

 Indecopi <small>INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL</small>	Infraestructura Oficial de Firma Electrónica (IOFE) - PERÚ	Rev: 2018
		Aprobado:

ANEXO XI: USABILIDAD

Para permitir el uso de los servicios de valor añadido, para el caso de servicios que sean brindados a la ciudadanía, se deben implementar medidas que colaboren con la usabilidad de las herramientas de firma digital.

No	Tema	Requerimientos
1	Documentación	Brindar manuales de usuario, administración, instalación.
2	Preguntas frecuentes	Poner a disponibilidad del usuario listas de preguntas frecuentes, las cuales deben ser actualizadas periódicamente
3	Recepción de sugerencias	Permitir al usuario contactarse con la Entidad o Empresa y permitir al usuario dar sugerencias que permitan mejorar la presentación de la información y desenvolvimiento de los procesos que conforman el sistema.
4	Soporte	Poner a disponibilidad del usuario un punto de contacto (dirección electrónica o número telefónico) con el equipo de soporte.
5	Mensajes de ayuda	Brindar a los usuarios una descripción de los pasos principales o de mayor complejidad para realizar los pasos del proceso.
6	Mensajes de advertencia	En los casos que se esté ejecutando una función sensible en términos de seguridad, las aplicaciones deben presentar mensajes de advertencia
7	Calidad de los mensajes	Los mensajes deben ser precisos, inteligibles e insistentes, para facilitar su comprensión y reducir la posibilidad de que el usuario ignore el mensaje.