



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

Guía básica de usabilidad para web + Checklist UX

Unidad de Imagen · ACOM



Documento de referencia / Guía de UX-usabilidad para webs corporativas

Unidad de Imagen · ACOM

Introducción

Esta guía recoge los principios fundamentales de usabilidad aplicados al diseño y desarrollo de sitios web (y aplicaciones móviles) de la Universitat Politècnica de València. Su objetivo es servir como documento de referencia descargable en formato PDF, alineado con buenas prácticas internacionales y orientado a mejorar la experiencia de uso de los servicios digitales institucionales.

El contenido se basa en los 10 Usability Heuristics for User Interface Design de Jakob Nielsen, adaptados al contexto actual de productos digitales y a las necesidades de equipos multidisciplinares.

Objetivos de la guía

- » Mejorar la claridad, eficiencia y accesibilidad de los productos digitales de la UPV.
- » Unificar criterios de diseño y desarrollo centrados en el usuario.
- » Reducir errores de uso y costes derivados de incidencias de usabilidad.
- » Servir como apoyo en procesos de diseño, validación y auditoría UX.



Usabilidad

Definimos como usabilidad web, cómo de bien los usuarios pueden utilizar nuestro sitio web o sea su facilidad de uso. Una buena usabilidad significa que el sitio es fácil de navegar, tiene un buen diseño, es coherente en todas las páginas y es informativo y útil para el visitante.

Si pensamos en usabilidad al construir una página, tendremos en cuenta lo siguiente:

- **Arquitectura de la Información**

Estructura bien los contenidos y organízalos de acuerdo con una jerarquía bien definida acorde a tu estructura web. Presenta los contenidos de una forma clara y legible.

- **Simplificar y Sintetizar**

Revisa la información y elimina todo lo que es superfluo. Piensa en esta regla básica: “todo lo que no es necesario sobra”. Piensa también en la rapidez de carga. Es preciso proporcionar un entorno agradable que contribuya al entendimiento por parte del usuario de la información presentada.

- **Pensar en el usuario**

Para una experiencia positiva, el usuario no debe sentirse perdido en ningún momento. Siempre debe saber dónde se encuentra y cómo navegar por nuestro contenido (tiene que entender los elementos navegables, enlaces, botones, etc. usando un patrón). Para ello, el menú debe ser muy accesible y visible, y los títulos de los contenidos de cada apartado deben ser muy claros e identificables. Usa un mapa del sitio para el usuario y rastreadores web, sobre todo si tienes mucho contenido. Utiliza siempre etiquetas descriptivas en todos los elementos, enlaces, tablas, imágenes.

• Simplicidad. Menos, es más

Busca un diseño equilibrado, no saturado, con espacios libres, limpio y sencillo. Utilizar los textos, la jerarquía tipográfica, imágenes y recursos gráficos para facilitar al usuario que encuentre lo que busca, procurando que los distintos bloques de contenidos se muestren separados y con una clasificación lógica. No abusar de elementos animados, distraen y no siempre aportan. Usa el diseño de forma coherente en toda la web, no cambiar los patrones de estilo entre ellas. La interfaz ha de ser simple (que no simplista), fácil de aprender y usar, con funcionalidades accesibles y bien definidas.

• Interacción Intuible

Utilizamos el término “intuible” (en lugar de intuitivo), para expresar que «los usuarios pudieran intuir el funcionamiento de una aplicación simplemente por verlo y usarlo.» [Bruce Tognazzini]. Muy importante, no nos referimos solo a la navegación de la web, nos referimos a que el usuario pueda hacer muchas cosas de forma fácil e intuible: desplegar menús, descargar información, ampliar fotos o gráficos, etc. Utilizar el menú en todas las páginas, ya que nuestro usuario puede llegar a una página distinta a la de inicio. Optimiza los formularios para que la interacción sea fácil. xPiensa en la navegación desde móvil y comprueba que sea fácil de utilizar.

Fines de la usabilidad:

Eficiencia,
Eficacia,
Satisfacción

• Responsive/Adaptable

Otro elemento básico es la adecuar la web a móviles y tablets porque, cada vez, son más los usuarios que utilizan estos dispositivos para navegar. Piensa como fluyen los contenidos, revisa siempre la vista móvil.

Interfaz de usuario UI. Pautas para la web

La escritura cuidadosa de la interfaz de usuario (UI) agrega contexto a las interfaces visuales.

Títulos y subtítulos

- Los títulos y subtítulos ayudan a estructurar el contenido. Utiliza la jerarquía tipográfica de la información más que las tabulaciones para estructurar el contenido.
- Utiliza bien mayúsculas y minúsculas. No usar textos todo en mayúsculas.
- Una página solo debe tener un encabezado (H1).
- Utiliza subtítulos (H1, H2, H3, etc.) para que el contenido sea más fácil de escanear.
- Los encabezados deben seguir una jerarquía natural. Un H3 debe anidarse debajo de un H2.
- Las palabras clave relevantes deben incluirse en los encabezados, pero el SEO no debe ser

el único factor que se considere al escribir. Deberíamos hablar como humanos.

Navegación

- Utiliza siempre mayúsculas y minúsculas tipo frase.
- La claridad es clave. Evita el lenguaje de marketing ambiguo.

Botones

- Incluye siempre una acción.
- Texto corto, siempre claro y conciso.

Listas numeradas

- Usar para pasos y conjuntos de información relevante.
- Usa puntuación si uno de los elementos de la lista es una oración completa.
- Listas de números solo cuando el orden es importante (instrucciones, procesos secuenciales).

Enlaces

- Incluir un enlace siempre que se haga referencia a contenido externo (por ejemplo, si citamos algo de Consellería mejor enlazamos a su site).
- Evite frases como “haga clic aquí”. En su lugar, utilice un lenguaje que describa el contenido

al que se vincula. Por ejemplo: descarga el documento.

Formularios

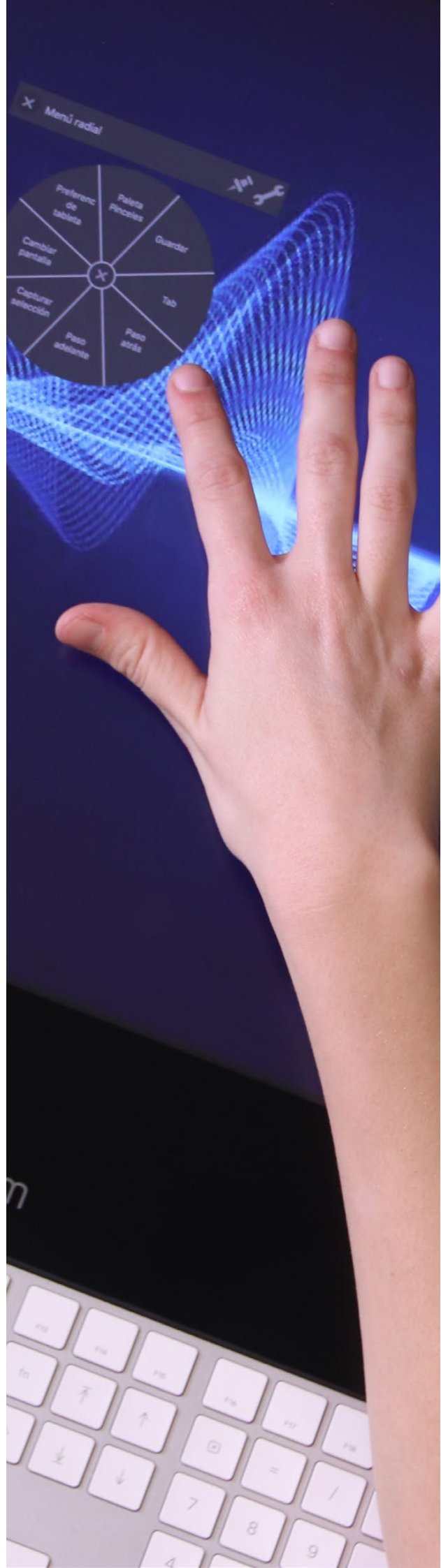
- Las etiquetas deben ser claras y concisas.
- Usa mayúsculas y minúsculas para el formulario 'títulos'.
- Usa mayúsculas y minúsculas para formularios 'campos'.

Texto alternativo

- Cada imagen debe tener texto alternativo.
- El texto alternativo describe brevemente una imagen en una o dos oraciones.

SEO

- Escribe para nuestra audiencia, no para Google.
- Usa encabezados para estructurar adecuadamente el contenido de una manera lógica y analizable.
- Así como cada imagen debe tener texto alternativo, procura describir en el código elementos, tablas y todo lo que sea importante.



Principios de usabilidad UX

Basado en las heurísticas de usabilidad de Jakob Nielsen

1. Visibilidad del estado del sistema

Los sistemas deben informar de forma clara y continua sobre su estado. Es fundamental proporcionar feedback visual inmediato ante cualquier acción del usuario (cargas, confirmaciones, errores o procesos en curso).

2. Lenguaje claro y orientado al usuario

La interfaz debe utilizar un lenguaje comprensible, coherente y cercano, evitando tecnicismos innecesarios. Los textos deben adaptarse al contexto académico e institucional del usuario.

3. Control y libertad del usuario

Debe facilitarse la posibilidad de cancelar acciones, volver atrás o corregir errores, especialmente en procesos largos o críticos como formularios, inscripciones o trámites.

4. Consistencia y estándares

Los elementos visuales y los patrones de interacción deben ser coherentes en todo el ecosistema digital y respetar los estándares web, móviles y las guías internas de la UPV.

5. Prevención de errores

El diseño debe anticiparse a los errores mediante validaciones, ayudas contextuales y restricciones adecuadas, minimizando la posibilidad de acciones incorrectas.

6. Reconocimiento mejor que recuerdo

La información relevante debe estar visible y disponible cuando sea necesaria, evitando que el usuario tenga que memorizar datos o pasos entre pantallas.

7. Flexibilidad y eficiencia de uso

Los sistemas deben ser accesibles para usuarios noveles y eficientes para usuarios frecuentes, incorporando atajos, acciones

rápidas o configuraciones avanzadas cuando sea apropiado.

8. Diseño estético y minimalista

La interfaz debe ser clara, ordenada y libre de información innecesaria. Una jerarquía visual adecuada mejora la comprensión y la toma de decisiones.

9. Mensajes de error claros y orientados a la solución

Los mensajes de error deben indicar de forma precisa qué ha ocurrido y cómo puede resolverse la situación, utilizando un tono informativo y respetuoso.

10. Ayuda y documentación accesible

Debe ofrecerse ayuda contextual, guías breves o tutoriales cuando sea necesario, sin interferir en la tarea principal del usuario.



Checklist de Usabilidad UX

Esta checklist está diseñada como herramienta de validación previa a la publicación o actualización de productos digitales de la UPV.

1. Estado del sistema

- El sistema proporciona feedback inmediato ante las acciones del usuario.
- Existen indicadores claros de carga o progreso.
- Se confirma visualmente la finalización de acciones importantes.

2. Lenguaje y contenidos

- Los textos son claros, coherentes y adecuados al contexto institucional.
- Se evita el uso de lenguaje técnico innecesario.
- Los botones y enlaces describen correctamente la acción.

3. Navegación y control

- Es posible cancelar o deshacer acciones fácilmente.
- Los elementos modales pueden cerrarse de forma intuitiva.
- Se respetan los patrones de navegación web y móvil.

4. Consistencia visual y funcional

- Los estilos visuales son coherentes en todas las pantallas.
- Los mismos elementos mantienen el mismo comportamiento.
- Se aplican las guías de diseño corporativas.

5. Prevención de errores

- Los formularios incluyen validación adecuada.
- Se ofrecen ayudas o ejemplos en campos complejos.
- Las acciones críticas requieren confirmación.

6. Carga cognitiva

- No se exige al usuario recordar información entre pantallas.
- Las opciones están claramente visibles y explicadas.
- Se utilizan valores por defecto apropiados.

7. Eficiencia de uso

- Las tareas frecuentes pueden completarse rápidamente.
- Existen mecanismos que facilitan el uso recurrente.
- Los flujos están optimizados para dispositivos móviles.

8. Diseño visual

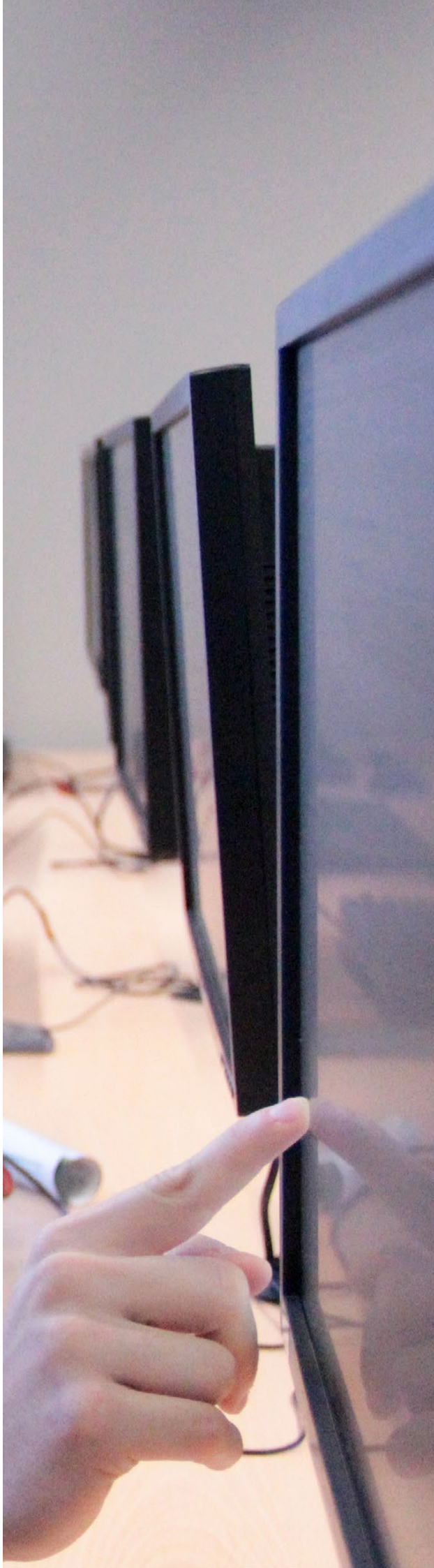
- La interfaz es limpia y sin elementos superfluos.
- Existe una jerarquía visual clara.
- El contenido es legible en distintos tamaños de pantalla.

9. Gestión de errores

- Los mensajes de error explican claramente la solución.
- Se muestran próximos al punto donde ocurre el error.
- El tono es informativo y no culpabiliza al usuario.

10. Ayuda y soporte

- Se ofrece ayuda contextual cuando es necesario.
- Existen recursos de apoyo accesibles.
- La ayuda no interrumpe la experiencia principal.



Uso del documento

Este documento puede utilizarse como:

Guía de referencia corporativa en UX.

Checklist previa a la publicación de proyectos digitales.

Base para auditorías internas de usabilidad.

Material de apoyo formativo.

Consulta más sobre Accesibilidad y diseño web en: <https://imagen.webs.upv.es>

UI / ACOM _2025



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

Unidad de Imagen Área de Comunicación

Contacto: Yolanda Segura Domingo
yosedo ATupv.es

Responsable de la Unidad de Imagen Corporativa y Comunicación Gráfica
ACOM
Universitat Politècnica de València

UPV