Apéndice H

Formato de evaluación heurística

Knowledge & Onboarding Hub — Prototipo navegable

Datos del evaluador

Tabla H1

Datos del evaluador

Campo	Respuesta
Nombre	
Perfil profesional / cargo	
Años de experiencia en diseño de interfaces	
Fecha de la evaluación	

Instrucciones

Esta evaluación busca identificar problemas de usabilidad en el prototipo del Knowledge & Onboarding Hub, una plataforma de conocimiento y acompañamiento para dos perfiles de usuario: clientes del servicio legal corporativo y abogados del equipo.

1. Recorra libremente el prototipo antes de comenzar a diligenciar el formato.
2. Revise el prototipo desde ambos perfiles de usuario.
3. Para cada heurística, indique si se cumple, describa los hallazgos encontrados señalando la sección o pantalla donde se presentan, asigne un nivel de severidad y proponga un ajuste.
4. Si encuentra varios hallazgos para una misma heurística, numérelos dentro de la misma celda.
5. Si no identifica hallazgos en alguna heurística, indíquelo explícitamente.

Escala de severidad

Tabla H2

Escala de severidad de los hallazgos

Nivel	Significado
0	No es un problema de usabilidad
1	Problema cosmético: no afecta la tarea
2	Problema menor: dificulta la tarea de forma puntual, prioridad baja
3	Problema mayor: dificulta significativamente la tarea, prioridad alta
4	Problema catastrófico: impide completar la tarea, corrección urgente

Formato de evaluación

Tabla H3

Formato de registro por heurística

N.º	Heurística	Qué observar en el prototipo	¿Se cumple? (Sí / Parcialmente / No)	Hallazgos identificados (sección o pantalla y descripción)	Severidad (0-4)	Recomendación
1	Visibilidad del estado del sistema	Si el usuario identifica en qué sección está, qué perfil tiene asignado y en qué punto va de su proceso.				
2	Correspondencia entre el sistema y el mundo real	Si las etiquetas y textos usan un lenguaje reconocible para el usuario y si el lenguaje jurídico resulta accesible.				
3	Control y libertad del usuario	Si puede retroceder, salir de un contenido o cambiar de sección sin perder su avance.				
4	Consistencia y estándares	Si los mismos elementos se nombran y se comportan igual en todas las secciones y entre ambos perfiles.				
5	Prevención de errores	Si el sistema anticipa selecciones equivocadas, rutas sin salida o confusión entre contenidos de perfiles distintos.				
6	Reconocimiento antes que recuerdo	Si la información necesaria para decidir está visible y no exige recordar datos de pantallas anteriores.				

N.º	Heurística	Qué observar en el prototipo	¿Se cumple? (Sí / Parcialmente / No)	Hallazgos identificados (sección o pantalla y descripción)	Severidad (0-4)	Recomendación
7	Flexibilidad y eficiencia de uso	Si existen accesos directos para el usuario recurrente sin comprometer la claridad para el usuario nuevo.				
8	Diseño estético y minimalista	Si la jerarquía visual destaca lo relevante para cada perfil y no compite con información secundaria.				
9	Ayuda para reconocer y recuperarse de errores	Si los mensajes de error y los estados vacíos explican la situación e indican una acción posible.				
10	Ayuda y documentación	Si el usuario encuentra orientación sobre la plataforma y sobre las herramientas del servicio cuando la necesita.				

Observaciones generales

¿Qué aspectos del prototipo destacaría como bien resueltos?

Comentarios adicionales