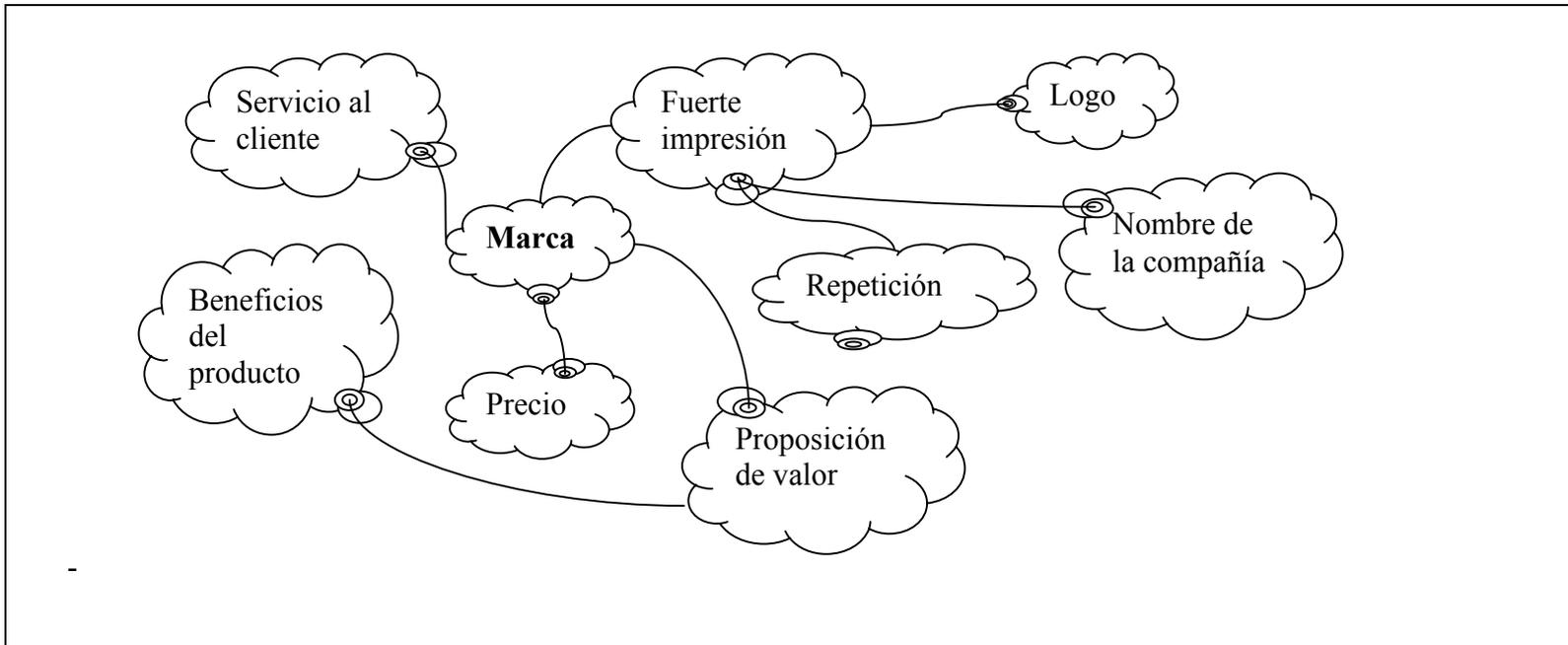


Grupo E

Construyendo confianza y credibilidad

	Problemática y posibles soluciones	Patrones asociados	Técnicas
Marca del sitio web	<ul style="list-style-type: none"> - La marca es mucho más que un logo y una frase. Debe satisfacer cómo mínimo cinco puntos críticos: <ul style="list-style-type: none"> o Calidad del contenido. ¿Tiene lo que quiero? o Facilidad de uso. ¿Puedo encontrar lo que busco de manera simple y eficiente? o Puesta en escena. ¿Es rápido? o Satisfacción. ¿Es en general la experiencia satisfactoria? o Valor de la marca. ¿Proporciona algo realmente importante o único? - Diferenciando una marca. Ver siguiente figura - Escribir una narrativa que describa el sitio (utilizar al menos 350 palabras) - Utilizar términos descriptivos para crear una identidad (ejemplo: sincero, divertido, accesible...) - Escribir 10 sentencias que describan el 	<ul style="list-style-type: none"> Múltiples maneras de navegar Contenido navegable Enlaces a política de privacidad Enlaces incrustados Número bajo de filas Número bajo de imágenes Rejilla Módulos de contenidos Control del espacio visible para diferentes resoluciones Imágenes reusables Carga rápida FAQ Entrada de datos vía dispositivos móviles Página de entrada Barra de navegación 	

	<p>propósito del lugar</p> <ul style="list-style-type: none">- El logo debe tener un color adecuado y debe estar en la parte superior a la izquierda- Estableciendo la identidad de la marca:<ul style="list-style-type: none">o Consistencia: Está demostrado que utilizar un esquema de navegación uniforme refuerza la imagen de marca (colores, tipografías...), ayúdate de plantillas y rejillaso Tamaño: debe ser suficiente para poder leer un segundo o tercer punto de una listao Posición: El logo es deseable que se situe arriba a la izquierda, siempre debe controlarse que desde él, se pueda volver a la página de entradao Aumentar la velocidad: La reutilización de imágenes permite aumentar la velocidad, a veces se utiliza el logo como parte de la barra de navegación y se procura mantener bajo el nivel de filas		
--	---	--	--



<p>Subscripción a listas de correo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Debe visualizarse claramente el lugar donde se puede subscribir a las listas de correo. (www.bbbs.org) - Existen 3 formas básicas: <ul style="list-style-type: none"> o Newsletters (boletines periódicos) o Anuncios personalizados (promociones, ofertas especiales o nuevos productos- http://www.tveyes.com/ notifica a los usuarios cuando alguna de las palabras clave elegidas por los usuarios son enunciadas en televisión) 	<p>Complementa a notificaciones de correo electrónico</p> <p>Registrarse</p> <p>Organizar los resultados de búsqueda</p> <p>Estilo invertido piramidal de escritura</p> <p>FAQ</p> <p>Buenas prácticas de la información</p> <p>Preferencias de privacidad</p> <p>Evitar Phising</p>	
--	---	--	--

Patrones de diseño de sistemas web - IDSW

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Recordatorios periódicos (política de privacidad, evitar Phishing) - Debe ser relativamente fácil registrarse para una suscripción de e-mail. - Utilizar el estilo de pirámide invertida cuando se redacten las suscripciones a las listas de correo. - De momento evitar el HTML en los mensajes, es mejor trabajar con texto para evitar cualquier dificultad. En todo caso asegurar que será soportado - Se debe indicar cómo suscribirse y dejar de estar suscrito claramente. - Enseñar al usuario cómo será la comunicación con él y lo que nunca se le pedirá para evitar fraudes como el Phising 		
Buenas prácticas de la información	<ul style="list-style-type: none"> - Información para compañías que operan en EEUU y Europa. http://www.export.gov/safeharbor/ - Normativas a cumplir sobre privacidad: U.S. Privacy Act (1974, EEUU), European Union's Directive 95/46/EC. - Hay 7 principios del llamado marco de puerto seguro (safe harbor framework) - https://www.export.gov/safehrbr/list.aspx - Proporcionar un política de privacidad clara. Debe aparecer en la página de entrada, así como en el registro y en las validaciones de flujo rápido. De manera que el usuario sepa 	<p>Política de privacidad Página de entrada Flujo rápido de entrada Registro Preferencias de privacidad Suscripciones de correo Cuentas invitadas Gestión de cuentas Conexiones seguras</p>	

Patrones de diseño de sistemas web - IDSW

	<p>qué información se va a guardar y cómo va a ser utilizada.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Permitir a los usuarios elegir cómo pueden utilizar la información personal - Explicar a los usuarios qué información mantendrá sobre ellos. Debe existir una gestión de cuentas - Tomar las precauciones para proteger la información personal utilizando comunicaciones seguras por ejemplo. 		
Política de privacidad	<ul style="list-style-type: none"> - Este patrón permite saber cómo comunicar el patrón anterior - Es recomendable que aparezca en el pie de página de todo el sitio web (eje. www.kodak.com) y necesaria en las páginas clave como registro y la validación rápida de flujo - Informa de las buenas prácticas en la política de seguridad del sitio web - Considera tener una política de privacidad multicapa. EU en 2005 adoptó un plan para adoptar reglas comunes para las políticas de privacidad (<i>Article 29 Working Party</i>) - Políticas de privacidad para niños. - Se debe proporcionar información acerca de las prácticas que hace el sitio web sobre ella - Se debe obtener consentimiento de los padres para tener datos sobre los niños. - Dar opción a los padres a decidir si quieren suministrar información a terceros 	<p>Buenas prácticas de la información</p> <p>Registro</p> <p>Validación de flujo rápido</p> <p>Plantillas</p> <p>Conexiones seguras</p> <p>Contenido personalizado</p> <p>Recomendaciones personalizadas</p> <p>Suscripciones por correo electrónico</p> <p>Selección rápida de direcciones</p> <p>Selección rápida de métodos rápidos de envío</p> <p>Sesiones persistentes de clientes.</p>	

Patrones de diseño de sistemas web - IDSW

	<ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar acceso a los padres a la información que se posea sobre el menor para que puedan modificarla e incluso borrarla - Dar a los padres la oportunidad de evitar un uso fraudulento de la misma - No pedir más información del menor más allá de la necesaria para la actividad a desarrollar - Mantener la confidencialidad, seguridad e integridad de la información de los menores - Ej. www.pbskids.org - Tener en cuenta las posibles excepciones en la política de seguridad - Ofrecer valor tangible por proporcionar información personal. Explicar por qué esa información que se pide es necesaria 		
<p>Sobre nosotros</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cuando un usuario llega a un sitio web tiene tres cuestiones en mente: <ul style="list-style-type: none"> o ¿Quién eres? o ¿A qué te dedicas? o ¿Por qué debería confiar? - Este patrón establece cómo se pueden afrontar estas cuestiones mediante la mención de los siguientes conceptos <ul style="list-style-type: none"> o Perfil de la organización (se pueden incluir biografías) o Información de contacto (teléfono, e-mail, fax, etc.) o Descargo de responsabilidades e 	<p>FAQ Páginas no encontradas Plantillas Política de privacidad Proposición de valor</p>	

Patrones de diseño de sistemas web - IDSW

	<p>información legal (enlaces a términos de uso, política de privacidad)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Clientes y socios ○ Oportunidades de empleo ○ Relaciones públicas (dossieres de prensa sobre el lanzamiento de nuevos productos, nuevos socios, cambios de gestión, etc..., enlaces a la difusión mediática del sitio web, premios ganados, información de contacto ○ Relaciones locales (acciones caritativas de retorno a la comunidad, o de ayuda) ○ Relaciones con los inversores. http://www.lexisnexis.com/ ○ Créditos (equipos de desarrollo web) ○ FAQ 		
Conexiones seguras	<ul style="list-style-type: none"> - Los usuarios pueden encontrarse inseguros cuando proporcionan información personal a través de internet - Proporcionar información acerca de cuando se acceden a las páginas seguras - Colocar iconos visibles en zonas clave sobre la seguridad de las páginas - Utilizar información redundante para reafirmar la seguridad 	<p>Buenas prácticas de la información</p> <p>Registro</p> <p>Validación de flujo rápido</p> <p>Gestión de cuentas</p> <p>Botones de acción</p> <p>Procesos encauzados</p>	

Patrones de diseño de sistemas web - IDSW

	- Ofrecer seguros		
Notificaciones por correo electrónico	<ul style="list-style-type: none"> - Se utilizan para avisar al usuario de compras, transacciones o movimientos hechos por el usuario - A continuación se enuncian correos electrónicos que el usuario espera recibir: <ul style="list-style-type: none"> ○ Confirmaciones de pedidos y página de agradecimiento después de haber completado una validación de flujo rápido ○ Un seguimiento del pedido e histórico informando de los elementos comprados que han sido embarcados ○ Registro en una página, notificación relacionada con contraseñas perdidas o la creación de una nueva cuenta ○ Confirmación de cambios en la cuenta del cliente ○ Notificación de situarse fuera de las pujas en una subasta on-line ○ Notificación de cambios en la política de privacidad del sitio web ○ Seguimiento de posts en un blog o en una tabla de mensajes ○ Advertencias de problemas de facturas, embarque u otro tipo de problemas ○ Alertas personalizadas tales como 	<p>Confirmación de pedido y página de agradecimiento</p> <p>Registro</p> <p>Política de privacidad</p> <p>Preferencias de privacidad</p> <p>Evitar phishing</p>	

Patrones de diseño de sistemas web - IDSW

	<p>recordatorios de eventos, actualización de las noticias, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilizar nombres simples y claros para las direcciones de envío de los correos electrónicos. Es recomendable que guarde relación con la marca y/o nombre de la empresa - Utilizar sentencias simples y que especifiquen el porqué del mensaje en la descripción del mismo - El texto del cuerpo del mensaje debe ser claro, dando datos que sólo el usuario conoce para afianzar que no se trata de spam - Explicar a los usuarios cómo pueden enviar cuestiones que tengan al respecto - Declarar las políticas privadas del correo electrónico - Utilizar la gestión de la cuenta para que el usuario pueda elegir qué clase de notificaciones desea recibir - Las notificaciones deben estar bien estructuradas y no pedir datos personales para prevenir phishing - Añadir imágenes de pequeño tamaño y archivos adjuntos más que la utilización de enlaces al sitio web 		
Preferencias de privacidad	<ul style="list-style-type: none"> - Los usuarios necesitan una manera sencilla de ver y cambiar las preferencias de privacidad - En EEUU se establecieron en los 70, 3 tipos 	<p>Realización de regalos Validación rápida de flujos Recomendaciones personalizadas Buenas prácticas de la información</p>	

Patrones de diseño de sistemas web - IDSW

	<p>de usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Fundamentalistas de la privacidad (25%) ○ Pragmáticos de la privacidad (60%) ○ No conocen nada sobre ella (15%) <ul style="list-style-type: none"> - Mucha gente prefiere que los contactos sean privados - Algunos ejemplos son: <ul style="list-style-type: none"> ○ Especificación de cuando se recibirán notificaciones de correo electrónico ○ Suscribirse o dejar de estar suscrito a las suscripciones de correo electrónico ○ Especificar cuando se está de acuerdo en compartir la dirección de correo electrónico con afiliados ○ Especificar cuando se está de acuerdo con recibir anuncios ○ Opción a proyectarse a través del sitio a una comunidad - Existen unos ejemplos de preferencias que los usuarios a menudo quieren conocer en las comunidades - Seleccionar quién puede ver el perfil de cada usuario - Seleccionar quién puede ver la lista de deseos (wishlist) para comercio electrónico - Seleccionar quien puede ver las fotos personales en la compartición de fotos 	<p>Políticas de privacidad Gestión de cuentas Notificaciones de correo electrónico Barras de navegación Tableros de mensajes Conexiones seguras</p>	
--	--	--	--

Patrones de diseño de sistemas web - IDSW

	<ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar un lugar de privacidad para permitir a los usuarios ver a los demás como les ven - Las preferencias de privacidad pueden también ser especificadas al final de una transacción o a través de la compartición explícita - Permitir a los usuarios la propia gestión de las preferencias de privacidad - Utilizar conexiones seguras para el contenido altamente personal 		
Evitando timos de Phising	<ul style="list-style-type: none"> - Utilizando diferentes técnicas se consigue que el usuario suministre a los timadores información confidencial (Phising) - Explicar que se espera del sitio web (ej: avisar que nunca se les pedirá por correo electrónico información confidencial . www.banesto.es) - Informar sobre los timos (www.paypal.com) - Existe un grupo anti-phising (www.apwg.org) - Ejemplos: <ul style="list-style-type: none"> o 419 timos (timos de la transferencia de dinero) o Suspensión de cuentas o Correos que piden ayuda después de eventos traumáticos como terremotos, huracanes, etc.. o Timos personalizados utilizando 	<p>Comercio electrónico</p> <p>Permitir intranet</p> <p>Registro</p> <p>Suscripciones de correo electrónico</p> <p>Sobre nosotros</p> <p>Política de privacidad</p> <p>Enlaces obvios</p> <p>Notificaciones de correo electrónico</p> <p>Confirmación de pedido y páginas de agradecimiento</p> <p>Selección rápida de dirección</p>	<p>Nunca contestar a un e-mail con ventanas emergentes</p> <p>Usar antivirus y cortafuegos</p> <p>No enviar información financiera por correo electrónico</p> <p>Revisar la tarjeta de crédito y la</p>

Patrones de diseño de sistemas web - IDSW

	<p>eventos que hayan sucedido en eBay, Facebook, etc</p> <ul style="list-style-type: none">○ Para ellos utilizan diferentes técnicas: correos electrónicos falsos, URL's falsas, navegadores falsos, incluir datos personales del usuario, imágenes de lugares famosos, falsa información de tarjetas- Es necesario cuidar aspectos como la externalización de los servicios a otras empresas y se debe ser realista en que siempre habrá Phising- Se debe limitar exponerse, es decir, minimizar la comunicación en lo que sea posible- Pedir diferentes maneras de identificarse- Personalizar los mensajes- Asegurarse que no existe ningún sitio web que utilice vuestra marca.- En algunos casos considerar soluciones técnicas tales como autenticación doble, biométricas, etc.		<p>cuenta después de cada operación Ser cauto en los adjuntos en los correos electrónicos</p>
--	---	--	---