



SECRETARÍA
GENERAL

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME EJECUTIVO

AUDITORIA A LA NORMA NTC 5854 – ACCESIBILIDAD PAGINA WEB DE LA SECRETARIA GENERAL

PERIODO DE EJECUCION

Entre el 29 de marzo y el 30 de abril de 2021, se llevó a cabo auditoría a la norma técnica colombiana NTC 5854 de Accesibilidad a la página Web de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, de acuerdo con lo programado en el Plan Anual de Auditoría aprobado para el 2021.

OBJETIVO GENERAL

Establecer que la página Web de la Secretaria General <https://secretariageneral.gov.co/>, tiene implementados los criterios de accesibilidad a la página Web, tomando como referencia la norma internacional WCAG 2.0 del 2018 que en Colombia fue implementada bajo la norma NTC 5854 de junio de 2011.

ALCANCE

Verificar el grado de implementación de la norma internacional WCAG 2.0 de accesibilidad a las páginas WEB, para el sitio <https://secretariageneral.gov.co/> de acuerdo con los niveles A, AA, AAA definidos en la norma a marzo de 2021, para una muestra de contenidos publicados entre el 1 de julio de 2020 y el 30 de marzo de 2021.

EQUIPO AUDITOR:

Jorge Eliecer Gómez Quintero - Jefe Oficina de Control Interno.
Constanza Cárdenas Aguirre – Auditora de Sistemas.

METODOLOGIA APLICADA

Para el desarrollo de las pruebas se aplicaron las técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas tales como indagación, observación, inspección y comprobación selectiva a través de muestreo, entre otros.

La evaluación se realizan pruebas selectivas de auditoría basadas en muestras para el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2020 y 30 de marzo de 2021, por lo tanto, su corrección no debe limitarse a casos específicos que se mencionan a manera de ejemplo o como evidencia.

MARCO NORMATIVO:

- Norma Técnica Colombiana NTC 5854 – Accesibilidad Páginas Web de junio de 2011
- Norma Internacional WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) 2.0 de diciembre de 2008
- Anexo 1-Directrices de Accesibilidad Web, de la Resolución 1519 de 2020 del 24 de agosto de 2020 del MinTIC.
- Procedimiento Publicación de Información en los Portales y Micrositios Web de la Secretaría General (4204000-PR-359 versión 03, de octubre 2020)

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

- Lineamiento de Gestión de Información en los Portales y Micrositios Web de la Secretaría General (4204000-OT-060 versión 2, de agosto 2020)

LIMITACIÓN DEL ALCANCE

La evaluación se realizó con base en la norma internacional WCAG versión 2.0, la cual fue base para la construcción de la norma colombiana NTC5854. Esto debido a que la norma NTC5854 perderá su vigencia a partir del 1 de enero de 2022 según lo establecido en la Resolución 1519 del MinTic del pasado 24 de agosto de 2020.

CONCLUSION

Como resultado del proceso de auditoría realizada al cumplimiento de criterios de accesibilidad de la página Web de la Secretaria General <https://secretariageneral.gov.co/>, tomando como referencia la norma internacional WCAG 2.0 del 2018 que en Colombia fue implementada bajo la norma NTC 5854 de junio de 2011, se estableció que, en términos generales, la Entidad cumple en su mayoría con numerales de los criterios de Nivel A de la norma y cuenta con procedimientos y lineamientos para la publicación de los contenidos en la página por parte de los gestores de comunicación en cada dependencia, en el periodo objeto de evaluación de 1 de julio de 2020 y 30 de marzo de 2021.

Así mismo, de acuerdo con las pruebas realizadas, se observó que la página Web de la Secretaría General cumple con los criterios de accesibilidad, entre otros como: secuencia significativa, empleo del color, control de audio, información y relaciones, presentación visual, teclado (parcialmente), foco (parcialmente), salto de bloques, páginas tituladas y navegación consistente.

No obstante, se determinó que algunos criterios no se cumplen, tales como: Subtítulos para videos pregrabados, lenguaje de signos en los videos, características sensoriales, contraste, teclado, con foco y foco visible, ubicación, propósito de un vínculo. De igual forma, se encontraron algunos errores en la presentación de la sección de videos, un error puntual de ortografía en un contenido y videos desactualizados, aspectos que se consideran oportunidades de mejora para la página Web actual, y se resalta que la actual página Web se encuentra en rediseño para cumplir con lo establecido en el Anexo1 de la Resolución 1519 del 24 de agosto de 2020 del MinTic, donde se establecen las directrices de Accesibilidad para las páginas Web, y que debe cumplirse a partir del 1 de enero de 2022.

Por otro lado, durante la evaluación se identificaron algunos criterios de la norma que no Aplican relacionados con entrada de datos, transmisiones en directo, límite de tiempo, prevención de errores en páginas que causen compromisos legales o transacciones económicas, entre otros.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Para la evaluación de accesibilidad a la Página Web de la Secretaría General, se realizaron pruebas directamente en la página Web que actualmente se encuentra disponible al público, se revisó el informe de análisis de accesibilidad realizado por la OTIC entre diciembre 2020 y enero 2021, y se verificaron los procedimientos actuales publicados en el SIG relacionados con publicaciones en la página Web, como resultado de ello, a continuación se describen los principales aspectos observados y las recomendaciones formuladas que surgieron como resultado de las pruebas de auditoría practicadas:

1.1 Cumplimiento del sitio Web con base en los criterios de la Norma Internacional WCAG 2.0

Observación No. 1

Realizada la reunión con los funcionarios de la OTIC, donde se ejecutaron pruebas para identificar los criterios no implementados de la norma, se observó lo siguiente para 61 criterios (25 nivel A, 13 nivel AA y 23 nivel AAA):

- 19 criterios que **No Aplican** (7 nivel A, 4 nivel AA y 8 nivel AAA), puesto que corresponden a funcionalidades que no tiene la página de la SG como son: entradas de datos (no hay formularios que requieran registrar datos al usuario de la página), contenidos de audio y video (los que tienen un link hacia YouTube y no son directamente cargados en la página), transmisiones en directo (no se tiene este tipo de contenido en la página), entre otros.
- 23 criterios que **se Cumplen** (13 nivel A, 6 nivel AA, 4 nivel AAA), resaltando que para 17 de ellos se realizó prueba de recorrido y para 6 de ellos se confirmó su cumplimiento por medio de pruebas independientes con muestreo aleatorio de URLs (contenidos y secciones).
- 19 criterios que **No se cumplen** (3 nivel A, 4 nivel AA y 12 nivel AAA), relacionados con subtítulos (pregrabados), lengua de signos (pregrabada), audiodescripción de los videos pregrabados, el usuario no puede seleccionar los colores de fondo, existencia de un glosario de términos inusuales, de abreviaturas o significados ambiguos, contenido complementario para lectura de texto que requiere habilidad de lectura superior al nivel de educación secundario, información y relaciones, propósito de los enlaces (en contexto), teclado, con foco, características sensoriales, entre otros.

A continuación, el detalle de los incumplimientos observados para algunos de los numerales según la muestra seleccionada aleatoriamente de las direcciones URLs (22 contenidos y 8 secciones):

1.2.2 Subtítulos (pregrabados) → Algunos de los videos pregrabados de la sección “Dale un vistazo a nuestros videos” no cuenta con subtítulos.

1.2.6 Lengua de Signos → No se evidencia lengua de signos en el videos publicados en la página (video: información niños-niñas adolescentes) y Los videos pregrabados de la sección “Dale un vistazo a nuestros videos”, no cuenta con lengua de signos.

1.2.8 Alternativa Multimedia → En el video de “información niños niñas adolescentes”, no hay alternativa al contenido multimedia.

1.3.3 Características Sensoriales → El buscador de la página no es reconocido por las tecnologías de asistencia.

1.4.6 Contraste → En su mayoría la página cumple la norma de contraste, la única excepción se evidencia en la ruta de navegación.

2.1.1 Teclado → No se pueden expandir las pestañas localizadas en la parte superior de la página web. De otra parte, en la sección de noticias contenido “decreto-208-del-21-septiembre-del-2020”, al usar el tabulador

del teclado, se selecciona la imagen para expandirla, lo que puede dificultar la experiencia de un usuario en condición de discapacidad (con poca o sin visión).

2.4.7 Foco Visible → en la sección de datos abiertos, al seleccionar la imagen imagen de “DATOS ABIERTOS BOGOTÁ” con el foco y luego se sigue avanzando usando el mismo, el foco desaparece; en el mismo contenido mencionado, el foco desaparece si se retrocede más allá del "HOME" localizado en la zona superior izquierda de la página. De otra parte, en la sección de noticias contenido “decreto-208-del-21-septiembre-del-2020” el foco desaparece cuando está ubicado en la imagen y no permite ver con claridad lo que se está seleccionando.

Respecto al Foco, también se evidenciaron dos secciones (información_contractual e informes_rendicion-cuentas-ciudadania) que el foco no es del todo evidente debido a que está ajustado a los bordes de cada sección.

2.4.8 Ubicación → No se observa completa la miga de pan (bread crumbs) para accesibilidad al video de “información-niños-niñas-adolescentes”.

3.2.1 Con Foco → En la sección de noticias, el contenido “decreto-208-del-21-septiembre-del-2020”, muestra el símbolo de impresión y email en la parte superior, normalmente esto se colocaría en la zona inferior para mantener el contexto y el foco. De otra parte, en la sección datos abiertos, no se refleja la funcionalidad del foco.

3.2.2 Con entrada de datos → En la sección datos abiertos, La configuración de amplificación de letra SI modifica el contexto. El cartel de "24 conjuntos de datos" desaparece, esto modifica el contexto.

De otra parte, se observó que en la sección “Dale un vistazo a nuestros videos” opción “ver más videos”, no permite visualizar los videos ni reproducirlos:



Recomendación

Es necesario que desde la Oficina Consejería de Comunicaciones y la OTIC, según su responsabilidad y rol para la implementación y/o ajuste de cada criterio, identifiquen los contenidos y/o secciones de la página Web que no cumplen con los requisitos de la norma y de acuerdo con los lineamientos y planes de la Entidad, se defina el ajuste o no, de los que se consideren críticos y necesarios para el funcionamiento y mejor experiencia del usuario.

Respecto a las observaciones relacionadas con subtítulos y lenguaje de señas en los videos, se entiende que en la Entidad se maneja la tipificación de videos que van dirigidos a diferentes grupos de interés, sin embargo, la norma de accesibilidad a páginas Web no presenta excepciones de esta norma, de manera que se sugiere formalizar este tipo de lineamientos al interior de la entidad para que sean divulgados a los Gestores de Comunicaciones de las dependencias.

1.2 Análisis Accesibilidad página Web realizado por la OTIC para el reporte al FURAG 2020

Observación No. 2

Analizado el informe generado por la herramienta TAW (fuente de información para el reporte al FURAG de los aspectos relacionados con Accesibilidad al Sitio Web, se observaron algunos incumplimientos a la norma, detectados por la mencionada herramienta para los criterios: 1.1.1 Contenido no Textual, 2.4.4 Propósito de los enlaces (en contexto), 1.3.1 Información y Relaciones y 4.1.1 Procesamiento los cuales fueron reportados como inexistentes en el informe del FURAG, debido a que no es factible identificar el detalle de los contenidos o sitios que presentan estos inconvenientes, debido a que la herramienta utilizada es limitada al ser gratuita y para acceder a mayores funcionalidades debe ser adquirida.

De otra parte, se encontraron varios criterios que con la herramienta TAW no se pueden verificar, y en el informe producido están marcados como: “Requiere revisión manual” e “Imposible realizar comprobación automática”, aspectos que, si bien están reportados al FURAG como cumplidos, no se evidenciaron soportes que den cuenta de un proceso de revisión y análisis de la página Web que, permita garantizar el cumplimiento de los criterios de Accesibilidad de Nivel A requeridos por el FURAG.

Recomendación

Importante fortalecer las herramientas automatizadas para el análisis y evaluación de las directrices de accesibilidad del sitio Web de la entidad, lo que permitirá tener mayor eficiencia y asertividad en el reporte que se realiza anualmente al FURAG, además permitiendo ejecutar las herramientas automatizadas más frecuentemente y así detectar oportunamente incumplimientos de las normas de accesibilidad.

1.3 Procedimientos y lineamientos hacia los Gestores de Comunicaciones para cumplir con los criterios de Accesibilidad Web

Oportunidad de Mejora No. 1

Analizado el procedimiento PR-359 para la publicación de información en los portales y micrositos Web, se evidencian actividades, controles y responsables enfocados a generar la información a publicar/actualizar/desactivar, verificar que la información se encuentre actualizada y realizar seguimiento a las publicaciones, sin embargo, no se reflejan tareas encaminadas a definir lineamientos encaminados al cumplimiento de los marcos de referencias sobre Accesibilidad a páginas Web y controles de monitoreo que incluyan la verificación del cumplimiento de dichos criterios en los contenidos publicados en la página.

En tal sentido, se emitieron sugerencias a la Oficina Consejería de Comunicaciones, tales como: identificar los criterios de la norma que le aplican a la Página de la Entidad, establecer los criterios de la norma que deben ser cumplidos de manera obligatoria y cuáles a discreción de la entidad, definición de actividades de control para asegurar que todos los contenidos audiovisuales, como es el caso de la sección de videos que se tienen publicados en la página actual, se acompañan de subtítulos y lenguaje de señas, establecer y monitorear que los contenidos cumplan con unas condiciones mínimas de accesibilidad y realizar capacitaciones a los gestores de comunicaciones de las diferentes dependencias, informando los requisitos mínimos de cumplimiento de las normas vigentes para las entidades del distrito.

1.4 Resolución 1519 del MINTIC – Anexo 1 Directrices de Accesibilidad Web

Oportunidad de Mejora No. 2

Analizado el Anexo 1 de la Resolución 1519 del 24 de agosto de 2020 relacionado con Directrices de Accesibilidad Web, se observó que estos lineamientos hacen referencia a los criterios que las entidades públicas deben cumplir a partir del próximo 1 de enero de 2022, con relación en los estándares AA de la Guía de Accesibilidad de contenidos Web (Web Content Accessibility Guidelines – WCAG) en su versión 2.1 conforme al anexo 1 de la resolución mencionada, razón por la cual la página de la entidad se encuentra en proceso de rediseño.

Asimismo, realizadas las pruebas en el sitio Web actual con respecto al cumplimiento de la norma WCAG 2.0 que corresponde a los lineamientos actuales vigentes para los sitios Web, se encontró que la página Web de la Entidad cumple con varios de los lineamientos allí establecidos, relacionados con aspectos como: alternativas a lo sensorial, complementos para videos, contraste de color suficiente en textos e imágenes, enlaces adecuados, idioma, manejable por teclado, entre otros.

Adicionalmente y teniendo en cuenta que las directrices establecidas por el MINTIC en el Anexo 1 de la Resolución 1519, se deben cumplir a partir del 1 de enero de 2022, por lo que de acuerdo con lo informado por la OTIC, se entiende que la página Web actual será rediseñada. En tal sentido, consideramos importante resaltar que la página actual no cuenta con algunas de estas directrices que, si por cualquier razón no llegase a implementarse la nueva página rediseñada, la actual debe cumplirlos en la fecha indicada. Según comparación con las pruebas realizadas a la norma internacional WCAG 2.0, estos lineamientos son:

Numeral Anexo 1 Res 1519	Título
CC1	Alternativa texto para elementos no textuales
2.2.3.2	Lo visual entregado adecuadamente
CC7	Identificación coherente
CC12	Permitir encontrar las páginas por múltiples vías
CC13	Navegación coherente
CC15	Advertencias bien ubicadas
CC16	Orden adecuado de los elementos al navegar con tabulación
2.2.3.5	Eventos automáticos y temporizados
2.2.3.6	Etiquetas e instrucciones adecuadas

Numeral Anexo 1 Res 1519	Título
CC28	Manejo del error
CC29	Imágenes de texto
2.2.3.7	Todo elemento capturable
CC30	Objetos programados
CC31	Desde una letra hasta un elemento complejo utilizable
2.2.3.8	Revisión de la accesibilidad de un sitio web,

Por lo anteriormente expuesto, se sugiere definir un cronograma para trabajar en la implementación de los criterios de accesibilidad en la nueva página Web, asegurando que se cumpla con lo normado en el Anexo 1 de la Resolución 1519 del MinTic, que se requiere cumplir a partir del 1 de enero de 2022.

Plan de Mejoramiento

Producto de la evaluación practicada y resultado del análisis del informe preliminar, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y la Oficina Consejería de Comunicaciones, definieron acciones de mejora dirigidas a subsanar y prevenir las observaciones identificadas como gestionar las oportunidades de mejora, las cuales conforman el plan de mejoramiento establecido que hace parte integral del informe final, a efecto de adelantar los respectivos seguimientos por los responsables como por la Oficina de Control Interno para su cumplimiento.

Criterios de clasificación de conceptos derivados de la auditoría.

Tipo de observación	Descripción
Observación	Incumplimiento de normas o procedimientos internos que pueden materializar un riesgo.
Oportunidad de mejora	Sin implicar un incumplimiento normativo o de procedimientos internos, es susceptible de mejora el proceso.

Elaborado por: Constanza Cárdenas Aguirre – Contratista, Auditora de Sistemas
Revisado y Aprobado por: Jorge Eliecer Gómez Quintero – Jefe Oficina de Control Interno