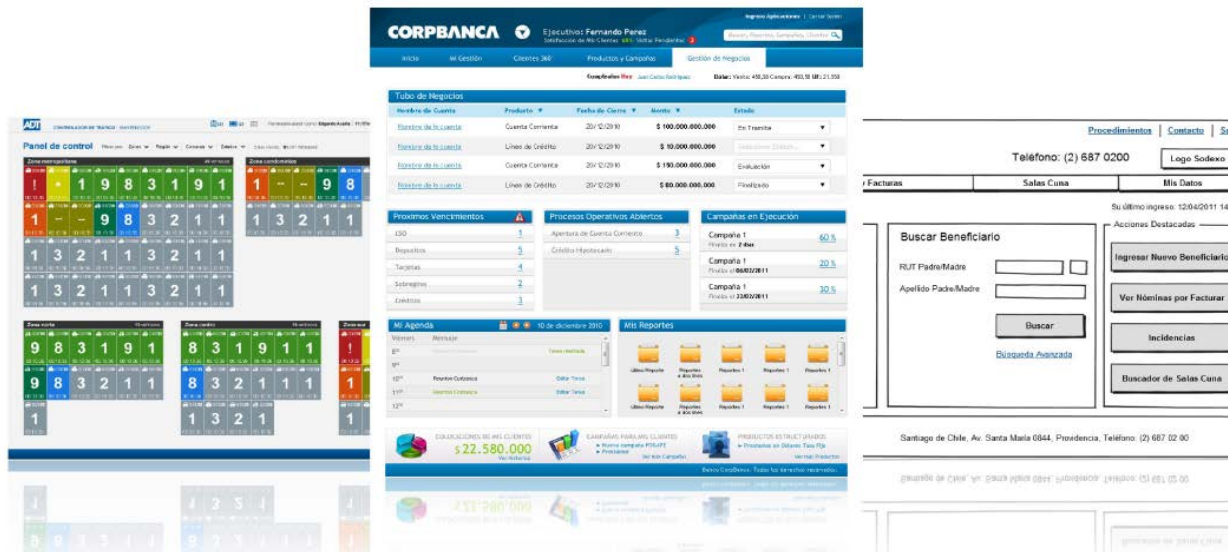




Sistemas Centrados en el Usuario

*"Metodología de Definición
y Diseño de Interfaces Gráficas de Software (GUI)"*



Lewis Hamilton

Gran Premio F1 Interlagos, Brasil
Carrera Final por el Título
Octubre 2007



"Mi dedo resbaló y accidentalmente presioné el botón de reinicio de la caja de cambios" "El auto se reinició y me quedé en la largada"

"El auto se reinició y me quedé en la largada"

F1 DAILY

ERROR HUMANO LE CUESTA EL TITULO A HAMILTON



Ron Dennis has denied that finger trouble cost Lewis Hamilton the 2007 world championship.

Hamilton, whose McLaren dropped through the field last Sunday when his gearbox slipped into neutral, reportedly told the French-Canadian newspaper La Presse that he accidentally pressed a wrong button on his steering wheel.

The Briton's claim is backed by on-board camera footage that depicts Hamilton's left thumb as pressing a button before he slowed.

But Dennis is on Tuesday quoted as saying: "There was nothing that Lewis did that had any relevance to the gearbox."

Ron Dennis has denied that finger trouble cost Lewis Hamilton the 2007 world championship.

Hamilton, whose McLaren dropped through the field last Sunday when his gearbox slipped into neutral, reportedly told the French-Canadian newspaper La Presse that he accidentally pressed a wrong button on his steering wheel.

The Briton's claim is backed by on-board camera footage that depicts Hamilton's left thumb as pressing a button before he slowed.

But Dennis is on Tuesday quoted as saying: "There was nothing that Lewis did that had any relevance to the gearbox."

Team boss Dennis speculates that the problem may have been caused by a faulty sensor, but insisted that it was a mechanical rather than human glitch.

"The only reason that we did not win the World Championship was the gearbox problem," depicts Hamilton's left thumb as pressing a button before he slowed.

But Dennis is on Tuesday quoted as saying: "There was nothing that Lewis did that had any relevance to the gearbox."

Team boss Dennis speculates that the problem may have been caused by a faulty sensor, but insisted that it was a mechanical

...era el final por el título
Octubre 2007

Desco neta
Traction Control

Palanca de cambio
para alargar
la marcha.

limitador de
velocidad en pit lane

Neurol

F1 DAILY

DEL HUMANO QUE PUSO EL BOTON DONDE NO DEBÍA

Ron Dennis has denied that finger trouble cost Lewis Hamilton the 2007 world championship.

Hamilton, whose McLaren dropped through the field last Sunday when his gearbox slipped into neutral, reportedly told the French-Canadian newspaper La Presse that he accidentally pressed a wrong button on his steering wheel.

The Briton's claim is backed by on-board camera footage that depicts Hamilton's left thumb as pressing a button before he slowed.

But Dennis is on Tuesday quoted as saying: "There was nothing that Lewis did that

caused by a faulty sensor, but stated that it was a mechanical rather than human glitch.

"The only reason that we did not win the World Championship was the gearbox problem," depicts Hamilton's left thumb as pressing a button before he slowed.

But Dennis is on Tuesday quoted as saying: "There was nothing that Lewis did that had any relevance to the gearbox."

Team boss Dennis speculates that the problem may have been caused by a faulty sensor, but stated that it was a mechanical

embrague

Palanca
para reducir

botón de
bateria pila durante GP

freno motor

cambio de
resistor
electrónico
de freno a motor

embrague

Resistencia
motor





Úsalo Usabilidad para todos

Ideas y consejos sobre Usabilidad. Hacer una web usable no es tan difícil

Artículos de Octubre, 2007

Un posible problema de usabilidad le cuesta a McLaren 400 millones de dólares en un minuto

por Juan Carlos García, 23 de Octubre de 2007

Según ha declarado Lewis Hamilton el problema que le hizo perder el campeonato del mundo a él y a McLaren fue que se equivocó de botón y que por error accionó el botón de reiniciar el coche (no sabía que se pudiera reiniciar un coche, pero bueno), lo que le hizo perder el control de [...]

Archivado en [General](#), [Persuasión](#) | [10 comentarios](#) »

En esta bitácora divulgamos ideas y consejos sobre Usabilidad y sus disciplinas afines: Accesibilidad, Arquitectura de la Información, Findability, HCI, Diseño, Experiencia de Usuario...

▪ [Sobre los autores](#)

Suscríbete a este sitio

-  -Suscribirse a entradas
-  -Suscribirse a los comentarios
- ¿Qué es 'suscribirse' a un 'RSS'?

Artículos destacados

400 millones de dólares

Usabilidad



Utilidad



Facilidad
de uso



Facilidad
de aprendizaje



Apreciación

- **Utilidad**
Capacidad que tiene una herramienta para ayudar a cumplir tareas específicas
- **Facilidad de uso**
Es la medida de la velocidad y la cantidad de errores al realizar una tarea
- **Facilidad de aprendizaje**
Tiempo requerido para trabajar con cierto grado de eficiencia, y alcanzar un cierto grado de retención de conocimientos
- **Apreciación**
Medida de percepciones, opiniones, sentimientos y actitudes generadas en el usuario por la herramienta

entorno



- Físico
- Geográfico
- Escenario
- Dispositivo



- Personalidad
- Cultura
- Educación
- Motivaciones
- Experiencias



usuario

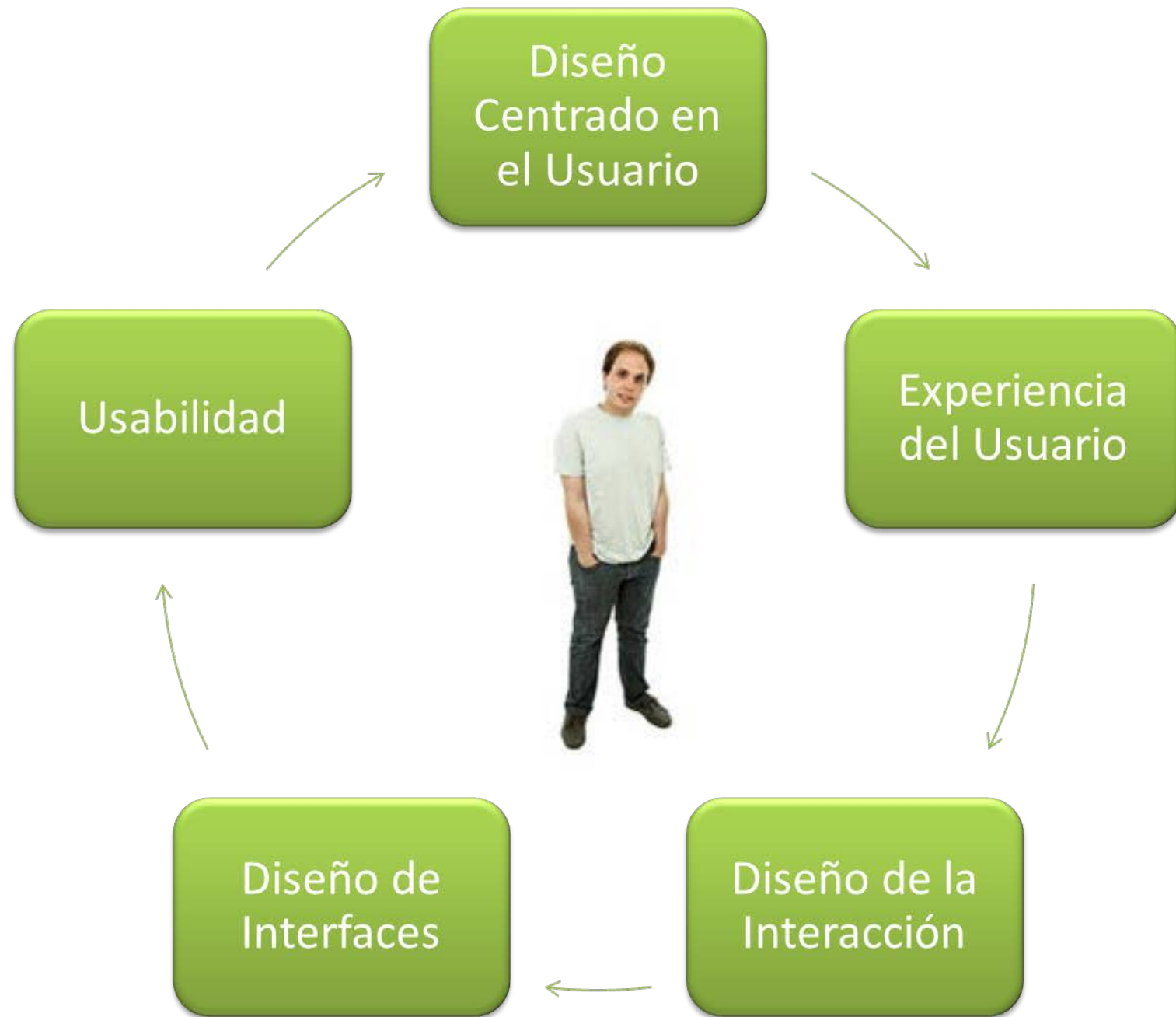
interacción



- Funcionalidades
- Tecnología
- Procesos
- Hardware



producto



Experiencia del Usuario



¡Cuidado con el phishing!

Al entrar en Last.fm, comprueba siempre la barra de direcciones. ¡No confíes tu contraseña a otros sitios! [Más información...](#)

 <https://www>

Nombre de usuario:

Contraseña:

¿Has olvidado tu [nombre de usuario](#) o [contraseña](#)?

Regístrate GRATIS

Qué obtienes

Siempre que escuches música, Last.fm actualizará tu perfil con listas y estadísticas en tiempo real.

Cuanto más sepa Last.fm qué música te gusta, mejor hará su trabajo. Disfruta de recomendaciones musicales, temas MP3 gratuitos y listas de conciertos de acuerdo con tus preferencias musicales.



**Las baterías de su control remoto
de DIRECTV están bajas.
Reemplace las baterías lo más
pronto posible.**

OK

Más Info

Pensar como el usuario



Usuario 1

PASSENGER ITINERARY RECEIPT

PLUNA WEB
MIRAFLORES 1445
MONTEVIDEO 11500
URUGUAY
IATA : 949 90696
TELEPHONE: 2 401 5000

DATE: 06 OCTOBER 2010
AGENT: 0011
NAME: ANON/ALVARO
FQTV: PU59817866514

```
ISSUING AIRLINE          : PLUNA
TICKET NUMBER            : ETKT 286 2101778836
FORM OF IDENTIFICATION   : PASSPORT 17866514
BOOKING REF : AMADEUS: 2WV4OC, AIRLINE: PU/HGH22
FROM /TO                 FLIGHT CL DATE  DEP   FARE BASIS      NVB   NVA   BAG ST
SANTIAGO ART ME PU 0404 W  12OCT 1600   WOKW32W0                      00K OK
TERMINAL:I
MONTEVIDEO               ARRIVAL TIME: 1915
```

MONTEVIDEO PU 0403 W 14OCT 1350 WOKW32W0 00K OK
SANTIAGO ART ME ARRIVAL TIME: 1520
TERMINAL:I

PLEASE NOTE A VALID DOCUMENT FOR TRAVEL WITH A PHOTO WILL BE REQUIRED
AT AIRPORT CHECK IN.

PAYMENT : EXT

FARE CALCULATION : SCL PU MVD149.50PU SCL149.50NUC299.00END ROE1.000000

AIR FARE	:	USD	299.00
TAX	:	USD	30.00ZQ
TOTAL	:	USD	329.00



Tarjeta de Embarque / Boarding Pass



ANON/ALVARO

Vuelo / Flight

PU 402

Fecha / Date

25SEP

Salida / Departure

08:00

Desde / From

Santiago de Chile

Hacia / To

Montevideo

En puerta N°
At gate N°

Por confirmar
To be confirmed



A las
At

06:30



De lo contrario Ud. podría no ser embarcado en el vuelo
Otherwise you may not be accepted for travel



Asiento en / Seat at

SCL **17D**

Frequent Flyer 59817866514



**LAN.com****TARJETA DE EMBARQUE N°020****NOMBRE PASAJERO**
ANON/ALVARO**PASAJERO FRECUENTE**
N° DE TICKET**LA 5012645165**
045-2142317789**CLASE**
ECONOMY**DESDE**
BOGOTA (BOG)**AEROPUERTO** **ELDORADO****TERMINAL****MUELLE**
INTERNACIONAL**HACIA**
SANTIAGO DE CHILE (SCL)**AEROPUERTO****A MERINO BENITEZ****TERMINAL****UNICO**

VUELO	FECHA	HORA PRESENTACIÓN AEROPUERTO	HORA PRESENTACIÓN PUERTA DE EMBARQUE	SALIDA	PUERTA	FILA / ASIENTO
LA 571*	30/JUL	10:35	11:20	12:05	POR CONFIRMAR	(BOG) 33 / A

*** VUELO OPERADO POR****LAN AIRLINES MKT LA571**

ESTA ES SU TARJETA DE EMBARQUE

Imprima dos copias, una para entregar en la puerta de embarque y otra para usted, la que puede ser solicitada por perso seguridad.



Información importante

Recuerde que en este aeropuerto debe pagar un impuesto previo al embarque o retirar un sello en nuestros counter si es que ya ha sido pagado.

IMPORTANTE: Todos los pasajeros deben dirigirse al counter "Entrega de Equipaje / Bag Drop" al menos 90 minutos antes de la salida del vuelo para el pag aeropuerto, el cual es requerido para su ingreso a la sala de embarque.

Pasajeros extranjeros, independiente de la finalidad del viaje, deben pagar adicionalmente el impuesto de turismo de USD10.

Pasajeros extranjeros deben solicitar exención de impuestos ante la Aeronáutica Civil, la cual los exonera de pagar impuesto de timbre;

Pasajeros viajando con equipaje podrán entregarlo en ese mismo momento.

- Revise la franquicia de equipaje y la información de elementos prohibidos para esta ruta en www.lan.com.



Current Slide: 1 of 4



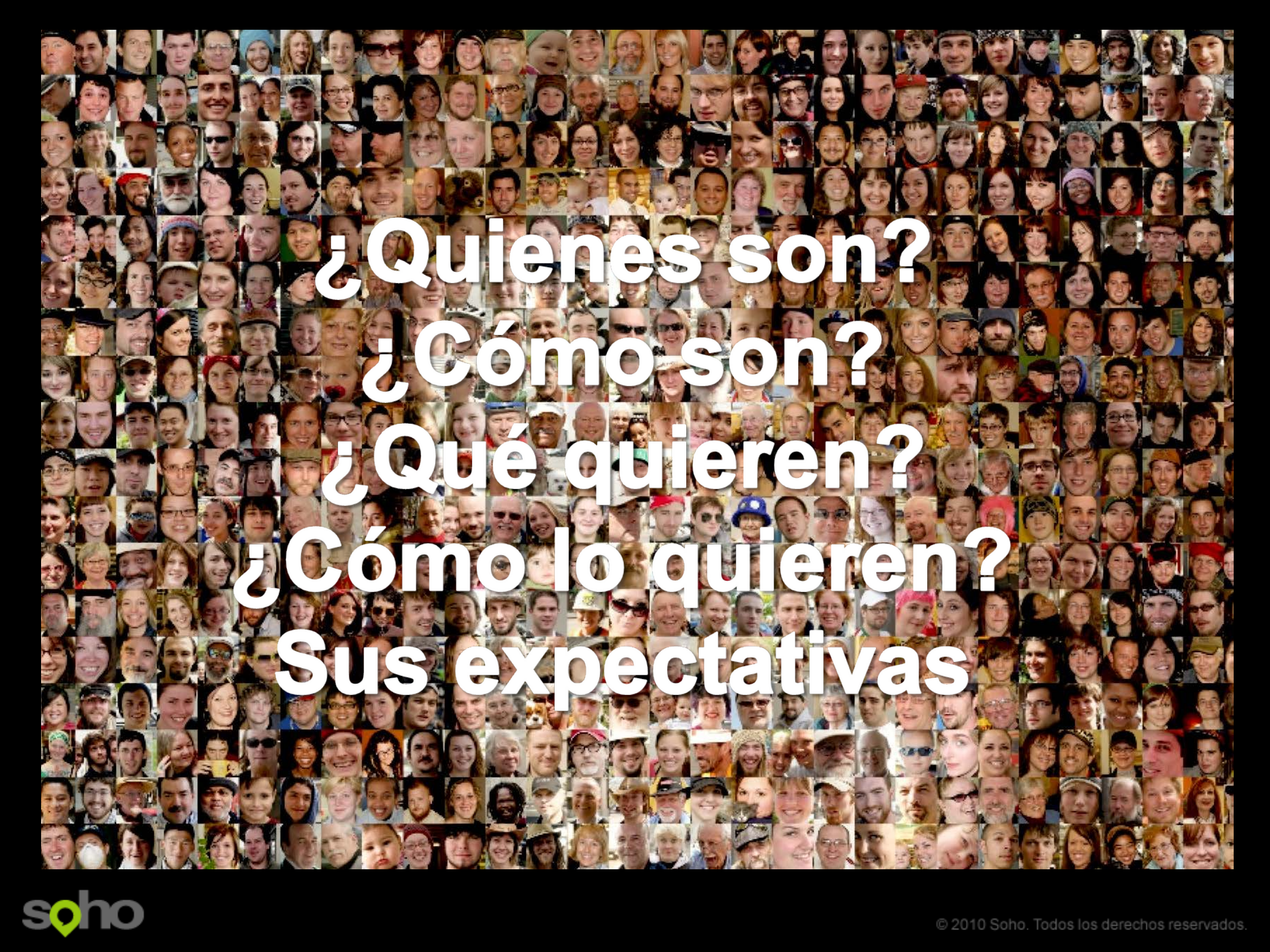
• • • •

TIME
09:24:28 PM

Next Slide: 2 of 4



ELAPSED TIME
00:00:28



¿Quiénes son?
¿Cómo son?
¿Qué quieren?
¿Cómo lo quieren?
Sus expectativas

Investigaciones Centradas en el Usuario



Test con Usuarios
Eyetracking



Focus Groups, Card Sorting,
Encuestas Online

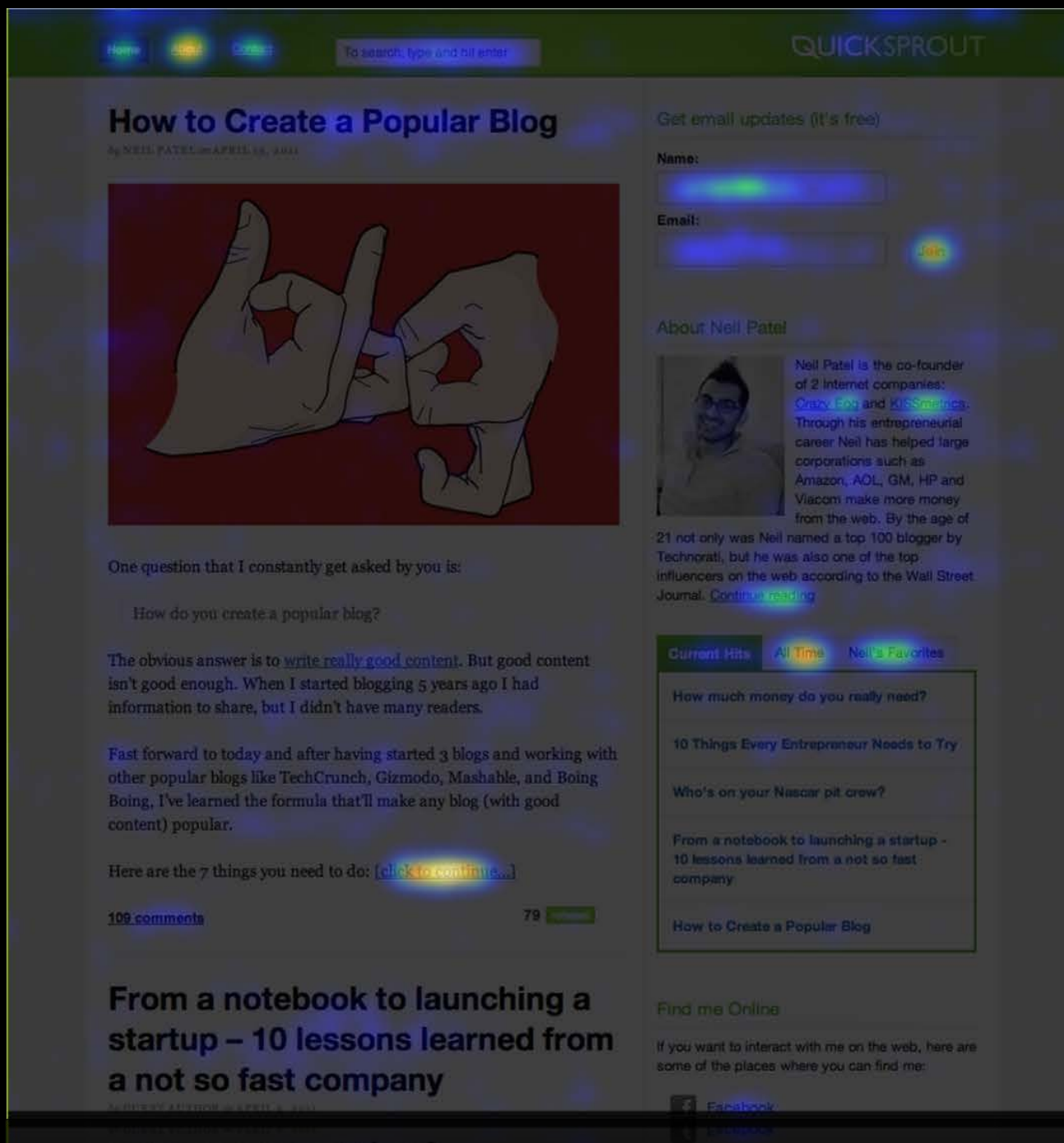


Análisis de Estadísticas,
Mapa Clicks, CallCenter



Análisis Heurísticos,
Benchmarking

Mapa de Clicks

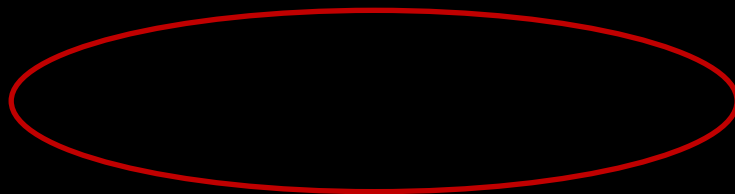


Test con Usuarios

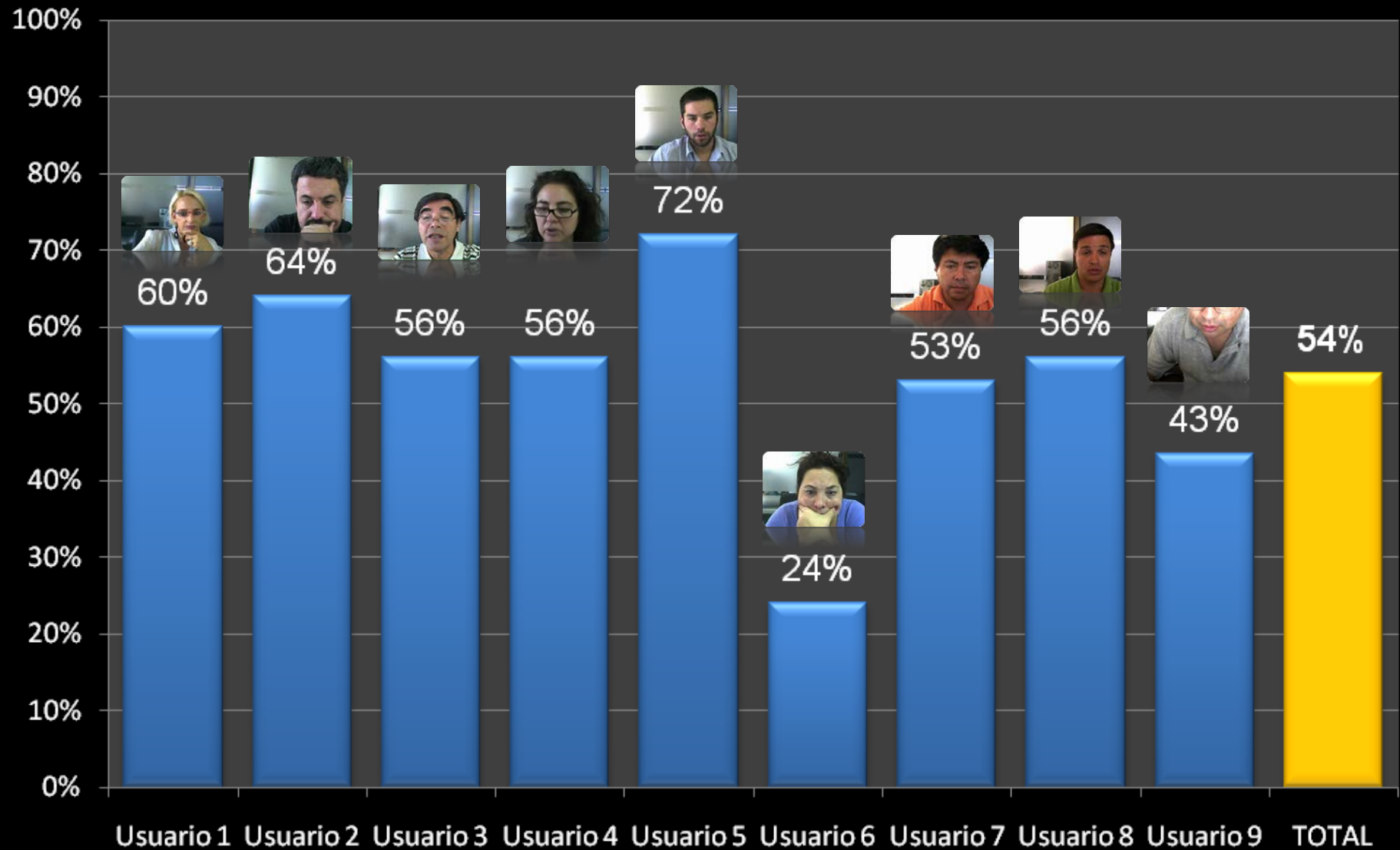
The screenshot displays the Camtasia Recording software interface, which is used for creating video recordings. The interface is divided into several main sections:

- Task List:** Located on the left, it includes options to "Record the screen", "Record PowerPoint", and "Add" (Import media..., Title clips..., Voice narration..., Record camera...). Below these are "Edit" options (Audio enhancements..., Zoom-n-Pan..., Callouts..., Transitions..., Captions..., Flash quiz and survey..., Picture-in-Picture (PIP)...) and "Produce" options (Produce video as..., Create CD menu..., Create web menu..., Batch production...).
- Clip Bin:** A central area showing a grid of 9 video capture thumbnails labeled "capture-1.camrec" through "capture-9.camrec".
- Preview:** A large window on the right showing a live preview of the recorded content. It displays a web browser window with the "easy.cl" website, which features various product listings and a "Mesa picnic plegable ALPES" for \$15.739. A small video inset in the bottom right corner shows a person's face.
- Timeline:** At the bottom, a detailed timeline shows the sequence of video captures and audio tracks. It includes a "Video 1" track with "capture-1_Screen.avi" and a "PIP" track with "capture-1_Camera.wmv". The timeline is marked with time intervals from 0:00 to 0:53:20:00.

The interface also includes a "Show Storyboard" button, "Tracks" dropdown, "Apply SmartFocus" button, and "Timeline Help" link. The bottom status bar shows the "soho" logo and the copyright notice "© 2010 Soho. Todos los derechos reservados."



Resultados Test con Usuario



The screenshot shows the top portion of the University of Toronto's website. At the top, the text "905-800-4212" and "www.utoronto.ca" is visible. Below this, the university's name is written in English, French, and Chinese. A navigation menu includes links for "Home", "About Us", "Academics", "Research", "Admissions", "Student Life", "Alumni", and "Contact Us". The "About Us" link is highlighted. Below the navigation menu, there is a section titled "About Us" with a list of faculties and departments, including the Faculty of Arts, Faculty of Engineering, Faculty of Medicine, Faculty of Nursing, Faculty of Science, Faculty of Social Work, Faculty of Theology, and Faculty of Veterinary Medicine. The page also features a large image of the University of Toronto crest and a list of the university's founding members.

[illegible]

Eye Tracking

Please fill out the information below.

Personal Information

First Name

Last Name

Contact Information

Address

City

County
— Select County —

Post Code

Country
United Kingdom

|

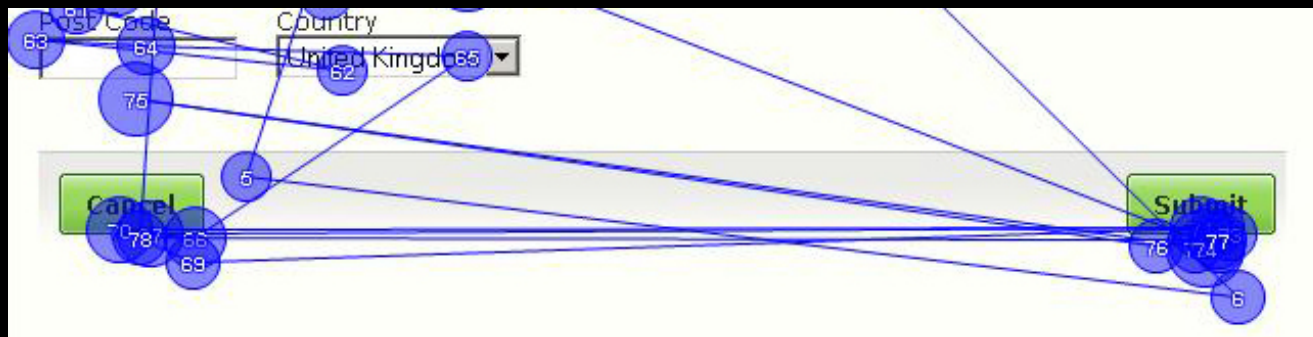
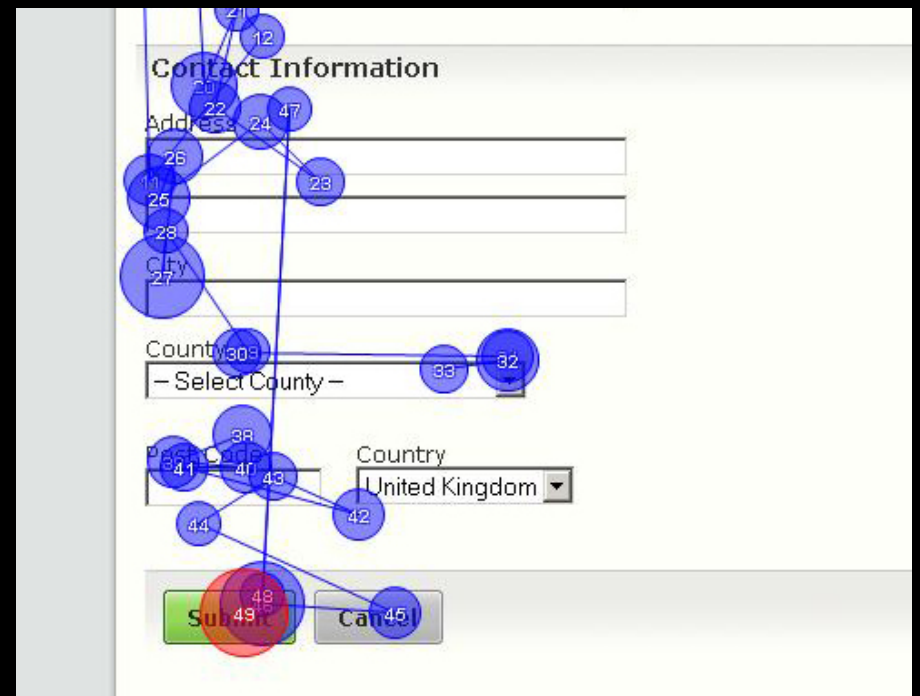
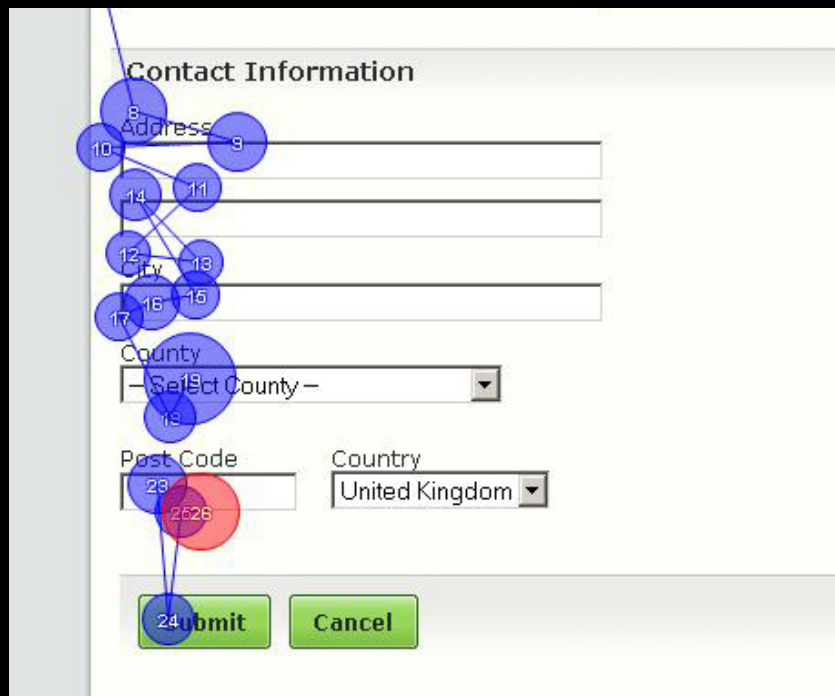


Caso Eye Tracking:

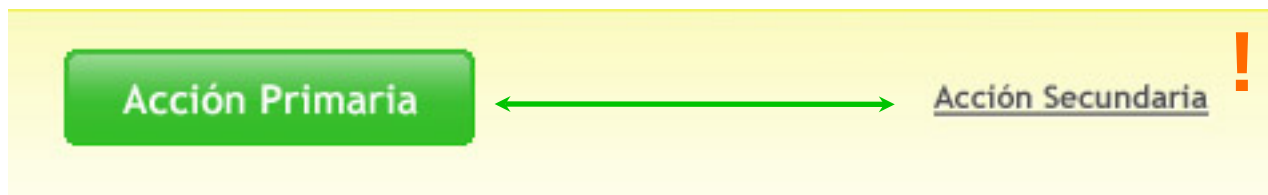
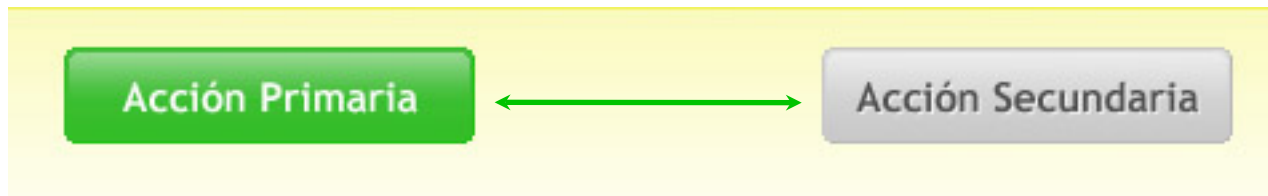
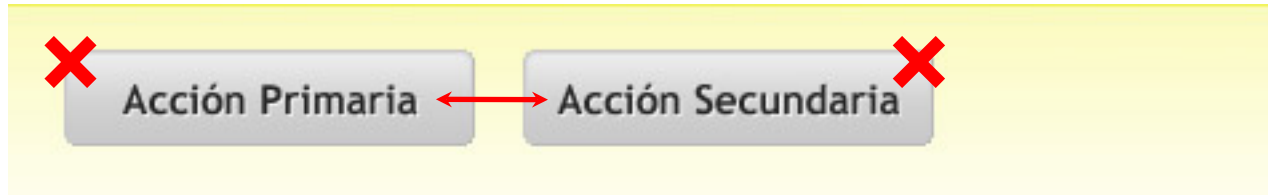
“Naturaleza y Ubicación de Botones”

“Web Form Design Best Practices”

Luke Wroblewski



Importancia



Naturaleza

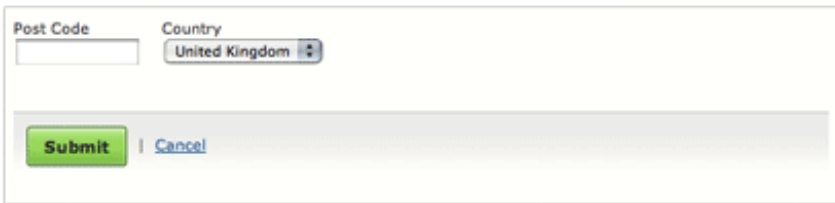
Acción Primaria

Acción Destructiva

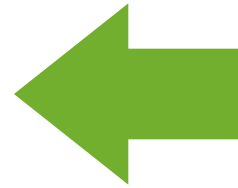
Acción Primaria

Acción Secundaria

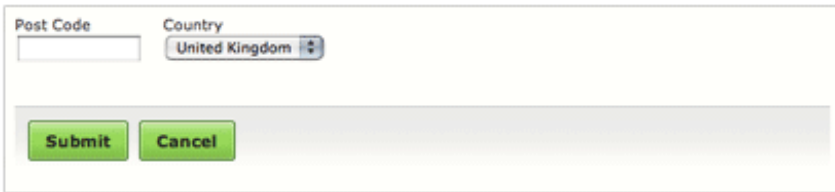
Acción Desctructiva

A

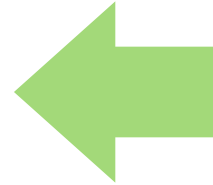
Form A: A web form with two input fields at the top: "Post Code" (a text box) and "Country" (a dropdown menu showing "United Kingdom"). Below these fields is a horizontal bar containing a green "Submit" button followed by a blue "Cancel" link.



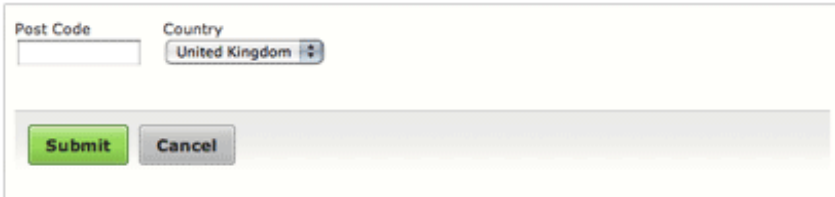
Mejor evaluación subjetiva

B

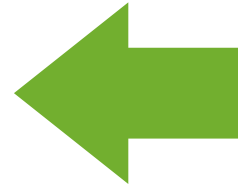
Form B: A web form with two input fields at the top: "Post Code" (a text box) and "Country" (a dropdown menu showing "United Kingdom"). Below these fields is a horizontal bar containing two green buttons: "Submit" and "Cancel".



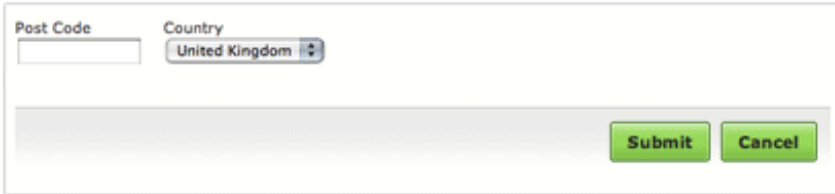
Menor tiempo y menos fijaciones

C

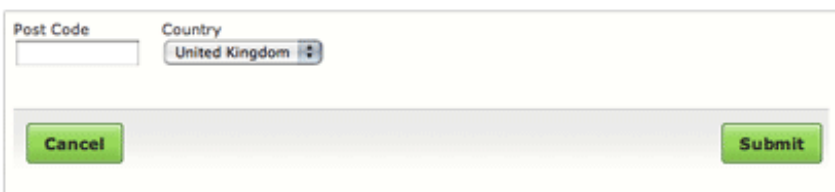
Form C: A web form with two input fields at the top: "Post Code" (a text box) and "Country" (a dropdown menu showing "United Kingdom"). Below these fields is a horizontal bar containing two green buttons: "Submit" and "Cancel".



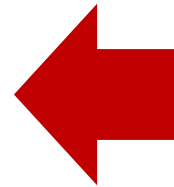
Mejor evaluación subjetiva

D

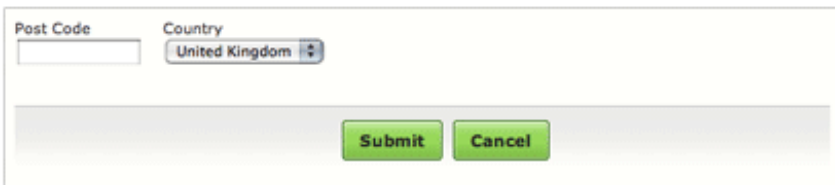
Form D: A web form with two input fields at the top: "Post Code" (a text box) and "Country" (a dropdown menu showing "United Kingdom"). Below these fields is a horizontal bar containing two green buttons: "Submit" and "Cancel".

E

Form E: A web form with two input fields at the top: "Post Code" (a text box) and "Country" (a dropdown menu showing "United Kingdom"). Below these fields is a horizontal bar containing two green buttons: "Cancel" and "Submit".



Provocó errores

F

Form F: A web form with two input fields at the top: "Post Code" (a text box) and "Country" (a dropdown menu showing "United Kingdom"). Below these fields is a horizontal bar containing two green buttons: "Submit" and "Cancel".

Add this person or [Cancel](#)

skype



Luis Dominguez llamando...

 Contestar

 Rechazar

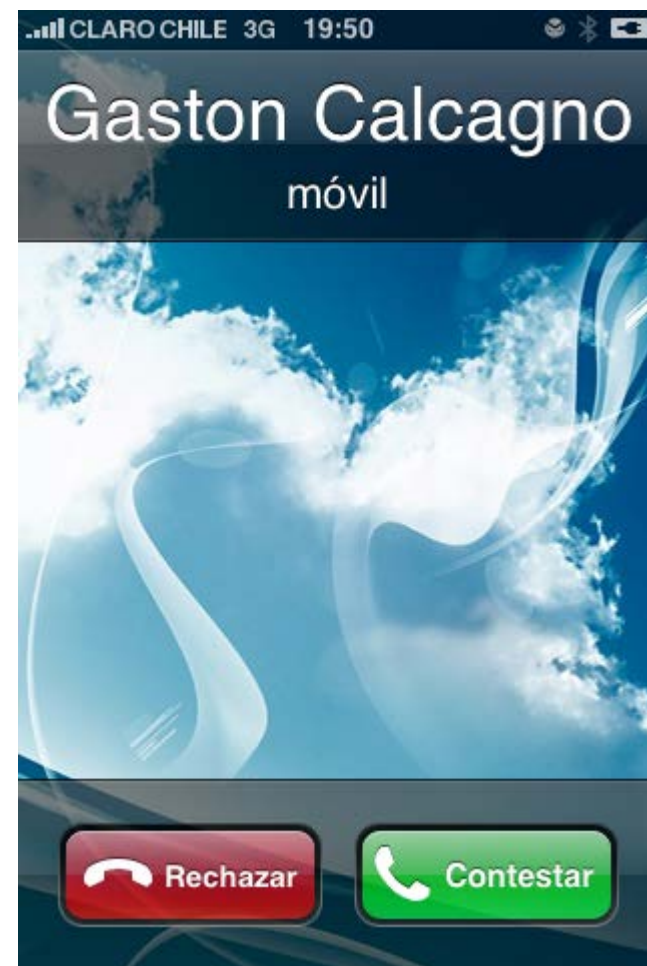
Paso 2 de 4

Siguiente Paso 

[<< Paso Anterior](#)

[Guardar](#)

[Cancelar Adquisición](#)



Ubicación



Etiqueta

Otra Etiqueta

Una Etiqueta Más ☐ Pesos ☐ Dólares ☐ Euros

Etiqueta

Otra Etiqueta

Acción Primaria

[Reservar vuelo](#) [Horarios](#)


crear perfil de viaje

Si introduce sus datos personales, los tendremos en cuenta y personalizaremos el sitio para usted. Nuestro servidor seguro codifica toda la información introducida.

* = campos obligatorios

Información del viajero

Título:

Apellidos:

Nombre:

Tipo de viajero:

Fecha de nacimiento: (aaaa)

Información sobre contactos:

El número de teléfono debe ser ingresado de la siguiente forma:
 + código país - código área - teléfono
 Ej. +598 2 6044080

Correo electrónico:

Teléfono particular:

Información de inicio de sesión:

ID de inicio de sesión: (las entradas deben tener una extensión de entre 2 y 10 caracteres)

Contraseña: (las entradas deben tener una extensión de entre 5 y 8 caracteres)

Verificar contraseña: (las entradas deben tener una extensión de entre 5 y 8 caracteres)

* Nota: sólo se permiten letras y números.



Mi Falabella | Registro

Para ser miembro de Mi Falabella y acceder a todos los **servicios** que hemos creado para ti deberás llenar algunos datos y crear una clave para poderte identificar.

1. Llenar este formulario no te tomará más de 5 minutos.
Ver "[Privacidad y Seguridad](#)" y "[Términos y condiciones de la Información](#)".
Los datos en verde son obligatorios.

Escoge tu país de residencia

Chile

Escoge cómo quieres ingresar:

☐ e-mail☒ rut

nombre:

apellido paterno:

apellido materno:

género:

estado civil:

Seleccione

Seleccione

nacionalidad

rut

Chile

fecha de nacimiento:

día

mes

año

Dirección de:

☐ casa☒ oficina

Calle:

número:

departamento:

Región

Ciudad

Comuna

código postal:

Seleccione la Ciudad

Seleccione la Comuna

teléfono:

celular:

56

56

País - Ciudad - Teléfono

País - Ciudad - Teléfono

Elige el tipo de moneda en la que prefieras ver los precios de la tienda. Posteriormente, si deseas podrás modificarlo en Mi Falabella.

Tipo de moneda:

☒ Pesos☐ US Dólares

2. Ahora debes ingresar tu e-mail que será tu nombre de usuario y elegir un clave que te servirá para comprar e ingresar a tu zona privada. Recomendamos sea algo que no puedas olvidar y que sea difícil de adivinar para otros.

e-mail:

@

clave:

Recuerda que tu clave deberá tener un mínimo de 6 y un máximo de 10 caracteres y se permiten combinaciones de números (0-9) y letras (a-z, sin incluir ñ). Ej: p1rsta1230

reescribir

clave:

En caso olvides tu clave ingresa una pregunta cuya respuesta nos ayudará a identificarte.
Por favor, incluye los signos de Interrogación.

pregunta:

(Ejm: ¿Cómo se llama mi perro?)

respuesta:

(Ejm: Lassie)

Enviar

MANTENTE
EN CONTACTO

Selecciona todos los temas que te interesen y te enviaremos las últimas novedades, ofertas y promociones según tu preferencia.

- ☐ Computación
- ☐ Deportes
- ☐ Entretenimiento
- ☐ Belleza
- ☐ Decoración
- ☐ Hogar
- ☐ Música
- ☐ Libros
- ☐ Información general
- ☐ No deseo recibir noticias



Casos “Escritorios”

Sistemas Contables en la Nube

Importante: Mensaje de alerta dictum felis eu pede mollis pretium. Integer tincidunt. Cras dapibus. Vivamus elementum semper nisi.



MENSAJES



NUEVO DOCUMENTO



REGISTRAR PAGO



REPORTE POR CLIENTE

Cheques para depositar (5)

Acciones de Cobranzas Pendientes (21)

Pagos no Identificados (0)

Documentos Pendientes de Pago (15)

Estado de Mi Cartera de Clientes

18 Acciones de Cobranzas Pendientes de 21

Cliente, N° Documento

BUSCAR

Cliente	Fecha	Acción	N° Doc.	Monto	Adeudado	Vencido
Vialtech		Ordenar desde el más:	232632	\$ 455.624	\$ 55.624	\$ 5.624
		antiguo al nuevo nuevo al antiguo	451685	\$ 455.624	\$ 55.624	\$ 5.624
		Borrar filtro de "Fecha"	854612	\$ 455.624	\$ 55.624	\$ 5.624
		Seleccionar todo	958745	\$ 8.133.345.624	\$ 2.133.345.624	\$ 1.524.345.624
		2011	421587	\$ 455.624	\$ 45.624	\$ 5.624
		mayo	451254	\$ 31.455.624	\$ 455.624	\$ 55.624
		junio	958745	\$ 23.345.624	\$ 345.624	\$ 45.624
		20	421587	\$ 455.624	\$ 5.624	\$ 624
		ACEPTAR Cancelar				
	Jue 02/06 11:00 am	Llamar hasta las 11 am	958745	\$ 23.345.624	\$ 345.624	\$ 45.624
	Jue 02/06 11:00 am	Llamar a Secretaria	421587	\$ 455.624	\$ 5.624	\$ 624
18 Acciones de Cobranza Pendientes por un total de				\$ 2.133.345.624	\$ 1.854.626.630	

Extranet de Autogestión



CHEQUE
RESTAURANT

REGALO
PASS

REGALOS
A MEDIDA

Procedimientos | Contacto | [Salir](#)



(2) 678 0200

sodexo
Soluciones de Calidad de Vida Diaria

Beneficiarios

Nóminas y Facturas

Salas Cuna

Mis Datos

Bienvenida **Daniela González**

Su último ingreso: **Mie 12/04/2011** a las **14:00**

RUT Padre/Madre

Ej: 12345678, sin guión

Apellido Padre/Madre

Ej: Pérez

Buscar Beneficiarios

[Búsqueda Avanzada](#)

Situación de Niños

- 12 niños **En salas sin rol JUNJI**
- 45 niños **Con inasistencia** últimos 30 días
- 34 niños **Con Término Beneficio** próximos 30 días
- 345 niños Vigentes

Estado de Incorporaciones

- 15 **Rechazadas**
- 4 **Incompletas**
- 2 **Pendientes**



Ingresar Nuevo Beneficiario



Ver Nóminas por Facturar



Incidencias



Buscar Salas Cuna

sodexo

Soluciones de Calidad de Vida Diaria

Santiago de Chile, Av. Santa María 0844, Providencia, Teléfono: (2) 687 0200

¿Porqué centrarnos en los usuarios?



Beneficios de Centrarnos en el Usuario

- ✓ Reducción de tiempos y costos de capacitación
- ✓ Disminución de los costos de soporte
- ✓ Optimización de los costos
- ✓ Mejora
- ✓ Mejora en el estrés,
- ✓ Disminución de los costos
- ✓ Aumentar la probabilidad de éxito
- ✓ Asegurarle al usuario una muy buena experiencia

**Es un muy buen
negocio**



1998, Rio 300 (Diamond)

- ✓ Cable USB
- ✓ Memoria removible de 32 MB
- ✓ Visor LCD
- ✓ Radio
- ✓ Pilas AA
- ✓ USD 170



2005, iPod Shuffle (Mac)

- ✓ Conector USB incorporado
- ✓ Memoria interna 512 MB / 1GB
- ✓ iTunes
- ✓ Sin radio
- ✓ Batería interna 12 horas
- ✓ USD 99 / 149

Experiencia del Usuario

LOS GRANDES COLOSOS DEL MUNDO

En miles de millones de US\$, al cierre del jueves 23 de diciembre

2009	Capitalización de mercado	2010	Capitalización de mercado	Cambios en posición en el ranking
1 Exxon Mobil	397,23	1 Exxon Mobil	369,12	=
2 Petrochina	259,75	2 Petrochina	305,72	■
3 Microsoft	211,74	3 Apple	296,84	▲
4 China Mobile	201,32	4 BHP Billiton Ltd	243,30	▲
5 Wal-Mart	184,95	5 BHP Billiton Plc	243,09	▲
6 Ind & Comm Bk-A	173,88	6 Microsoft	242,12	▼
7 General Electric	170,70	7 Ind & Comm Bk-A	228,63	▼
8 AT&T	167,95	8 China Const Ba-H	216,25	▲
9 Johnson & Johnson	165,68	9 Petrobras-Pref	210,92	▲
10 Royal Dutch	164,20	10 Royal Dutch	204,09	=
11 Apple	164,10	11 Nestlé	203,84	▲
12 BHP Billiton Ltd	156,01	12 Berkshire Hathaway-A	197,38	▲
13 Berkshire Hathaway-A	149,57	13 China Mobile	197,13	▼
14 Procter & Gamble	149,06	14 Google	193,22	▲
15 Chevron	148,25	15 General Electric	192,21	▼
16 BP	143,59	16 Wal-Mart	190,92	▼
17 Nestlé	140,73	17 Procter & Gamble	182,62	▼
18 Roche	132,07	18 Chevron	182,49	▼
19 China Const Ba-H	128,27	19 HSBC	181,75	▲
20 Cisco	126,58	20 IBM	181,25	▲

FUENTE: Bloomberg.

LA TERCERA



Portal Proveedores

Ir a: [Introducción](#) [Portal Compradores](#) [Portal Ciudadano](#)

[Centro de Información](#) [Buscar Adquisiciones](#) [Formación](#) [Reclamos](#) [Noticias](#) [Consultas y Ayuda](#) [Quiénes Somos](#)



La Nueva forma de hacer
Negocios con el Estado



Plataforma Probidad Activa

La Dirección de Compras y Contratación del Estado dispone la Plataforma de Probidad Activa en Compras Públicas para canalizar cualquier información relacionada con los procesos de compra que realizan los organismos públicos y que pudiera afectar el riesgo la probidad de dichos procesos.

Ingrese Aquí sus Reclamos:



Reclamos
irregularidad
en Adquisición



Otros
Reclamos

Si requiere búsquedas más específicas
utilice la [Búsqueda Avanzada](#)

Buscar por número de Adquisición

Buscar

Ej: 1425-6598-C005

Organización: [la olvidé](#)

Clave: [la olvidé](#)

Ingresar

Nuevos Proveedores

Regístrese como Proveedor,
para poder realizar ofertas

[Registrarse como Proveedor](#)

Microempresarios de Peñalolén mejoran
acceso a negocios con el Estado

Viernes, 04 de Mayo de 2007

El nuevo Centro Empresarial ChileCompra con asesoría personalizada sobre el sistema

El nuevo Centro Empresarial ChileCompra con asesoría personalizada sobre el sistema

El nuevo Centro Empresarial ChileCompra con asesoría personalizada sobre el sistema

450.000 Usuarios

Registrados

1.800.000 Transacciones

USD 6.000 Millones Anuales

USD 6.000 Millones Anuales



Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado



Reserva Online de Hoteles Enjoy

☎ 600 700 6000

PORTAL PERSONAL

PORTAL EMPRESA

PORTAL AGENCIA

[Cambiar Idioma](#)

Paso 2: Selección de Adicionales

1

Preferencias

2

Servicios

3

Datos

4

Confirmación

[¿Necesita ayuda?](#) ?

RESUMEN DE RESERVA

SU ESTADÍA

Hotel
Grand Hotel Pucón Chile

Llegada
Lunes 11 Octubre

Salida
Sábado 16 Octubre

HUÉSPEDES

3 Adultos

Sin Niños (2-Baños)

Sin Niños (0-2años)

HABITACIÓN

1 Habitación Standard Twin Fumador

1 Cama adicional

Total Habitación: \$ 430.000

SERVICIOS ADICIONALES

Servicio

Cantidad

Valor Base
10% de descuento
por pago online

☒ WiFi

001

\$ 10.000

☐ Almuerzo

002

\$ 50.000

☐ Masaje 30 min

003

\$ 5.000

☐ Otros

004

\$ 5.000

Precio Base. Impuestos Incluidos.

Total Servicios Adicionales \$ 150.000

Almuerzo Ejecutivo



Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry. Lorem Ipsum has been the industry's standard dummy text ever since the 1500s, when an unknown printer took a specimen book.

◀ Modificar

Limpiar

Total a pagar Online:
\$ 430.000 por 5 noches

Internet ▶

Total Normal:
\$ 480.000 por 5 noches

Hotel ▶

Paso 2 de 4

Banco de Chile

Portal Personas

Simule su Crédito de Consumo

Simulación de Crédito de Consumo


 Exportar a PDF

Adicionales

RUT 8.678.567-8

Monto Bruto del Crédito \$ -----

Monto a Depositar en Cuenta \$ 5.000.000

Cuotas

Primer Montecimiento

Meses de No Pago

Impuesto Timbres y Estampillas

Gastos Notariales

Tasa de Interés Mensual (15,55 % anual)

Seguros

Desgravamen (opcional) \$ 145.361 \$ 18.361 ☐ No incluir

Cesantía (opcional) \$ 358.599 \$ 3.599 ☐ No incluir

Crédito en -- Cuotas de: \$ -- . -- . --

Recalcular

¡Solicítelo online ahora,
con 15% de descuento en la Tasa!

Esta simulación tiene vigencia hasta el 21/10/2009 y solo para créditos solicitados por Internet.

Tasa de Interés determinada de acuerdo a plazo total del crédito. Periodicidad de pago mensual. El riesgo del Seguro de Desgravamen es cubierto por Banchile Compañía de Seguros de Vida S.A. según PDL 2 88 0 13, debidamente inscrita en la S.V.S. Todos los seguros antes mencionados son intermediados por Banchile Corredores de Seguros Ltda. El detalle de las coberturas, exclusiones y demás condiciones se encuentran en las pólizas antes mencionadas. Para obtener un crédito de consumo no es necesario tomar seguros ni contratar otros servicios. Declaro estar en pleno conocimiento que los seguros antes indicados son voluntarios y, por lo tanto, conocer que puedo obtener los productos de crédito a que se refiere la presente solicitud con la misma tasa y demás condiciones que si no contratara tal (es) seguro (s).

Banco de Chile

Infórmese sobre la garantía estatal a los depósitos
 en su banco o en SBIF.

© 2009, Banco de Chile. Todos los derechos reservados



Juntos por el medioambiente

Prefiera los medios digitales
 al papel impreso.

Banco de Chile

Infórmese sobre la garantía estatal de los depósitos en su banco o en SBIF.
 © 2009, Banco de Chile. Todos los Derechos Reservados.



Prefiera los medios digitales
 al papel impreso.

Todos los derechos reservados.



Persuasión:

Asegurando objetivos







Persuasión

- “Sugerir” al usuario una acción
- Facilitar el camino a la completitud
- Proponer siguiente mejor acción
- Privilegiar lo mas probable, no confundir con todo lo posible



Network**Solutions**®

 [Call Us \(U.S. Only\)](#)
1-800-333-7680

[Login Here](#)
[Customer Support](#)

Domain
Names

Web Sites
& Hosting

Online
Marketing

E-Mail

SSL
Certificates

All
Services

Developers

Education
Center

Manage
Account

Add These Great Domain Names to Your Order
SAVE OVER 40%

Your domain name is a valuable business asset — protect your brand by registering additional domain extensions and capture all the visitors trying to reach your site.

Act now and get 40% off!*

Add these domains now:

☐ dequeporte.org

☐ dequeporte.us

☐ dequeporte.info

Yes! Add domains to my order ➞

➞ [No thanks](#)

*Savings based on one-year term price.

Simule su Crédito de Consumo

Simulación de Crédito de Consumo

Adicionales

Monto Líquido del Crédito:

3.000.000

Monto Bruto del Crédito:

\$ 3.073.898

Cuotas:

60

Primer Vencimiento:

22/09/2010

31

Impuesto Timbres y Estampillas:

\$ 18.443

Gastos Notariales:

Tasa de Interés Internet:

Seguros



[Desgravamen](#) (Opcional)

Crédito en -- Cuotas de:

Esta simulación tiene vigencia hasta el
Tasa de Interés determinada de acuerdo
El cliente otorga mandato al Banco de
seleccionada(s) por éste, autorizándolo
los seguros seleccionados, cuyos precios declara conocer y aceptar. Además declara estar en conocimiento de que puede obtener este crédito con la misma tasa y
condiciones si no adquiere los seguros ofrecidos.

Seguro de Cesantía

Cubre hasta 4 cuotas del crédito, en caso
de cesantía o incapacidad laboral

[+ Incluir](#)

Importante

[Cerrar](#)

El Seguro Desgravamen es de carácter voluntario; sin embargo, de no contratarlo
significará que en caso de fallecimiento del titular, la deuda deberá ser
asumida por sus herederos, sin responsabilidad posterior para el Banco de
Chile

Conozca los detalles de este seguro que le ofrecemos:



[Ver detalles Seguro Desgravamen](#) (PDF, 250 Kb)

Si, mantengo el Seguro

[Igualmente, NO deseo el Seguro](#)

Contratación de Servicios

Tamaño de Empresa: Micro

Servicios a Contratar	Opciones	Contratación 12 Meses
Acreditación ChileProveedores	1	\$ 40.009
Acreditación Documentos	96  Páginas	\$ 21.870
Servicio de Directorio	Directorio 2 	\$ 20.000
Almacenamiento Virtual Adicional	Más de 320 MB  330 MB, debe ser múltiplo de 5	\$ 27.500
		Total 12 Meses \$ 109.379 <i>Incluye 5% de Ahorro</i>

Periodo a Contratar

- ☒ Contratar por 12 meses
☐ Contratar sólo 6 meses

Medio de Pago

- ☐ Tarjeta de Crédito (Próximo Paso ingresará al sistema de pago WebPay)
☐ Banco Estado (Próximo Paso ingresará al ambiente de pago de clientes Banco Estado)
☐ Efectivo o Cheque (Próximo Paso se desplegará un cupón de pago que deberá imprimir y presentar en cualquier [oficina de ChileProveedores](#) en todo el país)

Aceptar

[Cancelar](#)

Paso 1: Seleccione un Niño(a) a Patrocinar

Nombre: Catalina Millaray
Género: Niña
Cumpleaños: 26 Enero
Edad: 11 años
Localidad: Nueva Imperial - Temuco
País: Chile
Referencia: 167398-8698



¡Hola! soy Catalina Millaray:

Me encanta jugar al basketball con mis amigos. Nací el 26 de enero de 1999. Actualmente me encuentro cursando la enseñanza básica y mi asignatura favorita es matemáticas. Vivo con mi abuela y mis hermanos. Mi mamá y mi papá nos abandonaron. Mi abuela es dueña de casa y mis hermanos son estudiantes.

Muchas gracias por patrocinar-me.

[<< Ver niño\(a\) anterior](#) [Ver siguiente niño\(a\) >>](#)

Sí, quiero patrocinar a **Catalina Millaray**

Patrocinio Mensual:

- ☐ \$ 11.000 *Patrocinio normal*
☒ \$ 15.000 Patrocinio normal + *Actividades educativas*
☐ Otra cantidad El monto debe ser mayor a \$11.000

Siguiente

Paso 1 de 3

WORLD VISION CHILE

Emilio Vaisse 338, Providencia

Teléfono: (562) 731 13 00

Servicio al Cliente: 600 731 13 33

© 2009 World Vision

Metodología Recomendada

Diseño de GUI

Centradas en el Usuario

1. Definir objetivos y expectativas del proyecto

¿Cuáles son los objetivos específicos?

¿Cómo queremos que se comporten los usuarios?

¿A qué está dirigido y en qué situaciones?

¿Cómo voy a medir el éxito del sistema?

2. Analizar, analizar, analizar sistemas similares

Benchmarking

Identificar tendencias y buenas prácticas

[Escritorio](#) [Cobranzas](#) [Documentos](#) [Reportes](#) [Configuración](#)

Productos, Clientes, N° Documentos

Buscar


Ver Importantes
Nuevo Documento
Exporta PDF
Exporta ExcelEstá viendo 3 de [300 Documentos](#)

Fecha ▼	Cliente ▼ ↵	Nº Documento	Tipo ▼	Plan de Pago ▼	Estado ▼	Monto ▼
★ Jue 02/06/2011	VilaTech	232632	Orden De la A a la Z De la Z a la A Buscar Tipo de Documento Buscar Filtrar por Tipo de Documentos ☐ Factura Electrónica ☒ Guía de despacho ☐ Nota de Venta		Emitido	\$ 455.621
★ Vie 03/06/2011	VilaTech	123563			Borrador	\$ 23.621
★ Mie 08/06/2011	VilaTech	132564			Borrador	235.621
Documentos, por un Total de \$ 1.332.658						

3. Ponerse en el lugar del usuario

Experiencia del Usuario

Uncovery (descubrimiento):

¿Qué quieren?

¿Cómo lo quieren?

¿Qué valoran ?



©Alvaro Añón

US\$6,33



Q Buscar

Contactos

RECIENTE

padres uy

Historial



Llamada finalizada con p...

1 minuto 13 segundos



¿Qué problemas ha experimentado?

Problemas de audio

- ☐ La voz no era natural o estaba distorsionada
- ☐ La voz se entrecortaba o desaparecía
- ☐ Oía ruidos en la llamada
- ☐ La llamada se escuchaba con retorno
- ☐ Oía eco en la llamada
- ☐ La llamada finalizó de improviso (se cortó)
- ☐ No podía oír a la persona que estaba del otro lado
- ☐ La otra persona no podía oírme
- ☐ Otro (especifica cuál)

- ☐ Ninguno de los anteriores
- ☐ La llamada no se conectó
- ☐ Los tonos del teclado de marcado no funcionaban

Cancelar

Enviar opinión

4. Generar Wireframes

Arma tu Pack

en cuatro pasos y llévate tu Pack VTR



2 Productos Principales

Armando un pack VTR de dos ó más productos **siempre obtendrás descuentos**

Contrata aquí ¡nosotros te llamamos!

Banda Ancha

Televisión

Telefonía

☐ Banda Ancha Uno	\$ 12.900	Ideal para enviar y recibir mails, chatear con tus amigos, hacer consultas bancarias, realizar pagos, buscar información y mantenerte siempre actualizado.
☐ Banda Ancha Mega 2	\$ 19.990	Ideal para enviar y recibir mails, chatear con tus amigos, hacer consultas bancarias, realizar pagos, buscar información y mantenerte siempre actualizado.
☒ Banda Ancha Mega 15 Inalámbrica	\$ 23.990	ideal para compartir la conexión con tu familia. Baja archivos sin esperas innecesarias, ve videos en línea sin interrupciones, incluso en HD!, juega en línea sin quedarte atrás.
☐ Banda Ancha Mega 30 Inalámbrica	\$ 29.990	ideal para compartir la mejor experiencia de navegación con toda tu familia. Realiza tus actividades diarias con la rapidez que sólo Mega 30 te puede dar, al bajar archivos, ver videos en HD, jugar en línea.
☐ No quiero Banda Ancha		

Banda Ancha Mega 15 Inalambrica: \$ 23.990
Total Productos Principales \$ 23.990
Total: \$ 23.990

Siguiente » [Anular](#)

[« Volver](#)

Cuenta Corriente

Cuenta Seleccionada: Sr. Miguel Lawner Ebensperger, 00-000-12345-01 (Pesos)

Fecha: 01/09/2009 Hora: 20:46:02

Saldo

Cartola de
MovimientosCartola de
TransferenciasCartola de
RetencionesCartola de
Cheques

Cartola de Movimientos: Últimos 30 días

Imprimir

Ver Movimientos Anteriores y Cartolas Emitidas...

[Suscribir Cartola Vía E-mail](#)

Exportar Datos

Ordenar por **Nro. de Documento** de forma ascendente/descendente

Fecha ▼	Descripción	Documento	Canal o Sucursal ▼	Cargos	Abonos	Saldo
31 Jul	TRANSFERENCIA A OTRO BANCO CORINA HERNANDEZ	566.788	Cajero Automático	566.788		14.566.788
30 Jul	TRASPASO DESDE OTRA CUENTA CORRIENTE	254.122	Internet	254.122		13.254.122
30 Jul	TRANSFERENCIA PROGRAMADA A CESAR OLIVARES	25.689	Internet		25.689	12.325.689
30 Jul	CHEQUE COBRADO POR CORINA HERNANDEZ	788.898	Cajero Automático		788.898	11.788.898
12 Jul	GIRO CAJERO AUTOMATICO			111.122		10.111.122
10 Jul	Transferencia a otro Banco (Corina Hernandez)	22.689	Internet	22.689		5.922.689
08 Jul	TRASPASO A OTRO BANCO POR INTERNET	566.788	Central		566.788	6.566.788
01 Jul	GIRO CAJERO AUTOMATICO	7.898.999	Central	7.898.999		8.706.543

Ver detalle de **Transferencia Electrónica**

Pág. 1 de 25

Mostrar resultados por página: 50 ▼

< Anterior 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ... 24 25 Siguiente >

Línea Sobregiro Aprobada: \$ 65.000

Retenciones 24 horas: \$ 5.765.000

Saldo Contable: \$ 525.200

Últimos 5 Cheques: [4543](#) [3434](#) [5434](#) [5656](#) [788898](#)

Retenciones 48 horas o más: \$ 10.000

Saldo Disponible: \$ 5.235.222

[Ver Cartola de Cheques](#)Total Retenciones: [\\$ 5.865.000](#)[Ir a Cartola de Retenciones](#)

Pagar Cuentas

Transferir a Terceros

What version of Mockups are you interested in buying?

Mockups for Desktop

Our best-seller.

myBalsamiq

Our web app. Desktop version provided at reduced price.

Have a questions about licensing and pricing? See the [Purchasing FAQ](#).

What kind of license are you looking for?

- ☒ A Single User License - \$79
- ☐ A Volume Pack - starting at \$379 for 5 users
- ☐ An Upgrade License

5. Correcciones tempranas del diseño *(test con usuarios)*

Testeo de Navegables

6. Aplicar estándares
y buenas prácticas, y
sobre todo mucho
sentido común

 Resumen Cuenta Cuentas Bancarias Transferencias Créditos de Cons Hipotecarios Tarjeta Visa Pago con Tarjetas

Cuenta Origen

Tarjeta Visa

XXXX-XXXX-XXXX-4632

\$ 10.000.000



Cuenta Destino

\$ 2.000.000



Lamentablemente los fondos
no son suficientes

[Cerrar](#)[Finalizar](#)[← Borrar](#)

1

2

3

4

5

6

7

8

9

0

.

7. Medir, optimizar, y mejora continua

Inicio

Cuentas Corrientes

Tarjetas de Crédito

Créditos

Ahorro e Inversiones

Servicios en Línea

Análisis de Mis Finanzas

Bienvenido

Fernando González Ferrer

Mi Último Ingreso

22 de Julio 2010
13:10 Horas

Mis Avisos

Recuerde que el 30 de Marzo será obligatorio el uso de [PinPass](#)Mañana martes 13 vence su [Crédito Hipotecario](#)

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean commodo ligula eget dolor. Aenean massa.

Mis Datos y Configuraciones

Actualizar Datos Personales

Cambiar Clave de Ingreso

Cartolas por Email



Tus Ingresos vs Tus Egresos

Mi Página de Inicio

[Personalizar](#)[¿Cómo modifico Mi Página de Inicio?](#)

Mis Cuentas Corrientes

Mi Cuenta

Disponible

\$ 8.580.800

Contable

\$ 12.580.800

Gastos Casa

Disponible

\$ 4.580.800

Contable

\$ 5.580.800

Últimos Movimientos

01 Ago	Mi Cuenta	ABONO	\$ 203.456
08 Ago	Gasto Casa	TRASPASO	\$ 150.300
12 Sep	Gasto Casa	PAGO	- \$ 50.000
22 Sep	Mi Cuenta	PAGO	- \$ 150.300
30 Oct	Mi Cuenta	PAGO	- \$ 50.000

[Ver Mi Estado de Cuenta](#)
000-66-6498-4569

Transferencias

Pago de Servicios

Pago Previred

Solicitar Chequera

Mis Líneas de Crédito

Mi Línea

Disponible

\$ 8.580.800

Utilizado

\$ 580.800

Gastos Casa

Disponible

\$ 4.400.00

Utilizado

\$ 0

Crédito Aprobado
\$ 7.000.000[Solicítalo Ahora](#)

Pagar Línea de Crédito

[Solicitar Ampliación de Línea](#)

Mis Tarjetas de Crédito

Visa

Vence el 10 Ago

\$ 1.400.000

Disponible

\$ 300.000

Master

Vence el 20 Ago

\$ 1.580.800

Disponible

\$ 3.580.800

Master Inter

Vence el 30 Ago

USD 124,50

Disponible

USD 1.400

Compra en
2 a 24 cuotas
Sin interés ni comisión

Pagar Mis Tarjetas

Avance a Mi Cuenta

Administre su PinPass

Protección de Tarjetas

Mis Créditos

Peugeot

Vence el 20 Ago

\$ 130.200

Consumo

Cuota 10 de 48

Casa

Vence el 20 Ago

\$ 456.889

Hipotecario

Cuota 25 de 120

Crédito Hipotecario
UF + 3,95%
Tasa fija a 20 años

Pagar Crédito Hipotecario

Pagar Crédito Consumo

Repactar Crédito

Simular Nuevo Crédito

[Seguridad](#) | [Privacidad](#) | [Tasas y Comisiones](#)**iHoy es el día! adelante**Infórmese sobre la garantía estatal de los depósitos en su banco o en [www.sbit.cl](#)

© 2010 Banco BBVA Chile. Todos los Derechos Reservados

Conclusiones

Conclusiones

- ✓ **Considerar siempre y en todas las etapas al usuario**
- ✓ **Invertir tiempo en la correcta definición y diseño de la GUI**
- ✓ **La “buena estética” de una interfaz, no es sinónimo de buen diseño**
- ✓ **Una mala interfaz nos genera** mayores costos de mantenimiento, capacitación, mala apreciación
- ✓ **Todo sistema es mejorable** en su experiencia del usuario

División en Proyectos

Equipos diferentes
Proyectos independientes



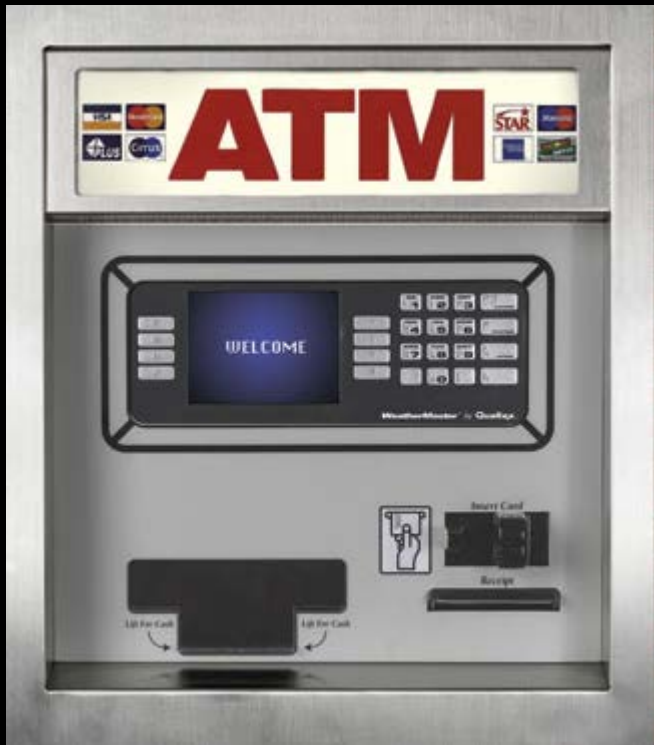
Diseño de GUI

Desarrollo e Implementación

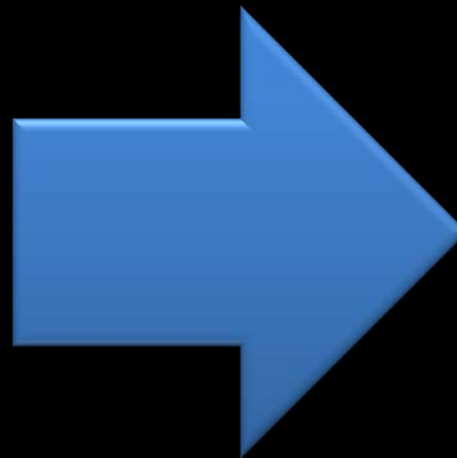
Mayo, 2010

<http://futureselfservicebanking.com/>





1980



2010

¿?

Alvaro Añón
alvaro@soho.cl

Sitios

- www.useit.com
- www.usability.gov
- www.usabilityfirst.com
- www.guui.com
- www.usolab.com/wl
- www.boxesandarrows.com
- www.iawiki.net
- www.usalo.es

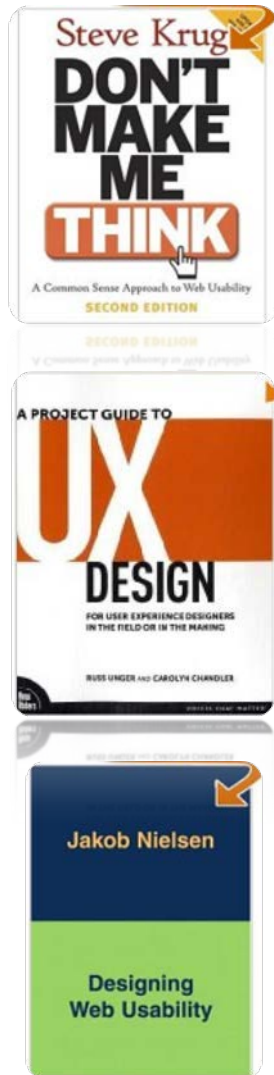
Listas de Correo

- www.cadius.org (Comunidad en Español)
- www.ixdg.org/en (Interaction Design Association)
- www.sigchi.org/web (Human Factors)

Keywords

- GUI (Graphic User Interface)
- IA (Information Architecture)
- Usability

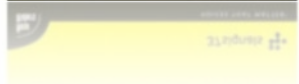
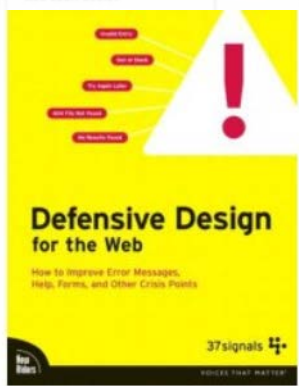
Libros

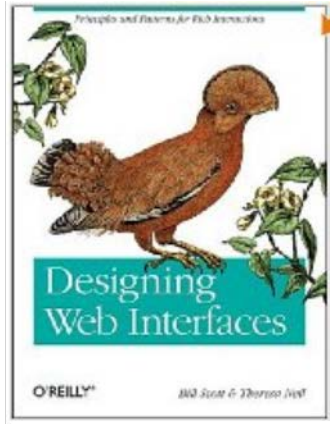


Web Form Design Best Practices Luke Wroblewski

Defensive Design for the Web 37 Signals

Designing Interfaces: Patterns for Effective Interaction Design Jenifer Tidwell





Designing Web Interfaces: Principles and Patterns for Rich Interactions

Bill Scott, Theresa Neil