

No. INFORME: OCI-2022-059

PROCESO O SUBPROCESO O ACTIVIDAD:

Cumplimiento de la norma NTC5854 del 15 de junio de 2011 y Anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de TIC.

EQUIPO AUDITOR

Diana Elizabeth Patiño, Contratista – Líder de Auditoría

Luz Nelly Castañeda, Contratista - Apoyo

LÍDER DEL PROCESO: Dirección de TIC y Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

INFORME DISTRIBUIDO A: Gerente General e integrantes del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno de TRANSMILENIO S. A.

FECHA REUNIÓN DE APERTURA: 6 de septiembre de 2022

FECHA REUNIÓN DE CIERRE: 23 de septiembre de 2022

OBJETIVO

Validar el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad web según los lineamientos establecidos en la norma técnica NTC 5854:2011 y el anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020 de Ministerio de TIC.

ALCANCE

Verificar el cumplimiento de lo establecido en el artículo 3 de la Resolución 1519 de 2020: «Directrices de accesibilidad web. A partir del 1 de enero del 2022, los sujetos obligados deberán dar cumplimiento a los estándares AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG) en la versión 2.1, expedida por el World Web Consortium (W3C), conforme con el Anexo 1 de la presente resolución aplicable en todos los procesos de actualización, estructuración, reestructuración, diseño, rediseño de sus portales web y sedes electrónicas, así como de los contenidos existentes en éstas».

LIMITACIONES AL ALCANCE

Para el trabajo desarrollado no se presentaron limitaciones

DECLARACIÓN

Esta auditoría fue realizada con base en el análisis de muestras aleatorias seleccionadas por los auditores a cargo del trabajo, una consecuencia de esto es la presencia del riesgo de muestreo, es decir, el riesgo de que la conclusión basada en la muestra analizada no coincida con la conclusión a que se habría llegado en caso de haber examinado todos los elementos que componen la población.

CRITERIOS

- Norma técnica NTC 5854:2011
- Resolución 1519 de 2020 de Min TIC anexo 1
- Guía de accesibilidad de contenidos web (Web Content Accesibility Guidelines – WCAG)
- P-SC-003 Procedimiento gestión de la comunicación Externa de la entidad V.4
- Caracterización del proceso, manuales, procedimientos, protocolos, indicadores, mapas de riesgos y demás documentos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG de TRANSMILENIO S. A. vigente.
- Las demás normativas internas y o externas asociada a la actividad auditada.

RIESGOS CUBIERTOS

Que la información dirigida a los usuarios por el equipo de «Atención al Usuario en Vía» sea inadecuada o deficiente.

FORTALEZAS:

La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones (SAUC) y la Dirección de TIC han venido implementado de manera gradual la accesibilidad en la página web de la entidad, lo que ha permitido implementar contenidos que pueden ser utilizados por personal con discapacidad visual y auditiva.

Por otra parte, se contó con la disposición del personal de planta y contratistas del proceso para atender al equipo auditor en operaciones específicas que contribuyeron a dar claridad en las pruebas efectuadas por la Oficina de Control Interno.

ESTADO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO VIGENTE AL INICIO DE LA AUDITORIA

Con corte a 30 de junio de 2022 se realizó seguimiento a los Planes de Mejoramiento Interno del proceso y los cuales se encuentran tres acciones en ejecución que serán relacionadas a continuación:

1. Realizar una capacitación con Gestión Documental de TRANSMILENIO S. A. sobre el proceso de archivo, dirigida a los Profesionales de Gestión Social de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.
2. Fecha de vencimiento: 30 de noviembre de 2022
3. Socializar con los supervisores de los contratos la verificación de los documentos que se deben publicar en la plataforma SECOP.
4. Fecha de vencimiento: 30 de noviembre de 2022
5. Actualizar y publicar el Protocolo en MIPG

Fecha de vencimiento: 15 de abril de 2022

RESUMEN EJECUTIVO DE LA AUDITORÍA:

Con el fin de identificar si la entidad cumple o no con una página web accesible a los ciudadanos que presenten algún tipo de discapacidad auditiva, visual total o parcial, sensorial, intelectual, cognitiva, entre otros, se desarrolló un ejercicio auditor en el cual se revisó el cumplimiento de los estándares AA definidos en la guía de accesibilidad de los contenidos web. Según la evaluación realizada por la Dirección de TIC con la herramienta Tawdis, recomendada por la Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la página web de la entidad cumple con dichos estándares.

Así mismo, tiene vigente el contrato 548 de 2022 con la empresa Software Estratégicos S.A.S., cuyo objeto es la «Actualización, diseño, implementación y mantenimiento de Informe OCI-2022-059 Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).

soluciones de software para los sitios WEB de TRANSMILENIO S.A.» la cual certifica que el 89% de los ítems de accesibilidad de la página web de la entidad cumple con Resolución 1519 del 2020 anexo 1 Guía de Accesibilidad de Contenidos Web (Web Content Accessibility Guidelines- WCAG) en la versión 2.1.

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA:

Para el desarrollo de esta auditoría se ejecutaron las siguientes actividades:

1. Entendimiento del proceso: Se realizaron consultas basadas en la documentación existente del proceso (manuales, guías, procedimientos, instructivos, mapas de riesgos y normativa vigente aplicable), así como la búsqueda de distintos controles que apliquen las áreas para la gestión de riesgos.
2. Identificación de riesgos y controles: Fueron identificados los riesgos claves que pudieran afectar el proceso, así como la existencia de controles que mitiguen su materialización.
3. Elaboración y ejecución del plan de trabajo: Con base en el entendimiento adquirido del proceso se aplicaron las técnicas de indagación a los auditados, verificación documental del proceso y comprobación en la página web de la entidad, determinando la existencia, funcionalidad y aplicación de controles y requisitos identificados.
4. Identificación de hallazgos/no conformidades y observaciones: Como resultado de comparación entre el criterio (el estado correcto del requisito) y la condición (es decir es estado actual), durante el ejercicio auditor se encontraron diferencias entre ambos lo cual, se convirtió en insumo para la elaboración del informe.

BREVE DESCRIPCIÓN DE LA PRUEBA DE AUDITORÍA REALIZADA:

Teniendo en cuenta el alcance establecido para el desarrollo de esta auditoría se definió una prueba, la cual fue desarrollada de la siguiente manera:

Inicialmente se elaboró una matriz de verificación con 32 requisitos generales de accesibilidad, analizando los principios de perceptible, operable, comprensible, y robusto

los cuales se encuentran establecidos en la Resolución 1519 de 2020. Dicha matriz fue remitida por el equipo auditor a la Dirección de TIC y el proceso de Gestión Grupo de Interés para que fuera diligenciada y calificada por cada una de las áreas en el sentido de establecer el estado del proceso así: cumple, cumple parcial y no cumple.

Posteriormente, se realizó una mesa de trabajo entre las áreas de Dirección de TIC, Gestión Grupo de Interés y la Oficina de Control Interno con el fin de validar las responsabilidades en cada uno en los requisitos evaluados y el trabajo desarrollado para el cumplimiento de la Resolución 1519 de 2020.

Se realizó la verificación y calificación de cada uno de los 32 y se identificaron diferencias entre la calificación otorgada por las áreas y la evidenciada.

A continuación, se relacionan los resultados:



Fuente: Base de datos entregado por las áreas responsables y Base de datos con el análisis realizado por los auditores.

Si bien se observa un gran avance en la implementación en los requisitos en materia de accesibilidad web en la página de la entidad, es necesario seguir trabajando en la actualización, estructuración, reestructuración, diseño y rediseño de los contenidos ya existentes.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

1. Revisar que todas las imágenes cargadas en la página web contengan un texto alternativo que permita orientar al usuario en las situaciones que se visualizan en ella.
2. Implementar guiones en todos los videos e imágenes cargados en la página web los cuales pueden ser ubicados junto con el enlace al video o un enlace adjuntó para que personas con discapacidad visual y auditiva puedan saber las situaciones presentadas mediante el alfabeto braille.
3. Evaluar la posibilidad de implementar el lenguaje de señas, inicialmente en el menú principal, lo anterior podría realizarse en virtud de los contratos de actualización, diseño, implementación y mantenimiento de la página web que la entidad tiene activos.
4. Ajustar el diseño de la página web, de tal manera que toda persona con baja visión puede ampliar el navegador hasta un 200% y este sea ajustable sin deformar las imágenes o bloquear información.
5. Verificar la estructura de los contenidos que se publican, de tal manera que estos puedan ser percibidos por usuarios con distintas discapacidades, por lo que deben contener títulos y subtítulos para favorecer la ubicación y comprensión del sitio web.
6. Reevaluar el diseño de los formularios en los cuales se solicita información al ciudadano. Es necesario que las advertencias estén ubicadas antes de solicitar la información para no hacerlos incurrir en posibles errores.
7. Ajustar el diseño o desarrollo de la página web, toda vez que este deberá garantizar que se pueda acceder con el tabulador a los diferentes contenidos y que se sombree el lugar por donde está pasando.
8. Solicitar al consorcio de Recaudo Bogotá, administrador de la página web, implementar accesibilidad al interior de la página de TuLlave ya que hace parte fundamental de la información con la que interactúa el ciudadano.



INFORME DE AUDITORÍA



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

9. Revisar en su totalidad los contenidos de la página web, esto con el propósito de ajustar situaciones tales como: la información publicada respecto de las tarifas del Sistema Transmilenio están descritas con COP, sin embargo, **al pasarlas por el lector de los programas utilizados por las personas con discapacidad visual esta se lee en dólares**; hace falta ajustar la redacción de las situaciones relacionadas con ciertos enlaces, esto debido a que no son claros o no describen de manera concreta lo que se visualiza y genera confusión en el usuario con problemas de visión; la descripción de algunas noticias no cuentan con los requisitos de accesibilidad, adicionalmente, se identificaron varios espacios y cuando el lector del programa pasa por ellos se repite la palabra «blanco» generando confusión entre los usuarios.

Bogotá D. C.,

Sandra Jeannette Camargo Acosta

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Diana Elizabeth Patiño Sabogal, Contratista - Oficina de Control Interno.

Revisó: Luz Nelly Castañeda, Contratista - Oficina de Control Interno.