



**INFORME DE AUDITORÍA
JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

GENERALIDADES

Lugar y fecha de emisión:	Medellín, 8 de junio 2023.
Destinatario del informe:	Dirección, Jefatura Asesora de Comunicaciones.
Nombre del informe:	Auditoria de Ley seguimiento al cumplimiento de la norma NTC 5854 de 2011 y la Resolución 1519 de 2020.
Tipo de informe:	() Preliminar (X) Definitivo
Objetivo general del informe:	Comprobar el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad web, acorde con los lineamientos establecidos a través de la norma técnica NTC 5854:2011 y el Anexo 1 y 2 de la Resolución 1519 de 2020 de Min TIC, conforme a los lineamientos de las directrices de Gobierno Digital

CONTEXTO

Objetivo de Desarrollo Sostenible:	Ciudades y comunidades sostenibles.
Objetivo Estratégico Institucional:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestionar los procesos de la entidad mediante control y la mejora de las metodologías institucionales. ➤ Brindar un servicio que agregue valor público al ciudadano. ➤ Promover una comunicación efectiva interna y externa a fin alinear las estrategias institucionales. ➤ Promover la transparencia y a la legalidad en la actuación de la gestión pública.
Dimensión – Política MIPG:	Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción; 3ª dimensión gestión con valores para el resultado y 5ª dimensión Información y comunicación.
Principios y valores (MIPG, Servidor Público, Institucionales):	Honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia. Orientación a resultados, excelencia y calidad, integridad transparencia y confianza.

INFORME DE AUDITORÍA INDEPENDIENTE - JOCI

Objetivos específicos del informe (Cuando aplique):	Evaluar el cumplimiento de la norma NTC5854 del 15 de junio de 2011 y el Anexo 1 y 2 de la Resolución 1519 de 2020 por parte de ISVIMED, en lo relacionado con los niveles de accesibilidad del portal web de la Entidad.
Alcance del informe:	Verificación al cumplimiento de los requisitos de Accesibilidad Web frente a la norma técnica NTC 5854:2011 y lo correspondiente a la Resolución 1519 de 2020, primer trimestre de la vigencia 2023, dentro del proceso Gestión de las TIC que gestiona la subdirección administrativa y financiera y el Proceso de Gestión de comunicaciones como supervisor del contrato de quien opera la página web institucional, con el fin de determinar las condiciones que cumple la página web del Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín - ISVIMED para el sitio https://isvimed.gov.co/ para facilitar el acceso a su contenido a personas con diferentes tipos de limitaciones físicas (cognitivas, visuales, auditivas, etc.). Así como el avance de las acciones formuladas en el plan de mejoramiento de la pasada auditoria.
Limitación al alcance del informe (Cuando aplique):	Los pocos conocimientos técnicos por parte del equipo auditor en lo relacionada a la Accesibilidad de Contenidos Web (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG) en la versión 2.1 creada por World Wide Web Consortium (W3C). El alcance de la presente auditoria solo se centró en el criterio de accesibilidad a la página web, dejando de lado los demás criterios de Gobierno digital por razón de la capacidad operativa y los conocimientos técnicos que requiere esta.
Equipo auditor:	Héctor Francisco Preciado – jefe de oficina de Control interno-Supervisor y líder de la auditoria. Diego Echeverri Montoya – Profesional Universitario- Auditor apoyo.
Muestra de auditoría:	El sitio https://isvimed.gov.co/ . para facilitar el acceso a su contenido a personas con diferentes tipos de limitaciones físicas (cognitivas, visuales, auditivas, etc.).





<p>Metodología y procedimientos aplicados:</p>	<p>Se aplicaron procedimientos de auditoría como: <i>Consultas:</i> realizando preguntas a los funcionarios auditados de manera verbal, para el entendimiento del funcionamiento de la página web. <i>Observación</i> de los documentos establecidos y la normatividad aplicada. <i>Revisión</i> de documentos y página web de la entidad, y las herramientas de gobierno digital establecidas. Herramienta como Pautas Web Content Accessibility Guidelines – WCAG. El estándar WCAG cuenta con criterios de cumplimiento compuestos por las características y orientaciones. Criterios de accesibilidad web, de nivel A y AA de conformidad a la Resolución 1519 de 2020 y definidos en la NTC5854 de 2011.</p>
<p>Resumen ejecutivo:</p>	<p>En vista que no se presentó objeciones y aclaraciones al informe preliminar comunicado mediante el memorando No. 583 del 1/06/2023, se entiende que este queda en firme como informe definitivo, No es necesario formular acciones de mejora toda vez que se encuentran vigentes las acciones formuladas a la auditoria de la vigencia 2022, a su vez, están encaminadas a subsanar las deficiencias detectadas en el informe anterior, cuyo plazo para el cumplimiento es durante la vigencia 2023. por lo tanto, este informe queda de la siguiente manera:</p> <p>Con el propósito de realizar la verificación del cumplimiento a la Norma Técnica Colombiana - (NTC) 5854 de 2011 y la Resolución No. 1519 de 2020, el equipo de control interno realizó seguimiento al sitio web, basado en el validador de accesibilidad WAVE que permiten verificar la accesibilidad en la página web y el análisis realizado por el operador de la página Web basado en el UX /UI de marzo 2023 a la página isvimed.gov.co, aportado por los auditados en cumplimiento de su plan de mejoramiento.</p> <p>Para el presente informe se evaluó la accesibilidad a la página web de isvimed.gov.co de acuerdo con los estándares A y AA teniendo en cuenta los resultados que arrojó el validador WAVE y el análisis presentado por los auditados de acuerdo con el informe UX /UI y análisis Mobile de marzo de 2023.</p> <p>1. VERIFICACIÓN PAUTAS DE ACCESIBILIDAD DE CONTENIDOS WEB.</p> <p>Con el propósito de realizar la verificación de las pautas de accesibilidad en la página web del ISVIMED, se utilizó dos fuentes de consulta la primera corresponde a una la herramienta validadora de accesibilidad WAVE que permiten verificar la accesibilidad en la página web como se muestra a continuación en el numeral 1.1; y como segunda fuente de consulta se utilizó el análisis UX / UI y Análisis Mobile como diagnostico presentado por el operador de la página web el cual permitirá hacer los ajustes durante la ejecución del contrato interadministrativo No. 216 de 2023 celebrado entre el ISVIMED y asociación canal local de televisión de Medellín - TELEMEDELLÍN.</p> <p>1.1. Validadores de accesibilidad</p> <p>Con el propósito de verificar si el ISVIMED está aplicando correctamente los principios y pautas de accesibilidad WCAG 2.1 en la página web, se utilizó un validador de accesibilidad gratuitos con el propósito de confirmar si la página web de la Entidad cumple con los requisitos mínimos del nivel deseado, los resultados de la validación se muestran a continuación:</p> <p>1.1.1. Validador WAVE</p>



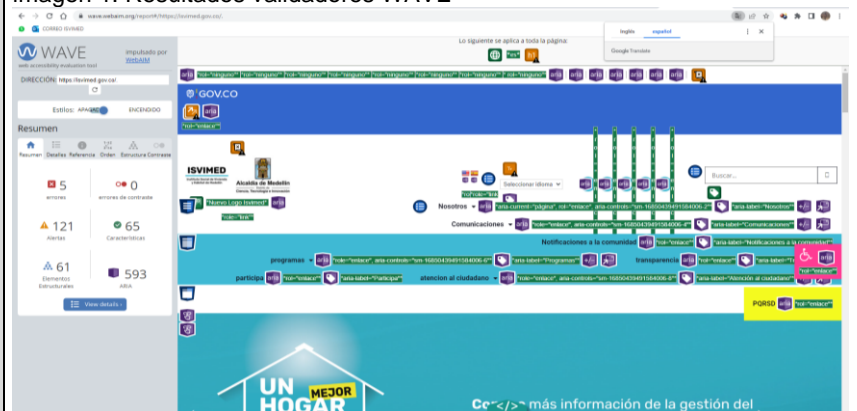


El validador web accessibility evaluation tool – WAVE valida gratis por URL, también disponible como extensión para Chrome. El detalle del informe se muestra junto a la página, en el lateral izquierdo, y los resultados se pueden filtrar por WCAG 2.0 (A, AA, no admite AAA).

La ventaja de este validador es que puedes ver la página con los errores indicados en la misma; ofrece una opción para ver la página con o sin estilos, analizar el contraste o ver la jerarquía de encabezados; e informa de otras características de la página (HTML5/ARIA, elementos estructurales, textos alternativos, definiciones de idioma en la página, labels, etc.) Otra ventaja es que por cada error da mucha información, incluso sobre el algoritmo para evaluarlo.

A continuación, en la imagen No.1 se evidencia un resumen de los hallazgos identificados de la página web de la entidad, identificando que se presentan 5 errores, 0 errores de contrastes y 121 alertas.

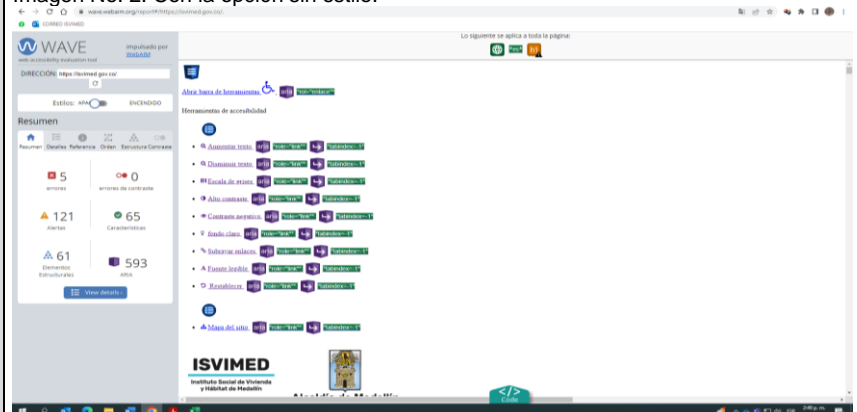
imagen 1. Resultados validadores WAVE



Fuente de información: <https://wave.webaim.org/report#/https://isvimed.gov.co/>.

En la imagen No.2, los mismos resultados con la opción sin estilo que trae consigo la herramienta utilizada.

Imagen No. 2. Con la opción sin estilo.

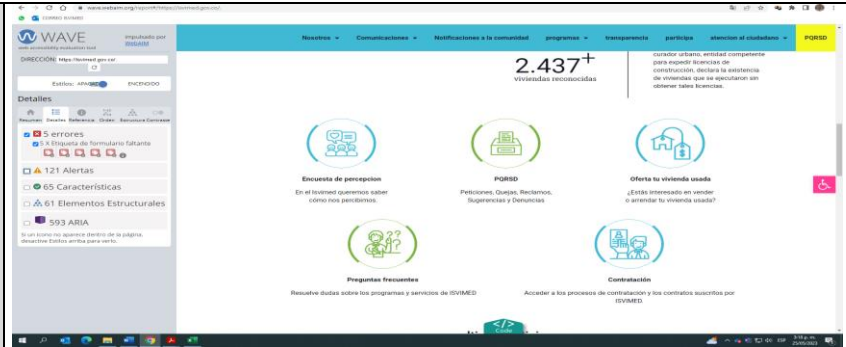


Fuente de información: <https://wave.webaim.org/report#/https://isvimed.gov.co/>.

De los 5 errores se identifica como más comunes y repetitivos se pueden observar en la imagen No. 3 el cual hace referencia a:

- Etiqueta de formulario faltante





Fuente de información: <https://wave.webaim.org/report#/https://isvimed.gov.co/>.

Este validador muestra los errores en la página web, por lo tanto, es posible consultar el siguiente enlace, para así verificar en línea los errores arrojados <https://wave.webaim.org/report#/https://isvimed.gov.co/>.

Se sugiere a los líderes y responsables de implementar las guías de accesibilidad de contenidos web, hacer uso del auto diagnóstico de la Política de Gobierno Digital que trae MinTIC en el MIPG, el cual permitirá desarrollar el ejercicio de valoración del estado de la política en las cuales se estructura el MIPG, en aras de que la entidad logre contar con las líneas y aspectos a fortalecer.

1.1.2. Análisis UX /UI y análisis / Mobile de marzo de 2023.

Por parte de los auditados nos aportaron el análisis mencionado el cual se basa en la "Evaluación Heurística basada en los principios de usabilidad (Dr. Jakob Nielsen y Dra. Susan Weinschenk) y principios de UX"; de dicho documento quisimos extraer las conclusiones arrojadas para el análisis UX /UI y las del análisis Mobile como parte integral del presente informe de auditoría, toda vez que sobre este se está trabajando como acción de mejora en cumplimiento con los estándares A y AA.

Dichas conclusiones fueron las siguientes:

Del análisis UX /UI (Desktop) frente al cumplimiento se encuentran las siguientes conclusiones al escritorio:

- ✓ Cuenta con módulos de contenidos destacados y enlaces directos a categoría.
- ✓ El home tiene una altura moderada y no saturada de módulos de secciones destacadas.
- ✓ Cuentan con contenidos suficientes.

La conclusión al cumplimiento de los criterios cuyo resultado es parcial fueron los siguientes:

- ❖ Incorporar información sintetizada y clara en el home sobre el instituto, donde se comprenda de primera mano la función de este u objetivo del portal.
- ❖ Identificar los objetivos de la plataforma y construir desde allí, pensando en la experiencia de usuario, reconociendo más a fondo las necesidades del usuario para facilitar la navegación.
- ❖ Crear una identidad visual consistente donde el usuario pueda recordar e identificar los elementos más relevantes de la navegación.
- ❖ El portal carece de documentación de primera mano, donde el usuario pueda acceder prontamente a la solución de dudas. Esto debe hacerse en el primer nivel de navegación.

Los criterios que no se cumplieron fueron los siguientes por mencionar algunos como se pueden consultar en el informe correspondiente:






	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reestructurar la arquitectura de información, categorizando secciones, organizando y simplificando la sección de cara al público objetivo. ▪ Se debe crear una paleta de color que se adecue a los requerimientos de usabilidad y accesibilidad. Revisar a fondo la propuesta de color y los sistemas de diseño. ▪ Hay botones sin información disponible. ▪ El UI está desactualizado respecto de las prácticas recientes de diseño de interfaces. <p>Frente a la conclusión que se dejó en el análisis / Mobile encontramos que la entidad no tiene ningún criterio cumplido, con los que cuenta se encuentran en una medición parciales o no se han cumplido como se traen a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Crear una identidad visual consistente donde el usuario pueda recordar e identificar los elementos más relevantes de la navegación. ❖ Tener muy presente el público y usuarios finales del producto digital, puede que una presentación convencional del contenido no se ajuste a los requerimientos y necesidades de los usuarios objetivos. ❖ Trabajar en la arquitectura de información y determinar la cantidad de secciones que deben estar en el menú principal y el lenguaje de este. <p>De los criterios que la entidad no está cumpliendo son los siguientes, entre unos tantos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ No fue posible acceder a las secciones desde el botón del menú responsive, ni en Safari, ni en Google Chrome. ▪ El icono de menú debe ser más visible y con mejor uso del espacio. ▪ Se encuentran vínculos a páginas de información inexistente. ▪ Revisar la sección “Transparencia” y cómo otras secciones están vinculadas con el contenido alojado allí.
--	---

Detalle de resultados:

Observación Única	Condición:	La entidad no está cumpliendo en un 100% con los criterios de accesibilidad a la web, no obstante, cuenta con un análisis basado en “Evaluación Heurística basada en los principios de usabilidad (Dr. Jakob Nielsen y Dra. Susan Weinschenk) y principios de UX”; el cual es la carta de navegación del operador de la página para dar cumplimiento a los requerimientos necesarios para garantizar la accesibilidad de la página web de la entidad. No se deja observación toda vez que se cuenta con un plan de mejoramiento en el cual se estableció como acción de mejora dar cumplimiento a los criterios normativos basados en el diagnóstico realizado por el operador y que fue insumo para la presente auditoria
	Criterio:	<i>Cumplimiento parcial de la Norma Técnica Colombiana - (NTC) 5854 La Resolución 1519 de 2020 Art.3” Directrices de accesibilidad web”. Establece que, 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 2.1).</i>
	Causa:	El control establecido por la entidad para el cumplimiento de las guías de accesibilidad de contenidos Web, Se viene trabajando de acuerdo con el diagnóstico realizado por el operador de la página web, por lo tanto, estos están siendo efectivos, el supervisor del contrato que opera la página web institucional se encuentra realizando los requerimientos necesarios para dar cumplimiento a los criterios normativos de la Resolución de la NTC 5854 de 2011.
	Consecuencia:	El riesgo a la fecha se encuentra Materializado toda vez que la entidad con respecto al diagnóstico evidencio que se cuenta con criterios sin cumplir, no obstante, se tiene un plan de trabajo el cual será desarrollado bajo el contrato interadministrativo con Telemedellín como operador de la página web.
	Recomendaciones:	Establecer las acciones de mejora para lograr cumplir con todos los requisitos de accesibilidad a la web con el fin de determinar acciones,



 Alcaldía de Medellín ISVIMED <small>Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín</small>	INFORME DE AUDITORÍA JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: F-GEI-04
		VERSIÓN: 11
		FECHA: 02/02/2021
		PÁGINA: 6 de 6

		<p>recursos y tiempos y así garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Resolución 1519 de 2020 y la NTC-5854.</p> <p>Atender los estándares de accesibilidad de contenidos web con sus respectivas guías, y así mismo, dar cumplimiento a los requerimientos de gobierno digital la cual está ligada a la política establecida en el MIPG.</p>
	Medición del riesgo: (Materialización)	Moderado
	Medición del control: (Existencia y diseño)	Efectivo
Aspectos a resaltar:		<p>La entidad cuenta con un operador para la página, dentro de su diagnóstico se comenzará a trabajar sobre los estándares y pautas de accesibilidad para que sean cumplidos.</p>
Conclusiones:		<p>La entidad se encuentra adelantando las acciones pertinentes en aras de dar cumplimiento a los criterios A y AA de acuerdo con la normatividad vigente aplicable.</p> <p>El análisis de accesibilidad web realizado en el presente informe, identifica que la página web del instituto presenta deficiencias en los principios y pautas de accesibilidad de acuerdo análisis UX /UI y el análisis Mobile lo cual no permite a los usuarios puedan percibir, entender, navegar e interactuar en la página web.</p> <p>Implementar las guías de accesibilidad de contenidos web, hacer uso del auto diagnóstico de la Política de Gobierno Digital que trae MinTIC en el MIPG, el cual permitirá desarrollar el ejercicio de valoración del estado de la política en las cuales se estructura el MIPG, en aras de que la entidad logre contar con las líneas y aspectos a fortalecer.</p>

Cordialmente,

HÉCTOR FRANCISCO PRECIADO

Jefe de Oficina de Control Interno
 Jefatura de Oficina de Control Interno
 Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín - ISVIMED
 (*) *Firma digital.*

Elaboró	Diego Echeverri Montoya	Revisó	Héctor Preciado	Aprobó	Héctor Preciado
	Profesional Universitario – JOCI		Jefe oficina de Control Interno		Jefe oficina de Control Interno

(*) VoBo digital

