

Nº INFORME: OCI-2023-053

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

German Felipe Naranjo Gonzalez, Contratista - Apoyo

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 en la página web de la entidad 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 Accesibility 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

CRITERIOS

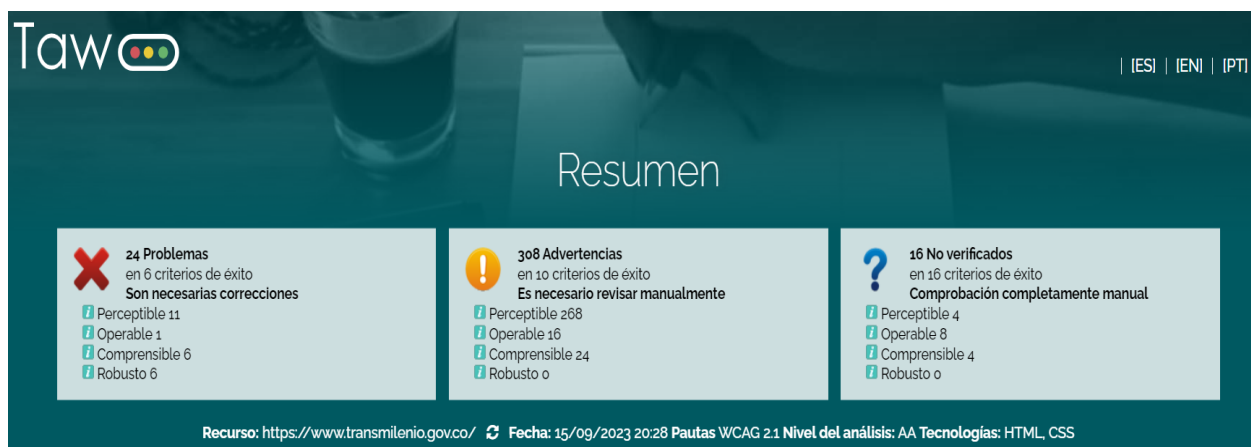
- Norma técnica NTC 5854:2011
- Resolución 1519 de 2020 de Min TIC anexo 1

- Guía de accesibilidad de contenidos web (Web Content Accessibility Guidelines – WCAG)
- P-SC-003 Procedimiento gestión de la comunicación Externa de la entidad V.5
- 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.

RESUMEN EJECUTIVO DE LA AUDITORÍA:

Con el fin de verificar si la entidad cumple 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 A y AA definidos en la guía de accesibilidad de los contenidos web de la Norma técnica NTC 5854:2011 y Resolución 1519 de 2020 de Min TIC.

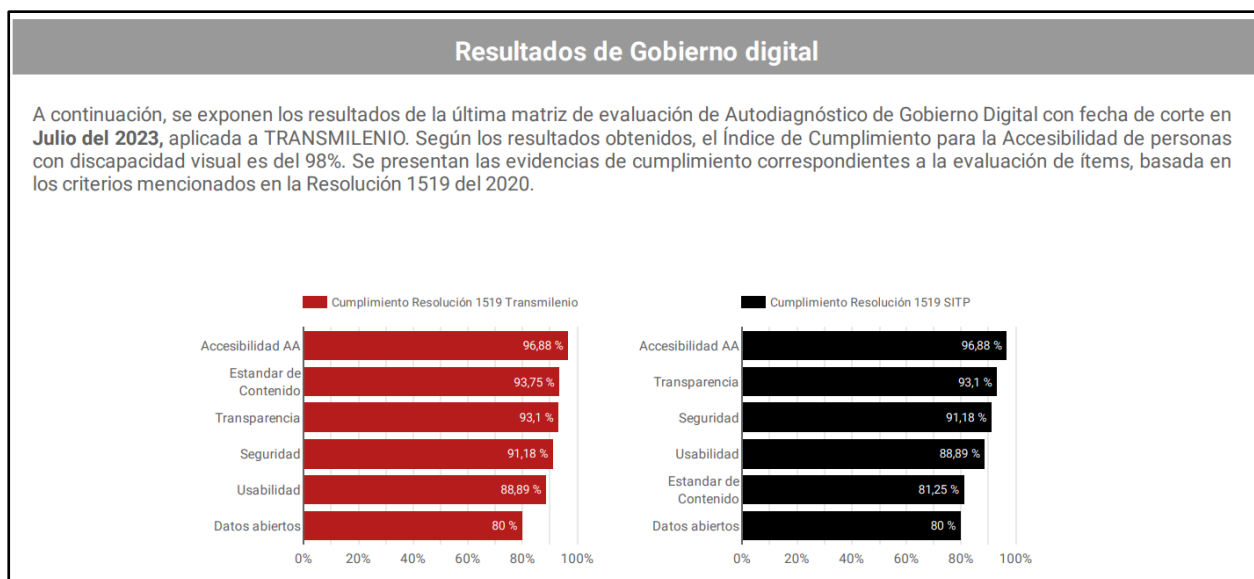
Se realizó, inicialmente, una verificación a la página web de la entidad con la herramienta Tawdis, recomendada por la Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y se identificó que presenta 24 problemas en 6 criterios y 308 advertencias en 10 criterios de accesibilidad, como se muestra en la siguiente imagen:



Fuente: Imagen del análisis generado por la herramienta Tawdis

Continuando con el ejercicio auditor, se evaluaron los 26 numerales de conformidad con el criterio nivel A y los 14 de nivel AA definidos en la norma NTC 5854. Se identificó que a la fecha de esta evaluación aún se encuentran las mismas 9 observaciones identificadas y reportadas por la Oficina de Control Interno en la vigencia 2022 a la Oficina de Tecnología de la Información y la Subgerencia de Atención al Usuario mediante el memorando 2022-80101-CI-68053 «Auditoría de accesibilidad de la página web» y que **no se ha implementado ninguna de las recomendaciones.**

Adicionalmente, se realizó una verificación al contrato CTO2264-23 suscrito el 25 de julio de 2023 con el proveedor NEXURA, cuyo objeto es «contratar el análisis, diseño, pruebas de aseguramiento de la calidad (QA), operación y acompañamiento al despliegue de soluciones de software, soporte y administración de las herramientas de gestión web, en cumplimiento de la norma NTC 5854 en su nivel AAA de accesibilidad para apoyar los procesos de transformación digital de TRANSMILENIO S.A» y se observó que en el primer informe de supervisión el contratista reporta un nivel de accesibilidad AA del 98 % como se visualiza en la siguiente imagen:



Fuente: Imagen extraída del informe de actividades Nro. 1 del contratista NEXURA

La anterior situación genera interrogantes, toda vez que, el nivel de accesibilidad reportado por el contratista no refleja la situación evidenciada en lo analizado en la página web y lo reportado por la herramienta del Ministerio de las TIC.

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA:

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

1. Entendimiento de la norma técnica NTC 5854:2011 y el anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020 de Ministerio de TIC.
2. 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.
3. Identificación de hallazgos/no conformidades y observaciones: Como resultado de comparación entre el criterio (el estado correcto del requisito) y la condición (es decir el 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 40 requisitos de cumplimiento de la norma técnica NTC 5854:2011 accesibilidad a páginas y los principios de perceptible, operable, comprensible y robusto, los cuales se encuentran establecidos en la Resolución 1519 de 2020.

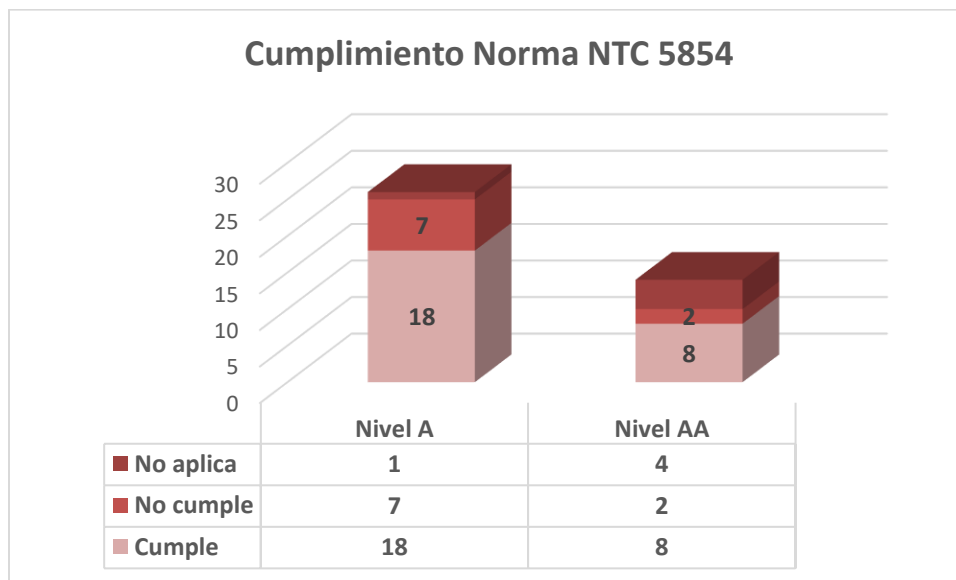
Posteriormente, se realizó la verificación y cumplimiento de cada uno de estos criterios en la página web de la entidad www.transmilenio.gov.co encontrando como resultado que:

1. De los 40 requisitos exigidos en la norma, 26 ya se encuentran implementados en la página de la entidad, lo que permite evidenciar un cumplimiento del 74 %.

2. De acuerdo con los requisitos establecidos por la norma, 5 de ellos no son exigibles respecto de la información que se publica en la página web de TRANSMILENIO S.A.

3. Finalmente, a nueve de dichos requisitos no se les está dando cumplimiento.

A continuación, se relacionan los resultados de manera gráfica:



Fuente: Matriz de verificación de los criterios de la norma NTC 5854

OBSERVACIÓN:

Al evaluar la información registrada en la página web de la entidad www.transmilenio.gov.co, se identificaron los siguientes incumplimientos:

CRITERIO EVALUADO	SITUACIÓN ENCONTRADA
3.1.1 <u>Alternativas textuales</u> : Se debe proporcionar alternativas textuales para todo contenido no textual de modo que se pueda convertir a otros formatos que las personas necesiten, tales como textos ampliados, braille, voz, símbolos o en	1. Las flecha de los banners de la página principal al ser validados con el programa Non Visual Desktop Access - NVDA para personas con discapacidad visual, no mencionaba que existe el botón de adelantar y retroceder la imagen.

<p>lenguajes más simples.</p> <p>3.1.1.1 <u>Contenido no textual</u>: Todo contenido no textual que se presente al usuario debe tener una alternativa textual que cumple el mismo propósito, excepto en las siguientes situaciones: 1. entrada de datos, 2. Contenido multimedia tiempo dependiente, 3, Pruebas, evaluaciones, o exámenes, 4. Sensorial, 5. CAPTCHA.</p>	<p>2. De 348 imágenes identificadas, 235 no tiene descripción o esta no cumple con el propósito de la imagen. Asimismo, sucede con las imágenes registradas en la página web «www.tullaveplus.com.co».</p>
<p>3.1.2.1 <u>Sólo audio y sólo vídeo</u>: Para contenido sólo audio grabado y contenido sólo vídeo grabado, debe cumplir lo siguiente, excepto cuando el audio o el vídeo es un contenido multimedia alternativo al texto y está claramente identificado como tal:</p> <p>* Solo audio: Se debe proporcionar una alternativa para los medios tempodependientes que presentan información equivalente para el contenido sólo audio grabado.</p> <p>* Solo video: Se debe proporcionar una alternativa para los medios tempodependientes o se proporciona una pista sonora que presente información equivalente al contenido del medio de solo grabado.</p>	<p>Al revisar los 11 videos publicados en la página web de la entidad «www.transmilenio.gov.co», se observó que 7, que corresponden al 57,14 %, no tiene subtítulos.</p>

<p><u>3.1.2.3 Audio descripción o medio alternativo:</u> Se debe proporcionar una alternativa para los medios tempodependientes ó una autodescripción para el contenido de videos grabados en los multimedia sincronizados, excepto cuando este contenido es un contenido multimedia alternativo al texto y está claramente identificado como tal.</p>	<p>De los videos publicados en la página web ninguno cuenta con la autodescripción.</p>
<p><u>3.2.1.2 Sin trampas para el foco del teclado:</u> Si es posible mover el foco a un componente de la página usando una interfaz de teclado, entonces el foco se debe poder quitar de ese componente mediante sólo la interfaz de teclado y, si se requiere algo más que las teclas de dirección o de tabulación, se debe informar al usuario el método apropiado para mover el foco.</p> <p><u>3.2.4.7 Foco visible:</u> Cualquier interfaz de usuario operable por teclado debe tener una forma de operar en el cual el indicador del foco del teclado resulta visible</p>	<p>Al navegar por la página web mediante el uso del teclado se identificó:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No muestra de manera grafica la ubicación del tabulador. 2. Existen vacíos en la información registrada en la página web, lo que genera que personas que requieren del tabulador para navegar no puedan identificar en que parte se encuentran ubicados y no puedan continuar con la consulta. Así mismo, ésta falla genera que cuando el contenido es leído por una herramienta como «Non Visual Desktop Access – NVDA», para personas con discapacidad visual, se repita constantemente la palabra «en blanco», perdiendo de esta manera la claridad en la información. 3. No se encuentra establecido de manera

	<p>clara, dentro de la página web, las instrucciones que indiquen al usuario como puede navegar, ejemplo de ello es que no se indica como puede ir al inicio de la página o al final de esta, lo que es contrario a lo exigido por la norma.</p>
<p><u>3.2.4.2 Titulado de páginas:</u> Las páginas web deben tener títulos que describan su temática o propósito</p>	<p>Los títulos no cuentan con un guion descriptivo que defina lo que el usuario está encontrando.</p>
<p><u>3.2.4.6 Encabezados y etiquetas:</u> Los encabezados (véase el numeral 2.35) y etiquetas deben describir el tema o propósito (Nivel AA)</p>	<p>Los valores de los pasajes de Transmilenio están dados en pesos colombianos, sin embargo, la herramienta «Non Visual Desktop Access – NVDA» y el audio establecido en la página web, hacen la lectura en DOLARES, lo que ocasiona información errada para los ciudadanos con problemas de visión.</p>
<p><u>3.1.4.3 Contraste (mínimo):</u> La presentación visual de texto (véase el numeral 2.77) e imágenes de texto (véase el numeral 2.45) debe tener una relación de contraste (véase el numeral 2.68) de, al menos, 3.5:1, excepto en los siguientes casos: (NIVEL AA). - Textos grandes: los textos de gran tamaño (véase el numeral 2.43) y las imágenes de texto de gran tamaño deben tener una relación de contraste de, al menos, 3:1. - Incidental:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Al activar el botón de contraste, algunas de las imágenes de los banners de la página se pierden, ocasionando que los usuarios con baja visión pierdan el foco de la navegación. 2. El botón de contraste no se encuentra en todas las subpáginas.

no tienen requisitos de contraste, los textos o imágenes de texto que forman parte de un componente inactivo de la interfaz de usuario (véase el numeral 2.15), que son simple decoración (véase el numeral 2.72), que no resultan visibles para nadie o forman parte de una imagen que contiene otros elementos visuales significativos. - Logotipos: el texto que forma parte de un logo o nombre de marca que no tiene requisitos de contraste mínimo.	
---	--

Fuente: elaboración propia de la oficina de Control interno

De acuerdo con lo anterior, es necesario que este tipo de inconsistencias presentadas en la página web sean tenidas en cuenta para el cumplimiento del objetivo de contrato CTO-2264-2023: «contratar el análisis, diseño, pruebas de aseguramiento de la calidad (QA), operación y acompañamiento al despliegue de soluciones de software, soporte y administración de las herramientas de gestión web, **en cumplimiento de la norma NTC 5854 en su nivel AAA de accesibilidad para apoyar los procesos de transformación digital de Transmilenio s.a. (sic)**» (negrilla y subrayado fuera del texto original)

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

1. Implementar guiones de los diálogos en todos los videos cargados en la página web, los cuales pueden ser ubicados junto con el enlace al video.
2. Implementar el lenguaje de señas.
3. 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.

4. Corregir el diseño gramatical de la página web, buscando que todos los títulos y subtítulos contengan la misma estructura, de tal manera que estos puedan ser percibidos por usuarios con distintas discapacidades.
5. Ajustar el diseño de los formularios de información, quejas y reclamo, entre otros, para que las advertencias de posibles errores les salgan a los usuarios antes de diligenciar la información y no una vez ha finalizado y registrados todos sus datos.
6. Garantizar que toda la navegación que se hace mediante el tabulador en la página web de la entidad se resalte de manera gráfica o por sombreado señalando el lugar por donde está pasando el usuario.
7. Tener en cuenta las recomendaciones de la oficina de Control Interno a fin de que en la próxima vigencia no se conviertan en hallazgos.

Este documento se expide el día 18 de septiembre de 2023, por parte de TRANSMILENIO y es firmado por Sandra Jeannette Camargo Acosta, jefe de la Oficina de Control Interno.

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.