



## Análisis Heurístico Ayuntamiento de Madrid



Diciembre 2010

# Índice

## Introducción

- [Alcance del análisis](#)
- [Objetivos](#)
- [¿Qué aspectos analizamos?](#)
- [Factorización de Problemas](#)
- [Valoración de Factores](#)
- [Cálculo del Índice de Severidad](#)
- [Ponderación de las pautas analizadas](#)
- [Ejemplo de Valoración](#)

## Análisis

- [Home Ayuntamiento de Madrid](#)
- [Página de un distrito](#)
- [Fichas de instalaciones](#)
- [Ficha de Actividades](#)
- [Área temática - Hacienda](#)
- [Buscador Simple/Avanzado](#)
- [Agenda/Buscador de eventos](#)
- [Sede – Home Ciudadanos](#)
- [Sede – Conozca la Sede](#)
- [Trámites en Línea – Multas de circulación](#)
- [Ficha de un trámite – Servicio de ayuda a domicilio](#)
- [Trámite con DNle – Consulta multas circulación.](#)

## Resumen de Severidad

Análisis Heurístico Ayuntamiento de Madrid

# INTRODUCCIÓN

# Alcance del análisis

El análisis va a llevarse a cabo sobre la web del ayuntamiento de Madrid accesible a través de la página:

<http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio?vnextfmt=default&vnextchannel=1ccd566813946010VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>

Fecha del análisis:  
de 16 a 18 de noviembre de 2010.



# Objetivos

Las evaluaciones heurísticas son revisiones de usabilidad realizadas por expertos sobre un sitio web, un programa o cualquier dispositivo que disponga de una interfaz (un móvil, una pda, un kiosko interactivo, etc). Es una auditoría realizada aplicando convenciones reconocidas del diseño de interfaz.

Los expertos que realizan el estudio no sólo elaboran una lista con los problemas que se detectan sino que, además, explican los problemas de acuerdo con los principios de la usabilidad.

Estas revisiones deben ser realizadas por expertos en usabilidad cuya experiencia les permita identificar:

- Las mejores prácticas en diseño de interfaz para un contexto determinado.
- La gravedad real de los problemas detectados y cómo corregirlos.

# ¿Qué aspectos analizamos?

Para realizar este análisis se toman como referencia las siguientes pautas relacionadas directamente con la experiencia y la usabilidad on-line:

- [Concepto y objetivos del sitio](#)
- [Arquitectura de la Información y la Navegación](#)
- [Diseño de Información](#)
- [Lenguaje y redacción](#)
- [Elementos de Diseño gráfico](#)
- [Tratamiento de los enlaces](#)
- [Accesibilidad](#)
- [Ayuda](#)
- [Proceso de búsqueda](#)
- [Control y retroalimentación](#)

# Concepto y objetivos del sitio

Es crítico que el concepto de la web se transmita correctamente a los usuarios. Si no comunica a qué se dedica y qué hace esa página web, el riesgo de confusión y abandono de los usuarios es muy alto.

Los objetivos de las páginas web pasan prioritariamente por comunicar correctamente 'qué hacen' y 'qué ofrecen'.

*Es como si en el mundo off-line un concesionario de coches no explicara correctamente que su principal objetivo es vender coches.*

- ¿Se transmite correctamente el concepto de qué es el sitio?
- ¿Muestra de forma precisa y completa qué contenidos o servicios ofrece realmente el sitio web? Aspecto relacionado directamente con el diseño de la página de inicio, ésta debe ser diferente al resto de páginas y cumplir la función de 'escaparate' del sitio.

# Arquitectura de información y la Navegación

La arquitectura de la información es el mecanismo necesario que hace que el usuario se mueva dentro del site; engloba la organización, etiquetado, navegación y sistemas de búsqueda que ayudan a los usuarios a encontrar y gestionar la información de manera efectiva.

*En el mundo off-line sería comparable a la creación de las carreteras y autopistas necesarias para que los conductores lleguen a su destino.*

- **Estructura de contenidos del sitio** y su orientación hacia el usuario, sus objetivos y necesidades.
- **Criterio de organización:** alfabético, geográfico, cronológico, temático, orientado a tareas, orientado al público u orientado a metáforas.
- **Taxonomía y terminología.** Agrupación de contenidos y su categorización.
- **Escalabilidad o gestión del crecimiento.**
- **Navegación dentro de la página**
- **Orientación del usuario en el site.** ¿Existen títulos, migas de pan, etc. que permitan al usuario saber en todo momento dónde se encuentra?



# Diseño de Información

El diseño de información se ocupa de cómo se estructura y cómo se muestran los diferentes tipos de información que se incluyen en las páginas. Está muy ligado a la presentación gráfica de la información y a la propia información en sí, a la relevancia que se le quiere dar.

*En el mundo offline sería comparable a la maquetación de los periódicos impresos en los que los periodistas deciden qué información incluir en las páginas y la manera de presentarla.*

- **Prioridad informativa:** ¿Se aprovechan las *zonas de alta jerarquía informativa* de la página para contenidos de mayor relevancia?
- **Exceso de información:** ¿Existe *sobrecarga informativa*?
- **Gestión del espacio visual:** Es decir, que no se desaproveche demasiado espacio con elementos de decoración o grandes zonas en "blanco" y que no se adjudique demasiado espacio a elementos de menor importancia.
- **Jerarquía visual:** ¿Se utiliza correctamente la *jerarquía visual* para expresar las relaciones entre los elementos de la página?
- **Longitud de las páginas:** Se debe evitar en la medida de lo posible el scrolling.

# Lenguaje y redacción

El lenguaje y la manera de redactar los textos son un medio muy importante para que los usuarios encuentren y comprendan la información que se les muestra.

*En el mundo off-line sería comparable a que un médico usara su terminología de profesional de la medicina para recetar un simple medicamento.*

- **¿El sitio web habla el mismo lenguaje que sus usuarios?** Se debe evitar usar un lenguaje corporativista. Así mismo, hay que prestarle especial atención al idioma y ofrecer versiones del sitio en diferentes idiomas cuando sea necesario.
- **¿Emplea un lenguaje *claro y conciso*?**
- **¿Es amigable, familiar y cercano?** Es decir, lo contrario a utilizar un lenguaje constantemente imperativo, mensajes crípticos, o tratar con "desprecio" al usuario.
- **¿1 párrafo = 1 idea?** Cada párrafo es un objeto informativo. Trasmite ideas, mensajes... Se deben evitar párrafos vacíos o varios mensajes en un mismo párrafo.

# Elementos de diseño gráfico

El diseño gráfico debe hacer que los sitios sean visualmente atractivos. Pero también debe 'arropar' la información de manera que se resalte o relegue a un segundo plano en función de las necesidades de la página.

- **¿El look & feel general se corresponde con los objetivos, características, contenidos y servicios del sitio web?**
- **¿Se resaltan gráficamente de manera adecuada las zonas más relevantes?**
- **¿Existe un exceso de elementos gráficos que generan ruido?** (flash, gifs animados...)
- **¿Es coherente el diseño general del sitio web?** Se debe mantener una coherencia y uniformidad en las estructuras y colores de todas las páginas. Esto sirve para que el usuario no se desoriente en su navegación.

# Tratamiento de los enlaces

Hacer click en los enlaces de las páginas web es una de las acciones por excelencia del usuario que navega. Es por este motivo que deben estar adecuadamente señalados y su comportamiento debe ser el esperado para no confundir al usuario.

- **¿Los enlaces son fácilmente reconocibles como tales? ¿Su caracterización indica su estado (visitados, activos,...)?** Los enlaces no sólo deben reconocerse como tales, sino que su caracterización debe indicar su estado (para orientar al usuario) y ser reconocidos como una unidad (enlaces que ocupan más de una línea).
- **¿Es consistente el tratamiento gráfico que tienen los links en toda la página?**
- **¿Es predecible la respuesta del sistema antes de hacer clic sobre el enlace?** Esto está relacionado con el nivel de significación del rótulo del enlace, aunque también con: el uso de globos de texto, información contextual (indicar formato y tamaño del documento o recurso con el que vincula el enlace), la barra de estado del navegador...

# Accesibilidad

El acceso a la información es un derecho de todos, no sólo de las personas con discapacidad, sino también de las personas que navegan con sistemas operativos minoritarios, dispositivos móviles, etc.

*Las medidas que se evaluarán en este informe son pautas básicas, y no constituyen en ningún modo una auditoría rigurosa según la norma **UNE 139803:2004** ni las pautas **WCAG1 ó 2**.*

- **Separación del contenido de la presentación del mismo.**
- **Alternativas a contenidos no accesibles** (imágenes, audio, video, presentaciones...)
- **Presentación consistente.**
- **Facilidad de comprensión.**
- **Control total sobre el navegador** (no abrir pop-ups de forma imprevista, por ejemplo).

# Ayuda

La ayuda en las páginas es el último recurso al que recurren los usuarios cuando están perdidos o les falta información para entender lo que se les muestra en las páginas.

Ya que es su última oportunidad para entender lo que sucede, ésta debe estar adecuadamente tratada y realizada. En ocasiones no es necesaria por la sencillez de los contenidos y la información pero en muchos otros casos es de gran ayuda para los usuarios.

- **¿El enlace a la sección de Ayuda está colocado en una zona visible y "estándar"?** La zona de la página más normal para incluir el enlace a la sección de Ayuda, es la superior derecha.
- **¿Se ofrece ayuda contextual en tareas complejas?** (transferencias bancarias, formularios de registro...)
- **Si posee FAQs, ¿es correcta tanto la elección como la redacción de las preguntas? ¿Y las respuestas?**

# Proceso de búsqueda

El elemento buscador es de los más importantes dentro de la web ya que la mayor parte de los accesos a las páginas vienen desde los resultados de un buscador, en su mayor parte, Google. Es decir, es un elemento que el usuario conoce y que suele utilizar. Es especialmente útil para aquellos usuarios que saben exactamente lo que quieren.

- **Siempre que fuera necesario**, por la extensión del sitio web, la incorporación de un buscador interno. Es aconsejable cuando hay más de 100 páginas. Si tiene entre 100 y 1000 necesita un motor de búsqueda sencillo y si pasa de las 1000, necesita un buscador más complejo.
- **¿Se encuentra fácilmente accesible y es reconocible?**
- **¿Permite la búsqueda avanzada?** (siempre y cuando, por las características del sitio web, fuera de utilidad que la ofreciera)
- **¿La caja de texto es lo suficientemente ancha?**
- **¿Muestra los resultados de la búsqueda de forma comprensible para el usuario?**
- **¿Asiste al usuario en caso de no poder ofrecer resultados para una consultada dada?**

# Control y retroalimentación

Al realizar una interacción, como es la navegación en una página web, es muy importante que el usuario sienta que controla dicha interacción. Él es quien debe llevar las riendas y quien debe tener toda la información necesaria.

- **¿Tiene el usuario todo el control sobre el interfaz?** Se debe evitar el uso de ventanas pop-up, ventanas que se abren a pantalla completa, banners intrusivos...
- **¿Se informa constantemente al usuario acerca de lo que está pasando?** Por ejemplo, si el usuario tiene que esperar hasta que se termine una operación, la página debe mostrar un mensaje indicándole lo que está ocurriendo y que debe esperar. Añadir en el mensaje el tiempo estimado que tendrá que esperar el usuario, o una barra de progreso, ayudará al usuario en este sentido.
- **Gestión de errores.** ¿Se informa de forma clara al usuario cuando ha ocurrido un error y de cómo puede solucionar el problema? ¿Se pueden prevenir los errores?
- **¿Posee el usuario libertad para actuar?** Se debe evitar restringir la libertad del usuario: Evite el uso de animaciones que no pueden ser "saltadas", páginas en las que desaparecen los botones de navegación del navegador, no impida al usuario poder usar el botón derecho de su ratón...



# Factorización de los problemas

Los problemas encontrados se valoran según estos factores:



**Frecuencia:** ¿Cuántos usuarios se encuentran con este problema?



**Impacto:** ¿Cuánta molestia causa este problema a los usuarios que se encuentran con él?. Esto puede variar desde una imperceptible molestia hasta la pérdida de horas de trabajo o incluso la decisión de abandonar un sitio web.



**Persistencia:** el problema ¿es un impedimento que le aparece una sola vez al usuario o causa problemas repetidas veces?

# Valoración de Factores

A cada problema encontrado se le otorga una puntuación siguiendo esta guía.

Frecuencia		Impacto		Persistencia	
Alto	3	Alto	3	Alto	3
Medio	2	Medio	2	Medio	2
Bajo	1	Bajo	1	Bajo	1

# Ponderación de las pautas analizadas

Aunque todas las pautas son importantes, algunas tienen más peso que otras dentro de la experiencia del usuario con un sitio web. Por eso, hemos determinado la siguiente ponderación para cada una, siendo la de mayor puntuación la de mayor importancia.

Pauta	Ponderación
<a href="#">Concepto y objetivos del sitio</a>	4
<a href="#">Arquitectura de la Información y la Navegación</a>	3
<a href="#">Control y retroalimentación</a>	2
<a href="#">Diseño de Información</a>	2
<a href="#">Tratamiento de los enlaces</a>	2
<a href="#">Lenguaje y redacción</a>	1
<a href="#">Elementos de Diseño gráfico</a>	1
<a href="#">Accesibilidad</a>	1
<a href="#">Ayuda</a>	1
<a href="#">Proceso de búsqueda</a>	1

En caso de que en un problema concurrieran varias pautas, se usará la más severa.

# Cálculo del Índice de Severidad

Los diferentes factores se suman y se valora el problema según esta tabla:

$$\begin{array}{c} \text{Índice de Severidad} \\ = \\ \text{Ponderación Pauta + Frecuencia + Impacto + Persistencia} \end{array}$$

Índice de Severidad		
<b>Alta</b>	problemas críticos, se recomienda solucionarlos lo antes posible.	<b>De 10 a 13 puntos</b>
<b>Media</b>	problemas graves, se recomienda solucionarlos rápidamente, pero después de los problemas de prioridad alta.	<b>De 7 a 9 puntos</b>
<b>Baja</b>	problemas leves, se recomienda solucionarlos pero su prioridad es baja.	<b>De 4 a 6 puntos</b>

# Ejemplo de valoración

**Tarea:** Home ayuntamiento de Madrid (Munimadrid)

**Problema:** No se refleja correctamente los objetivos del site.

**Pauta afectada:** Concepto y objetivos del sitio (4 puntos)

Frecuencia		Impacto		Persistencia	
Alto	3	Alto	3	Alto	3
Medio	2	Medio	2	Medio	2
Bajo	1	Bajo	1	Bajo	1

**Índice de Severidad = 4 + 3 + 2 + 2 = 11 puntos → Alta**

Análisis Heurístico Ayuntamiento de Madrid

# ANÁLISIS

# Home Ayuntamiento de Madrid

# Home Ayuntamiento de Madrid

- La página muestra todos los aspectos en los que se puede obtener información de la página transmitiendo correctamente el concepto del sitio.
- Los contenidos de mayor interés se encuentran situados en la parte superior de la página.



Pautas implicadas: [Concepto y objetivos del sitio](#)





# Home Ayuntamiento de Madrid

Severidad: **Media**

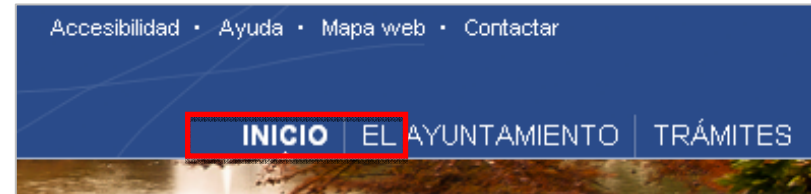
- El menú superior se encuentra alejado de los contenidos centrales de la Home.
- Esta ubicación unida a la importancia visual que adquiere el buscador (por su diseño), puede provocar que el menú pase desapercibido.



# Home Ayuntamiento de Madrid

Severidad: **Baja**

- **La opción seleccionada en el menú no resalta suficientemente**
- **Esto puede provocar la desorientación del usuario, que no siempre sabrá dónde se encuentra.**



# Home Ayuntamiento de Madrid

- Las noticias mostradas en la Home muestran un contenido muy extenso, restando importancia a otros elementos del site.
- Al mostrar noticias o eventos, es importante ofrecer una pequeña descripción que ayude a conocer el contenido de la noticia y que invite a seleccionarla para leerla por completo.



# Home Ayuntamiento de Madrid

Severidad: **Media**

- Todos los contenidos bajo el literal "El Ayuntamiento" pertenecen a éste, pero visualmente no queda claro.
- Se debe dejar claro de manera visual que "Áreas temáticas, Direcciones y teléfonos, Portal del contribuyente, etc. Son contenidos de "El Ayuntamiento".
- Siguiendo esta lógica, también deben quedar claramente diferenciados los contenidos que pertenecen a "Gestiones y Trámites"

The screenshot shows the homepage of the Ayuntamiento de Madrid. On the left, there is a vertical navigation menu with the following sections: 'Áreas temáticas' (listing various services like Consumption, Culture, Sports, etc.), 'Direcciones y teléfonos' (listing various municipal departments), 'Atención al Ciudadano' (with a 'LÍNEA MADRID' logo), and 'Portal del Contribuyente'. On the right, there is a 'GESTIONES Y TRÁMITES' section with a sub-header 'Nueva Sede Electrónica' and a list of services including 'Pago de impuestos, tasas, distintivos SER, cursos y multas por Internet'. Below this is a 'Medios de comunicación' section with news articles such as 'En 2011 no subirán los impuestos', 'El Belén, por primera vez en la Galería de Cristal', and 'Más plazas contra el frío'. At the bottom, there is a 'Novedades' section with news about telematic communication and a new statistics website.

# Home Ayuntamiento de Madrid

Severidad: **Media**

- Los títulos de las secciones principales de la página de Inicio no parecen ser clicables.
- El único recurso que indica su clicabilidad (los ">>") no parece ser suficiente para indicar la interactividad.

**EL AYUNTAMIENTO >>**

**Áreas temáticas**

- ▶ Consumo y Comercio
- ▶ Cultura y Ocio
- ▶ Deportes
- ▶ Economía
- ▶ Educación
- ▶ Emergencias y Seguridad
- ▶ Hacienda

**GESTIONES Y TRÁMITES >>**

**Nueva Sede Electrónica.**  
Infórmese sobre los trámites municipales y realice sus gestiones de forma sencilla y rápida.



- ▶ Pago de impuestos, tasas, distintivos SER, cursos y multas por Internet
- ▶ 30 de noviembre, último día para efectuar sus pagos de tributos sin recargo

**Medios de comunicación >>**



# Home Ayuntamiento de Madrid

Severidad: **Media**

- Los contenidos de la columna central parecen pertenecer a Gestiones y Trámites, cuándo no es así.
- Así, mientras en la primera columna, todos los contenidos pertenecen a la categoría **El Ayuntamiento**; esta misma regla no se cumple en la columna central, donde podemos encontrar Medios de Comunicación, como si fuera una subsección de Gestiones y Trámites, cuando realmente es una pata de El Ayuntamiento.

Está en: Inicio

**EL AYUNTAMIENTO** »

**Áreas temáticas**

- Consumo y Comercio
- Cultura y Ocio
- Deportes
- Economía
- Educación
- Emergencias y Seguridad
- Hacienda
- Medio Ambiente
- Movilidad y Transportes
- Oposiciones y Empleo
- Salud
- Servicios Sociales
- Turismo
- Urbanismo e Infraestructuras
- Vivienda

**Direcciones y teléfonos**

Buscar en servicios municipales e instalaciones

Administración Pública

- Servicio de Atención a Mujeres Maltratadas (SAVD)
- Oficina de Información de Vivienda

Portal del Contribuyente  
Organismo Autónomo  
Agencia Tributaria Madrid

**Atención al Ciudadano**

Concierte una cita previa para realizar gestiones

**Perfil de Contratante**  
Información sobre la contratación del Ayuntamiento

Otras web de la ciudad

**GESTIONES Y TRÁMITES** »

**Nueva Sede Electrónica.**  
Infórmese sobre los trámites municipales y realice sus gestiones de forma sencilla y rápida.

- Pago de impuestos, tasas, distintivos SER, cursos y multas por Internet
- Inscripción en el Censo Electoral de nacionales de países con acuerdos para las Elecciones Municipales del 22 de mayo de 2011

**Medios de comunicación** »

**Televisión y jóvenes, a debate**  
El alcalde de Madrid, Alberto Ruiz-Gallardón, ha propuesto elaborar una hoja de ruta "que nos indique qué pasos hay que dar para prevenir en los menores conductas de riesgo y facilitarles un camino que les haga plenamente competentes para asumir las responsabilidades propias de la edad adulta". Ruiz-Gallardón, que ha inaugurado la jornada "Televisión y estilos de vida juveniles, influencias mutuas", ha avanzado que el Ayuntamiento, en colaboración con la Fundación Ayuda contra la Drogadicción, está realizando un estudio centrado en el análisis de las percepciones y expectativas de jóvenes, adolescentes y padres ante las conductas que desencadenan los programas televisivos.

**Puesta a punto de 40.789 árboles**  
El extenso patrimonio arbóreo de la ciudad necesita cuidados para mantenerse en las mejores condiciones y evitar riesgos para los viandantes. La teniente de alcalde y delegada de Medio Ambiente, Ana Botella, ha detallado hoy los trabajos de la Campaña de Poda del Ayuntamiento de Madrid, que empieza por estas fechas y se extiende a toda la época de parada vegetativa, es decir, hasta marzo de 2011. Son, ha explicado Botella, 240 jardineros los que se encargan de poner a punto 40.789 árboles, de los que 7.888 son de alineación y el resto, 32.901, están ubicados en parques y jardines.

**Gran Vía es hoy Broadway**  
La Gran Vía será hoy más que nunca el Broadway madrileño. El nombre de la mítica avenida teatral neoyorquina figurará en la emblemática arteria de la capital gracias a la placa temporal, instalada en la esquina con Callao, que ha descubierto el delegado de Economía, Empleo y Participación Ciudadana, Miguel Ángel Villanueva, junto con el máximo responsable de marketing y promoción turística de la ciudad de Nueva York, George Ferritta, consejero delegado de NYC & Company. Además, 50 banderolas de Nueva York se alternan con las del Centenario de la Gran Vía a lo largo de la calle.

**Novedades** »

**Comunidad de Ciudades Ariane (CVA)**  
Clausura Solemne de la presidencia madrileña. 21 de diciembre, en el Salón de Actos de la Escuela Superior de Ingenieros Aeronáuticos de la Universidad Politécnica de Madrid.

**Programa de Actividades Deportivas en la Nieve (antigua Semana Blanca)**  
Cursos de Esquí y Snow con destinos en diversas estaciones y diferentes módulos de participación para familias y adultos.

**La Estrategia para la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres de la Ciudad de Madrid**  
El Mapa Estratégico del Ayuntamiento de Madrid 2007-2011 para conseguir una ciudad socialmente integrada, promueve, entre sus criterios de actuación, la potenciación de la igualdad entre mujeres y hombres para conseguir una ciudad socialmente cohesionada.

Inicio | El Ayuntamiento | Trámites

Blog | PDA | RSS | Microformatos

Ayuntamiento de Madrid

# Home Ayuntamiento de Madrid

- Los elementos mostrados en la zona lateral de la Home están dispuestos de tal manera que no es sencillo comprender el orden que se ha seguido.
- En la parte superior se ofrecen contenidos muy generales mientras que en la parte inferior se ofrece información más específica que no tiene relación con la parte superior.

El usuario puede tener dificultades en saber qué tipo de contenido puede encontrar en esta columna.

Severidad: **Baja**

The screenshot shows a vertical sidebar on the right side of the website. At the top is a clock icon and the text "Madrid al minuto...". Below this is a weather widget for "Miércoles 17/11/10" showing a sun and clouds icon, with "Mín. 7°" and "Máx. 9°". There are three main menu items: "CALLEJERO" with a street scene image, "AGENDA" with a calendar image, and a row of three icons for "Tráfico", "EMT", and "Metro". Below these are several sections with right-pointing arrows: "Turismo, negocios..." with the "esMADRID.COM" logo and text "Promoción turística, cultural, de ocio y negocios ..."; "Madrid Global" with the "MADRID" logo and text "Estrategia de Posicionamiento Internacional"; "Boletín Oficial del Ayuntamiento" with the "BOAM" logo and text "Acceda al último Boletín"; "Exposición. Jardines impresionistas" with text "Museo Thyssen-Bornemisza. Desde el 16 de noviembre" and a small image of a building; "Pago Voluntario de Tributos (IBI, TRU, IAE, OCU)" with text "del 1 de octubre al 30 de noviembre 2010" and a small image of a document; "Cursos de Formación Ocupacional" with text "Inscripción del 2 al 30 de noviembre" and a small image of people working; and a list of links at the bottom: "13ª encuesta AIMC a usuarios de ...", "Oficina de la bici", and "Cien años de la Gran Vía madrileña".

# Home Ayuntamiento de Madrid

- A la mezcla de contenidos de diferente tipo se une la dificultad de distinguir visualmente los mismos.
- Ello limita la exploración de los contenidos de esta columna.



Severidad: **Baja**





# Home Ayuntamiento de Madrid

Severidad: **Baja**

- Las imágenes en contenidos laterales de la Home están ubicadas en distintas posiciones.
- Al no existir razón para este diseño de las cajas, provoca desorden e impide una lectura natural de las mismas.



# Home Ayuntamiento de Madrid

Severidad: **Baja**

- La línea que separa una caja de otra es igual que la que separa el título de su contenido.
- Otorgar el mismo peso visual a dos acciones distintas, provoca ruido y da la sensación de que todo pertenece a lo mismo.



# Home Ayuntamiento de Madrid

- La Home ofrece diferentes tipos de enlace con lo que el usuario puede que no identifique aquellos enlaces que puede utilizar.
- Esto complica a su vez el averiguar qué tipo de acciones se puede realizar con cada uno de ellos.

Severidad: **Media**

Accesibilidad · Ayuda · Mapa web · Contactar

INICIO | EL AYUNTAMIENTO | TRÁMITES

EL AYUNTAMIENTO >>

- ▶ Consumo y Comercio
- ▶ Cultura y Ocio
- ▶ Deportes
- ▶ Economía

forma sencilla y rápida.

- ▶ Alta. Domiciliación bancaria de Tributos municipales periódicos (Impuestos -IBI, IAE, IVTM- y Tasas)
- ▶ Servicio de Estacionamiento Regulado (SER). Renovación del Distintivo de Residente para 2011

Medios de comunicación >>

Medios de comunicación >>

Turismo, negocios... >>

Promoción turística, cultural, de ocio y negocios ...

búsqueda avanzada >>

# Home Ayuntamiento de Madrid

Severidad: **Media**

- Los elementos para iniciar la búsqueda de "Direcciones y teléfonos" tienen un tamaño muy pequeño y puede dificultar su uso.
- Este tipo de elementos de interacción deben ser claramente visibles y sencillos de clicar para hacer el proceso más fácil.



# Home Ayuntamiento de Madrid

Severidad: **Baja**

- **Algunas imágenes no representan claramente el tipo de contenidos que ofrecen.**
- Los elementos visuales ayudan a comprender y suponen un refuerzo a la sección.

Cuando la imagen no ayuda a explicar el contenido, puede provocar efecto rechazo y mayor incompreensión de la sección.



# Página de un distrito

# Página de un distrito

- Al igual que sucedía en la página de inicio, el número de elementos, su diferente tratamiento y su disposición dan una sensación de desorden, generando confusión.



# Página de un distrito

Severidad: **Baja**

- El título de la página se ha escrito sin mayúsculas y el literal "Distrito" en mayúsculas.
- Es importante que los textos estén escritos correctamente siguiendo una estructura ordenada.

De este modo "Distrito" no debe estar escrito íntegramente en mayúsculas y "Moncloa-Aravaca" debe comenzar con mayúsculas.





# Página de un distrito

Severidad: **Media**

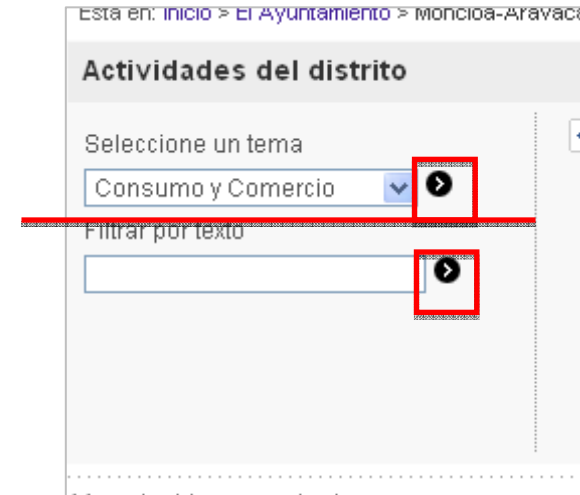
- No queda claro que se están mostrando actividades del día marcado en el calendario porque el único título de la lista de actividades que se muestran pone: '11 contenidos encontrados'.
- El día en el calendario debería quedar más claramente marcado y el literal antes del listado de actividades debe indicar a qué hace referencia, por ejemplo, "todas las actividades para el 18 de noviembre"

The screenshot shows the website for the Moncloa-Aravaca district of Madrid. At the top, there is a navigation bar with 'iMADRID!' and 'EL AYUNTAMIENTO'. Below this, a search bar and a 'búsqueda avanzada' link are visible. The main content area features a calendar for November 2010 with the 18th highlighted. Below the calendar, a list of activities is shown, but only the title '11 contenidos encontrados' is visible. The right sidebar contains various services and information sections, including 'Datos generales', 'Instalaciones y Servicios', 'Medios de comunicación', 'Plenos del Distrito', 'El plano del distrito', and 'Publicaciones'. The footer contains links for 'Inicio', 'El Ayuntamiento', 'Trámites', 'Blogs', 'PDA', 'RSS', 'Misionamos!', 'Contacta', 'Aviso Legal', and 'Protección de datos'.

# Página de un distrito

Severidad: **Media**

- Como ocurría en la Home, **elementos de interacción no son fáciles de utilizar, por su tamaño.**
- Adicionalmente, **no hay suficiente espacio entre ambas cajas de búsqueda.**



# Página de un distrito

Severidad: **Media**

- **Los resultados obtenidos no parecen estar ordenados por ningún criterio aparente.**
- Además, la información ofrecida de las actividades puede dar pie a confusión:
  - Aparece una hora, que no queda claro si es la hora del comienzo del evento, o de otro criterio.
  - Aquellos en los que se indica hora o fecha, no dejan claro si duran varios días o sólo la jornada.
- Un listado de eventos debe mostrar la siguiente información:
  - Fecha, hora.
  - Lugar del evento
  - Qué se celebra
  - Breve explicación del mismo.

11 contenidos encontrados 1 2 siguientes

---

**17:00**  
**Vídeo-fórum. Camino de la extinción**  
Centro de Información y Educación Ambiental Dehesa de la Villa  
(cerrado temporalmente del 16 de octubre al 25 de noviembre de 2010)  
 Añadir a mi calendario

---

**10:30**  
**Películas. Facultad Ciencias de la Información Universidad Complutense**  
Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Ciencias de la Información  
 Añadir a mi calendario

---

**III Congreso / Exposición de la Industria Metalúrgica en la Comunidad de Madrid. MetalMadrid 2010**  
Recinto Ferial Casa de Campo. Pabellón de Convenciones  
 Añadir a mi calendario

---

**Exposición. Tutankhamon: la tumba y sus tesoros**  
Casa de Campo  
 Añadir a mi calendario

---

**Exposición para niños. Exploradores y piratas**  
Biblioteca Pública Acuña  
 Añadir a mi calendario

# Página de un distrito

Severidad: **Media**

- En la lista de actividades no se muestra una descripción que explique en qué consiste la actividad.
- De esta manera obliga a que el usuario tenga que entrar en una página y luego en otra página más para llegar al contenido que describe la actividad.

11 contenidos encontrados 1 2 siguientes

---

**17:00**  
**Vídeo-fórum. Camino de la extinción**  
Centro de Información y Educación Ambiental Dehesa de la Villa  
(cerrado temporalmente del 16 de octubre al 25 de noviembre de 2010)  
 Añadir a mi calendario

---

**10:30**  
**Películas. Facultad Ciencias de la Información Universidad Complutense**  
Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Ciencias de la Información  
 Añadir a mi calendario

---

**III Congreso / Exposición de la Industria Metalúrgica en la Comunidad de Madrid. MetalMadrid 2010**  
Recinto Ferial Casa de Campo. Pabellón de Convenciones  
 Añadir a mi calendario

---

**Exposición. Tutankhamon: la tumba y sus tesoros**  
Casa de Campo  
 Añadir a mi calendario

---

**Exposición para niños. Exploradores y piratas**  
Biblioteca Pública Acuña  
 Añadir a mi calendario

---

# Página de un distrito

Severidad: **Baja**

- El calendario no diferencia claramente los días ya inactivos de los días activos.
- La tonalidad en negro (para días inactivos o pasados) y azul (para días activos) es muy suave y no se ve claramente.

**DISTRITO moncloa - aravaca**

Está en: Inicio > El Ayuntamiento > Moncloa-Aravaca

**Actividades del distrito**

Seleccione un tema  
Consumo y Comercio

Filtrar por texto

NOVIEMBRE 2010

L	M	X	J	V	S	D
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					

11 contenidos encontrados

1 2 siguiente >

# Página de un distrito

Severidad: **Baja**

- Por la disposición y el diseño de la información, sólo adquieren relevancia las "Actividades del distrito", pasando desapercibido el resto de contenidos.
- Estos contenidos del margen derecho, pasan a un segundo plano de importancia, provocando que el usuario no siempre encuentre la información que busca.

**Actividades del distrito**

Seleccione un tema  
Consumo y Comercio

Filtrar por texto

NOVIEMBRE 2010

L	M	X	J	V	S	D
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					

10 contenidos encontrados

**11:00**  
**Rastrillo Solidario Nuevo Futuro**  
Recinto Ferial Casa de Campo, Pabellón de la Pipa  
Añadir a mi calendario

**Exposición. Tutankhamon: la tumba y sus tesoros**  
Casa de Campo  
Añadir a mi calendario

**Semana de Cine Experimental 2010**  
Cines Golem  
Añadir a mi calendario

**Exposición para niños. Exploradores y piratas**  
Biblioteca Pública Acuña  
Añadir a mi calendario

**Exposición. Literatura europea**  
Biblioteca Pública Acuña  
Añadir a mi calendario

**Buceando entre tiburones: Zoo Aquarium**  
Zoo - Aquarium de Madrid  
Añadir a mi calendario

**Datos generales**  
Cada información sobre el Distrito de Moncloa - Aravaca

**Direcciones y telefonos**  
Callejeros, Servicios Municipales de Respaldares, Administración Pública, Junta Municipal del Distrito de Moncloa - Aravaca, Oficina de Atención al Ciudadano, Línea Madrid, Distrito de Moncloa - Aravaca

**Medios de comunicación**  
Boletín de prensa del distrito Moncloa - Aravaca

**Plenos del Distrito**  
Acuerdos del Pleno del Distrito de Moncloa - Aravaca, Orden del Día Plenos del Distrito de Moncloa - Aravaca

**El plano del distrito**  
Mapa interactivo de todas las aplicaciones y servicios

**Publicaciones**  
Anuario Estadístico, Banda Familiar, Diagnóstico de sostenibilidad, Equipamiento para personas mayores

**Madrid al minuto**  
Viernes 28/11/10, Minip, M3, R, CALIBRE, ACEREA, TIBICO, EMT, Metro

**Perfil de Contratante**  
Información sobre la contratación del Ayuntamiento

**Códigos Buenas Prácticas Administrativas**  
Aprobado por la Junta de Gobierno el 4/12/2008

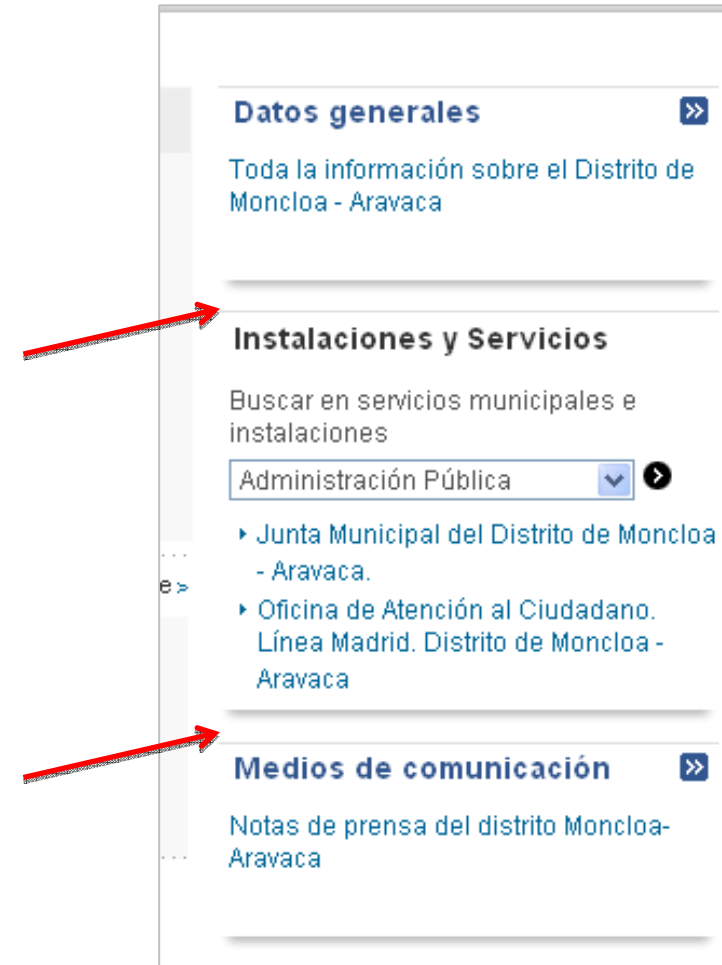
**Evaluación de la gestión municipal**

**Observatorio**  
Atención al Ciudadano, Código de Buenas Prácticas, Presupuestos Ciudad de Madrid, Turismo, negocios, Madrid Global

# Página de un distrito

Severidad: **Baja**

- El diseño de las cajas no permite establecer una división visual clara
- El usuario puede confundir los contenidos de una caja y otra, complicando la navegación.
- Establecer una división más evidente, ayudaría al usuario a estructurar los contenidos mostrados.



# Fichas de instalaciones



# Fichas de instalaciones

- Se compararán dos fichas de instalaciones:
  - Con mucho contenido.
  - Con poco contenido.

The screenshot shows a detailed installation card for the Museo del Prado. The card includes a search bar, a 'Buscar' button, and a list of services. The main content area is titled 'Museo del Prado' and contains a detailed description of the museum, its location, and its services. The card is well-structured and contains a significant amount of text and images.

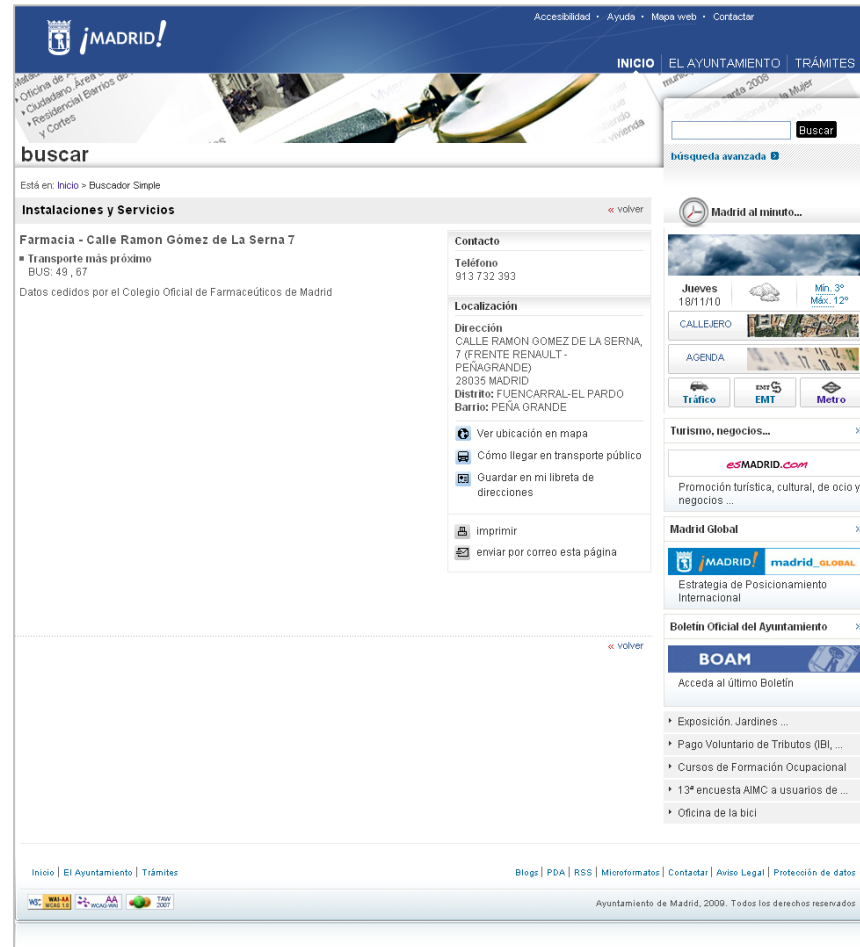
The screenshot shows a less detailed installation card for a 'Farmacia' (pharmacy). The card includes a search bar, a 'Buscar' button, and a list of services. The main content area is titled 'Farmacia' and contains a brief description of the pharmacy, its location, and its services. The card is less structured and contains less text and images compared to the Museo del Prado card.

# Fichas de instalaciones

Severidad: **Baja**

- En la ficha con poco contenido, la información relacionada del margen derecho, centra toda la atención.

Esto puede provocar la sensación de que la página está incompleta.



# Fichas de instalaciones

Severidad: **Baja**

- La ficha con mucho contenido implica tener que escrolar mucho para obtener la información deseada, pudiendo cansar al usuario.
- Establecer anclas, pestañas o elementos que permitan plegar y desplegar la información por bloques ayudaría al usuario a encontrar la información más rápidamente.
- Para que haya homogeneidad en todo el site, estas fichas podrían organizarse de un modo similar a "Trámites en Línea – Multas de Circulación".



# Fichas de instalaciones

Severidad: **Baja**

- **La imagen que acompaña a la ficha con mucho contenido es muy pequeña.**
- Teniendo en cuenta que se está mostrando mucha información textual, es importante proporcionar elementos de diseño que hagan respirar la página y suavicen tanto texto.

**Museo del Prado**



- **Instalación accesible** 
- **Horario**  
De martes a domingo y festivos de 9 a 20 horas.  
Días 6 de enero, 24 y 31 de diciembre de 9 a 14 horas.

# Fichas de instalaciones

Severidad: **Baja**

- **No se utilizan los mismos espacios ni sangrías a lo largo del texto**, lo que da un aspecto poco ordenado y puede dificultar la lectura.
- En los textos más largos no hay espacios de separación, ni negritas que ayuden a escanear la información, lo que dificulta la lectura de los mismos

Horario  
De martes a domingo y festivos de 9 a 20 horas.  
Días 6 de enero, 24 y 31 de diciembre de 9 a 14 horas.  
Cerrado: todos los lunes (incluso festivos), 25 de diciembre, 1 de enero, Viernes Santo y 1 de mayo.  
Visitas grupos educativos: martes de 13 a 17,30 horas y de miércoles a sábado de 9 a 17,30 horas.

Transporte más próximo  
Metro: Atocha, Banco de España, Retiro  
Bus: 9, 10, 14, 19, 27, 34, 37, 45  
Renfe: Atocha

Equipamiento / Servicios  
Accesible a personas con minusvalía (física) - Audioguías - Librería - Tienda - Cafetería - Restaurante - Guardarropa

Naturaleza Centro  
Público \* Ministerio de Cultura

Tarifas para 2010:  
En taquilla:  
- General: 8 euros  
- Reducida: 4 euros  
Sistema telemático de venta anticipada (con reserva de día y hora de acceso):  
Internet y Teléfono (902 107 077)  
- General: 7 euros  
- Reducida: 3,50 euros

a nivel mundial. Construido inicialmente para Museo de Ciencias Naturales en 1818 fue transformado en pinacoteca de las Colecciones Reales. Su colección comprende pintura de diferentes escuelas: pintura española desde el Románico hasta el siglo XIX, pintura italiana, pintura flamenca, pintura holandesa y pintura inglesa. Además el Museo tiene también colecciones importantes de dibujos, grabados, monedas y medallas y casi dos mil piezas de arte decorativo. La escultura está representada por más de setecientas obras.

**Ampliación de 2007:**  
Obra que aumenta la superficie del Prado en más de un 50 % y dota al museo de las instalaciones, espacios y servicios que la pinacoteca precisaba para adaptarse a sus necesidades en el siglo XXI.  
1.386 m2 de exposiciones temporales repartidos en cuatro salas: el antiguo claustro de los Jerónimos, del siglo XVII, integrado como espacio singular en el que se exhibirán esculturas; un auditorio con capacidad para 438 personas; un gran vestíbulo de acogida y centro de atención de visitantes; depósitos para las obras; espacios para áreas de restauración y estudios técnicos; y una tienda y una cafetería restaurante.  
Granito madrileño, ladrillo y bronce patinado cubren las fachadas exteriores. El interior se viste también de granito, con maderas de roble y de cedro, y bronce natural. el cristal, transmisor de la luz natural, es el otro gran protagonista de la ampliación, además de la monumental puerta de bronce encargada por Moneo a la escultura Cristina Iglesias. Frente al tapiz vegetal de ésta, se alza un parterre con casi 9.000 unidades de boj enano de la Toscana.

**Jardines:** situados delante del Museo del Prado, donde se encuentra la estatua de Velázquez y la zona de césped entre caminos de piedra y arena. Superficie: 1,13 Ha

# Fichas de instalaciones

Severidad: **Media**

- **El tratamiento de los enlaces de la información relacionada no es la correcta.**
- Se utiliza el mismo tratamiento tanto a los enlaces (por ejemplo, Actividades) como a la información general (por ejemplo, dirección), de modo que le usuario no verá diferencia entre unos y otros.
- Un enlace ha de parecerlo para que el usuario sepa que existe interacción con él.

The screenshot shows a mobile app interface for the Museo del Prado. Red arrows point to the following elements:

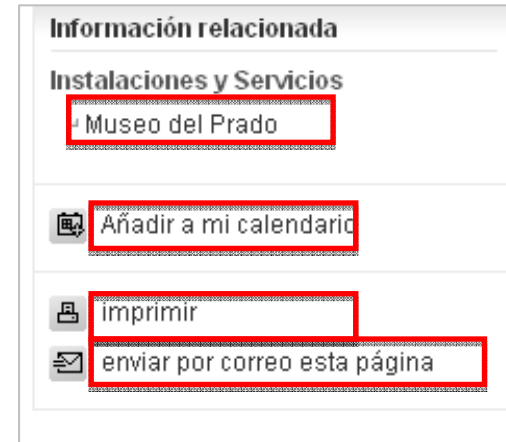
- Correo Electrónico: museo.nacional@museodelprado.es
- Sitio Web: www.museodelprado.es
- Localización section header
- Dirección: PASEO PRADO, 11, 28014 MADRID, Distrito: RETIRO, Barrio: LOS JERONIMOS
- Ver ubicación en mapa (with location icon)
- Cómo llegar en transporte público (with bus icon)
- Guardar en mi libreta de direcciones (with address book icon)
- Actividades
- Más datos
- Otros sitios de interés section header
- Museo del Prado (with arrow icon)
- imprimir (with printer icon)
- enviar por correo esta página (with envelope icon)

# Ficha de actividades

# Ficha de actividades

Severidad: **Media**

- Al igual que ocurría en "Fichas de Instalaciones", **los enlaces de la información relacionada, no lo parecen.**
- Con este diseño de los enlaces, el usuario puede pensar que no se puede interactuar con ellos.





# Ficha de actividades

Severidad: **Baja**

- La información del Calendario puede ser insuficiente para el usuario.
- Un diseño de esta información más visual y/o un mayor detalle de los eventos del calendario, daría mayor sensación de que la información es completa y permitiría localizar los eventos más fácilmente

### Actividades

#### Itinerarios. Museo del Prado

28.05.2010 - 30.11.2010

Los visitantes del Museo pueden asistir gratuitamente a recorridos y explicaciones didácticas de la colección permanente y las exposiciones temporales.

- **Inscripción**  
Previa, 15 minutos antes del comienzo de la actividad, en el punto de encuentro del Área de Educación, (vestíbulo del edificio Jerónimos)
- **Calendario**
  - **Itinerario. Pasión por Renoir. 02.11.2010 hasta el 30.11.2010 a las 11:00**
  - **Itinerario. Rubens. 02.11.2010 hasta el 30.11.2010 a las 17:00**

# Área temática - Hacienda

# Área temática - Hacienda.

Severidad: **Media**

- El enlace dispuesto bajo el menú desplegable "direcciones y teléfonos" queda cortado.
- Que la información quede cortada y no se vea, da sensación de desinformación, provocando la frustración del usuario, al obligarle a clicar para ver la información completa.



# Área temática - Hacienda.

Severidad: **Baja**

- Las imágenes de algunas secciones no parecen tener relación con el contenido.

Así, "Portal del Contribuyente" o "Defensor del Contribuyente" pueden generar más dudas sobre los contenidos que incluirán estas secciones.



# Área temática - Hacienda.

Severidad: **Alta**

- **La disposición de la información no sigue un orden por relevancia.**
- "Direcciones y teléfonos" se encuentra ubicado en una zona de enorme importancia visual, cuando este contenido puede ser secundario.

Esto provoca que el usuario preste menos atención a "Temas" o "Destacados", contenidos con alto potencial de visitas.

The screenshot displays a website interface for the Madrid City Council. At the top, there is a section titled "Direcciones y teléfonos" with a dropdown menu currently set to "Ayuntamiento de Madrid". Below this, there are two columns of links: "Oficina de Atención Integral al Contribuyente. Cf ..." and "Registro de Licitadores".

The next section is titled "Temas" and features a blue square icon with a white "+m". To its right, the text reads "Portal del Contribuyente", "Organismo Autónomo", and "Agencia Tributaria Madrid".

The final section is titled "Destacamos" and contains two columns of content. The left column has an orange icon for "Ciudad de Madrid 2011" with the tagline "Un presupuesto que cree en la ciudad" and the text "Presupuestos Ciudad de Madrid". Below it is a blue icon for "Defensor del Contribuyente". The right column lists several items: "Pago Voluntario de Tributos: del 1 de octubre al 30 de noviembre 2010", "Tributos Municipales. Trámites y Gestiones", "Perfil de Contratante", "Información Financiera", "Tribunal Económico - Administrativo", and "Calendario de tributos".

# Área temática - Hacienda.

Severidad: **Media**

- El modo de acceder en la información relacionada es distinta.
- Así, mientras que en "Gestiones y Trámites", se puede acceder a través del título, en "Normativa" podemos hacerlo bien por el título, bien por el contenido.
- Debe existir uniformidad a la hora de mostrar contenidos relacionados



# Buscador Simple / Avanzado

# Buscador Simple /Avanzado

Severidad: **Baja**

- Hay bajo contraste entre el color empleado para el contenido y el fondo.
- Esto dificulta la lectura y la visión de las posibilidades de búsqueda que ofrece la herramienta.

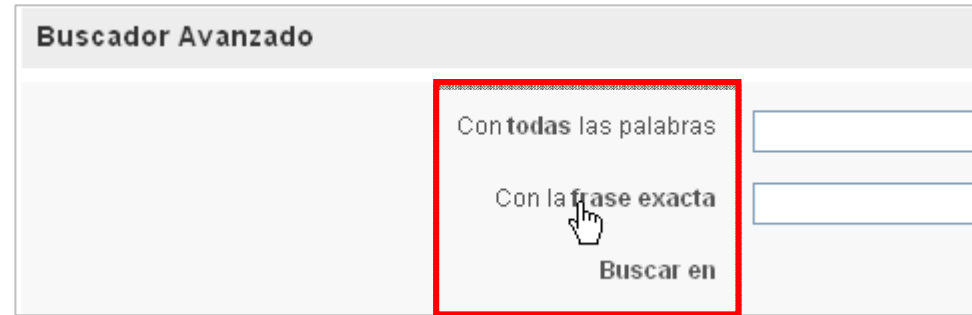
The screenshot shows a search interface titled "buscar" with a breadcrumb "Está en: Inicio > Buscador Avanzado". Below this is the "Buscador Avanzado" section, which is highlighted with a red border. It contains two search input fields: "Con todas las palabras" and "Con la frase exacta". Below these is a "Buscar en" section with two radio buttons: "En todo el texto" (selected) and "En el título". At the bottom of the highlighted area are four dropdown menus: "Tema:" (Todos), "Colectivo:" (Todos), "Distrito:" (Todos), and "Tipo de información:" (Todos). Below the highlighted area are two buttons: "Nueva búsqueda" and "Buscar".



# Buscador Simple /Avanzado

Severidad: **Baja**

- Los literales indican una interacción que no es real.
- En los literales “Con todas las palabras”, “Con la frase exacta” y “Buscar en” aparece la mano que indica navegación (que es clicable), pero no lo son.
- Los criterios de una búsqueda, siempre y cuando no vayan acompañados de mensajes de ayuda, no deberían ser clicables.



# Buscador Simple /Avanzado

Severidad: **Media**

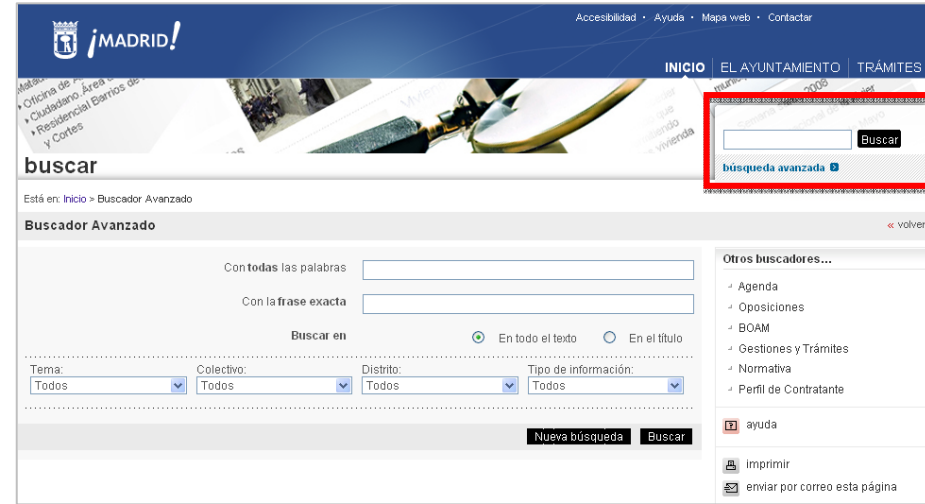
- La alineación entre los campos de búsqueda no facilita la interacción con el buscador.
- La distancia entre el título y las posibles opciones es muy grande, dificultando la asociación de uno y otro.

The screenshot shows a search interface titled "Buscador Avanzado". It features two search input fields: "Con todas las palabras" and "Con la frase exacta". Below these is a "Buscar en" label with a red double-headed arrow pointing to two radio buttons: "En todo el texto" (selected) and "En el título". At the bottom, there are four dropdown menus: "Tema:" (Todos), "Colectivo:" (Todos), "Distrito:" (Todos), and "Tipo de información:" (Todos). The interface is criticized for poor alignment and large gaps between the title and the options.

# Buscador Simple /Avanzado

Severidad: **Baja**

- **Elementos duplicados generan confusión al usuario.**
- A pesar de encontrarnos en el buscador Avanzado, se sigue mostrando en el margen superior la caja de búsqueda simple.
- El sistema debe mostrar los elementos del site de manera que ayude a su ubicación y refuerce la acción que está llevando a cabo.



# Buscador Simple /Avanzado

Severidad: **Media**

- La información de la derecha puede pasar desapercibida durante el uso del buscador avanzado.
- Debido al contraste y la poca relevancia del menú lateral, las diferentes opciones de buscadores pasan inadvertidas.



# Buscador Simple /Avanzado

Severidad: **Media**

- El botón más importante, en este caso, **Buscar**, no está **visualmente remarcado**. Este hecho ayuda a que el usuario tenga menos dudas sobre qué botón pulsar.
- Es recomendable que **entre ambos botones haya más distancia**, de esta manera se evita que por la cercanía entre ellos el usuario se equivoque.

The screenshot shows a search interface titled "buscar". It includes a breadcrumb "Está en: Inicio > Buscador Avanzado" and a sub-header "Buscador Avanzado". There are two search input fields: "Con todas las palabras" and "Con la frase exacta". Below these is a "Buscar en" section with radio buttons for "En todo el texto" (selected) and "En el título". There are four dropdown menus: "Tema:" (Todos), "Colectivo:" (Todos), "Distrito:" (Todos), and "Tipo de información:" (Todos). At the bottom, two buttons are visible: "Nueva búsqueda" and "Buscar". A red rectangular box highlights these two buttons.

# Buscador Simple /Avanzado

Severidad: **Media**

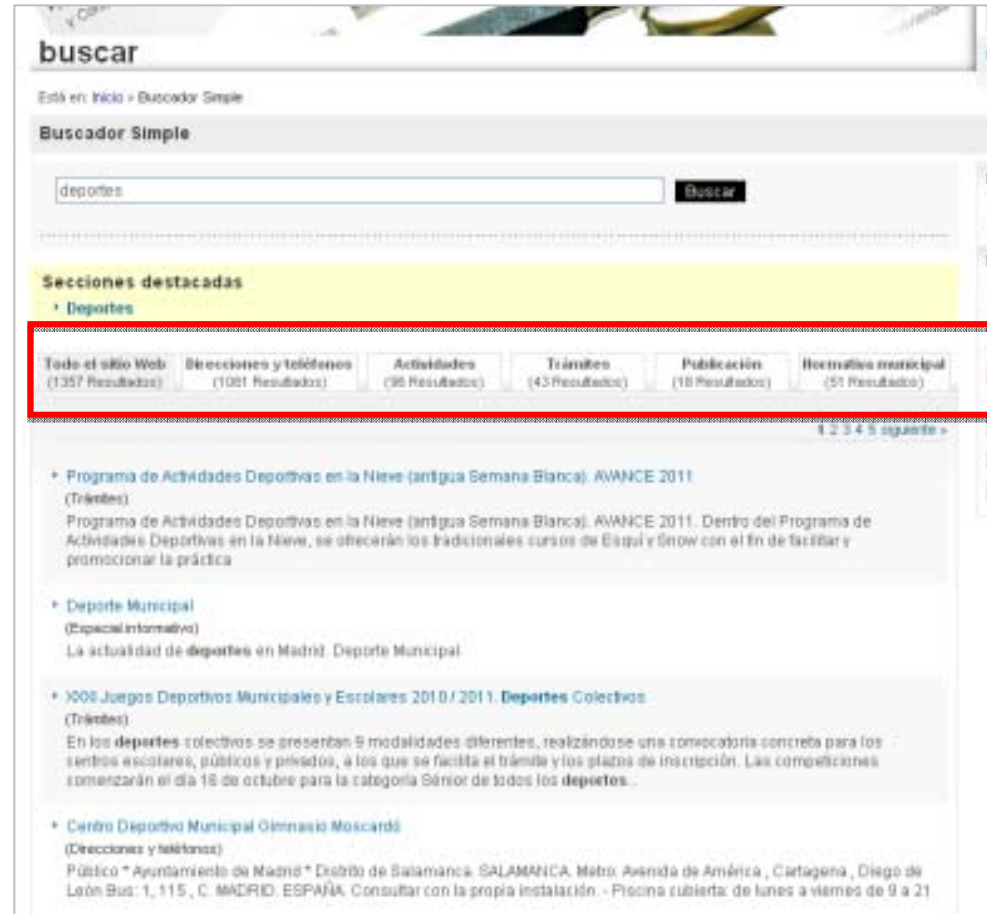
- Las secciones destacadas quedan por encima de los resultados, restándole importancia a estos.
- Si se destacan varias secciones, los resultados quedarían muy debajo de la línea de scroll, dificultando el acceso al listado de resultados reales de búsqueda.



# Buscador Simple /Avanzado

Severidad:  
**Alta**

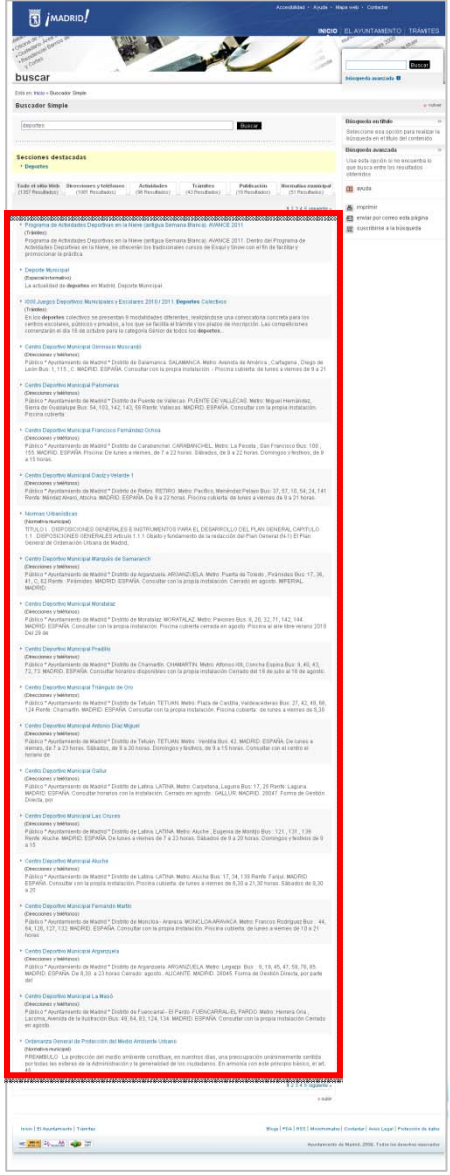
- Las pestañas de filtro no destacan, pudiendo pasar desapercibidas.
- Por la ubicación, entre los resultados destacados y el listado de resultados de búsqueda, y el diseño de las pestañas, éstas no tienen suficiente relevancia.



# Buscador Simple /Avanzado

Severidad: **Baja**

- El número de resultados por página puede resultar excesivo.
- Ello provoca que la página se convierta en excesivamente larga y dificulte la búsqueda de resultados.



Pautas implicadas: [Diseño de información](#)





# Buscador Simple /Avanzado

Severidad: **Media**

- **La información contenida en el margen derecho pasa desapercibida.**
- Hay que tener en cuenta que se trata de ayudas en la búsqueda y el usuario puede no llegar a utilizarlas.
- Adicionalmente las instrucciones que se indican pueden no resultar suficientemente claras para conocer qué tipo de ayuda a la búsqueda produce.



# Agenda/Buscador de Eventos

# Agenda/Buscador de Eventos

Severidad: **Media**

- Todos los contenidos de "Destacamos" son enlaces.
- Tanto el título del destacado como el contenido son enlaces, no ofreciéndose ninguna explicación que ayude al usuario a entender el evento concreto.
- Es importante que el usuario conozca el contenido de evento, evitando que tenga que clicar para obtener la información.

### Destacamos

 Del Sábado 20 de Noviembre al Domingo 28 de Noviembre  
**Feriarte. Feria de Arte y Antigüedades**  
[Consorcio Institución Ferial de Madrid \(IFEMA\)](#)

Del Lunes 8 de Noviembre al Lunes 22 de Noviembre  
**Conciertos extraordinarios. Música Mariana**  
[Catedral Santa María la Real de la Almudena](#)  
[Parroquia Inmaculado Corazón de María](#)

Del Lunes 22 de Noviembre al Viernes 26 de Noviembre  
**10º Congreso Nacional del Medio Ambiente. Cumbre del Desarrollo Sostenible**  
[Palacio Municipal de Congresos](#)

# Agenda/Buscador de Eventos

Severidad: **Media**

- El literal de búsqueda "Qué" no deja claro el tipo de contenido que hay que introducir.
- Se debería poner un literal de campo fácilmente identificable y comprensible a todos los usuarios.

**Búsqueda en Agenda**

Qué:

Tipo de actividad: >> Todos

Dónde:

Lugar

Distrito >> Todos

Cuando: Día marcado en el calendario

Nueva búsqueda Buscar

# Agenda/Buscador de Eventos

Severidad: **Media**

- En los literales "Qué", "Tipo de Actividad" y "Cuándo" aparece la mano que indica navegación (que es clicable), pero no lo son.
- Los criterios de una búsqueda no deberían ser clicables.
- Adicionalmente, la palabra "Cuándo" debe ir acentuada cuando denota una pregunta.

**Búsqueda en Agenda**

Qué:

Tipo de actividad: >> Todos

Dónde:

Lugar

Distrito >> Todos

Cuándo: Día marcado en el calendario

Nueva búsqueda Buscar

Cuándo:

# Agenda/Buscador de Eventos

Severidad: **Media**

- Una de las opciones del campo "Cuándo" es "Día marcado en el calendario", pero visualmente éste se encuentra fuera de la caja de búsqueda.
- El calendario debe quedar integrado en la caja de búsqueda de eventos.

**Búsqueda en Agenda**

Qué:  Tipo de actividad:

---

Dónde:  Lugar   Distrito

Cuando:

NOVIEMBRE 2010

L	M	X	J	V	S	D
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					

# Sede - Home Ciudadanos

# Sede – Home Ciudadanos

Severidad: **Alta**

- Aunque el **acceso desde la Home** de Madrid.es es "Gestiones y Trámites" y el título del site también sea el mismo, en el rastro de migas se indica "Sede".
- Debe existir uniformidad en la terminología empleada a lo largo de toda la navegación





# Sede – Home Ciudadanos

Severidad: **Baja**

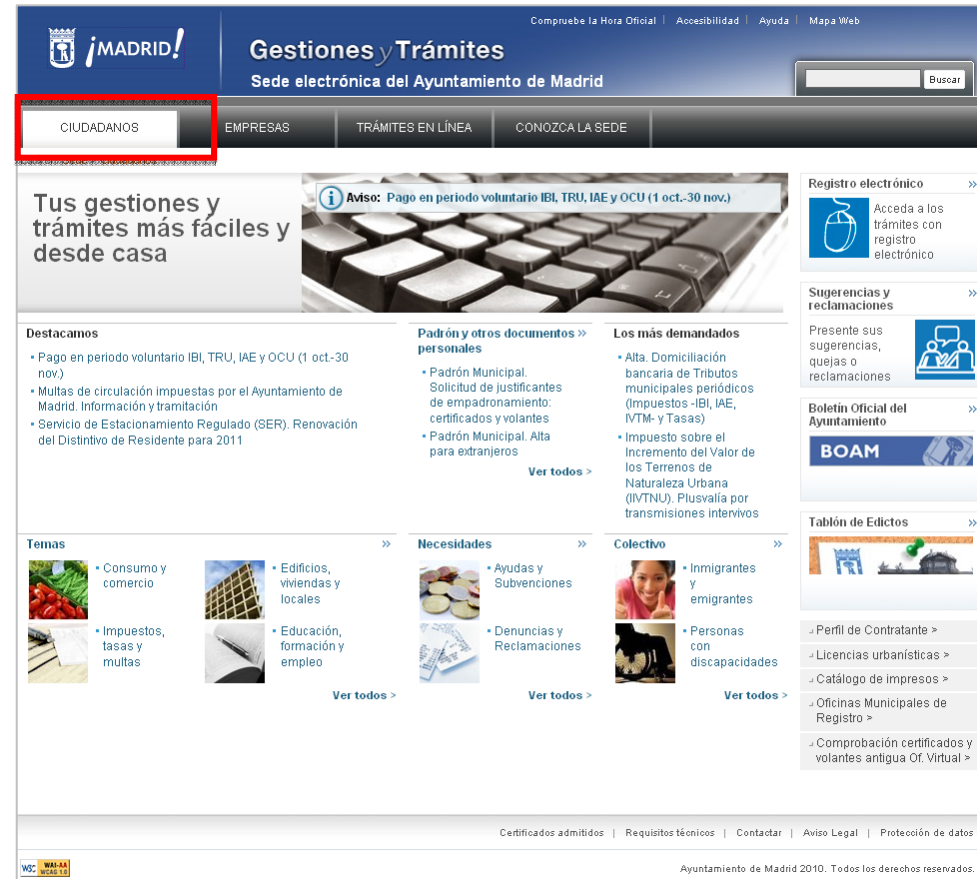
- Cuando accedemos a Sede (Gestiones y Trámites), se nos abre en otra página de navegador.
- Esto puede desconcertar al usuario, que no sabe si se trata de una página independiente del Ayuntamiento de Madrid.



# Sede – Home Ciudadanos

Severidad: **Media**

- Que la **Home de Gestiones y Trámites** sea la correspondiente a **Ciudadanos** puede desconcertar a usuarios de otros perfiles (por ejemplo, Empresas)
- Generalmente, debe existir una Home principal de la que cuelguen el resto de contenidos principales, para que todos los perfiles acudan a su espacio (bien Ciudadanos, bien Empresas).



# Sede – Home Ciudadanos

Severidad: **Media**

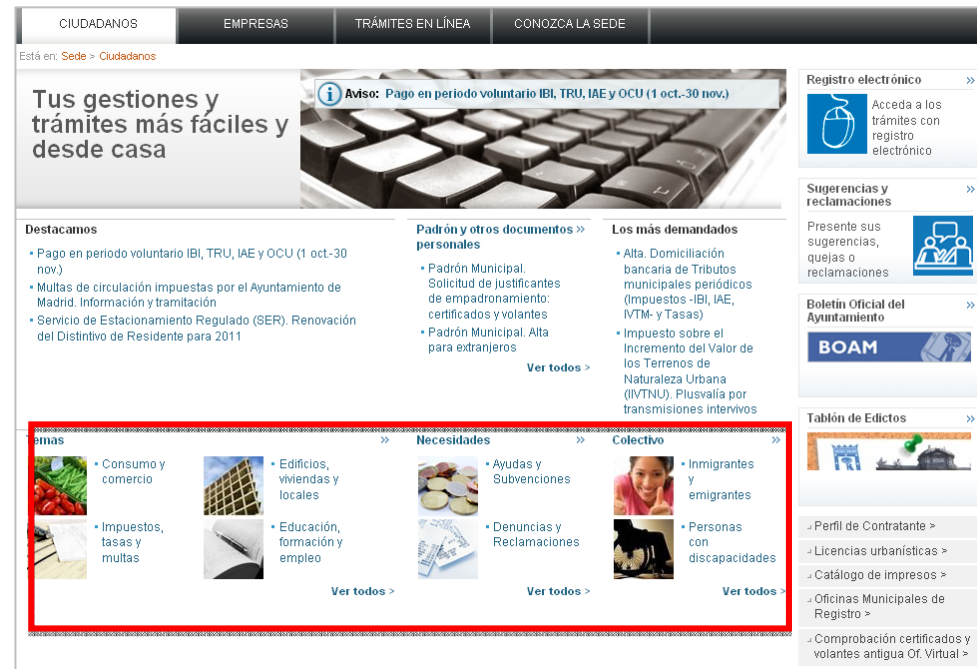
- Existen muchos elementos en la Home de Ciudadanos que desubican al usuario, provocando que éste no siempre sepa cómo empezar a navegar.



# Sede – Home Ciudadanos

Severidad: **Media**

- El bloque principal de navegación para los ciudadanos ("Temas, Necesidades y Colectivo"), queda muy abajo, perdiendo su importancia visual y las probabilidades de que el usuario lo encuentra con facilidad.
- En este sentido, los "Destacados", adquieren mayor importancia, cuando realmente deben quedar en un segundo plano en la página.



# Sede – Home Ciudadanos

Severidad: **Baja**

- La **división visual entre los bloques centrales es escasa**, dificultando establecer con facilidad los elementos que pertenecen a una sección u otra.

Así, por ejemplo, el enlace "Ver todos" de "Temas" se encuentra tan cerca de "Necesidades" que puede dar la sensación de pertenecer a esta última.

- Adicionalmente, las flechas indicativas de enlace de los títulos, quedan muy separadas de los nombres de categorías, dando la sensación de desorden.

**Destacamos**

- Pago en periodo voluntario IBI, TRU, IAE y OCU (1 oct.-30 nov.)
- Multas de circulación impuestas por el Ayuntamiento de Madrid. Información y tramitación
- Servicio de Estacionamiento Regulado (SER). Renovación del Distintivo de Residente para 2011

**Temas**

- Consumo y comercio
- Impuestos, tasas y multas

**Padrón y otros documentos personales**

- Padrón Municipal. Solicitud de justificantes de empadronamiento: certificados y volantes
- Padrón Municipal. Alta para extranjeros

**Ver todos >**

**Necesidades**

- Edificios, viviendas y locales
- Educación, formación y empleo

**Ver todos >**

**Los más demandados**

- Alta. Domiciliación bancaria de Tributos municipales periódicos (Impuestos -IBI, IAE, IVTM- y Tasas)
- Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IVTNU). Plusvalía por transmisiones intervivos

**Colectivo**

- Inmigrantes y emigrantes
- Personas con discapacidades

**Ver todos >**



# Sede – Home Ciudadanos

Severidad: **Media**

- Tampoco la **separación entre los enlaces** de los Destacados es suficiente, dando la sensación de ser un único texto.

En este sentido, los bullets tan pequeños, no ayudan a remarcar la existencia de varios enlaces.

- Es importante que los contenidos respeten cierta distancia, para poder leer con más claridad.
- Esta falta de espacio entre contenidos también se ve reflejada en la ubicación de "Ver todos", excesivamente cerca del último enlace de "Patrón municipal para extranjeros".

**Padrón y otros documentos >> personales**

- Padrón Municipal. Solicitud de justificantes de empadronamiento: certificados y volantes
- Padrón Municipal. Alta para extranjeros

**Ver todos >**

**Los más demandados**

- Alta. Domiciliación bancaria de Tributos municipales periódicos (Impuestos -IBI, IAE, IVTM- y Tasas)
- Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IVTNU). Plusvalía por transmisiones intervivos

# Sede – Home Ciudadanos

Severidad: **Media**

- El tratamiento de los enlaces no siempre es el mismo, especialmente en aquellos que son títulos de bloques.

Así, mientras en unos bloques se representan en azul (Ej. "Padrón y otros documentos personales") en otros, aparece en negro (Ej. Registro electrónico").

Este negro, además, es la tonalidad dada a aquellos títulos que no son enlaces.



# Sede – Home Ciudadanos

Severidad: **Baja**

- **Algunas imágenes para "Temas, Necesidades y Colectivo" no ayudan a explicar la categoría a la que acompañan.**
- Así mismo, en "Registro electrónico", el dibujo del ratón tiene un diseño muy distintos a otros elementos, como por ejemplo "Sugerencias y reclamaciones", haciendo que la página no sea homogénea.

Es importante que las imágenes que acompañan a un contenido o sección concreta ayuden a identificarlo.





# Sede – Home Ciudadanos

Severidad: **Baja**

- **El tamaño de las cajas de la derecha de la Home de Ciudadanos es el mismo**, independientemente del contenido que albergue.
- Así, tanto para el "BOAM", como para el "Tablón de Edictos", donde no hay contenidos en texto y la imagen es pequeña, la caja queda vacía, dando la sensación de desorden.



# Sede – Home Ciudadanos

Severidad: **Baja**

- **El tratamiento de los textos no siempre es el mismo**, de modo que mientras en unos sitios se usa un tratamiento de cortesía, en otros se utiliza el 'tuteo'.

Este es el caso, por ejemplo de "Está en..." (rastros de migas) y " Tus gestiones y trámites más fáciles y desde casa" (Título del banner central).

- Se debería unificar para otorgar más consistencia al site.



# Sede – Home Ciudadanos

Severidad: **Media**

- El aviso de un trámite importante debe estar ubicado en una zona de clara importancia visual y destacarlo suficiente para que sea fácilmente reconocible.
- **El aviso en el banner central, por el diseño del banner y del aviso, pasa desapercibido.**
- Así, la ubicación y/o el diseño del aviso debe remarcarse más.



# Sede – Conozca la Sede

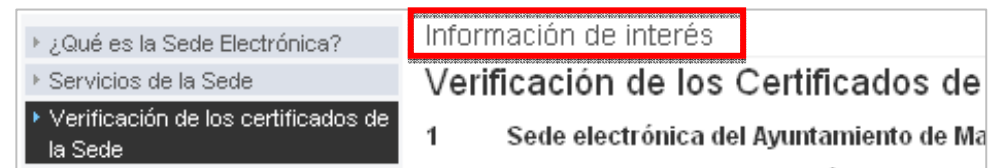
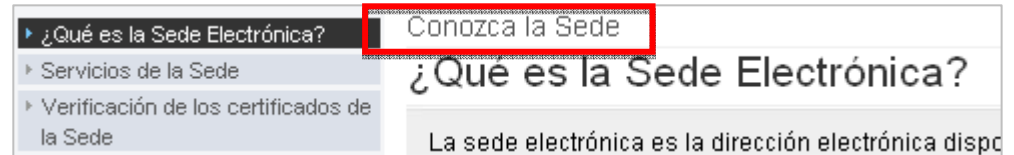
# Sede – Conozca la Sede

Severidad: **Media**

- **Los títulos de las categorías en "Conozca la Sede" no siempre son los mismos.**

Así, mientras en unas opciones del menú nos aparece como "Conozca la sede" en otras nos indica que estamos en "Información de interés".

- Siempre se ha de mostrar la categoría raíz en la que se encuentra el usuario.



# Sede – Conozca la Sede

Severidad: **Media**

- **El título/encabezado de los enlaces relacionados con Sede electrónica se corresponde con los resultados de una búsqueda. Sin embargo, no se ha hecho ninguna búsqueda.**

## ¿Qué es la Sede Electrónica?

La sede electrónica es la dirección electrónica disponible para los ciudadanos cuya titularidad, gestión y administración corresponden al Ayuntamiento de Madrid en el ejercicio de sus competencias. A través de la sede los ciudadanos accederán a la información y a los servicios y trámites electrónicos de la Administración del Ayuntamiento de Madrid.

La Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid ha sido creada por Decreto del Delegado del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública.

A continuación puede encontrar el texto completo de dicho Decreto, así como otra normativa relacionada de carácter estatal.

Han sido encontrados **4** resultados

> [Decreto de creación de la Sede y Registro electrónico \(PDF 135 Kbytes\)](#)

> [Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos \(PDF 936 Kbytes\)](#)

> [Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre \(PDF 510 Kbytes\)](#)

> [Real Decreto 4/2010, de 8 de enero \(PDF 463 Kbytes\)](#)

[« volver](#)

# Sede – Conozca la Sede

Severidad: **Baja**

- **El formato de los textos** y las imágenes en secciones como "Verificación de los certificados de la Sede" **están muy juntos, sin un uso adecuado de los espacios, saturando enormemente la página.**

- Adicionalmente, los iconos que se introduzcan dentro de un párrafo, deben tener un tamaño equilibrado con el texto.

Así, por ejemplo, el icono de certificado raíz es excesivamente grande, descolocando todo el formato del párrafo.

"Verificado por..." y el nombre de la Autoridad de Certificación que garantiza su identidad. Si además se hace clic sobre el nombre, se mostrará una ventana con esta información extendida y un botón para acceder a los datos del certificado.

## 2 Instalación de los certificados raíz utilizando el navegador Internet Explorer

### 2.1 En primer lugar deberemos acceder a la siguiente dirección de la página Web de la FNMT que presenta los certificados raíz para su instalación

CERES > Adm. Pública > APE > Certificado Raíz

Esta página presenta el siguiente aspecto:



2.2 Hacemos doble clic sobre el icono  del certificado raíz de la FNMT-RCM. Se abrirá la siguiente ventana en la que tendremos la opción de abrir (con lo que instalaremos directamente) o guardar:

# Sede – Conozca la Sede

Severidad: **Baja**

- **Los enlaces no se diferencian claramente del texto**, pudiendo pasar desapercibidos.
- Éstos han de estar claramente diferenciados.

Información de interés

## Certificados electrónicos admitidos

Un certificado electrónico de usuario es un conjunto de datos que permiten la identificación certificada, intercambiar información con otras personas y entidades de manera segura y electrónicamente los datos que se envían de tal forma que se pueda comprobar su in procedencia.

Aunque es posible realizar gestiones en línea sin necesidad de certificado electrónico, la realización de algunas de ellas, si se hace necesario.

Actualmente, el Ayuntamiento de Madrid admite los siguientes certificados electrónicos:

- [Fábrica Nacional de Moneda y Timbre](#): Certificado de clase 2 (persona física).
- [DNI electrónico \(DNle\)](#).

Puede obtener información sobre ellos en las páginas web de sus respectivos proveedores (especialmente, es útil conocer si precisa algún elemento adicional para su correcto uso).



# Sede – Conozca la Sede


Severidad: **Baja**


- La categoría "Otros contenidos" queda fuera de contexto cuando únicamente se muestra una opción.
- Además, el termino "otros" indica que previamente hay una categorización de contenidos que no se nos muestra.
- Se debería eliminar el literal, para evitar confusión.

**INFORMACIÓN RELACIONADA**

**┆ Otros contenidos**

┆ Obtención de la firma electrónica a través del Ayuntamiento de Madrid

 imprimir

 enviar por correo esta página

# Sede – Conozca la Sede

Severidad: **Baja**

- **El formato no es el mismo en todas las página de la sección.**

Así, mientras que en unas secciones se recuadra la información relevante o de resumen, en otras aparece en degradado.

- Debe existir uniformidad en el diseño de las páginas.

Información de interés

## Registro electrónico

El registro electrónico es el canal electrónico del Registro General del Ayuntamiento y permite la presentación de escritos, solicitudes y comunicaciones relativas los trámites municipales. Su uso es alternativo a la presentación en Oficinas Municipales de Registro.

Este servicio está **operativo** las **24 horas del día**, durante **todos los días del año**, exceptuando las interrupciones que sean necesarias por razones técnicas.

## Requisitos técnicos

Para utilizar el Registro Electrónico es necesario disponer de alguno de los [Certificados Electrónicos Admitidos](#) por el Ayuntamiento. El certificado debe ser válido, es decir, no debe estar caducado ni revocado por la autoridad de certificación que lo ha emitido. Si no lo tiene instalado en modo software en su navegador, requerirá de un lector de tarjetas criptográficas.

Conozca la Sede

## ¿Qué es la Sede Electrónica?

La sede electrónica es la dirección electrónica disponible para los ciudadanos cuya titularidad, gestión y administración corresponden al Ayuntamiento de Madrid en el ejercicio de sus competencias. A través de la sede los ciudadanos accederán a la información y a los servicios y trámites electrónicos de la Administración del Ayuntamiento de Madrid.

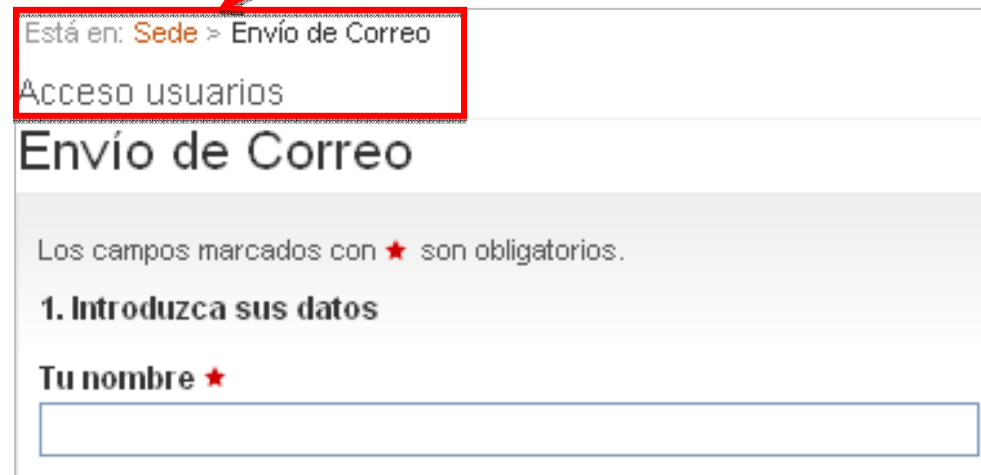
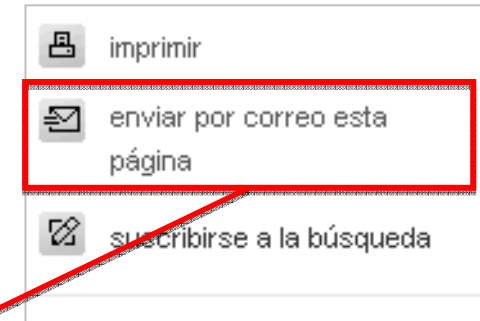
La Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid ha sido creada por Decreto del Delegado del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública.

A continuación puede encontrar el texto completo de dicho Decreto, así como otra normativa relacionada de carácter estatal.

# Sede – Conozca la Sede

Severidad: **Media**

- Cuando el usuario clicca para "enviar por correo esta página" aterriza en una página, donde título y rastro de migas no le ofrece retroalimentación de dónde se encuentra, pudiendo generar desubicación.
- Es importante que el sistema refuerce la navegación del usuario, de modo que el título de la página en la que se encuentre sea la que se indica en el rastro de migas.



# Sede – Conozca la Sede

Severidad: **Baja**

- **El tratamiento en los textos ha de ser siempre el mismo.**
- Si se decide hacer un tratamiento de cortesía, éste debe seguirse a lo largo de todo el site.

\*También se repite en 'Sede – Home Ciudadanos' (Slide 34)

### Envío de Correo

Los campos marcados con ★ son obligatorios.

**1. Introduzca sus datos**

**Tu nombre ★**  **Tu email ★**

Deseo recibir copia del mensaje en mi correo electrónico

**2. Introduzca los datos del destinatario de la información**

**Su nombre ★**  **Su email ★**

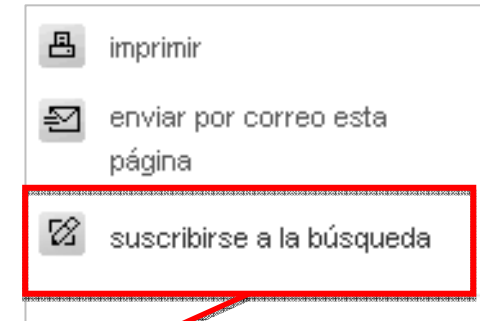
# Sede – Conozca la Sede

Severidad: **Media**

- Una de las acciones propuestas en los contenidos de "Conozca la Sede" es "suscribirse a la búsqueda", cuando el usuario no ha iniciado ninguna búsqueda, ni el sistema le informa de que el objetivo de Sede electrónica sea una búsqueda.
- De nuevo nos volvemos a encontrar con que título, rastro de migas y página en la que aterriza el usuario no se corresponde.

Si la página es "Registro suscripción", así debe constar en el rastro de migas y en el enlace de "suscribirse a la búsqueda".

\* También se repite en "enviar por correo esta página" (slide 43)



# Sede – Conozca la Sede

Severidad: **Baja**


- **La información legal de la suscripción ha de quedar dentro de la caja de registro, pues forma parte de ella.**


Ubicándola fuera de la caja de registro puede dar la sensación de no ser información útil y pasar desapercibida.

- Adicionalmente, **el botón de Suscribirse queda muy alejado del contenido**, obligando al usuario a trabajar más en busca del mismo. Acercando el botón al contenido conseguiríamos una mayor eficacia en le proceso.

Dirección de correo electrónico donde quiere recibir los avisos obligatorio★

Escriba este texto obligatorio ★

 Escuchar el código

 cargar otra imagen

[suscribirse](#)

[« volver](#)

**Aviso Legal.**  
Los datos recogidos serán incorporados y tratados en el sistema informático del Ayuntamiento de Madrid y podrán ser cedidos de conformidad con la ley, pudiendo el interesado ejercer ante el mismo los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal

# Sede – Conozca la Sede

- Los literales de los botones en los procesos del site "Gestiones y Trámites" han de empezar con mayúscula.
- De ese modo, suscribirse debe escribirse como "Suscribirse" y "enviar", "Enviar"

Severidad: **Baja**



# Trámites en Línea – Multas de circulación



# Trámites en Línea – Multas de circulación

Severidad: **Media**

- El tamaño de los textos puede resultar excesivamente pequeño y no se ofrecen negritas ni espaciados entre párrafos que ayuden a respirar los textos.
- Es importante que cuando se está mostrando contenido institucional, se cuide la tipografía, el tamaño, los espacios y las negritas, ayudando así a leer con mayor facilidad.

Compruebe la Hora Oficial | Accesibilidad | Ayuda | Mapa Web

## Gestiones y Trámites

Sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid

EMPRESAS | TRÁMITES EN LÍNEA | CONOZCA LA SEDE

Transportes y vehículos

Trámite

### Multas de circulación impuestas por el Ayuntamiento de Madrid. Información y tramitación

A continuación, le detallamos información de interés sobre pago de multas, consulta del estado de las mismas, recursos, cambios de titularidad, etc.

**Importe**

1. La cuantía de la multa es fijada por la legislación vigente (recientemente reformada, y en vigor desde el pasado 25 de mayo de 2010), actualmente por resolución del Director General de Movilidad.
2. A la cuantía de la multa se le aplicará una reducción del 50 % cuando el pago se haga efectivo durante los 20 días naturales siguientes a la notificación de la denuncia o a la publicación del edicto. Esta reducción en el importe de la sanción no es posible en las infracciones que la Ley de Seguridad Vial tipifica en los artículos 65.5.h), 65.5.i) y en todas las previstas en el 65.6.

**CÓMO REALIZAR EL TRÁMITE** | PAGO | DOCUMENTACIÓN | MÁS INFORMACIÓN

- **En línea:** a través del Registro Electrónico del Ayuntamiento (algunas de las gestiones requieren el uso de los certificados electrónicos admitidos por el Ayto. de Madrid) Para realizar el trámite, pulse el enlace disponible en el apartado "Tramitar > En línea".
- **Presencialmente:** en las Oficinas Municipales de Registro, en los registros de la Administración General del Estado, de las Comunidades Autónomas, y en todas aquellas oficinas de registro que establecen las disposiciones vigentes. También podrán remitirse mediante las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

« volver

**TRAMITAR**

**En línea**

- Gestión de multas de circulación (a través del registro electrónico)
- Multas de circulación. Consulta
- Pago de Multas de Circulación en periodo voluntario
- Pago electrónico de deudas vencidas (periodo ejecutivo)

**Presencial**

- Sin cita previa
  - Oficinas Municipales de Registro

**IMPRESOS**

- Gestión de Multas de circulación. Impreso (PDF 122 Kbytes)
- Gestión de Multas de circulación. Instrucciones (PDF 32

# Trámites en Línea – Multas de circulación

Severidad: **Alta**

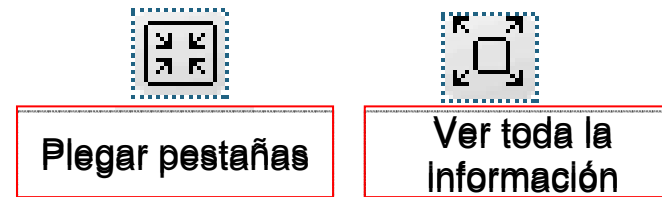
- Existe inconsistencia entre el título de la página ("Trámite") y la sección concreta en la que se encuentra el usuario ("Transportes y vehículos").
- "Trámite", además, puede hacer referencia a la categoría del menú principal "Trámites en Línea", pero en cualquier caso, el tratamiento no es correcto, pues debería mostrar el mismo literal.



# Trámites en Línea – Multas de circulación

Severidad: **Baja**

- La caja por pestañas y con la posibilidad de ampliar o plegar la información, tiene un buen planteamiento, permitiendo no saturar la página de excesiva información.
  - Sin embargo, **el icono para ampliar o plegar la información no resulta intuitivo.**
  - Siempre que no se encuentre una iconografía claramente identificativa, es recomendable utilizar enlaces "Plegar pestañas" y "Ver más información".
  - Además, el literal "Plegar pestañas" no tiene un tratamiento correcto, porque lo que se pliega es la información de una pestaña concreta, no las pestañas de la caja.
- \* También se repite en "Ficha de un trámite – servicio de Ayuda a Domicilio"



# Trámites en Línea – Multas de circulación

Severidad: **Media**

- **No existe suficiente separación entre las agrupaciones relacionadas con los trámites (en azul) y las relacionadas con documentación (en blanco).**
- Adicionalmente, cuando los Impresos hacen referencia a los trámites, suelen agruparse.
- Por ello, los trámites y documentación necesaria debería ir separado de la Información relacionada.

\* También se repite en "Ficha de un Trámite – Servicio de Ayuda a Domicilio"

**TRAMITAR**

**En línea**

- Gestión de multas de circulación (a través del registro electrónico)
- Multas de circulación. Consulta
- Pago de Multas de Circulación en periodo voluntario
- Pago electrónico de deudas vencidas (periodo ejecutivo)

**Presencial**

- Sin cita previa
  - Oficinas Municipales de Registro

**IMPRESOS**

- Gestión de Multas de circulación. Impreso (PDF 122 Kbytes)
- Gestión de Multas de circulación. Instrucciones (PDF 32 Kbytes)

**INFORMACIÓN RELACIONADA**

- Instalaciones y servicios
  - Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación. Dirección General de Movilidad
- Otros trámites
  - Nuevo procedimiento sancionador para las multas de tráfico (desde el 25 de mayo de 2010)
- Otros contenidos
  - Preguntas más frecuentes acerca de las multas de circulación
  - Tipos de Modelo de Notificación de Multas de Circulación

imprimir

enviar por correo esta página

Trámites y documentación necesaria

Información relacionada

# Trámites en Línea – Multas de circulación

Severidad: **Baja**

- Tanto los impresos como la información relacionada no hace un tratamiento adecuado de los enlaces, mostrándolos distintos de otros contenido del site.
- Debe existir homogeneidad en el tratamiento de los enlaces.

\* También se repite en ficha de un Trámite – Servicio de Ayuda a domicilio

enlace

- Alta. Domiciliación bancaria de Tributos municipales periódicos (Impuestos -IBI, IAE, IVTM- y Tasas)
- Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IVTNU). Plusvalía por transmisiones intervivos

The screenshot shows a website menu for 'Multas de circulación'. It is divided into three main sections: 'IMPRESOS', 'INFORMACIÓN RELACIONADA', and a footer with utility links. Red arrows point from the word 'enlace' to three specific items: 'Gestión de Multas de circulación. Impreso (PDF 122 Kbytes)', 'Gestión de Multas de circulación. Instrucciones (PDF 32 Kbytes)', and 'Alta. Domiciliación bancaria de Tributos municipales periódicos...'. The 'IMPRESOS' section contains two items. The 'INFORMACIÓN RELACIONADA' section is further divided into 'Instalaciones y servicios' (with one item) and 'Otros trámites' (with one item). The 'Otros contenidos' section contains two items. The footer has 'imprimir' and 'enviar por correo esta página'.

# Ficha de un trámite – Servicios de Ayuda a Domicilio

# Ficha de un trámite – Servicios de Ayuda a Domicilio

Severidad: **Alta**

- El menú de segundo nivel de Ciudadanos pasa muy desapercibido.

El color y la cercanía entre los distintos elementos de la página imposibilita su correcta visibilidad.

- Se debe otorgar más relevancia, para que el usuario pueda usarlo de forma eficaz y evitar que use otros elementos para volver ( por ejemplo, la navegación del navegador)



# Ficha de un trámite – Servicios de Ayuda a Domicilio

Severidad: **Alta**

- El título de la sección ha de corresponderse con el que se incluya en el menú de navegación.
- Por ello, en vez de ser "Servicio de Ayuda a Domicilio", debería ponerse "Ayudas sociales".

\* También se repite en "Sede – Conozca la Sede" (Slide 44 y 46) y en "Trámites en Línea – Multas de Circulación" (Slide 51)

The screenshot shows the website interface for 'Gestiones y Trámites' (Sede electrónica del Ayuntamiento). The navigation menu includes 'CIUDADANOS', 'EMPRESAS', and 'TRÁMITES EN LÍNEA'. Under 'CIUDADANOS', there are sub-menus for 'Temas', 'Necesidades', and 'Colectivo'. The breadcrumb trail is 'Está en: Sede > Ciudadanos > Colectivo > Personas con discapacidades > Ayudas sociales'. The main content area displays the 'Trámite' 'Servicio de Ayuda a Domicilio' with a description and a list of services provided.



# Ficha de un trámite – Servicios de Ayuda a Domicilio

Severidad: **Baja**

- **El formato de los textos es muy pequeño y no se hace uso de negritas o espacios entre párrafos, que ayuden a respirar la página y faciliten la lectura.**

\* También se repite en "Sede– Conozca la Sede" (Slide 40) y en "Trámites en Línea – Multas de Circulación" (Slide 50).

## Servicio de Ayuda a Domicilio

### Descripción:

El servicio consiste en ofrecer atención en el propio domicilio a personas mayores o familias, prestada por auxiliares domiciliarios, para apoyar y facilitar su desenvolvimiento y permanencia en el domicilio.

### Las prestaciones que ofrece son:

-Atención personal: apoyo en la higiene personal, en la comida, en la movilización dentro del hogar acompañamiento fuera del hogar para visitas médicas, tramitación de documentos (cuando no exista apoyo familiar o de voluntario).

-Atención domestica: limpieza de la vivienda, preparación de alimentos, lavado, planchado, repaso de la ropa, adquisición de alimentos y otras compras por cuenta del usuario.

### Destinatarios

- Personas mayores de 65 años con autonomía reducida ó limitada.

- Personas mayores de 65 años que carecen del apoyo necesario de familiares para las actividades de la vida diaria.

- Personas en situaciones puntuales de dificultad, convalecencias, ausencias temporales del cuidador habitual, etc.

### Importe

Varía en función de los ingresos del solicitante y del número de horas de atención. La aportación viene fijada por baremo que se actualiza con fecha 1 de enero teniendo en cuenta el % de subida de las pensiones.

Para 2010: entre 0 y 7,45 euros por hora de atención. Existe un límite máximo de aportación por renta mensual per cápita.

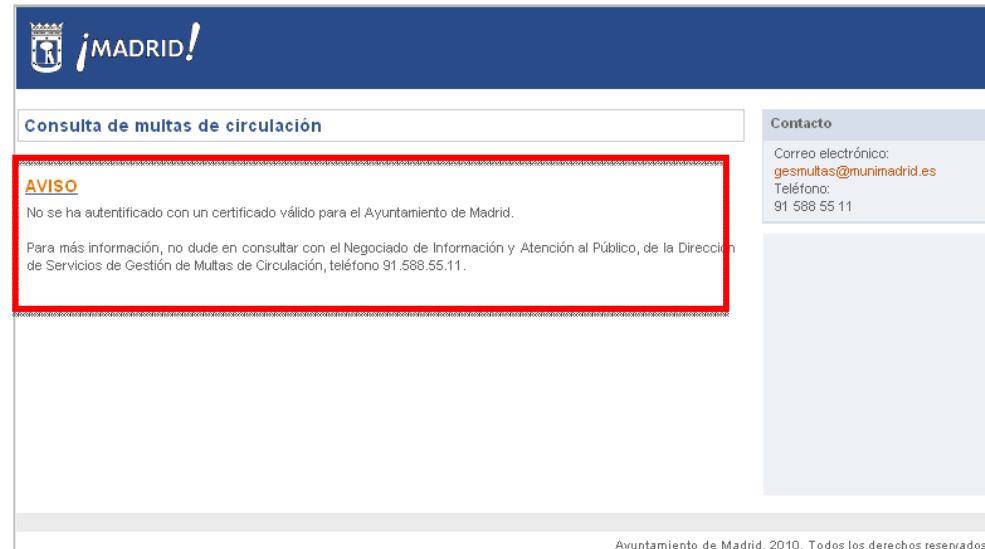
(Ver información relacionada)

# Trámite con DNIe– Consulta multas circulación

# Trámite con DNle– Consulta multas circulación

Severidad: **Alta**

- El uso de otro navegador distinto de internet Explorer (versión 8.0.6001), produce errores.
- Cuando tratamos de consultar las multas de circulación usando como navegador Firefox (versión 3.6.12), nos aparece un aviso de error indicando que los certificados no son válidos.
- Esta situación puede provocar la frustración y rechazo de este tipo de funcionalidades.
- En este sentido, explicar correctamente la fuente del problema, facilitaría la navegación del usuario.



**AVISO**

No se ha autenticado con un certificado válido para el Ayuntamiento de Madrid.

Para más información, no dude en consultar con el Negociado de Información y Atención al Público, de la Dirección de Servicios de Gestión de Multas de Circulación, teléfono 91.588.55.11.

# Trámite con DNle– Consulta multas circulación

Severidad: **Baja**

- **El aviso de seguridad no está suficientemente resaltado.**
- Hay que tener en cuenta que se está entrando en un área de alto nivel de seguridad y este refuerzo ha de ser mayor que en otras áreas del site, dando más confianza al usuario.
- Enfatizar el mensaje, para que el usuario sienta más seguridad sobre el sistema, ayudaría en el proceso.



# Trámite con DNle– Consulta multas circulación

Severidad: **Baja**

- **El formato del texto tiene poco contraste y el tamaño es muy pequeño.**
- El color y el tamaño de los textos no ayuda a su lectura provocando, además, desaprovechamiento de la página.
- Hay que diferenciar visualmente los textos que indican información directa para el usuario (si tiene o no multas) y los textos adicionales o de información relacionada (contacto).

**¡MADRID!**

**Consulta de multas de circulación**

Correo electrónico:  
[gesmultas@munimadrid.es](mailto:gesmultas@munimadrid.es)  
Teléfono:  
91 588 55 11

Listado de Multas

Don/Doña

Conforme a los datos de su certificado actualmente no tiene pendiente con el Ayuntamiento de Madrid ninguna multa de tráfico.

Para más información, no dude en consultar con el Negociado de Información y Atención al Público, de la Dirección de Servicios de Gestión de Multas de Circulación, teléfono 91.588.55.11.

Información para el usuario

Información relacionada

# Resumen de severidad

# Resumen de severidad

A continuación mostramos un resumen de todos los problemas detectados y su índice de severidad

Problemas	Severidad
El menú superior se encuentra alejado de los contenidos centrales de la home.	Media
La opción seleccionada en el menú no resalta suficientemente.	Baja
Las noticias mostradas en la Home muestran un contenido muy extenso, restando importancia a otros elementos del site.	Baja
Todos los contenidos bajo el literal "El Ayuntamiento" pertenecen a éste, pero visualmente no queda claro.	Media
Los títulos de las secciones principales de la página de Inicio no parecen ser clicables.	Baja
El único recurso que indica su clicabilidad (os ">>") no parece ser suficiente para indicar la interactividad.	Baja
Los elementos mostrados en la zona lateral de la home están dispuestos de tal manera que no es sencillo comprender el orden que se ha seguido.	Baja
A la mezcla de contenidos de diferente tipo se une la dificultad de distinguir visualmente los distintos contenidos.	Baja

# Resumen de severidad

Problemas	Severidad
La ubicación de las imágenes en contenidos laterales de la Home, están ubicadas en distintas posiciones.	Baja
La línea que separa una caja de otra es igual que la que separa el título de su contenido.	Baja
La Home ofrece diferentes tipos de enlace con lo que el usuario puede que no identifique aquellos enlaces que puede utilizar.	Media
Los elementos para iniciar la búsqueda de "Direcciones y teléfonos" tiene un tamaño muy pequeño y puede dificultar su uso.	Media
Los títulos de las secciones principales de la página de Inicio no parecen ser clicables.	Baja
Algunas imágenes no representan claramente el tipo de contenidos que ofrecen.	Baja
El número de elementos, su diferente tratamiento y su disposición dan una sensación de desorden, generando confusión.	Alta
El título de la página se ha escrito sin mayúsculas y el literal "Distrito" en Mayúsculas.	Baja



# Resumen de severidad

Problemas	Severidad
Aparece como título de resultados el número de contenidos encontrados en lugar de ser un título explicativo.	Media
Elementos de interacción no son fáciles de utilizar, por su tamaño.	Media
Los resultados obtenidos no parecen estar ordenados por ningún criterio aparente.	Media
En la lista de actividades no se muestra una descripción que explique en que consiste la actividad.	Media
El calendario no diferencia claramente los días ya inactivos de los días activos.	Baja
Por la disposición y el diseño de la información, sólo adquiere relevancia las "Actividades del distrito", pasando desapercibido el resto de contenidos.	Baja
El diseño de las cajas, a modo de sombreado, pueden provocar ruido a la información.	Baja
En la ficha con poco contenido, la información relacionada del margen derecho, centra toda la atención.	Baja

# Resumen de severidad

Problemas	Severidad
La ficha con mucho contenido, implica tener que escrolar mucho para obtener la información deseada, pudiendo cansar al usuario.	Baja
La imagen que acompaña a la ficha con mucho contenido es muy pequeña.	Baja
No se utilizan los mismos espacios ni sangrías a lo largo del texto	Baja
El tratamiento de los enlaces de la información relacionada no es la correcta.	Media
los enlaces de la información relacionada, no lo parecen.	Media
La información del Calendario puede ser insuficiente para el usuario.	Baja
El enlace dispuesto bajo el menú desplegable "direcciones y teléfonos" queda cortado.	Media
Las imágenes de algunas secciones no parecen tener relación con el contenido.	Baja

# Resumen de severidad

Problemas	Severidad
La disposición de la información no sigue un orden por relevancia.	<b>Alta</b>
El modo de acceder en la información relacionada es distinta.	<b>Media</b>
bajo contraste entre el color empleado para el contenido y el fondo.	<b>Baja</b>
Los literales indican una interacción que no es real.	<b>Baja</b>
La alineación entre los campos de búsqueda no facilita la interacción con el buscador.	<b>Media</b>
Elementos duplicados, genera confusión al usuario.	<b>Baja</b>
La información de la derecha puede pasar desapercibida durante el uso del buscador avanzado.	<b>Media</b>
El botón más importante no está visualmente resaltado.	<b>Media</b>

# Resumen de severidad

Problemas	Severidad
Las secciones destacadas quedan por encima de los resultados, restándole importancia a éstos.	Media
Las pestañas de filtro no destacan, pudiendo pasar desapercibidas.	Alta
El número de resultados por página puede resultar excesivo.	Baja
La información contenida en el margen desecho pasa desapercibida.	Media
El rastro de migas indica Sede cuando se accede a la sección Gestiones y Trámites.	Media
Cuando accedemos a sede (gestiones y Trámites) se nos abre en otra página de navegador.	Baja
Al acceder a Gestiones y Trámites, la Home que nos aparece es la ciudadanos, desconcertando a los usuarios de otros perfiles	Media
Existen muchos elementos en la Home de Ciudadanos que des-ubican al usuario	Media

# Resumen de severidad

Problemas	Severidad
El bloque principal de navegación para los ciudadanos ("Temas, Necesidades y Colectivo"), queda muy abajo, perdiendo su importancia visual	Media
En la Home de sede, la división entre los bloques es visualmente escasa	Baja
No hay suficiente separación entre enlaces en la Home de Sede	Media
El tratamiento de los enlaces no siempre es el mismo en la Home de Sede	Media
Algunas imágenes para "Temas, Necesidades y Colectivo" no ayudan a explicar la categoría a la que acompañan.	Baja
El tamaño de las cajas de la derecha de la Home de Sede tienen el mismo tamaño, provocando que en ocasiones sobre espacio innecesario	Baja
El tratamiento de los textos no siempre es el mismo, de modo que mientras en unos sitios se usa un tratamiento de cortesía, en otros se utiliza el 'tuteo'.	Baja
El aviso en el banner central, por el diseño del banner y del aviso, pasa desapercibido.	Media

# Resumen de severidad

Problemas	Severidad
Los títulos de las categorías en "Conozca la Sede" no siempre son los mismos.	Media
El título/encabezado de los enlaces relacionados con Sede electrónica se corresponde con los resultados de una búsqueda que no se ha realizado	Media
El formato de los textos y las imágenes en secciones como "Verificación de los certificados de la Sede" están muy juntos	Baja
Los enlaces no se diferencian claramente del texto	Baja
La categoría "Otros contenidos" de Información relacionada queda fuera de contexto cuando únicamente se muestra una opción.	Baja
El formato no es el mismo en todas la página de la sección.	Baja
Cuando el usuario clicca para "enviar por correo esta página" aterriza en una página que tiene un título distinto	Media
Una de las acciones propuestas en los contenidos de "Conozca la Sede" es "suscribirse a la búsqueda", cuando el usuario no ha iniciado ninguna búsqueda	Media

# Resumen de severidad

Problemas	Severidad
La información legal de la suscripción a la Sede queda fuera de contexto, al separarse demasiado del formulario	Baja
El botón de Suscribirse queda muy alejado del contenido	Baja
Los literales de los botones en los procesos del site "Gestiones y Trámites" han de empezar con mayúscula.	Baja
El tamaño de los textos puede resultar excesivamente pequeño	Media
Existe inconsistencia entre el título de la página ("Trámite") y la sección concreta en la que se encuentra el usuario ("Transportes y vehículos").	Media
El icono para ampliar o plegar la información no resulta intuitivo	Baja
No existe suficiente separación entre las agrupaciones relacionadas con los trámites y las relacionadas con documentación.	Media
No se hace un tratamiento adecuado de los enlaces en la información relacionada de las Multas de circulación	Baja

# Resumen de severidad

Problemas	Severidad
El menú de segundo nivel de Ciudadanos pasa muy desapercibido.	<b>Alta</b>
El título de la sección no siempre se corresponde con el que se incluye en el menú de navegación	<b>Alta</b>
El formato de los textos es muy pequeño y no se hace uso de negritas o espacios entre párrafos	<b>Baja</b>
Los tramites con DNle con un navegador distinto a Internet Explorer (versión 8.0.6001), produce errores.	<b>Alta</b>
El aviso de seguridad en los trámites con DNle no está suficientemente resaltado.	<b>Baja</b>
Formato del texto para informar de la existencia de multas tiene poco contraste y el tamaño es muy pequeño.	<b>Baja</b>





Miembros de:



**Madrid**  
C/ Gran Vía, 62 - 7º izqda.  
28013 Madrid  
+34.91.542.62.52

**Barcelona**  
Avda. Diagonal, 419 -3B  
08008 Barcelona  
+34.93.414.75.54

