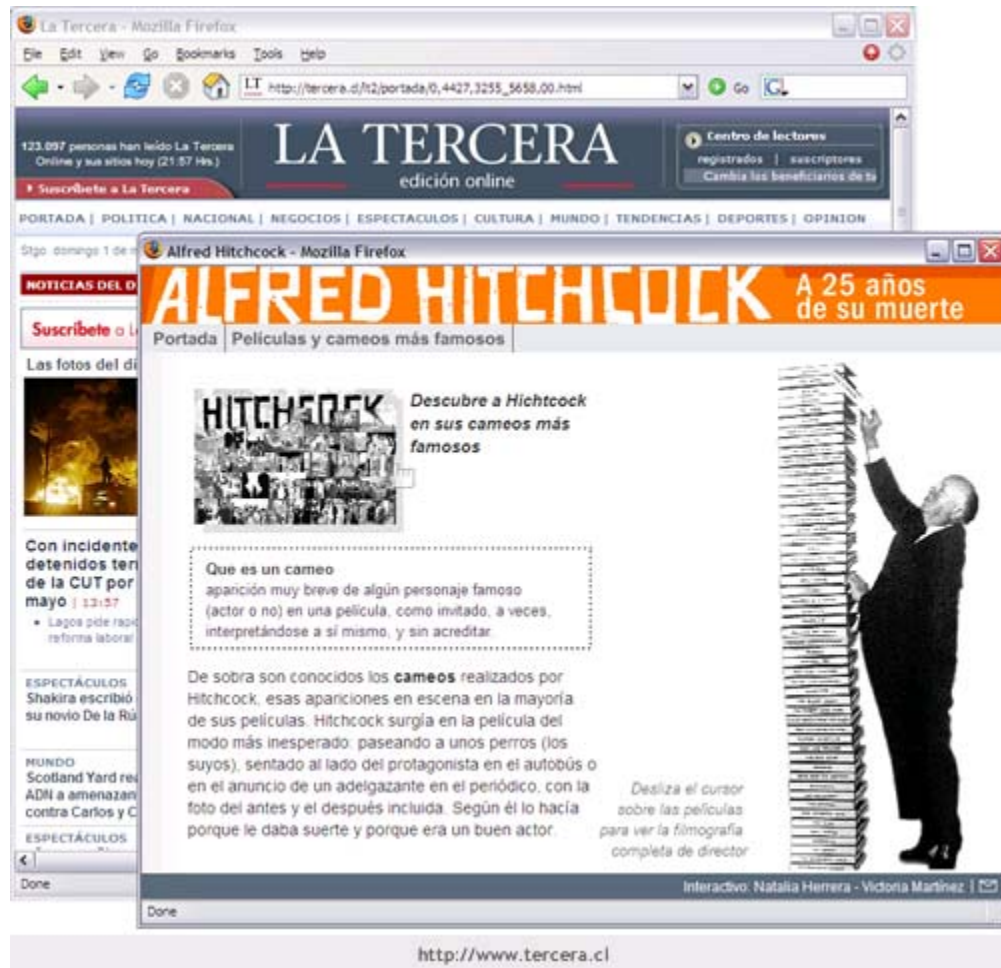
Los nombres de las secciones en el menú de navegación de la imagen utilizan títulos o etiquetas claramente diferenciables e inconfundibles.

## • 3. Control y Libertad del Usuario

El usuario debería ser libre de elegir y secuenciar las tareas o acciones cuando esto sea posible. Debe proporcionarse modos de cancelar o detener acciones seleccionadas por error. El usuario debería poder tomar sus propias decisiones de modo informado.

- 3.1. En trámites o aplicaciones que utilizan múltiples ventanas, ¿es fácil cambiarse de ventana?

Si bien es preferible en la mayoría de los casos mantener al usuario en la misma ventana, cuando se utilizan otras ventanas del navegador para diversos propósitos, se debe garantizar la facilidad de movimiento entre ellas.



En el ejemplo se utilizan ventanas para mostrar contenidos especiales, pero no resulta difícil cambiarse de ventanas.

- 3.2. ¿El usuario tiene siempre control sobre las ventanas?

Uno de los principios claves de la facilidad de uso es no quitarle el control al usuario. Al utilizar ventanas que remueven las barras de menú, navegación, ubicación, estado, etc., se impide o dificulta al usuario la posibilidad de controlar la forma en que navega. El usuario siempre debería tener la libertad de controlar todos los elementos comunes de las ventanas del navegador.



Al usar ventanas es sumamente importante respetar el derecho del usuario de contar con los controles normales para manejarlas, como el menú del navegador, la barra de navegación (botones atrás, adelante, recargar, detener carga, etc.) y los controles estándar de las ventanas como la barra de scroll y el reajuste de tamaño, entre otros.

- 3.3. ¿Se pide a los usuarios que confirmen la ejecución de acciones que tengan un resultado drástico o irreversible?

Cuando el resultado de una acción sea irreversible es fundamental confirmar con el usuario que ésta es la acción que desea realizar, disminuyendo así la posibilidad de que éstas se activen por error.

### Eliminación de Sugerencia

| Datos de Sugerencia |                                       |
|---------------------|---------------------------------------|
| Identificador:      | 31                                    |
| Título:             | quiero que suban un sitio nuevo!      |
| Mensaje:            | quiero que suban un sitio nuevo!      |
| Enviado por:        | roberto, correo: roberto@webstudio.cl |
| Fecha envío:        | 2003-10-19 16:37:47                   |
| Estado:             | Nueva                                 |



¿Realmente desea eliminar esta **sugerencia**? Los mensajes eliminados no se borran físicamente, sólo se marcan como eliminados.

Eliminar

Cancelar

<http://www.webstudio.cl>

Es fundamental el confirmar con el usuario la activación de una acción cuyo resultado es irreversible o difícil de modificar.

- 3.4. Si existen trámites divididos en más de una página, ¿los usuarios pueden navegar hacia adelante y atrás sin perder sus datos?

En aquellos casos en que un formulario está compuesto por varias páginas, es importante que el usuario tenga la libertad de moverse hacia adelante y atrás sin perder los datos que ya ha ingresado. Esto le permitirá modificar la información y corregir potenciales errores.

The screenshot shows the Mercadelia website interface. At the top, there is a navigation bar with the Mercadelia logo (marked 'beta') and language options: Català, English, Español, and Galego. Below this is a menu bar with links: Inicio, Directorio, Publica Tu Anuncio, Modificar, Borrar, Preguntas Frecuentes, and Contactar. A breadcrumb trail indicates the user is at 'Inicio' and about to 'Publicar Anuncio'. The main heading is 'Pasos para publicar tu anuncio', followed by a progress indicator showing four steps, with the third step being the current one. A dark box highlights 'Paso 3: Escribe tu anuncio con todos los detalles'. Below this, it says 'Mi anuncio en: Computadoras > PC'. The form area is titled '1. ¿Ofreces o Buscas?' with radio buttons for 'Ofrezco...' and 'Busco...'. The next section is '2. Describe tu anuncio (Título + Descripción)', featuring a text input field for 'Nombre o título del anuncio' (with a note '(Máx. 50 caracteres.)') and a URL field containing 'http://www.mercadelia.com'.

El ejemplo ilustra claramente el modo en que el sitio informa sobre la cantidad de pasos requeridos para completar una tarea y cuál es el paso que actualmente se está realizando.

- 3.5. ¿Los usuarios pueden establecer sus propias preferencias para opciones relevantes?

En casos en que el usuario deba tomar decisiones que afectan el modo en que interactúa con un trámite de uso frecuente, es importante entregarle la libertad de poder elegir las opciones que desee. Por ejemplo, los buscadores comúnmente ofrecen a los usuarios la posibilidad de decidir cuántos resultados de búsqueda quieren que se les presenten por página.

|                                                                   |                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Número de Resultados</b>                                       | La opción predeterminada de Google (10 resultados) proporciona los resultados más rápidos.<br>Mostrar <input type="text" value="10"/> resultados por página. |
| <b>Ventana de Resultados</b>                                      | <input type="checkbox"/> Mostrar los resultados de la búsqueda en una nueva ventana de navegador.                                                            |
| <b>Guardar</b> sus preferencias cuando termine y volver a buscar. |                                                                                                                                                              |
| <input type="button" value="Guardar Preferencias"/>               |                                                                                                                                                              |
| <a href="http://www.google.cl">http://www.google.cl</a>           |                                                                                                                                                              |

Google permite a sus usuarios elegir la cantidad de resultados que presentará por página.

● **3.6. ¿Es el usuario el iniciador de las acciones, antes que un receptor?**

Es fundamental que los usuarios sean los activadores de las acciones, antes que receptores pasivos. El usuario debe estar permanentemente en control y así debe percibirlo.

|                                                                   |                      |                |                      |
|-------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------|----------------------|
| <b>Nombre:</b>                                                    | <input type="text"/> | <b>E-Mail:</b> | <input type="text"/> |
| <b>Asunto:</b>                                                    | <input type="text"/> |                |                      |
| <b>Comentario:</b>                                                | <input type="text"/> |                |                      |
| <input type="button" value="¡Enviar!"/>                           |                      |                |                      |
| <a href="http://www.mercadella.com">http://www.mercadella.com</a> |                      |                |                      |

En cualquier momento debe ser el usuario el que toma las decisiones sobre las tareas a realizar.

- 3.7. Cuando se presenta una pantalla con campos de ingreso de datos, ¿se selecciona automáticamente (o asigna foco) el campo que más probablemente el usuario necesitará?

Cuando un usuario solicita una página de trámites, es razonable pensar que desea ejecutar una acción concreta. La interfaz debería adelantarse al usuario y asignar el foco al control que más probablemente él querrá usar. Un ejemplo positivo de esto es Google, que selecciona automáticamente el campo de búsqueda en cuanto se carga la página. Esta función es tan natural y deseable, que la mayoría de sus usuarios no es consciente de su existencia.

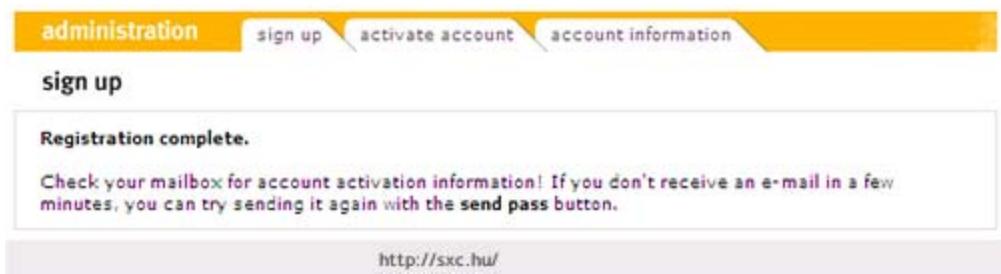


The screenshot shows the Google Chile homepage. The Google logo is at the top, followed by the word "Chile". Below the logo are navigation links: "La Web", "Imágenes", "Grupos", "Directorio", and "Noticias". A red dashed circle highlights the search input field, which has a cursor inside it. To the right of the input field are links for "Búsqueda Avanzada", "Preferencias", and "Herramientas del idioma". Below the input field are buttons for "Búsqueda en Google" and "Voy a Tener Suerte". At the bottom of the search section, there are radio buttons for "la Web", "páginas en español", and "páginas de Chile". Below the search section are links for "Publicidad", "Todo acerca de Google", and "Google.com in English". At the very bottom, there is a copyright notice and the URL "http://www.google.cl".

Cuando se carga la portada de Google el foco de escritura (el cursor) está ubicado en el lugar más lógico: el campo de búsqueda. Esto se logra fácilmente mediante JavaScript.

- 3.8. ¿El sistema anticipa correctamente la próxima probable actividad del usuario?

En situaciones en que los pasos de un trámite son secuenciales y lógicos, se debería anticipar la acción más probable del usuario y destacarla, ofreciéndola de modo prominente para facilitar su selección.



The screenshot shows a registration page for SXC.hu. At the top, there is a navigation bar with four tabs: "administration", "sign up", "activate account", and "account information". The "sign up" tab is highlighted in orange. Below the navigation bar, the text "sign up" is displayed. A message box states: "Registration complete. Check your mailbox for account activation information! If you don't receive an e-mail in a few minutes, you can try sending it again with the send pass button." At the bottom of the message box, the URL "http://sxc.hu/" is displayed.

Conociendo el hecho de que es frecuente que los mensajes de confirmación de registro se pierdan o no se reciban, este sitio informa sobre una alternativa para solucionarlo, adelantándose a la posibilidad de que esto ocurra.

- 3.9. ¿Se informa apropiadamente del resultado (finalización) de un trámite y se sugiere una o más alternativas para continuar?

Cuando un trámite o formulario finaliza, es importante informar al usuario de su resultado. Junto con esto, se deben presentar opciones de navegación relevantes para continuar su uso del sitio.



Al concluir una acción, independientemente de su resultado, se ofrecen diversas alternativas para que el usuario decida cuál será su próximo paso.

## ● 4. Consistencia y Estándares

El usuario debe poder distinguir claramente el significado de los elementos relevantes del trámite, las acciones y contextos o situaciones. Se deben seguir estándares conocidos y guías reconocidas.

### ● 4.1. ¿Se han seguido los estándares corporativos consistentemente en el sitio web o trámite?

Cuando existen normas, legislación o recomendaciones a las que un sitio adhiere o debe cumplir, es necesario que se asuman de modo uniforme y consistente e informada. Esto incluye desde las normas gráficas institucionales y de gobierno ( <http://www.gobierno.cl/documentacion/normas.asp>) así como recomendaciones de buenas prácticas ( <http://www.guiaweb.gob.cl/>), estándares de privacidad (ej. <http://www.confiare.cl/> ), seguridad (ej. <http://www.owasp.org/> ), accesibilidad (ej. <http://www.w3.org/WAI/> ) y otros.



La [Guía Web](http://www.guiaweb.gob.cl) ofrece una serie de recomendaciones a los sitios web del Gobierno de Chile. Estos sitios deberían observar sus pautas.

#### • 4.2. ¿Se ha evitado el uso excesivo de mayúsculas en el texto?

Las mayúsculas o altas son un recurso tipográfico que permite destacar un texto en particular. Sin embargo, su uso excesivo se torna en contra y pierde la capacidad de destacar o resaltar. Adicionalmente, los textos en mayúscula requieren de un esfuerzo adicional para poder ser leídos, lo que dificulta el reconocimiento, la explorabilidad y la fluidez de la lectura. Es recomendable que su uso se evite y se restrinja a lo estrictamente necesario. Si es necesario destacar texto, utilice recursos como STRONG en HTML o estilos CSS para cambiar el color o el peso de un fragmento de texto.

INGRESE SU RUT

Ingrese su RUT

La legibilidad del texto es mejor cuando no se utilizan sólo mayúsculas.

- 4.3. ¿Se han alineado los números enteros a la derecha, para facilitar su lectura individual y grupal?

En términos generales, es positivo utilizar formatos reconocibles de datos que faciliten su identificación y lectura. En el caso de los datos numéricos y particularmente en tablas, se recomienda que los números enteros se alineen a la derecha, lo que facilita su lectura aislada y respecto al contexto.

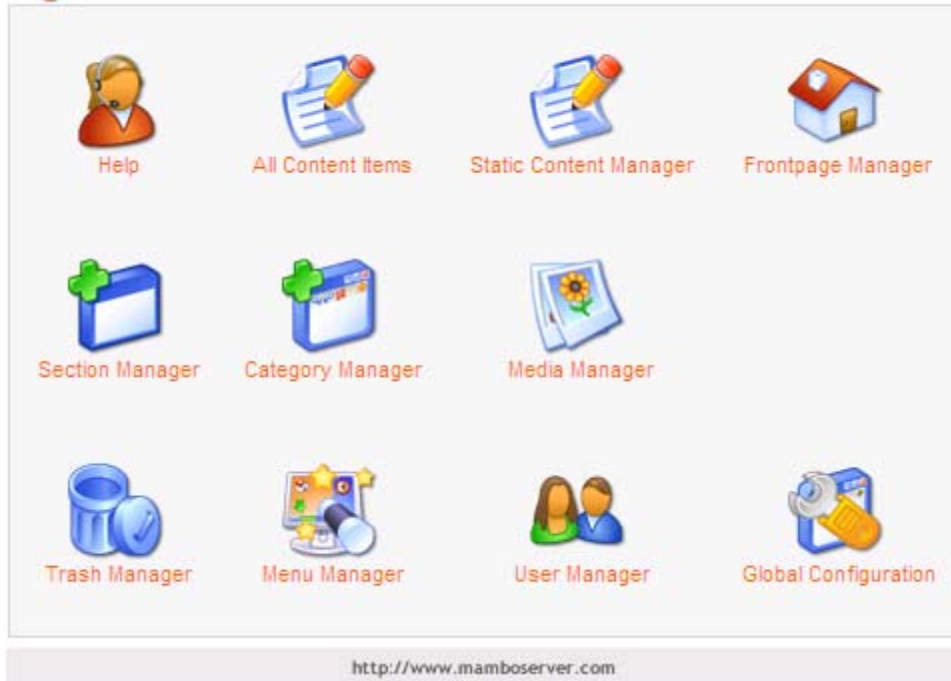
| Dow Jones Industrial Average                            |                |                |           |
|---------------------------------------------------------|----------------|----------------|-----------|
| 10,192.51                                               |                | 122.14 / 1.21% |           |
| Open:                                                   | 10,125.64      | YTD % Change:  | -5.48%    |
| High (day):                                             | 10,231.31      | High (52wk):   | 10,984.46 |
| Low (day):                                              | 10,021.23      | Low (52wk):    | 9,708.40  |
| Volume:                                                 | 297,526,500.00 | Last Close:    | 10,070.37 |
| <a href="http://money.cnn.com">http://money.cnn.com</a> |                |                |           |

La legibilidad de los datos numéricos aumenta notoriamente al alinearlos de un modo apropiado y consistente.

- 4.4. ¿Los íconos tienen etiquetas o rótulos apropiados?

Los íconos en una interfaz gráfica permiten hacer más directo el acceso al significado de una tarea o funcionalidad. Sin embargo, no siempre el mensaje comunicado por un ícono es universalmente reconocible o puede requerir de un apoyo adicional para reforzar su significado. Es más, existen circunstancias en las que los íconos y otros elementos gráficos ni siquiera están disponibles, como en casos en que se inactiva el uso de imágenes en un navegador, en que la velocidad de conexión es muy baja o el caso de usuarios ciegos. Por lo tanto, es importante apoyar el mensaje de los íconos con etiquetas o títulos apropiados que los complementen. Técnicas apropiadas para esto pueden ser el uso del atributo ALT del elemento IMG en HTML, o el atributo TITLE en un vínculo o imagen. Es también recomendable el uso de texto acompañando al ícono, a un costado o bajo éste.

## Control Panel



Los íconos de la imagen se complementan con etiquetas de texto apropiadas, porque los códigos visuales pueden no ser suficientemente claros o representativos.

### 4.5. ¿Existe un número limitado de íconos no mayor de entre 10 a 20?

Los íconos contribuyen a simplificar una interfaz de usuario, pero su uso en exceso puede presentar dificultades para su reconocimiento y comprensión. Es recomendable utilizar un grupo reducido y claramente reconocible de íconos que efectivamente facilite el acceso a las acciones disponibles en el sistema.

**BANCO CENTRAL DE CHILE**

Funciones y Organización Políticas del Banco Central Normativa y Reglamentación Estudios y Conferencias Estadísticas Económicas Publicaciones Banco Central Sala de Prensa Otros Servicios

**Indicadores**

Valores al 1 de Mayo de 2005

|                           |           |
|---------------------------|-----------|
| Uf                        | 17.269,38 |
| UTM (Mayo)                | 30.337,00 |
| Dólar Observado           | ---       |
| Dólar Observado 2 de Mayo | 582,73    |
| Euro                      | ---       |
| TCM (02/01/1998=100)      | ---       |

[Base de Datos Estadísticas](#)

**Indicadores del mediodía**

12:00 del 29 de abril de 2005

|                    |        |
|--------------------|--------|
| Tasa Interbancaria | 3,17%  |
| Dólar              | 583,05 |

**Inflación y TPM**

|                    | Mensual | Anual |
|--------------------|---------|-------|
| IPC Mar. (Var. %)  | 0,6     | 2,4   |
| IPCX Mar. (Var. %) | 0,5     | 1,8   |
| TPM                | -       | 3,0   |

[Ver detalle](#)

**Destacados**

**Concurso de economía para estudiantes.**

Se invita a todos los alumnos de 3º y 4º medio del país, a participar desde el 1 de abril, en el concurso "La economía + cerca".

<http://www.bcentral.cl>

La portada del ejemplo utiliza un número restringido de íconos, todos fácilmente diferenciables entre ellos.

- **4.6. ¿Las páginas y ventanas tienen títulos apropiados?**

Junto con tener títulos definidos para cada ventana o página del sitio, es importante que su contenido sea apropiado y descriptivo del contenido. El título de una página debe ser preciso y significativo.



Los títulos de las ventanas (mediante el elemento TITLE de HTML) deben indicar tanto el nombre del sitio como la información específica de cada página.

- **4.7. ¿Las instrucciones en línea aparecen en una ubicación consistente en diferentes pantallas?**

Las instrucciones asociadas a los controles de formularios deben seguir un tratamiento uniforme, reconocible y consistente. Esto permitirá a los usuarios recurrir a lugares previsibles en busca de ayuda cuando lo necesite.

## Sign up for a Ta-da List account

### CHOOSE A USERNAME

No spaces or special characters allowed.

### WHAT'S YOUR FULL NAME?

### AND YOUR EMAIL ADDRESS

We'll never share, sell, or use your email address in irresponsible ways.

### ENTER YOUR EMAIL ADDRESS AGAIN

### NOW PICK A PASSWORD

### TYPE THAT PASSWORD AGAIN

### AGREE TO THE TERMS OF SERVICE AND PRIVACY POLICY

☐

Yes, I agree to the Ta-Da [Terms of Service](#) and [Privacy Policy](#).

### YOU'RE DONE!

Create my account

<http://www.tadalist.com>

El formulario del ejemplo utiliza consistentemente instrucciones en línea para orientar a los usuarios.

- 4.8. ¿Se han usado de modo apropiado técnicas para la captura de atención? (diálogos modales, sonidos, textos o gráficos destacados, etc.)

Existen muchas técnicas para guiar la atención del usuario hacia una zona específica de la página. El uso apropiado de estos recursos permitirá orientarlo en la realización de ciertas tareas, como la terminación de un formulario o la selección de opciones. Algunas técnicas para capturar la atención del usuario son el uso colores contrastantes en lugares precisos, el uso de ventanas de alerta, la utilización de gráficos o íconos significativos, etc.



Buscar en Zimio:  Santiago

Selecciona una Ciudad de Zimio: ☐ Memorizar Selección

## Chile

Arica  
Iquique  
Antofagasta  
Calama  
La Serena  
Isla de Pascua

**Santiago**

**Valparaíso**

Rancagua

Curicó

Chillán

Talca

**Concepción**

Temuco

Valdivia

## Argentina

Buenos Aires

Córdoba

Entre Ríos

Mendoza

Santa Fe

## Ecuador

Guayaquil

Quito

## Colombia

Bogotá

Cartagena

Medellín

## España

Barcelona

Madrid

Málaga

Sevilla

Valencia

## Costa Rica

Alajuela

San José

## México

Ciudad Juárez

Ciudad de México

Guadalajara

León

Monterrey

Puebla

Tijuana

Toluca

<http://www.zimio.com>

El sitio del ejemplo utiliza textos de un tamaño claramente mayor para destacar los títulos de secciones y áreas importantes. Del mismo modo, el color permite guiar la mirada a ciertas zonas.

- 4.9. ¿Se ha utilizado el color como mecanismo complementario de identificación de contenido y no como único recurso?

El uso de color es valioso para comunicar una serie de tipos de información, pero se debe cuidar el no utilizar el color como el único elemento que identifique a esos contenidos. Es recomendable utilizar colores junto con alguna etiqueta de texto que refuerce el significado, de modo que se pueda prescindir de la información gráfica sin perder el valor del mensaje. Algunos contextos en los que el color no podrá ser percibido y, en consecuencia, el mensaje textual será de gran valor, son algunos dispositivos monocromáticos de navegación, como teléfonos móviles, dispositivos de texto e incluso para los usuarios con problemas de percepción de color (daltonismo) y diferentes grados de ceguera.

TravelCenter
Web Site Redesign
Overview Messages To-Do Milestones Contacts

Project overview

Late Milestones
2 days late: Feedback on Design Review 3 (TravelCenter is responsible)

Due in the next 14 days

| Mon   | Tue                   | Wed | Thu | Fri                               | Sat | Sun |
|-------|-----------------------|-----|-----|-----------------------------------|-----|-----|
| TODAY | Mar 9                 | 10  | 11  | 12                                | 13  | 14  |
| 15    | 16<br>Design Review 4 | 17  | 18  | 19<br>Feedback on Design Review 4 | 20  | 21  |

http://www.basecampHQ.com

El uso de color (texto rojo en fondo rosado) en este caso es auxiliar y permite destacar el mensaje, pero no es el único elemento que comunica la información.

- 4.10. ¿Se provee una leyenda o etiqueta si los códigos cromáticos no son lo suficientemente claros en su significado?

No se debería utilizar el color como fuente única de información y siempre debería ir acompañado de textos complementarios. Cuando se utiliza un sistema de información basado en colores, es necesario considerar que los colores muchas veces no son autoexplicativos y es necesario establecer una pauta de su significado.

TravelCenter
Web Site Redesign
Overview Messages To-Do Milestones Contacts

Project overview

Late Milestones
2 days late: Feedback on Design Review 3 (TravelCenter is responsible)

Due in the next 14 days

| Mon   | Tue                   | Wed | Thu | Fri                               | Sat | Sun |
|-------|-----------------------|-----|-----|-----------------------------------|-----|-----|
| TODAY | Mar 9                 | 10  | 11  | 12                                | 13  | 14  |
| 15    | 16<br>Design Review 4 | 17  | 18  | 19<br>Feedback on Design Review 4 | 20  | 21  |

http://www.basecampHQ.com

Los colores no bastan para transmitir por sí solos un mensaje, deben estar acompañados y complementados por texto informativo.

apropiados. Idealmente los fondos deberían ser claros y el texto oscuro, asegurándose de obtener un contraste suficiente que facilite la lectura. Textos claros sobre fondos oscuros proveen contraste, pero no son adecuados para bloques de texto. Por otro lado, el uso de colores complementarios (rojo/verde, azul/anaranjado, amarillo/morado) genera efectos vibrantes que son útiles para crear focos de atención, pero no para su uso en textos.



El sitio de la imagen utiliza el color de un modo adecuado, sin contrastes excesivos, y equilibrando además las zonas de color con los fondos blancos.

- 4.12. ¿Se ha evitado el uso de azul y/o subrayado para el texto o para otros elementos pequeños que no sean vínculos?

Una de las convenciones más claras en el web es el uso de azul y subrayado para los vínculos de texto. Si bien es posible utilizar otros colores, esta combinación es reconocida indefectiblemente. Por esta razón, el uso de la combinación azul/subrayado para otros textos que no sean vínculos, generará una falsa expectativa y confundirá a los usuarios. Por lo tanto, evite el uso de azul/subrayado para textos que no sean vínculos.



Los códigos visuales para los vínculos son claramente reconocibles por todos los usuarios, por lo que es importante considerarlos y utilizarlos.

#### ● 4.13. La información más importante está ubicada al principio de las páginas.

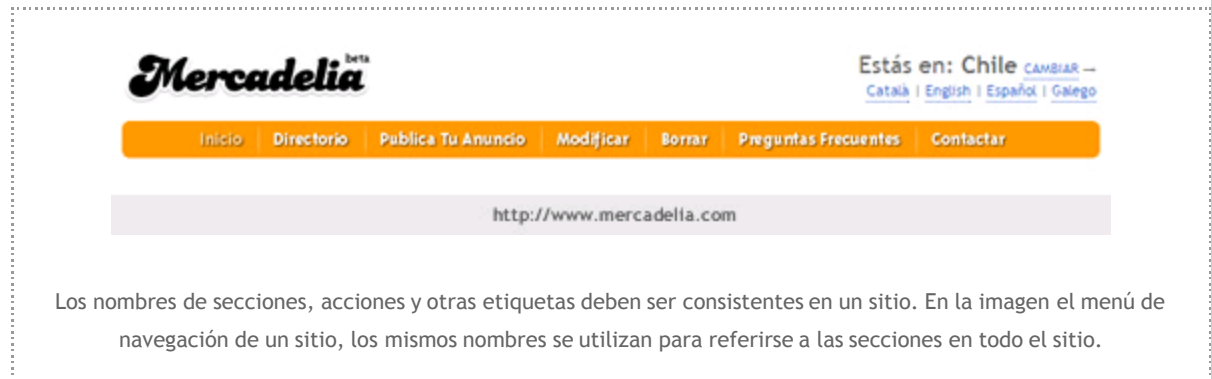
Cada página debería estructurarse de modo que la información más importante esté ubicada al principio y en lo posible, en el primer pantallazo de la ventana del navegador, es decir, debería ser visible inmediatamente luego de cargar la página, sin intervención del usuario.



El segmento superior de las páginas es un espacio que aumenta considerablemente la posibilidad de que los usuarios vean el contenido que se disponga en él.

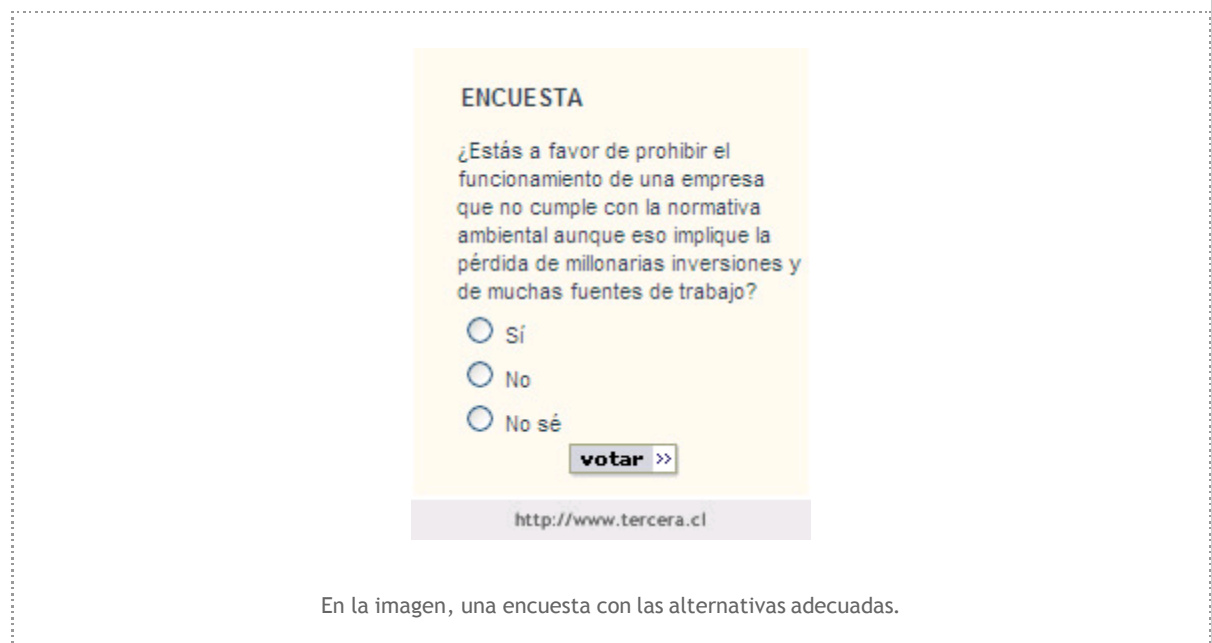
#### ● 4.14. ¿Las acciones o elementos son nombrados de modo consistente a través del sitio o trámite?

Es muy importante mantener la consistencia respecto a la forma en que llamamos a los distintos elementos o acciones de un sitio. Al llamar a un elemento de más de un modo, estamos dificultando su identificación y reconocimiento y es posible que incluso se entiendan como dos cosas diferentes. Es fundamental establecer una convención o estándar para llamar a los distintos elementos, sean estos las secciones, elementos de navegación, acciones como botones y otros. Esto facilitará el aprendizaje y reconocimiento de los elementos que componen el sitio.



● 4.15. Para interfaces de preguntas y respuestas, ¿se presentan alternativas válidas?

Es importante que las opciones de respuesta a una pregunta sean significativas, válidas y (al menos) las más comunes o esperables. En el caso de que las opciones no abarquen todas las respuestas posibles, se debería permitir el ingreso de otras alternativas, por ejemplo, en un campo "Otros".



● 4.16. La estructura de ingreso de datos en formatos específicos, ¿es consistente a través del sitio o aplicación? (RUT, fechas, etc.)

Los formatos de ingreso de datos deberían ser consistentes, tratados del mismo modo en todos los lugares en que se utilicen en un sitio. Por ejemplo, una interfaz para el ingreso de fechas debería ser la misma cada vez que se requiera el ingreso de fechas.

Start date : 2005-05-01

Due Date : **May, 2005**

Estimated Time : 

| Mo | Tu | We | Th | Fr | Sa | Su |
|----|----|----|----|----|----|----|
|    |    |    |    |    |    | 1  |
| 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  |
| 9  | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
| 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 |
| 30 | 31 |    |    |    |    |    |

 hours

Actual Time : 

| Mo | Tu | We | Th | Fr | Sa | Su |
|----|----|----|----|----|----|----|
|    |    |    |    |    |    |    |
|    |    |    |    |    |    |    |
|    |    |    |    |    |    |    |
|    |    |    |    |    |    |    |
|    |    |    |    |    |    |    |
|    |    |    |    |    |    |    |
|    |    |    |    |    |    |    |

 hours

Comments : 

| Mo | Tu | We | Th | Fr | Sa | Su |
|----|----|----|----|----|----|----|
|    |    |    |    |    |    |    |
|    |    |    |    |    |    |    |
|    |    |    |    |    |    |    |
|    |    |    |    |    |    |    |
|    |    |    |    |    |    |    |
|    |    |    |    |    |    |    |
|    |    |    |    |    |    |    |
|    |    |    |    |    |    |    |

Fri, May 20, 2005

<http://www.php-collab.org>

En cada lugar en que se solicita el ingreso de fechas se utiliza el mismo mecanismo de selección mediante calendario.

#### 4.17. ¿Los vínculos son claramente diferenciados del texto común a simple vista?

La convención más universalmente conocida en el web es el uso de textos subrayados y en azul para los vínculos. Esto garantizará un reconocimiento seguro de los textos marcados de esta forma como zonas activas que vinculan a otra página o recurso. Sin bien es posible utilizar otros colores, en la medida que sean claramente distinguibles del resto del texto, es altamente recomendable utilizar siempre el subrayado y no eliminarlo por razones de diseño. Este criterio se puede flexibilizar en zonas especiales como menús de navegación, pero debería respetarse en los bloques de texto de contenido.

La Web [Imágenes](#) [Grupos](#) [Directorio](#) [Noticias](#)

Guia web gobierno

Búsqueda: ☒ la Web ☐ páginas en español ☐ páginas de (

**La Web** Resultados 1 - 50 de aproxi

[Guia Web 1.0](#)  
 ... Guía para el Desarrollo de Sitios Web - Gobierno de Chile. Mapa de contenidos del sitio. Mapa; Información de contacto. Contacto; Recomendar este sitio a ...  
[www.guiaweb.gob.cl/](http://www.guiaweb.gob.cl/) - 15k - [En caché](#) - [Páginas similares](#)

[Guia Web 1.0 - Checklist de Usabilidad](#)  
 ... Guía para el Desarrollo de Sitios Web - Gobierno de Chile. Logo. Portada; Guia Web; Estudio de Caso; Recursos; Glosario; Quiénes Somos ...  
[www.guiaweb.gob.cl/guia/checklists/usabilidad.htm](http://www.guiaweb.gob.cl/guia/checklists/usabilidad.htm) - 22k - [En caché](#) - [Páginas s](#)

[cantv.net - quiaweb](#)  
 ... Guia Web - Gobierno ... <http://www.alcaldiamayor.gov.ve> Recursos: Noticias, Ordenanzas, Agenda y Eventos, Contacto, Concurso, Guia Cultural. ...  
[www.cantv.net/guiaweb.asp?area=339](http://www.cantv.net/guiaweb.asp?area=339) - 39k - [En caché](#) - [Páginas similares](#)

<http://www.google.cl>

En la imagen, los vínculos y sus estados claramente diferenciados.

- 4.18. ¿Los vínculos son breves y significativos? Se debe evitar el uso de vínculos del tipo “click aquí”.

Normalmente los vínculos deberían estar incluidos en el flujo natural del texto y no se deberían utilizar frases como “click aquí”. Por ejemplo, es más natural utilizar “Lea el [Instructivo Presidencial de Gobierno Electrónico](#)” que “Lea el Instructivo Presidencial de Gobierno Electrónico [aquí](#)”. El primer ejemplo entrega más información y contexto al vínculo que en el caso del segundo.

### Si invierte en bolsa y fondos

[Invierta en tiempo real con el asesoramiento de nuestros expertos](#)

Disfrute de una plataforma pensada para que la inversión online sea más fácil, segura y rentable y acceda en tiempo real a las cotizaciones de la bolsa.

- [Las carteras de fondos que recomendamos](#)
- [Pruébenos](#)
- [Abrir una cuenta AC Dinámica](#)

<http://www.ahorro.com>

En la imagen los vínculos se presentan en contexto, lo que los integra a los contenidos haciendo más natural la lectura.

- 4.19. ¿Se siguen convenciones para representar los estados de un vínculo? (Visitado, activo, no visitado)

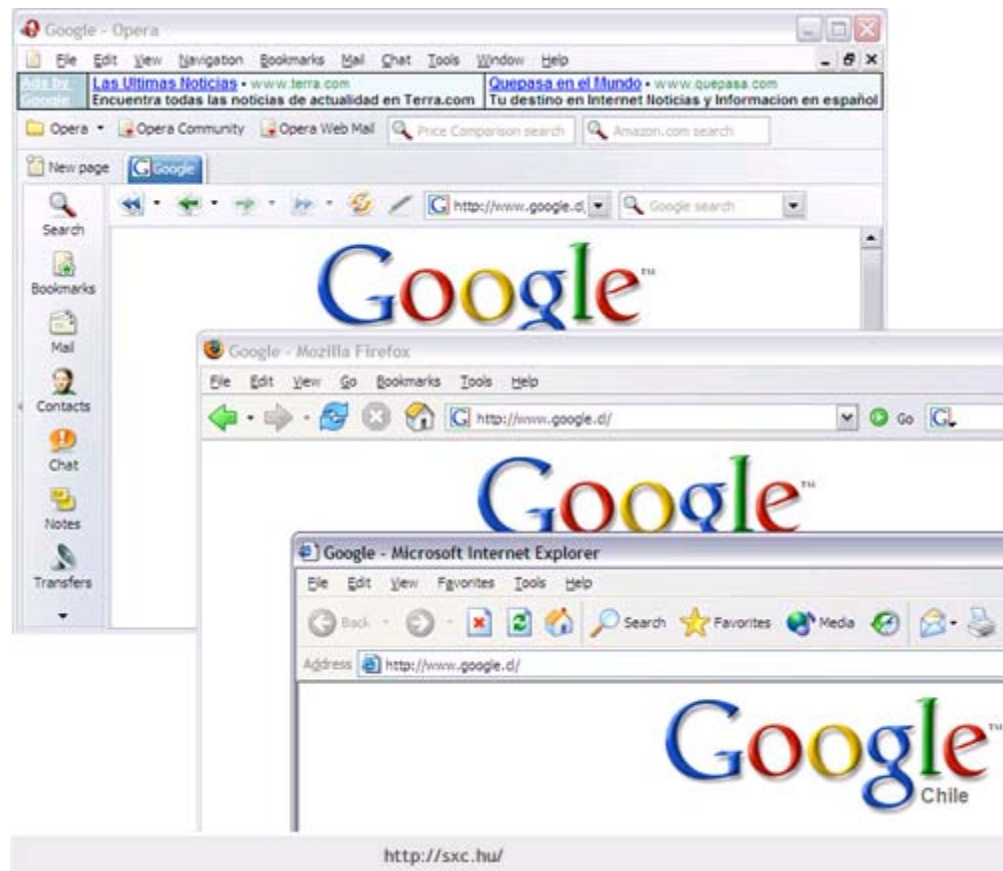
Es muy importante que el estado de un vínculo sea reconocible y se pueda identificar fácilmente cuál ha sido visitado y cuál no. La opción por defecto manejada por los navegadores es utilizar azul para los vínculos no visitados y morado para los visitados. Si bien esta es la combinación más fácilmente reconocible, es posible utilizar otros colores en la medida que se sea consistente y ambos estados se distingan claramente entre ellos.



En la imagen se observan vínculos en diferentes estados claramente diferenciados y reconocibles.

- 4.20. ¿El sitio o trámite funciona correctamente en diversos navegadores? (IE 5+, Netscape/Mozilla/FF)

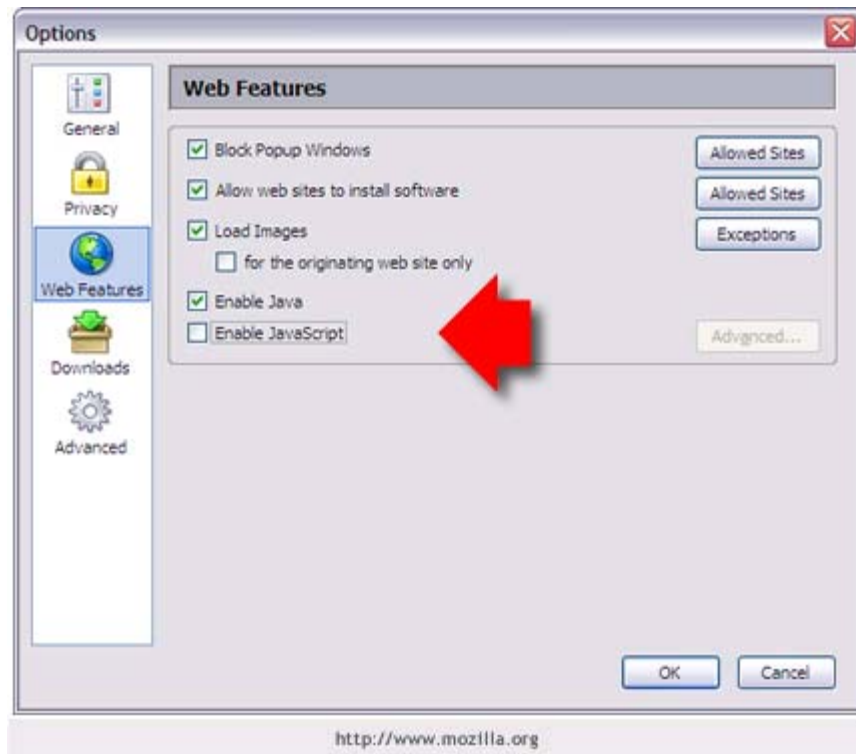
Un sitio debería funcionar de modo similar en los navegadores más comunes. Actualmente existen tecnologías viables que permiten que un sitio se desarrolle sin la necesidad de crear versiones alternativas para diferentes navegadores, lo que simplifica la tarea de garantizar la compatibilidad. Los usuarios no deberían tener que someterse a requerimientos específicos como el uso de un navegador determinado para utilizar un sitio. Esto se puede lograr utilizando tecnologías estándar que sean soportadas por los navegadores más comunes, de modo que no se establezca una situación de dependencia respecto a un sólo navegador. El uso de estándares como ECMAScript, DOM, HTML y XHTML, CSS, permiten desarrollar soluciones que se basan en tecnologías abiertas y disponibles para la mayoría de los usuarios.



Los sitios deberían presentarse y comportarse de un modo similar en los navegadores más comunes usando prácticas estándar y no propias de un solo navegador. En la imagen, Opera, Firefox e Internet Explorer.

- **4.21.** ¿El sitio o trámite funciona correctamente sin la presencia de JavaScript? ¿Se degrada apropiadamente?

JavaScript es una herramienta muy útil para complementar y mejorar la interfaz de un sitio o de formularios, sin embargo se deben tener en consideración dos factores: - El sitio debería funcionar correctamente sin la presencia de JavaScript: no todos los browsers soportan JavaScript, y existen entornos seguros en los cuales se inactiva para evitar riesgos de seguridad. Según diversos cálculos, se estima que aproximadamente un 10% de los visitantes de un sitio no tienen JavaScript activado. Por lo tanto, aquellas funcionalidades que utilizan JavaScript, deberían operar correctamente sin la presencia de JavaScript, produciendo lo que se conoce como degradación positiva. - El procesamiento de datos y validación debe realizarse en el servidor y no en el navegador: es válido y útil el uso de JavaScript para mejorar la interfaz, como por ejemplo para filtrar datos, validar datos requeridos, etc., pero es fundamental que esto se considere como una funcionalidad de referencia. El procesamiento y filtrado real de datos se debería realizar en el servidor, incluso cuando se haya realizado en el navegador mediante JavaScript.



Algunos navegadores permiten a los usuarios inactivar JavaScript, en tanto otros simplemente no lo soportan. En la imagen, la ventana de preferencias de Firefox, desde donde se puede desactivar JavaScript.

- **4.22.** ¿Los controles de un formulario tienen un orden de navegación apropiado y lógico mediante el uso del teclado (TAB)?

Los campos y controles de un formulario deberían tener un orden de navegación lógico mediante el teclado. Este orden debería establecer un recorrido de los campos que siga la lógica de los contenidos. En un formulario, los campos se pueden recorrer utilizando la tecla TAB, pero es preciso que se establezca un orden apropiado para este recorrido. Normalmente el navegador utilizará el orden en que estos elementos aparezcan en el HTML de la página, leyendo desde arriba hacia abajo. Este orden se puede modificar utilizando el atributo TABINDEX. Los vínculos también se pueden navegar utilizando TAB y el atributo TABINDEX.

\* RUT EMPRESA :  -

\* PASSWORD :  (Ingrese su clave DESEADA)

\* NOMBRE DE EMPRESA :

\* DIRECCIÓN :

\* COMUNA : -- sin comuna

\* CIUDAD : -- Sin ciudad

\* REGION : Sin Región

\* TELEFONO 1 :  -

TELEFONO 2 :  -

FAX 1 :  -

FAX 2 :  -

CODIGO POSTAL :

<http://www.prochile.cl>

El formulario en la imagen ofrece un orden de navegación lógico mediante tabs, desde arriba hacia abajo, siguiendo un flujo natural.

## ● 5. Control de Errores

Los errores en el sistema (sitio, procesamiento, servidor, etc.) deberían presentarse de un modo claro y comprensible para el usuario.

- 5.1. Los mensajes de error, alertas y otros mensajes, ¿están elaborados de modo constructivo, sin un criticismo tácito o implícito hacia el usuario?

Cuando se presenta un mensaje al usuario se debe tener el cuidado de no responsabilizarlo de posibles errores u otras situaciones. Los mensajes se deben redactar de un modo positivo que no intimide o desincentive al usuario.

ruta: home | bolsa de compra

Tu bolsa de compras esta vacía.

La Bolsa de compras sirve para guardar todos los productos que te interesaría comprar, úsala llenándola de prendas de vestir, electrodomésticos, libros, regalos y más..

Inicia por el buscador o navegando a través de todas nuestras secciones. Cuando un producto te interesa agregarlo a tu bolsa haciendo click en "comprar"

<http://www.falabella.cl>

El mensaje de la imagen es a la vez informativo y orientador y está redactado en un modo constructivo.

### • 5.2. ¿Los mensajes de confirmación refuerzan la idea de que es el usuario quien está en control?

En la interacción con el usuario, es muy importante que sea él quien controla la situación. Del mismo modo, es necesario que esta idea se refuerce de modo que el usuario esté consciente de ello y sea quien activamente toma las decisiones. La redacción de los mensajes debe reflejar esta idea.

### Eliminación de Sugerencia

Datos de Sugerencia

|                |                                   |
|----------------|-----------------------------------|
| Identificador: | 31                                |
| Título:        | quiere que suban un alto nuevo!   |
| Mensaje:       | quiere que suban un alto nuevo!   |
| Enviado por:   | RODRIGO, EMPRESA RODRIGO DE CHILE |
| Fecha envío:   | 2003-10-19 16:37:47               |
| Estado:        | Nueva                             |



¿Realmente desea eliminar esta **sugerencia**? Los mensajes eliminados no se borran físicamente, sólo se marcan como eliminados.

Eliminar

Cancelar

<http://www.webstudio.cl>

En el mensaje de la imagen se solicita al usuario que confirme la realización de una acción irreversible.

### • 5.3. ¿Los mensajes de confirmación son breves y directos?

Al confirmar una decisión del usuario, es necesario que el mensaje sea breve, claro y directo. Esto evitará confusiones y las consecuencias que esto podría conllevar al confirmar o rechazar una decisión involuntariamente.

## Eliminación de Sugerencia

| Datos de Sugerencia |                                     |
|---------------------|-------------------------------------|
| Identificador:      | 31                                  |
| Título:             | quiero que suban un sitio nuevo!    |
| Mensaje:            | quiero que suban un sitio nuevo!    |
| Enviado por:        | Roberto, Empresa Webstudio de Chile |
| Fecha envío:        | 2003-10-19 16:37:47                 |
| Estado:             | Nueva                               |



¿Realmente desea eliminar esta **sugerencia**? Los mensajes eliminados no se borran físicamente, sólo se marcan como eliminados.

Eliminar

Cancelar

<http://www.webstudio.cl>

En la imagen, un mensaje informativo, directo y breve.

- 5.4. ¿Los mensajes están elaborados de modo que sea el sistema el culpable y no el usuario?

Se debe asumir que los errores no son causados por los usuarios, sino por la falta de instrucciones apropiadas, una interfaz inadecuada, o por la falta de validaciones en el sistema. Por lo tanto, los mensajes deben redactarse en un modo que no haga sentir al usuario como el responsable de haber realizado algo indebido, sino instándolo positivamente a intentarlo nuevamente o a corregir la situación, reforzando la idea de que el error no se ha debido a su responsabilidad. Esto contribuirá a generar confianza en el sistema.

## Por favor, revisa los datos introducidos.

Los campos marcados con  deben corregirse.

Edita tu anuncio en la categoría **busco empleo / CV**  
(Tu anuncio estará activo durante 60 días)

### 1. Describe tu anuncio

Título

dfg

Zona (opcional)

Escribe el texto de tu anuncio aquí

dfg

### 2. Datos de contacto

El formato del email es incorrecto



**Tu email** (A este email te enviaremos instrucciones para gestionar tu anuncio)

dfg



Recibir respuestas a mi email



Recibir respuestas a mi email, pero **sin mostrarlo**

(Se mostrará un e-mail anónimo tipo `user-xxxxx@loquo.com` que **reenvía** las respuestas al tuyo)



**NO** recibir respuestas por email

<http://www.loquo.com/>

No se debe culpar al usuario por los problemas y errores encontrados. En la imagen el mensaje de error es cortés y presenta ayuda contextualizada.

#### • 5.5. ¿Los mensajes son gramaticalmente correctos?

Se debe tener especial cuidado en la redacción y ortografía de los elementos de interfaz, particularmente en los mensajes que se presentan al usuario. Estos tienen una relevancia particular, tienen todo el foco de atención del usuario y cualquier error se destacará más que en otros contextos, por lo tanto se debe cuidar su contenido especialmente.

## Formulario de contacto

Los campos marcados con un asterisco rojo ( \* ) son **campos requeridos** con el fin de poder ofrecer mejores respuestas.

Su nombre: \*

Su mail: \*

Teléfono:

Si lo prefiere, puede escribir un email directo a la siguiente dirección de correo:

[email@studio.st](mailto:email@studio.st)

<http://www.studio.st>

Los mensajes y textos en general deben ser cuidados en su redacción y ortografía. En la imagen, un formulario informativo y correctamente escrito.

### • 5.6. ¿Los mensajes evitan el uso de signos de exclamación?

Los mensajes presentados a los usuarios deben evitar el uso de un tono agresivo o enfático, por lo que el uso de signos de exclamación debería evitarse. Esto sólo intimidará al usuario y no lo ayudará a resolver los problemas sobre los que queremos informar.

## Formulario de contacto

Los campos marcados con un asterisco rojo ( \* ) son **campos requeridos** con el fin de poder ofrecer mejores respuestas.

Su nombre: \*

Su mail: \*

Teléfono:

Si lo prefiere, puede escribir un email directo a la siguiente dirección de correo:

[email@studio.st](mailto:email@studio.st)

<http://www.studio.st>

Un mensaje no debe ser alarmante o exagerado. Un mensaje correctamente diseñado, como en la imagen, es informativo y positivo.

### • 5.7. ¿Los mensajes en el sistema utilizan el mismo tono, estilo gramatical, formas, terminología y abreviaciones?

Se debe considerar a los mensajes (de todo tipo) como parte de la interfaz, mediante ellos nos comunicamos con el usuario y le informamos de diversas situaciones. Por lo tanto, es necesario utilizar un tono y estilo consistente.

The image shows a contact form titled "Formulario de contacto". Below the title, a message states: "Los campos marcados con un asterisco rojo ( \* ) son campos requeridos con el fin de poder ofrecer mejores respuestas." There are three input fields: "Su nombre: \*" with a red asterisk, "Su mail: \*" with a red asterisk, and "Teléfono:". To the right of these fields, a text box contains the message: "Si lo prefiere, puede escribir un email directo a la siguiente dirección de correo: [email@studio.st](mailto:email@studio.st)". At the bottom of the form, the URL "http://www.studio.st" is displayed.

Los mensajes y etiquetas de un sistema deben estar diseñados de un modo consistente respecto al tono y tratamiento.

- **5.8.** Si se encuentra un error en un campo de ingreso de datos, ¿el sistema destaca el campo o sitúa el foco en el elemento para resaltar el error?

Cuando se detectan errores como problemas de formato en el ingreso de datos, datos requeridos que no se han llenado, etc., es importante informar en detalle al usuario. Junto con esto, es recomendable que se destaquen aquellos campos en los que se detectaron problemas y se agregue foco (ubicando el cursor) para facilitar la modificación de los datos.

**Por favor, revisa los datos introducidos.**

Los campos marcados con  deben corregirse.

## Edita el evento

### 1. Describe el evento



El campo debe llenarse

Título



El campo debe llenarse

Lugar

Fecha

Duración

días



El campo debe llenarse

Escribe el texto del evento aquí

<http://malaga.loquo.com>

En la imagen, cada campo en el que se detecta un error es destacado apropiadamente con información útil para solucionar el problema.

- **5.9. ¿Los mensajes de error informan al usuario de la severidad del problema?**

Cuando se informa al usuario sobre un problema, es importante destacar la gravedad de la situación. No debe tener el mismo énfasis un mensaje que informa de una acción irreversible e importante como la eliminación de una base de datos u otro tipo de información, respecto a una situación leve como un error en el ingreso de un dato. En ningún caso se debería utilizar un tono alarmante o negativo.

## Por favor, revisa los datos introducidos.

Los campos marcados con  deben corregirse.

### Edita el evento

#### 1. Describe el evento

 El campo debe llenarse

Título

 El campo debe llenarse

Lugar

Fecha 02 ▼ 05 ▼ 2005 ▼ Duración 1 ▼ días

 El campo debe llenarse

Escribe el texto del evento aquí

<http://malaga.loquo.com>

El formulario de la imagen informa apropiadamente de los errores detectados e informa cómo solucionarlos.

- 5.10. ¿Los mensajes de error indican o sugieren la acción que debe realizar el usuario para corregir el problema?

Cuando se presenta un error es importante informar sobre los pasos a seguir y, si es posible, las alternativas para solucionar el problema.

[ruta: home](#) | [bolsa de compra](#)

Tu bolsa de compras esta vacía.

La Bolsa de compras sirve para guardar todos los productos que te interesaría comprar, úsala llenándola de prendas de vestir, electrodomésticos, libros, regalos y más..

Inicia por el buscador o navegando a través de todas nuestras secciones. Cuando un producto te interesa agregarlo a tu bolsa haciendo click en "comprar"

<http://www.falabella.cl>

El mensaje en la imagen informa sobre los pasos a seguir y orienta al usuario.

## • 6. Prevención de Errores

Si bien es importante presentar los errores de un modo comprensible para el usuario, es aún mejor evitar que los errores ocurran.

- **6.1. ¿Los menús ofrecen opciones lógicas, diferenciadas y mutuamente excluyentes?**

Es importante que las opciones presentadas al usuario en menús de selección, formularios, etc., sean claras y diferenciadas entre ellas. De otro modo, generarán dudas respecto a cuál seleccionar. Las opciones deben ser excluyentes, lo que facilitará la decisión del usuario.

**Elija las características de la cuenta que desea abrir**

- ☒ Cuenta individual: cuenta de un solo titular
- ☐ Cuenta conjunta: cuenta de dos a cuatro titulares, todos mayores de edad
- ☐ Cuenta con menores de edad

**Indíquenos si tiene claves de acceso**

- ☒ No dispongo de claves de acceso
- ☐ Dispongo de claves de acceso

**[Pulse aquí para ver la cláusula de protección de datos](#)**

☐ He leído y acepto la cláusula de protección de datos

[Volver](#)

[Continuar](#)

<https://www.ahorro.com>

Las opciones de la imagen son claramente excluyentes y coherentes.

- **6.2. ¿El ingreso de datos es indiferente al uso de mayúsculas o minúsculas en donde sea posible?**

No es conveniente imponer restricciones innecesarias al usuario cuando éstas son fácilmente manejables por el sistema. Por ejemplo, no se debe exigir el uso de mayúsculas o minúsculas (altas o bajas) para los datos ingresados, estos pueden ser fácilmente formateados en el modo deseado en el servidor, evitando así una restricción injustificada al usuario.

Accede a tu cuenta

Usuario  
usuario

Clave ¿olvido?  
\*\*\*\*\*

Entrar

☐ Recuérdame

<https://www.ahorro.com>

En la imagen el formulario no restringe el formato de ingreso de los datos. Si es necesario se puede intentar validarlos convirtiendo o normalizando los datos luego de que han sido ingresados.

- 6.3. ¿Las acciones que ejecutan funciones más severas e irreversibles, como eliminación de información (ej: un botón para eliminar un registro), son claramente diferenciables y se encuentran en una posición que disminuye la posibilidad de que el usuario accidentalmente las active?

Los botones y vínculos que gatillen acciones severas como la eliminación de datos deben ser claramente diferenciables de las demás acciones y deben reflejar el tipo de acción que realizan. Por ejemplo, el rojo normalmente se identifica con peligro o precaución, por lo que se utiliza en los íconos de este tipo. Estas acciones, además, deberían estar ubicadas en una posición diferente a las demás para evitar el riesgo de activarlas accidentalmente.



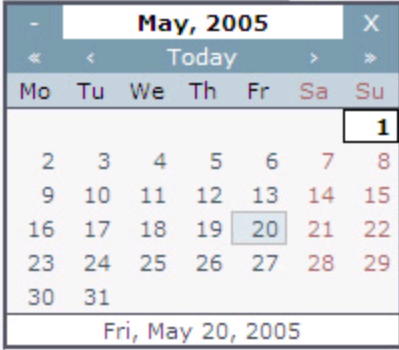
En la imagen se presenta un botón para eliminar un dato. El botón es claramente reconocible y diferenciable de los otros elementos en la página.

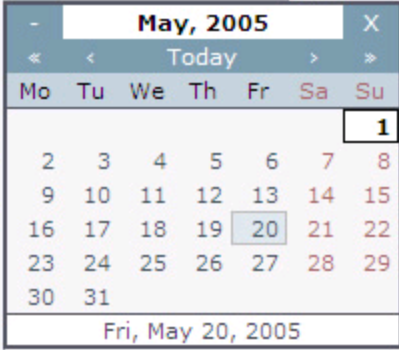
- 6.4. ¿El sistema previene a los usuarios de la generación de errores apropiadamente cuando es posible?

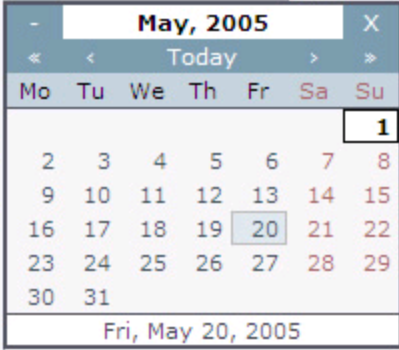
Muchos errores potenciales son evitables de diversas formas. El formateo automático de los datos ingresados, la claridad en las opciones presentadas, la presentación de alertas y mensajes de confirmación en las acciones más severas, etc., permiten adelantarse a la posibilidad de errores. Utilice estas y otras técnicas para prevenir los errores cada vez que sea necesario.

Start date : 2005-05-01

Due Date : 

Estimated Time :  hours

Actual Time :  hours

Comments : 

http://www.php-collab.org

Una forma de evitar el ingreso de datos en formatos incorrectos, es ofrecer formas cómodas y fáciles de usar para seleccionarlos, como el calendario en la imagen para seleccionar una fecha.

- 6.5. ¿El sistema advierte a los usuarios cuando están a punto de realizar una acción riesgosa que podría generar un error?

Los mensajes de alerta y confirmación son sumamente importantes para evitar la generación de un error severo o irreversible. Informe apropiadamente al usuario cuando se ha solicitado la ejecución de una acción de este tipo, solicitando además que confirme su decisión. Es menos probable que accidentalmente se seleccione una opción que generará un resultado indeseado.

 **Delete Items**

Number of Items: 1

Items being Deleted: 1. Example News Item 1

\* This will **Permanently Delete** these Items from the Database \*

 Delete

http://www.mamboserver.com

Como en la imagen, es importante advertir y confirmar con el usuario la realización de una acción potencialmente riesgosa.

- **6.6.** ¿Los campos de ingreso de datos indican (tácita o implícitamente) la cantidad máxima de caracteres disponibles?

Cuando los campos de ingreso de texto tienen un límite en la cantidad de caracteres que se pueden ingresar, es recomendable informar al usuario de ello. Esto puede ser de modo explícito, indicando la cantidad de caracteres precisa, o de modo implícito, impidiendo que se ingresen más caracteres que lo permitido. En HTML se puede utilizar el atributo MAXLENGTH para restringir la cantidad de caracteres que aceptará un campo de texto. Los navegadores automáticamente limitan la cantidad de texto ingresado a los caracteres que indique este atributo de HTML.



En el formulario de la imagen se restringe tácitamente la cantidad de caracteres permitidos para los dos campos.

- **6.7.** ¿Los campos de ingreso de datos sugieren los valores por defecto cuando es apropiado?

En algunas ocasiones los formularios utilizan algunos datos para los que podemos ofrecer valores que creemos serán apropiados. En estos casos podremos ofrecer estos valores preseleccionados para facilitar la tarea de, si no todos, muchos usuarios. Por ejemplo, un formulario pide el ingreso de un dato que corresponde a una fecha. Esta fecha podría en muchos casos corresponder al día de hoy, por lo tanto sería muy eficiente ofrecer este valor preseleccionado. Otro ejemplo común es el de selección de región. Para un formulario en el que se pide al usuario que identifique su región, nosotros podríamos asumir alguna de las regiones más comunes para este trámite como valor por defecto. En suma, el ofrecer un valor por defecto que sea un valor de selección común, simplificará la tarea del usuario al completar el formulario.



Buscar en Zimio:  Santiago

Selecciona una Ciudad de Zimio: ☐ Memorizar Selección

### Chile

Arica  
Iquique  
Antofagasta  
Calama  
La Serena  
Isla de Pascua

**Santiago**

**Valparaíso**

Rancagua

Curicó

Chillán

Talca

**Concepción**

Temuco

Valdivia

### Argentina

Buenos Aires

Córdoba

Entre Ríos

Mendoza

Santa Fe

### Ecuador

Guayaquil

Quito

### Colombia

Bogotá

Cartagena

Medellín

### España

Barcelona

Madrid

Málaga

Sevilla

Valencia

### Costa Rica

Alajuela

San José

### México

Ciudad Juárez

Ciudad de México

Guadalajara

León

Monterrey

Puebla

Tijuana

Toluca

<http://www.zimio.com>

El sitio en la imagen selecciona automáticamente una localización del sitio basado en datos como la IP del usuario.

- **6.8.** En los formularios de ingreso de datos, ¿se valida y verifica la información ingresada en el servidor, informando al usuario cuando sea necesario solucionar algún problema?

Si bien es posible, y recomendable, que los datos de los formularios se verifiquen en el navegador utilizando tecnologías como JavaScript, es sumamente importante que los datos se verifiquen en el servidor, incluso si hemos utilizado JavaScript. La razón fundamental para esto es que todos los datos que provienen desde fuera del servidor, como el navegador del usuario, se deberían considerar como no confiables, por lo tanto se deberían validar siempre en el servidor. Desde la perspectiva de la facilidad de uso, esto se justifica en aquellos casos en que JavaScript no está disponible, permitiendo así que un número mayor de usuarios acceda a estos formularios.

feedness

**! Clave o nombre usuario no valido**

**Ingresa tu Usuario y Contraseña**

Para continuar primero debes identificarte.

Usuario  Contraseña

O bien [Regístrate gratis](#) si es que aún no has creado una cuenta.

<http://www.feedness.com>

La imagen muestra un mensaje generado en el servidor al no poder identificar correctamente al usuario con los datos provistos anteriormente.

- 6.9. En los formularios de ingreso de datos, ¿se utiliza de modo auxiliar y como complemento a la interfaz una validación de los datos ingresados en el cliente (navegador)?

La validación de datos en el cliente ayuda a mejorar la interfaz de usuario y a entregar retroalimentación rápidamente a los usuarios, por lo que su uso es recomendable como un recurso complementario en los formularios.

Escoge cómo quiere ingresar: ☐ e-mail ☒ rut

nombre:  apellido paterno:  apellido materno:

género:  nacionalidad:

Permitenos saludar:  tu nacimiento:

fecha de nacimiento:

<https://www.falabella.cl>

El formulario de la imagen verifica los datos antes de enviarlos al servidor.

- 6.10. ¿Los trámites proveen de una ventana de confirmación de los datos ingresados antes de proceder a ejecutar una solicitud?

En aquellas ocasiones en que los datos ingresados son muy relevantes la exactitud es fundamental, es necesario presentar una confirmación de la información en la que el usuario pueda verificarla y si es necesario, corregirla. Un ejemplo claro de esto ocurre en los sitios de comercio electrónico, en que los usuarios deben ingresar una dirección de despacho. Es clave para el éxito de la tarea que la dirección de destino sea precisa, por lo tanto es necesario confirmarla antes de finalizar la transacción.

The screenshot shows the Amazon checkout process. At the top, a blue banner reads "Review the information below, then click 'Place your order.'" with a "Place your order" button. The page is divided into two main sections: "Shipping Details" and "Order Summary".

**Shipping Details:**

- Shipping to:** A "Change" link is next to the address field. Below it, "United States" is listed.
- Shipping Options:** A "Learn more" link is present. Under "Choose a shipping speed:", there are four radio button options:
  - ☐ FREE Super Saver Shipping (5-9 business days)
  - ☒ Standard Shipping (3-5 business days)
  - ☐ Two-Day Shipping (2 business days)
  - ☐ One-Day Shipping (1 business day)
- The following items will arrive in 1 shipment:** A "Change quantities or delete?" link is provided.
- Estimated ship date for this item:** October 5, 2005.
- Item:** "The Complete Calvin and Hobbes - Bill Watterson" priced at \$94.50. It shows "Quantity: 1 - Not yet published" and "Condition: new".
- Gift options:** Set to "None" with a "Change" link.

**Order Summary:**

- Items:** \$94.50
- Shipping & Handling:** \$3.99
- Total Before Tax:** \$98.49
- Estimated Tax:** \$0.00
- Order Total:** \$98.49
- A note: "Save on shipping! Select FREE Super Saver Shipping as your shipping speed, and we'll remove the shipping fees on the eligible items in your order."
- Gift cards:** A section asking "Have any gift cards, gift certificates or promotional claim codes?" with an "Enter them here (one at a time):" field and an "Apply" button.
- Payment Method:** A "Change" link is shown. The selected method is "MasterCard" with masked digits and an expiration date of "Exp: 12/2009".

The URL "https://www.amazon.com" is visible at the bottom of the page.

En la captura de una compra en Amazon.com se deben confirmar los datos antes de proceder a completar una orden de compra.

## • 7. Reconocimiento Antes que Memorización

Los objetos, acciones y opciones deben ser visibles. No se debe forzar al usuario a recordar información innecesaria, por lo que las instrucciones de uso y elementos de navegación deben estar permanentemente visibles o ser de fácil acceso.

### • 7.1. ¿El sitio o trámite cuenta con una URL simple y de fácil memorización?

Una URL significativa y reconocible puede significar una gran ventaja para el posicionamiento y para asegurar que los usuarios lleguen de modo apropiado al sitio. Una URL debería ser breve y ofrecer un significado relevante, junto con ser de fácil memorización. Es importante notar que una URL no sólo es el dominio del sitio, sino también el nombre de los directorios y el archivo al que nos estamos refiriendo. Por ejemplo, un sitio podría utilizar el dominio servicio.cl, y tener un trámite llamado Registro de Usuarios. Una URL de fácil memorización y significativa sería [www.servicio.cl/registro/](http://www.servicio.cl/registro/). En lo posible, se debería evitar el uso de URL extensas con solicitudes GET para llegar a páginas importantes, como por ejemplo [www.servicio.cl/index.asp?page=123&id=3421](http://www.servicio.cl/index.asp?page=123&id=3421), para estos casos es recomendable utilizar técnicas como la reescritura de URL en el servidor, que permite convertir una URL con parámetros a una versión reducida y usable como la del primer ejemplo.



Como en el sitio de la imagen, las URL deberían ser simples, significativas y fáciles de recordar.

- 7.2. ¿El diseño permite una fácil exploración y reconocimiento de los elementos y contenidos de las páginas?

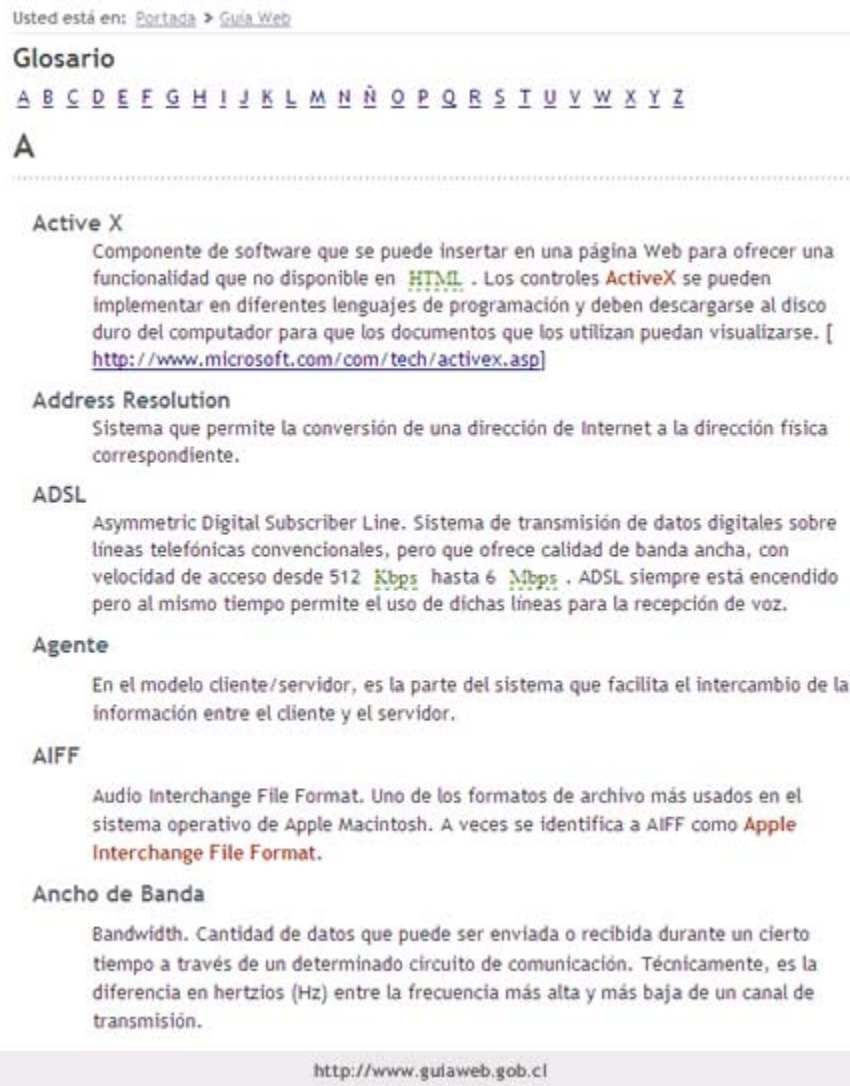
La organización y diagramación de los contenidos en la pantalla debería promover la exploración visual destacar los elementos más importantes dentro de ella mediante diferentes recursos, como el énfasis en los títulos para reforzar los contenidos principales, el uso apropiado del color y la administración inteligente de los espacios blancos y de contenido. Junto con esto, la redacción de los textos debería promover una lectura gradual y progresiva utilizando frases cortas y listados de elementos, para luego ir entregando gradualmente más detalles.



En la imagen los elementos más importantes están claramente destacados mediante el tamaño y color del texto.

- 7.3. ¿La estructura de las páginas o pantallas presenta una distribución lógica y claramente reconocible?

A simple vista una página debería revelar su composición y contenidos principales. A esto ayuda el mantener una estructura de títulos bien diseñada y una apropiada jerarquización de los contenidos. Una buena forma de jerarquizar los contenidos es utilizar una estructura de títulos en HTML que vaya gradualmente desde H1, título principal, hasta H6, título de menor importancia.



El glosario destacado en la imagen permite una fácil exploración de sus contenidos, tanto por el espaciado, indentado, títulos y su navegación.

- 7.4. ¿Se encuentran los mensajes, alertas y avisos dispuestos en un lugar de la pantalla que el usuario esté inclinado a observar?

Junto con estar ubicados consistentemente en un mismo lugar de las páginas, los mensajes y alertas deberían utilizar una zona la página que los usuarios se sientan inclinados a observar. Para esto consideraremos que en nuestra cultura la lectura fluye de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo. Por lo tanto, el sector más común en el que se podría disponer de los mensajes es la parte superior de las páginas, y al centro horizontalmente.

**TravelCenter**  
Web Site Redesign

Overview Messages To-Do Milestones Contacts

### Project overview

**Late Milestones**  
2 days late: [Feedback on Design Review 3](#) (TravelCenter is responsible)

**Due in the next 14 days**

| Mon   | Tue                                   | Wed | Thu | Fri                                               | Sat | Sun |
|-------|---------------------------------------|-----|-----|---------------------------------------------------|-----|-----|
| TODAY | Mar 9                                 | 10  | 11  | 12                                                | 13  | 14  |
| 15    | 16<br><a href="#">Design Review 4</a> | 17  | 18  | 19<br><a href="#">Feedback on Design Review 4</a> | 20  | 21  |

<http://www.basecampHQ.com>

En la captura, el mensaje aparece en una ubicación altamente visible y con un tratamiento visual destacado, lo que aumenta las posibilidades de ser visto.

- **7.5.** ¿La información más relevante para las páginas está dispuesta en el primer pantallazo? Muchos usuarios no utilizarán scroll para explorar el resto de las páginas.

Los contenidos más relevantes deberían aparecer en el primer pantallazo de una página, sin que sea necesario subir o bajar la página para llegar a él. Muchos usuarios juzgarán el contenido de la página sin siquiera llegar al pie de ésta, por lo tanto es importante que el contenido más significativo se encuentre fácilmente disponible en el primer bloque de la página.



Los elementos más importantes de la portada del sitio de la imagen aparecen en el primer pantallazo, garantizando una mayor exposición de los contenidos.

- 7.6. ¿Los textos tienen una extensión apropiada que facilite su lectura? Textos innecesariamente largos dificultan la lectura y comprensión.

La escritura para el web sigue pautas diferentes a las de otros medios. Los usuarios del web preferirán textos breves y puntuales, que privilegien la enumeración de datos antes que el desarrollo extenso. Por lo tanto es importante escribir de un modo piramidal, en que partimos entregando información breve y general y progresivamente se entregan más detalles.

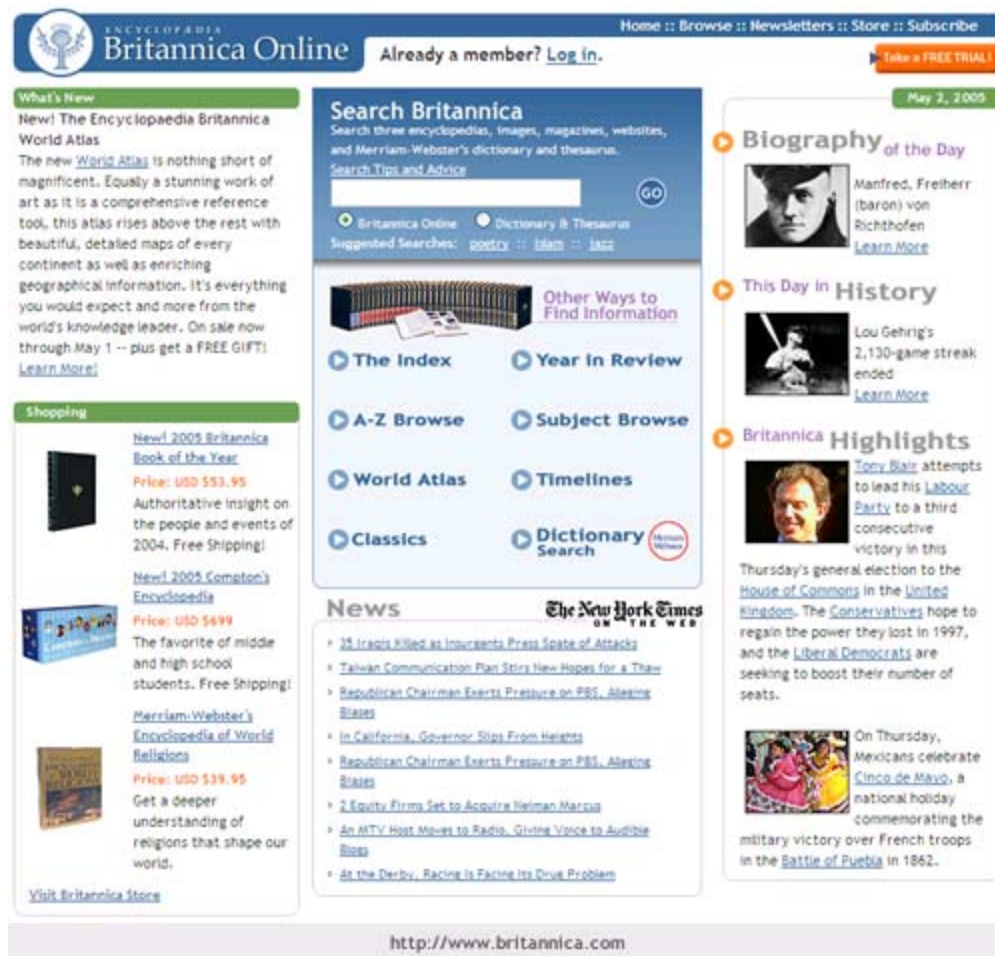


En la portada del sitio de la imagen se presentan textos breves que permiten acceder a páginas interiores con más detalles.

- 7.7. ¿Se han utilizado apropiadamente recursos como espaciado, alineación y otros elementos

visuales para facilitar la exploración de las páginas?

El uso del espacio para optimizar la exploración de los contenidos en una página tiene una gran importancia. El espacio en blanco no es espacio perdido, al contrario, su uso adecuado tiene mucho valor y facilita la tarea de recorrer los contenidos buscando información. El espacio puede ser parte de la diagramación, de la disposición y organización de los textos. El espaciado entre los caracteres puede destacar un título, mientras que el espacio adecuado entre líneas facilita la lectura de textos extensos.



En la página de la imagen se hace un uso apropiado del espacio para organizar la información y destacar las zonas más importantes.

#### ● 7.8. ¿Tienen las zonas de texto suficiente espacio para “respirar” alrededor de ellas?

Una página no sólo está compuesta de textos y contenidos sino también de espacios. Como en la arquitectura, los espacios llenos son tan importantes como los vacíos. Considere cuidadosamente el papel del equilibrio entre los espacios llenos y las zonas en blanco.

See the latest  
royalty-free stills,  
film and virtual CDs  
all in one place

[The royalty-free zone](#)

Spotlight



All things new and exciting  
debut on our spotlight page  
-- see the latest RM and RF  
images



From still life to world news,  
commission our photographers  
for your next shoot.

[Register](#) | [Sign In](#)  
[Contact Us](#)

#### Quick image search

Search for images from all of the Getty  
Images [collections](#)

Select a category:

Photos and Illustrations

☒ Rights-managed (RM)

☒ Royalty-free (RF)

[Sign In](#) to use search preferences.

Search using [keywords](#), [concepts](#),  
[image numbers](#), etc.

[Begin search](#)

[Advanced Image Search](#)

[Image Research Request](#)

[Search tips](#)

#### Quick image purchase

image number(s)

(example: ALI\_089, Rq4862\_001)

[Submit](#)

[Need help?](#)

<http://www.gettyimages.com>

Como lo demuestra la imagen, el espacio es tan importante como el contenido dentro de una página para destacarlo apropiadamente.

### 7.9. ¿Se identifican claramente con claves visuales los elementos inhabilitados o inactivos?

A simple vista debería resultar evidente la diferencia entre los elementos activos y los inactivos, como por ejemplo, los botones activos en un formulario respecto a botones que se encuentren inhabilitados porque requieren de algún privilegio o de algún dato específico antes de activarse. En todo caso, las convenciones que se utilicen para estos códigos visuales deberían ser consistentes a través del sitio.



Buscar en Zimio:  Santiago

Selecciona una Ciudad de Zimio: ☐ Memorizar Selección

### Chile

Arica  
Iquique  
Antofagasta  
Calama  
La Serena  
Isla de Pascua

**Santiago**

**Valparaíso**

Rancagua

Curicó

Chillán

Talca

**Concepción**

Temuco

Valdivia

### Argentina

Buenos Aires

Córdoba

Entre Ríos

Mendoza

Santa Fe

### Ecuador

Guayaquil

Quito

### Colombia

Bogotá

Cartagena

Medellín

### España

Barcelona

Madrid

Málaga

Sevilla

Valencia

### Costa Rica

Alajuela

San José

### México

Ciudad Juárez

Ciudad de México

Guadalajara

León

Monterrey

Puebla

Tijuana

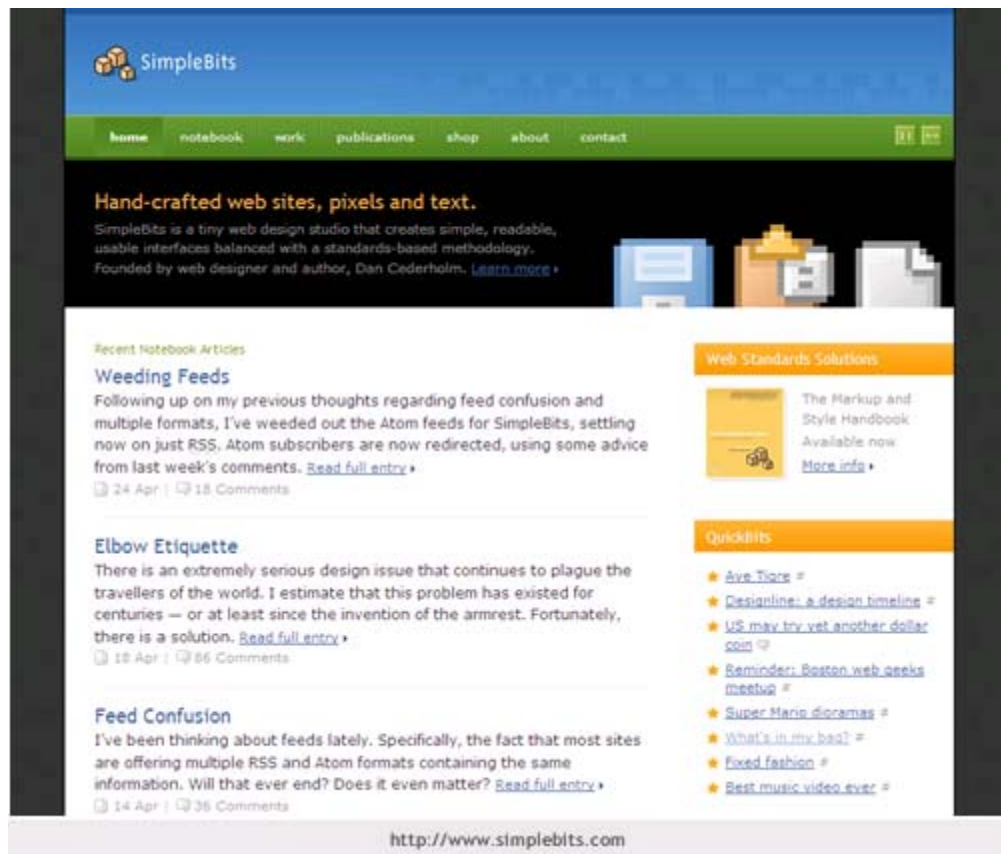
Toluca

<http://www.zimio.com>

En la imagen los textos en gris son claramente elementos inactivos o textos sin vínculos, representando, en este caso, lugares no disponibles.

- 7.10. ¿Se utilizan apropiadamente elementos de diseño como espacios para crear simetría y guiar el ojo hacia zonas apropiadas?

El uso de zonas en blanco no solo permiten equilibrar los contenidos facilitando su lectura, también permiten guiar el flujo de la visión hacia zonas específicas que nos interese destacar. El uso apropiado de estas pautas visuales puede mejorar significativamente la facilidad de uso de un formulario.



El sitio de la imagen hace un muy buen uso de elementos de diseño para guiar la lectura.

- 7.11. ¿Las etiquetas o títulos de los campos de formularios están suficientemente cerca de éstos, relacionándolos visualmente y a la vez separados por al menos un espacio?

Las etiquetas o rótulos de los campos de los formularios deben estar claramente asociados a éstos y deben facilitar su exploración y lectura. Normalmente se logran los mejores resultados mediante textos alineados a la izquierda, pero no muy separados de los campos, o con etiquetas ubicadas justo sobre los campos. Alinear las etiquetas a la derecha obstaculiza la exploración rápida de los textos, por lo que normalmente no resulta recomendable.



## Sign up for a Ta-da List account

### CHOOSE A USERNAME

No spaces or special characters allowed.

### WHAT'S YOUR FULL NAME?

### AND YOUR EMAIL ADDRESS

We'll never share, sell, or use your email address in irresponsible ways.

### ENTER YOUR EMAIL ADDRESS AGAIN

### NOW PICK A PASSWORD

### TYPE THAT PASSWORD AGAIN

### AGREE TO THE TERMS OF SERVICE AND PRIVACY POLICY

☐ Yes, I agree to the Ta-Da [Terms of Service](#) and [Privacy Policy](#).

### YOU'RE DONE!

[Create my account](#)

<http://tadalist.com/>

En la imagen el formulario ubica consistentemente las etiquetas sobre los campos, creando una clara asociación visual.

- **7.12.** ¿Los campos requeridos son claramente distinguibles de los campos opcionales?

Los campos que representan datos importantes que deben ser ingresados por los usuarios deberían estar claramente diferenciados de los demás. Para esto se utilizan una serie de códigos visuales, como el uso de un asterisco rojo junto al campo, o la utilización de bordes más gruesos y con mayor contraste en los propios campos. En todo caso, es importante explicar el significado de estos códigos explícitamente para asegurarnos que los usuarios los comprendan e identifiquen.

**Formulario de contacto**

Los campos marcados con un asterisco rojo ( \* ) son **campos requeridos** con el fin de poder ofrecer mejores respuestas.

Su nombre: \*

Su mail: \*

Teléfono:

País: \*

seleccione un país: ▼

Asunto del mensaje: \*

Seleccione un asunto ▼

Escriba aquí su mensaje: \*

Si lo prefiere, puede escribir un email directo a la siguiente dirección de correo:

[email@studio.st](mailto:email@studio.st)

<http://www.studio.st>

Así como en la imagen, los campos requeridos de un formulario se marcan frecuentemente con un asterisco rojo.

- **7.13.** ¿Se han utilizado recursos como modificación de tamaños de texto, cambio de color u otros efectos para destacar la importancia de diversos elementos?

El tamaño de un texto, su peso, color, estilo y tipografía nos permiten destacarlo haciéndolo sobresalir del resto. Use estos recursos de manera equilibrada, porque el abuso de estos recursos genera el efecto contrario: aplanar la percepción e impedir que algo se diferencie del resto.



En esta página, el tamaño del texto y su color son claves para destacar contenido relevante.

- 7.14. ¿Los grupos de elementos son claramente reconocibles mediante efectos como bordes u otros códigos visuales?

En un formulario es posible agrupar lógica y visualmente los elementos, de modo que se facilita su identificación como grupo, agregando una dimensión adicional de contenido a la página. En HTML podemos utilizar los elementos FIELDSET y LEGEND para agrupar campos y controles.

## Sign up for a Ta-da List account

### CHOOSE A USERNAME

No spaces or special characters allowed.

### WHAT'S YOUR FULL NAME?

### AND YOUR EMAIL ADDRESS

We'll never share, sell, or use your email address in irresponsible ways.

### ENTER YOUR EMAIL ADDRESS AGAIN

### NOW PICK A PASSWORD

### TYPE THAT PASSWORD AGAIN

### AGREE TO THE TERMS OF SERVICE AND PRIVACY POLICY

☐ Yes, I agree to the Ta-Da [Terms of Service](#) and [Privacy Policy](#).

### YOU'RE DONE!

Create my account

<http://www.tadalist.com>

En este formulario los datos asociados están agrupados visualmente para orientar al usuario respecto a la naturaleza de su contenido.

- 7.15. ¿Existe un contraste adecuado de colores entre elementos frontales (contenido) y el fondo?

El contraste entre el texto y el fondo es fundamental para una lectura adecuada de los contenidos en una página. El contraste se puede lograr mediante blanco y negro o matices opuestos de grises, así como también con color. En este caso se deben evitar los contrastes de colores complementarios (como el rojo con el verde), que generan una vibración visual que produce rápidamente cansancio ocular y dificulta la lectura.



La portada de Gobierno.cl utiliza una paleta de colores adecuada. Al ser convertida a escala de grises los contrastes se hacen más evidentes.

- **7.16.** ¿Se provee información sobre la ubicación o correspondencia del trámite respecto al contexto global del sitio al que pertenece?

Un trámite en línea, por su importancia en varios niveles, debería ser fácilmente ubicable en un sitio desde su portada y su navegación principal. Los trámites en línea se deberían destacar en la portada, en tanto que el menú principal de navegación debería entregar una opción como "Trámites en línea" que permita acceder rápidamente a ellos.



En el sitio de la imagen se destaca en el menú principal de navegación la correspondencia de la página actual.

- 7.17. ¿Se optimizan los procesos cognitivos del usuario? No se requiere razonamiento continuo, concentración excesiva o memorización de información.

Para utilizar nuestros sitios, un usuario no debería verse obligado a aprender elementos nuevos y terminologías nuevas y modos diferentes de realizar las mismas tareas. Es recomendable utilizar convenciones extendidas y aceptadas, términos comunes y procedimientos estándares que faciliten el aprendizaje y reconocimiento de ellos en el sitio.



Gráficos e íconos genéricos y claramente reconocibles, como los de la imagen, facilitan el reconocimiento y asociación de los contenidos.

## ● 8. Flexibilidad y Eficiencia de Uso

Un sitio o trámite podría ser adaptable a diferentes tipos de usuarios, de modo que un usuario experto pueda optimizar su uso y esto no afecte el desempeño de los usuarios principiantes. Del mismo modo, las funcionalidades y contenidos pueden ser adaptables a las capacidades y limitaciones de los usuarios.

- 8.1. Para interfaces de búsqueda y funciones similares, ¿existen diferentes niveles de opciones que se ajusten a diversas necesidades y usuarios (ejemplo: una búsqueda simple y otra avanzada)?

Los usuarios de un sitio tienen diferentes niveles de conocimiento respecto a temas tecnológicos así como del área de conocimientos relacionados con el sitio. Para facilitar el uso de las funciones más comunes, un sitio debería proveer formas adaptables de interacción, que faciliten el uso a los usuarios menos experimentados, y entregue más herramientas a los usuarios avanzados.

**Google** **Búsqueda avanzada** [Sugerencias de búsqueda](#) | [Todo acerca de Google](#)

|                          |                            |                      |                                                                 |
|--------------------------|----------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------|
| <b>Buscar resultados</b> | con todas las palabras     | <input type="text"/> | 50 resultados <input type="button" value="Búsqueda en Google"/> |
|                          | con la frase exacta        | <input type="text"/> |                                                                 |
|                          | con alguna de las palabras | <input type="text"/> |                                                                 |
|                          | sin las palabras           | <input type="text"/> |                                                                 |

|                           |                                                                                    |                                                                                         |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Idioma</b>             | Producir páginas escritas en                                                       | <input type="text" value="cualquier idioma"/>                                           |
| <b>Formato de archivo</b> | <input type="text" value="Solamente"/> devuelve resultados del formato de archivo  | <input type="text" value="cualquier formato"/>                                          |
| <b>Fecha</b>              | Mostrar páginas Web actualizadas durante                                           | <input type="text" value="en cualquier momento"/>                                       |
| <b>Presencia</b>          | Producir resultados en los que mis términos estén presentes                        | <input type="text" value="en cualquier parte de la página"/>                            |
| <b>Dominios</b>           | <input type="text" value="Solamente"/> producir resultados del dominio o sitio Web | <input type="text" value="Ejemplos: .org, google.com"/> <a href="#">Más información</a> |

**Búsqueda Específica a una Página**

|                  |                                           |                                                                |                                       |
|------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>Similares</b> | Encontrar páginas similares a la página   | <input type="text" value="Ejemplo: www.google.com/help.html"/> | <input type="button" value="Buscar"/> |
| <b>Enlaces</b>   | Encontrar páginas con enlaces a la página | <input type="text"/>                                           | <input type="button" value="Buscar"/> |

http://www.google.cl

En la imagen, Google provee de mecanismos de selección de preferencias que permiten a los usuarios seleccionar sus opciones para la presentación de resultados de búsqueda.

- 8.2. ¿Se provee una navegación adaptable a las necesidades y niveles de experiencia de usuario novicios y avanzados, o de perfiles diferentes?

Al diseñar la estructura de navegación de un sitio se debería tener en consideración los diferentes perfiles de usuarios que lo utilizarán. Esto permitirá, si resulta necesario, entregar contenidos orientados a tipos de usuarios específicos, enfatizando algunos temas e ignorando otros.

**Google** **Búsqueda avanzada** [Sugerencias de búsqueda](#) | [Todo acerca de Google](#)

|                          |                            |                      |                                                                 |
|--------------------------|----------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------|
| <b>Buscar resultados</b> | con todas las palabras     | <input type="text"/> | 50 resultados <input type="button" value="Búsqueda en Google"/> |
|                          | con la frase exacta        | <input type="text"/> |                                                                 |
|                          | con alguna de las palabras | <input type="text"/> |                                                                 |
|                          | sin las palabras           | <input type="text"/> |                                                                 |

|                           |                                                                                    |                                                                                         |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Idioma</b>             | Producir páginas escritas en                                                       | <input type="text" value="cualquier idioma"/>                                           |
| <b>Formato de archivo</b> | <input type="text" value="Solamente"/> devuelve resultados del formato de archivo  | <input type="text" value="cualquier formato"/>                                          |
| <b>Fecha</b>              | Mostrar páginas Web actualizadas durante                                           | <input type="text" value="en cualquier momento"/>                                       |
| <b>Presencia</b>          | Producir resultados en los que mis términos estén presentes                        | <input type="text" value="en cualquier parte de la página"/>                            |
| <b>Dominios</b>           | <input type="text" value="Solamente"/> producir resultados del dominio o sitio Web | <input type="text" value="Ejemplos: .org, google.com"/> <a href="#">Más información</a> |

**Búsqueda Específica a una Página**

|                  |                                           |                                                                |                                       |
|------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>Similares</b> | Encontrar páginas similares a la página   | <input type="text" value="Ejemplo: www.google.com/help.html"/> | <input type="button" value="Buscar"/> |
| <b>Enlaces</b>   | Encontrar páginas con enlaces a la página | <input type="text"/>                                           | <input type="button" value="Buscar"/> |

http://www.google.cl

La interfaz de Google se adapta a las necesidades de búsquedas simples o avanzadas con una serie de opciones de refinamiento posibles.

- **8.3. ¿El acceso a el o los trámites es directo, simple y destacado en la portada y la navegación del sitio?**

Por la relevancia de los trámites en línea tanto para un servicio como para los usuarios, es importante destacarlos de modo prominente en la portada del sitio, facilitando el acceso. Este mismo criterio se debería aplicar al diseño de la estructura de navegación global del sitio.



La portada del sitio de gobierno británico direct.co.uk, destaca claramente los servicios más populares ofrecidos.

- **8.4. ¿Se destacan los trámites mediante una sección del sitio correspondiente a "Trámites en Línea"?**

La navegación del sitio debería tener una sección de primer o segundo nivel que sea similar a "Trámites en línea" que permita acceder a ellos de modo directo y rápido. Esto optimizará el uso de los trámites y permitirá darles más exposición.



En el caso de este sitio del gobierno inglés se destaca una sección "Most popular services" o "Servicios más populares".

- 8.5. ¿Se hace una distinción clara entre los trámites en línea y los demás trámites realizados por la institución?

La diferencia entre los trámites en línea y los demás servicios ofrecidos por una institución debe ser notoria. Por la importancia, utilidad y optimización que significan los trámites en línea para el servicio público, estos deberían identificarse de un modo destacado e independiente.



El sitio español administracion.es destaca claramente los trámites en línea en el vínculo "Administración Electrónica".

- 8.6. ¿El trámite es encontrado apropiadamente mediante el buscador del sitio utilizando los términos más comunes para describirlo (ej: "declaración de impuestos")?

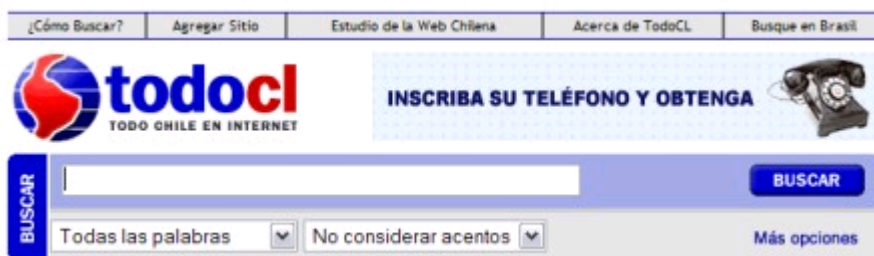
Aunque es necesario que el acceso a los trámites en línea sea claro, reconocible y accesible tanto desde la portada como desde la navegación principal, debemos asegurarnos de que el buscador del sitio permita encontrar y asociar rápidamente los términos más comunes con que se conoce a un trámite, con el trámite apropiado. Para esto debemos utilizar términos comunes formas alternativas y otras variantes que aseguren que el trámite se encontrará la mayor cantidad de veces posible.



El sitio español administracion.es posee un buscador desde el que se pueden buscar los servicios y trámites ofrecidos.

- **8.7.** ¿El trámite es encontrado apropiadamente mediante buscadores externos (ej: Todocl.cl, Google.cl) utilizando los términos más comunes para describirlo (ej: “declaración de impuestos”)?

Los términos más comunes para identificar un trámite deberían permitirnos encontrarlo rápidamente utilizando buscadores externos al sitio como Google.cl. Idealmente el sitio debería aparecer en resultados prominentes cuando se busquen los términos más comunes con que se conoce el trámite o asociados a éste.



Los servicios ofrecidos por los sitios del Gobierno de Chile deberían aparecer prominentemente en los resultados de búsqueda de los buscadores locales como Google.cl y Todocl.cl cuando se usan los términos con los que se les denomina comúnmente.

## ● **9. Estética y Diseño Minimalista**

Se debe evitar el uso de información irrelevante, redundante, innecesaria o rara vez utilizada. Cada unidad de información innecesaria compite con las unidades de información relevante y reduce su visibilidad relativa.

- **9.1.** ¿Se encuentra la información requerida para la toma de decisiones presente en las pantallas o páginas, siendo el contenido más destacado e importante?

Una página o formulario debería contener toda la información necesaria para orientar al usuario respecto de las diferentes alternativas relacionadas con éste y las opciones disponibles. Por ejemplo, un sitio que requiera un pago para su realización, debería informar de modo destacado y visible del valor y las formas de pago aceptadas.



## Sign up for a Ta-da List account

### CHOOSE A USERNAME

No spaces or special characters allowed.

### WHAT'S YOUR FULL NAME?

### AND YOUR EMAIL ADDRESS

We'll never share, sell, or use your email address in irresponsible ways.

### ENTER YOUR EMAIL ADDRESS AGAIN

### NOW PICK A PASSWORD

### TYPE THAT PASSWORD AGAIN

### AGREE TO THE TERMS OF SERVICE AND PRIVACY POLICY

☐ Yes, I agree to the Ta-Da [Terms of Service](#) and [Privacy Policy](#).

YOU'RE DONE!

[Create my account](#)

### With your account you can

Create your own lists, assign lists to other people, share lists, subscribe via RSS, and more.

### Web browser requirements

Ta-da requires Internet Explorer 6.x, Safari, or Firefox. Internet Explorer 5.x won't work. Other browsers may work, but we make no guarantees.

<http://tadalist.com>

El formulario en la imagen presenta información valiosa para completarlo satisfactoriamente.

- 9.2. ¿Todos los campos de ingreso de datos tienen un título o etiqueta claramente asociado?

Los campos de texto y los controles de un formulario deberían estar claramente etiquetados con nombres reconocibles y significativos. Es recomendable el uso del elemento LABEL de HTML para marcar el contenido de las etiquetas de los campos, lo que facilita la asociación entre el texto y su control.

## Primer paso: Crea tu cuenta

### Datos de tu cuenta en feedness:

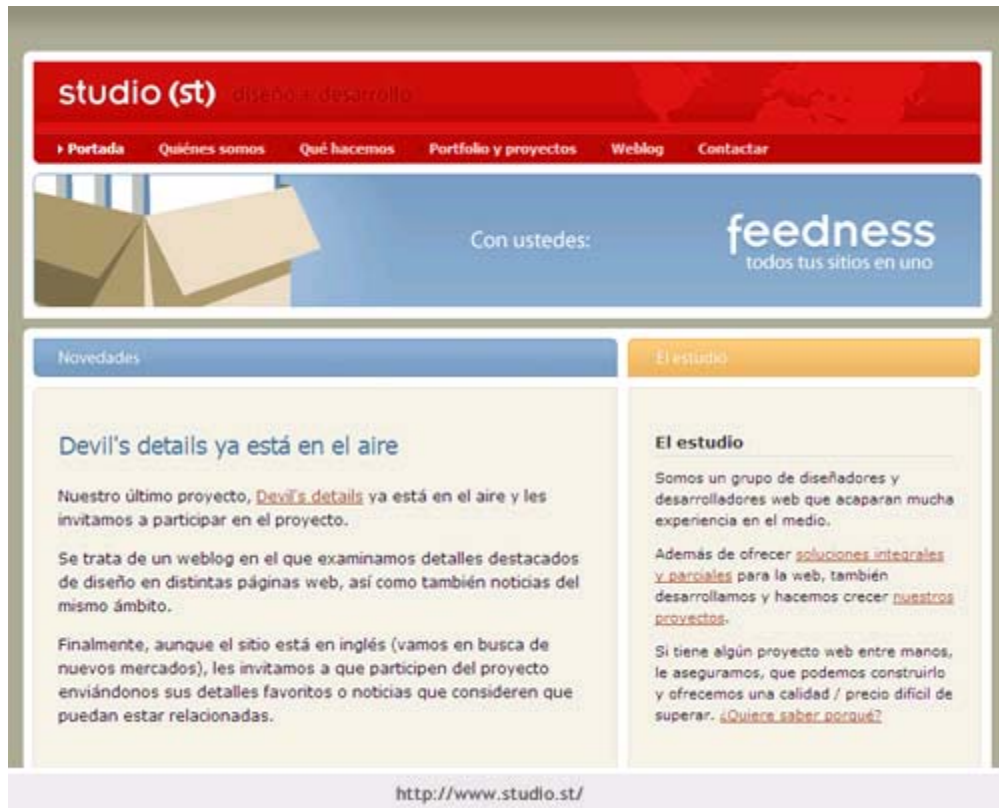
|                           |                      |                                                                                                                         |
|---------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre de usuario</b>  | <input type="text"/> | El nombre de usuario se usa para acceder a tu cuenta. No podrás cambiarlo más adelante.                                 |
| <b>Clave</b>              | <input type="text"/> | Para proteger tus datos requerimos una contraseña. Sensible a las mayúsculas, mínimo 6 caracteres.                      |
| <b>Confirmar clave</b>    | <input type="text"/> | Para comprobar que la has escrito correctamente en el campo anterior.                                                   |
| <b>Dirección de email</b> | <input type="text"/> | Necesario para activar tu cuenta. Nunca compartiremos esta dirección con terceras partes sin tu consentimiento expreso. |

<http://www.feedness.com>

En la captura de pantalla se muestra un grupo de campos con etiquetas claramente asociadas.

- **9.3. ¿El diseño y presentación visual son apropiados y están bien desarrollados?**

El diseño gráfico de un sitio juega un papel muy importante en la percepción de un sitio por parte de los usuarios y de la experiencia que éste generará. El diseño debe ser profesional, consistente y debe estar relacionado con la imagen de la institución.



Como demuestra el sitio de la imagen, un diseño bien elaborado no tiene por qué ser recargado, lleno de imágenes u otros recursos innecesarios que lo hagan más pesado.

#### ● 9.4. ¿Se ha evitado detalle excesivo en el diseño de íconos?

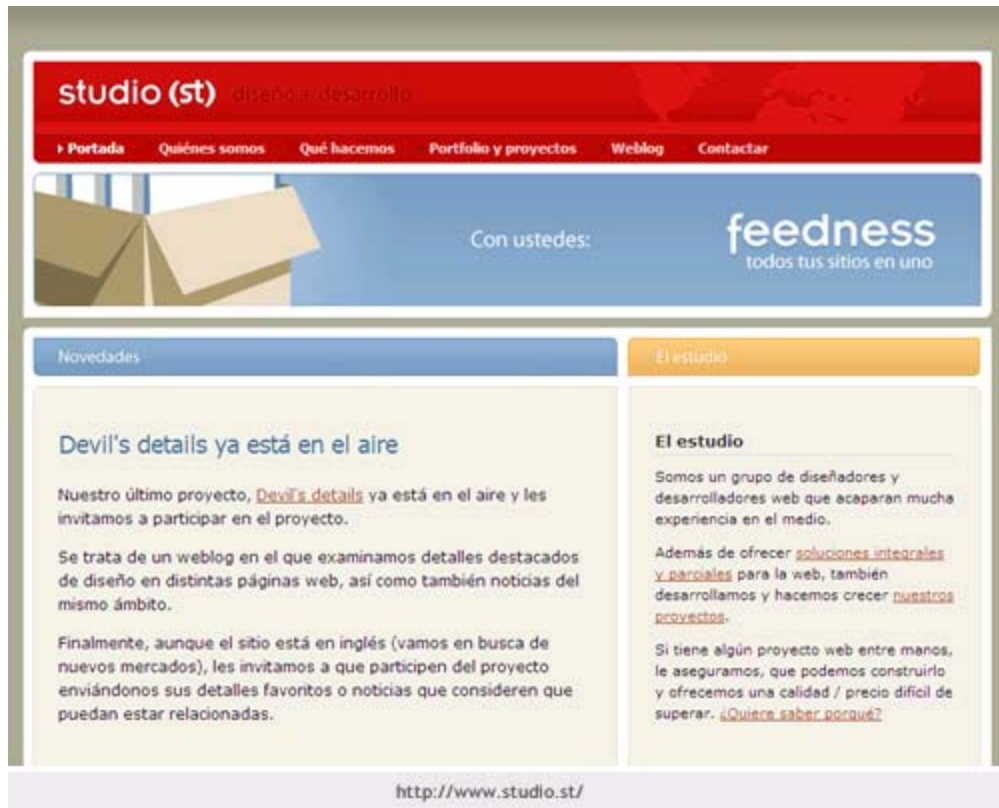
Los íconos deben ser elementos gráficos sintéticos y genéricos. El detalle en los íconos perjudica la comunicación y dificulta su comprensión, mediante la intervención de ruido innecesario. Procure que los íconos sean simples, significativos y visualmente atractivos.



Los íconos de la imagen están estéticamente muy bien logrados, pero siguen siendo genéricos y no caen en detalles innecesarios.

#### ● 9.5. Las imágenes y otros elementos extras (Flash, Applets) apoyan o aportan al contenido y no son sólo elementos decorativos.

Los elementos extras en una página, como algunos applets de Java o películas Flash deberían apoyar y complementar el contenido de la página y no ser solamente un elemento decorativo. Estos recursos son de gran utilidad cuando se usan apropiadamente, pero cuando no se justifican pueden generar interferencia con el contenido.



Un sitio atractivo y gráficamente bien diseñado no requiere, necesariamente, de elementos externos como animaciones. El dinamismo de un sitio está dado, antes que todo, por su contenido.

## ● 10. Ayuda y Documentación

Teniendo en consideración que sería mucho mejor que un sistema no requiriera de documentación o ayuda extra, podría ser necesario proveer información adicional para facilitar su comprensión y uso. Tal información debería ser fácil de explorar, estar orientada a las tareas que desarrolla el usuario, ser concisa, concreta y no demasiado extensa.

### ● 10.1. ¿El objetivo e instrucciones de un trámite son claras y precisas?

Las instrucciones para completar un trámite son esenciales para su uso exitoso. Es importante entregar instrucciones claras y precisas, pero no demasiado extensas.

## Primer paso: Crea tu cuenta

### Datos de tu cuenta en feedness:

**Nombre de usuario**

El nombre de usuario se usa para acceder a tu cuenta. No podrás cambiarlo más adelante.

**Clave**

Para proteger tus datos requerimos una contraseña. Sensible a las mayúsculas, mínimo 6 caracteres.

**Confirmar clave**

Para comprobar que la has escrito correctamente en el campo anterior.

**Dirección de email**

Necesario para activar tu cuenta. Nunca compartiremos esta dirección con terceras partes sin tu consentimiento expreso.

<http://www.feedness.com>

Un trámite en línea, como en la imagen, debe explicar claramente los objetivos y procedimientos necesarios para que el usuario esté bien informado.

- **10.2.** ¿Las instrucciones en línea son claramente distinguibles?

Las indicaciones e instrucciones en contexto deben ser claramente distinguibles, breves y significativas, entregando información necesaria para resolver las dudas más inmediatas de los usuarios respecto a los datos solicitados.

**Formulario de contacto**

Los campos marcados con un asterisco rojo ( \* ) son **campos requeridos** con el fin de poder ofrecer mejores respuestas.

Su nombre: \*

Su mail: \*

Teléfono:

País: \*  
seleccione un país: ▼

Asunto del mensaje: \*  
Seleccione un asunto ▼

Escriba aquí su mensaje: \*

Si lo prefiere, puede escribir un email directo a la siguiente dirección de correo:  
[email@studio.st](mailto:email@studio.st)

<http://www.studio.st>

Las instrucciones deben ser claras y precisas, como en el formulario de la imagen.

- **10.3. ¿Las instrucciones siguen la secuencia de acciones del usuario?**

Al diseñar las instrucciones para la realización de un trámite, se debe seguir una secuencia natural igual a la que el usuario seguiría al llenar el formulario. Esto evitará dudas y facilitará la terminación de la tarea.

**Soporte en línea**

[Correo Yahoo!](#) > [Ayuda de Correo](#) > [Recibir correo](#) >

**Enlaces relacionados**

· [Ayuda de Correo](#)

**Más material de consulta**

· [Yahoo! Ayuda](#)

**Buscar Correo Yahoo! Ayuda**


**¿Puedo utilizar otros clientes de correo-e (POP3), como Eudora o Netscape Mail, para tener acceso a mi cuenta de Correo Yahoo!?**

Correo Yahoo! ofrece la característica de reenvío de forma gratuita exclusivamente para los miembros de Yahoo! Notificaciones. Si usted, al inscribirse en Correo Yahoo!, acepta recibir ofertas especiales en su buzón de correo, automáticamente obtiene los beneficios de Yahoo! Notificaciones.

Si no sabe si es miembro de Yahoo! Notificaciones, y ya tiene una cuenta de Correo Yahoo!, puede, [verificarlo haciendo clic aquí](#). Si no ha iniciado sesión en su cuenta, puede comprobar su estado o suscribirse a Yahoo! Notificaciones siguiendo los pasos descritos a continuación:

1. Ingrese a su cuenta de Correo Yahoo!
2. Haga clic en "Opciones" situado en la barra de navegación de la izquierda.
3. Haga clic en [Yahoo! Notificaciones](#).
4. Haga clic en "Si Envíenme ofertas especiales, descuentos y promociones a través de Yahoo! Notificaciones", dentro de la sección "Suscribirse".
5. Rellene el resto de las opciones como desee y haga clic en el botón "Finalizado".

<http://help.yahoo.com>

Las instrucciones de la imagen siguen claramente los pasos del usuario para explicar la forma de resolver un problema

- **10.4.** Si las instrucciones son ambiguas, ¿se proveen explicaciones adicionales cuando un ítem es seleccionado?

En casos en que se requieran más instrucciones que las que puedan incluirse en la ayuda en línea, se debería utilizar un mecanismo de información complementarios, como ventanas de ayuda, ayuda emergente u otros similares.

**Configuración del correo**

[General](#) [Etiquetas](#) [Filtros](#) [Reenvío y correo POP](#) [Configuración de la cuenta »](#)

**Reenviando:**

☒ Inhabilitar el reenvío

☐ Reenviar una copia del correo entrante a  and

Sugerencia: Si sólo desea reenviar algunos de sus mensajes, [cree un filtro.](#)

---

**Descargar correo POP:** [Más información](#)

**1. Estado: POP está habilitado** para todos los mensajes recibidos desde el 10:23

☐ Habilitar POP para todos los mensajes (incluso si ya se han descargado)

☐ Habilitar POP para los mensajes que se reciban a partir de ahora

☐ Inhabilitar POP

**2. Cuando se accede a los mensajes a través de POP**

**3. Configurar el cliente de correo electrónico** (p. ej., Outlook, Eudora o Netscape Mail)

[Instrucciones para la configuración](#)

<http://www.gmail.com>

En las preferencias de Gmail.com se ofrece ayuda adicional para aquellas opciones que lo requieran.

● **10.5.** ¿La ayuda es claramente visible y accesible para los usuarios?

La ayuda provista para completar un trámite debería ser notoria y de fácil acceso, de modo que se promueva su uso. Utilice íconos o recursos gráficos convencionales reconocibles que permitan destacarla del contexto.

#### What You Can Do Here

Creative Commons helps you publish your work online while letting others know exactly what they can and can't do with your work. When you choose a license, we provide you with tools and tutorials that let you add license information to our own site, or to one of several free hosting services that have incorporated Creative Commons.

[View an explanation of all our licenses.](#)

Or Choose:

## Choose License

With a Creative Commons license, you keep your copyright but allow people to [copy and distribute your work](#) provided they [give you credit](#) -- and only on the conditions you specify here. If you want to offer your work with no conditions, choose the [public domain](#).

Allow commercial uses of your work? ([more info](#) ⓘ)

- ☒ Yes  
☐ No

Allow modifications of your work? ([more info](#) ⓘ)

- ☒ Yes  
☐ Yes, as long as others share alike ([more info](#) ⓘ)  
☐ No

Jurisdiction of your license ([more info](#) ⓘ)

Generic ▼

Tell us the format of your work:

Other ▼

[Click to include more information about your work.](#)

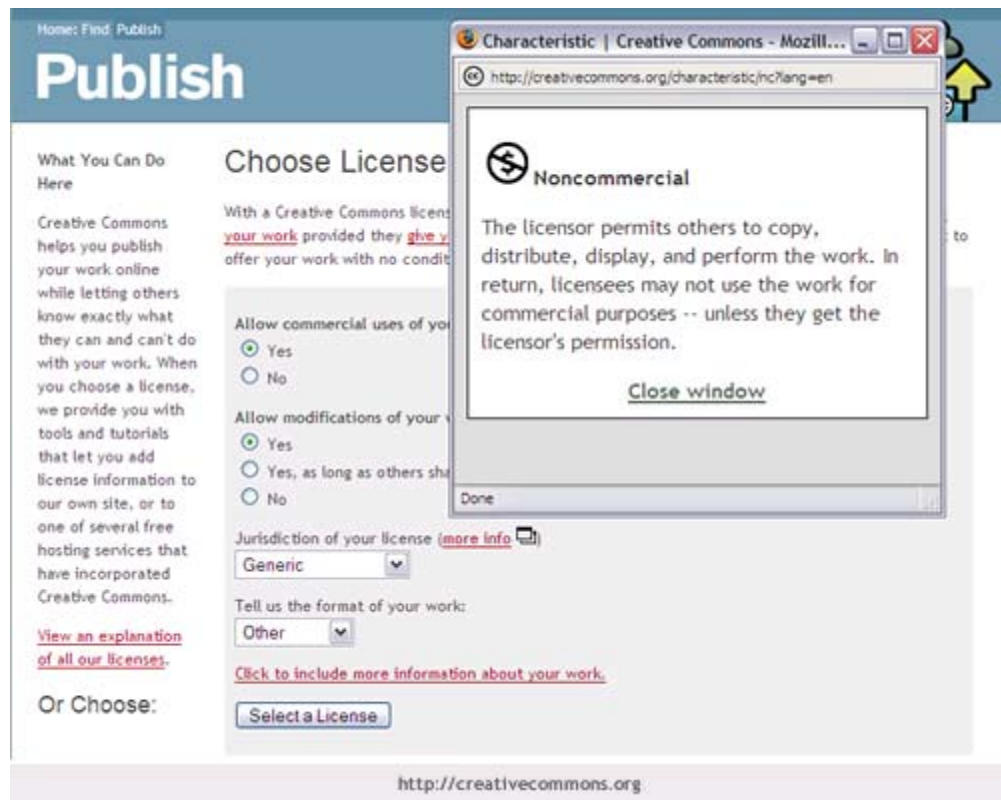
Select a License

<http://creativecommons.org>

El formulario de la imagen presenta un sistema de ayuda claro y accesible.

- 10.6. ¿La interfaz de navegación de la ayuda es consistente con el estilo principal del sitio o aplicación a la que complementa?

La ayuda es parte del trámite y del sitio, por lo tanto debería mantener un estilo común y respetar el contexto en que se encuentra. Conserve el mismo tratamiento gráfico, el estilo de comunicación y las convenciones utilizadas en todo el sitio.



El sistema de ayuda debe ser consistente con el sitio al que pertenece. En la imagen, la ayuda presentada en una ventana emergente es consistente con el sitio.

- **10.7. ¿La información es fácil de encontrar en el sistema de ayuda?**

Si un sistema de ayuda para un trámite resulta extenso por la complejidad de éste, es importante facilitar el acceso a la información. Esto se puede lograr mediante el uso de un índice o temario apropiado, o incluso de un buscador incorporado para los casos más complejos.

## Ayuda en línea

[Yahoo! Correo](#) > [Ayuda en línea](#) > [Resultados de búsqueda](#)

**Resultados de búsqueda** Se ha encontrado 11 coincidencias para pop3

Mostrando 1-11 de 11

[Correo](#) > [Correo externo](#)

- [¿Cómo se configura el cliente de correo e POP3 para enviar y recibir mensajes de Correo Yahoo!?](#)

Para utilizar un programa correo electrónico para enviar y recibir mensajes de Correo Yahoo!, debe designar un servidor de correo entrante (POP) y uno de correo saliente (SMTP). Si no puede añadir nuevos servidores POP o SMTP, deberá cambiar la configuración actual de su servidor...

- [Netscape Messenger](#)

Versiones 4.5, 4.61, y 4.7. Importante: Antes de eliminar su configuración actual, asegúrese de anotarla y conservarla a fin de poder consultar el correo electrónico desde esa cuenta una vez efectuados los cambios. Netscape sólo le permite especificar un servidor POP y uno SMTP a la vez...

- [Microsoft Outlook 98, 2000 y 2002](#)

Outlook le permite añadir una nueva cuenta de correo electrónico al perfil existente, de modo que no tiene que reemplazar la configuración actual para enviar y recibir mensajes de Correo Yahoo! Desafortunadamente, Microsoft Outlook 97 no puede funcionar con los servidores SMTP autenticados...

- [Errores al recibir correo POP](#)

Pueden haber varias causas que explicarían estos mensajes de error. A continuación encontrará una lista de estas causas y cómo resolverlas: ¿Contraseña no válida? ¿Tiene la seguridad de estar usando la contraseña correcta para su cuenta de Correo Yahoo!? La manera más fácil de comprobarlo es entrando a su cuenta de...

<http://search.help.yahoo.com>

El sistema de ayuda del servicio de correo electrónico de Yahoo! utiliza un buscador que facilita su uso.

- **10.8. ¿Existe ayuda contextual?**

Además de la ayuda en línea, si un formulario es lo suficientemente complejo, debería proveer de un sistema de ayuda contextualizado que permita acceder a instrucciones más detalladas para completar un trámite.

#### What You Can Do Here

Creative Commons helps you publish your work online while letting others know exactly what they can and can't do with your work. When you choose a license, we provide you with tools and tutorials that let you add license information to our own site, or to one of several free hosting services that have incorporated Creative Commons.

[View an explanation of all our licenses.](#)

Or Choose:

## Choose License

With a Creative Commons license, you keep your copyright but allow people to [copy and distribute your work](#) provided they [give you credit](#) -- and only on the conditions you specify here. If you want to offer your work with no conditions, choose the [public domain](#).

Allow commercial uses of your work? ([more info](#) ⓘ)

- ☒ Yes  
☐ No

Allow modifications of your work? ([more info](#) ⓘ)

- ☒ Yes  
☐ Yes, as long as others share alike ([more info](#) ⓘ)  
☐ No

Jurisdiction of your license ([more info](#) ⓘ)

Generic ▼

Tell us the format of your work:

Other ▼

[Click to include more information about your work.](#)

Select a License

<http://creativecommons.org>

Como en la imagen, la ayuda en el propio contexto del trámite es muy relevante para facilitar la terminación de las tareas.

#### • 10.9. ¿Es fácil retornar al punto de origen desde el sistema de ayuda?

El sistema de ayuda para un trámite (o grupo de trámites) debería permitir volver al punto de origen de un modo fácil y natural. Idealmente, un sistema de ayuda no debería sacar al usuario del contexto del trámite, desplegándose en una ventana aparte que permita cerrarla en cualquier momento para continuar con el llenado del formulario.

## Ayuda en línea

[Yahoo! Correo](#) > [Ayuda en línea](#) > [Resultados de búsqueda](#)

**Resultados de búsqueda** Se ha encontrado 11 coincidencias para pop3

Mostrando 1-11 de 11

[Correo](#) > [Correo externo](#)

- [¿Cómo se configura el cliente de correo e POP3 para enviar y recibir mensajes de Correo Yahoo!?](#)

Para utilizar un programa correo electrónico para enviar y recibir mensajes de Correo Yahoo!, debe designar un servidor de correo entrante (POP) y uno de correo saliente (SMTP). Si no puede añadir nuevos servidores POP o SMTP, deberá cambiar la configuración actual de su servidor...

- [Netscape Messenger](#)

Versiones 4.5, 4.61, y 4.7. Importante: Antes de eliminar su configuración actual, asegúrese de anotarla y conservarla a fin de poder consultar el correo electrónico desde esa cuenta una vez efectuados los cambios. Netscape sólo le permite especificar un servidor POP y uno SMTP a la vez...

- [Microsoft Outlook 98, 2000 y 2002](#)

Outlook le permite añadir una nueva cuenta de correo electrónico al perfil existente, de modo que no tiene que reemplazar la configuración actual para enviar y recibir mensajes de Correo Yahoo! Desafortunadamente, Microsoft Outlook 97 no puede funcionar con los servidores SMTP autenticados...

- [Errores al recibir correo POP](#)

Pueden haber varias causas que explicarían estos mensajes de error. A continuación encontrará una lista de estas causas y cómo resolverlas: ¿Contraseña no válida? ¿Tiene la seguridad de estar usando la contraseña correcta para su cuenta de Correo Yahoo!? La manera más fácil de comprobarlo es entrando a su cuenta de:...

<http://search.help.yahoo.com>

La ayuda del servicio de correo electrónico de Yahoo! utiliza un menú de rastros (arriba a la izquierda) para facilitar que el usuario pueda retornar al punto de origen.