

		INFORME DE AUDITORÍAS				Código: EAD-FT-07 Versión: 05 Rige a partir de su publicación en el SIG					
INFORME DE AUDITORÍA											
Proceso:				Verificación Pagina web opciones de servicio al ciudadano MEN							
Numero de Auditoria:				AE-2021-07							
Reunión de Apertura						Reunión de Cierre					
Día	01	Mes	12	Año	2021	Día	03	Mes	12	Año	2021
LÍDER DE PROCESO / JEFE(S) DEPENDENCIA(S): Dora Ines Ojeda Roncancio Servicio al Ciudadano											
EQUIPO AUDITOR: <i>Milton César Garcia Castiblanco</i>											
OBJETIVO DE AUDITORÍA: Establecer que las páginas web de las opciones de servicio al ciudadano del sitio web del MEN https://www.mineducacion.gov.co/ tienen implementados los criterios de accesibilidad a la página WEB, tomando como referencia la norma internacional WCAG del 2018 que en Colombia fue implementada bajo la Norma 5854 de junio de 2011.											
ALCANCE DE AUDITORÍA: Evaluar el cumplimiento a los lineamientos establecidos por el MinTIC, Departamento Administrativo de la Función Pública, la norma NTC 5854, Resolución 1519 de 2020 y demás normas vigentes en la materia.											
CRITERIOS DE AUDITORÍA: <ul style="list-style-type: none"> • NTC 5854 (Accesibilidad a Páginas Web) • Ley 1712 de 2014 (Transparencia y Acceso a la Información Pública) • Resolución 1519 de 2020 del MinTIC (Anexos 1, 2, 3 y 4) • Decreto 1078 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) • Procedimiento CM-PR-02_V4 – Edición y producción de contenidos para la página web • Formato CM-FT-01 Control de Cambios Web • Protocolo de accesibilidad sector educación Versión 2.3 19/12/2021 											

RESUMEN GENERAL	
DECLARACION La auditoría se realiza con base en el análisis de las diferentes páginas que componen las opciones asociadas a Atención y Servicio a la Ciudadanía de la página web del MEN y se fundamenta en el siguiente soporte documental: Link a cada una de las opciones publicadas , procesos y procedimientos del sistema de gestión, reportes de los sistemas de información, cruces y validaciones, página web y normas internas y externas. En aplicación al Decreto 648 de 2017 Artículo 2.2.21.4.8, la Oficina de Control Interno incorpora los siguientes instrumentos para la Actividad de la Auditoría Interna: <ul style="list-style-type: none"> • Anexo EAD-AN-01 Código de Ética del Auditores Internos que tiene como bases fundamentales, la integridad, objetividad, confidencialidad, conflictos de interés y competencia de esté. • EAD-FT-06 Agenda de Auditorías Internas – Control Interno • EAD-FT-01 Lista de Chequeo y/o Actividades de Auditoria - Control Interno • EAD-FT-07 Informe de Auditoria 	

NOTA DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Este documento contiene información de interés exclusivo del auditor y el auditado para surtir los trámites establecidos en la Guía de Auditoría. En ese sentido, hasta tanto no se constituya como informe final y sea publicado en la página Web del Ministerio de Educación Nacional, no podrá ser distribuido ni utilizado por terceros, ni se podrá hacer referencia a él en ningún otro asunto, sin el consentimiento previo y por escrito del Jefe de Control Interno.

METODOLOGIA

Para el desarrollo del seguimiento y verificación a las opciones **Atención y Servicio a la Ciudadanía** de la página Web del MEN teniendo en cuenta el objetivo y alcance mencionados anteriormente, los cuales fueron enviado vía correo electrónico y presentados a los interesados, en la reunión de apertura el día 01 de diciembre de 2021, se desarrollaron las siguientes actividades:

- **Entendimiento del proceso:** se realizó comprobación de la normatividad relacionada con la publicación de contenidos en la página web de la entidad y los lineamientos del MinTIC y los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.
- **Diseño del plan de auditoría:** Se estableció la programación del plan de trabajo para el desarrollo de la auditoría, de modo que permitiera lograr el objetivo propuesto, la agenda de desarrollo se encuentra en el documento **1.1.EAD-FT-06 V3 Agenda Auditoria Norma 5854 Servicio al Ciudadano MEN.xls** el cual se anexa.
- **Reunión de apertura:** la apertura de la auditoría se realizó a través de la reunión Online vía TEAMS del MEN el 01 de diciembre de 2021, donde se describió la metodología a utilizar para esta actividad.
- **Obtención y análisis de la información:** Fue solicitada la información suficiente, relacionada con los controles, documentación y lineamientos de la Oficina de Comunicaciones, para la publicación de contenidos en la página web, y se determinó validar todos los links de las opciones de **Atención y Servicio a la Ciudadanía** de la página Web del MEN mediante observación y navegación directa, uso de herramientas lectoras de páginas (narrador de Windows 10 y Jaws), adicionalmente para el análisis de algunos criterios se utilizaron las herramienta WAVE y TAW.
- **Ejecución de pruebas:** Se realizó la verificación sobre el cumplimiento de los requisitos normativos internos y externos, tomando como base las publicaciones evidenciadas en la página web de la entidad, validando contra los requisitos de la NTC 5854 y los lineamientos del MinTIC.
- **Definición de observaciones y recomendaciones:** Los resultados obtenidos se socializaron con el equipo encargado de los procesos web, para que tengan claridad sobre las observaciones del informe.

FORTALEZAS

Se han implementado mejoras en la mayoría de las opciones de la página web del Ministerio de Educación, con el fin de facilitar que poblaciones específicas accedan a la información que particularmente son de su interés y así cumplir con la divulgación de la información pública a las personas que se encuentran en situación de discapacidad.

El MEN tiene la ventaja de contar como entidades adscritas con el Instituto Nacional para Ciegos – INCI y el Instituto Nacional para Sordos – INSOR, los cuales han aportado guías y elementos para mejorar la accesibilidad de la página web del MEN.

RIESGOS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES:

Teniendo en cuenta la matriz de riesgos institucionales, definida para la vigencia 2021, se encuentra relación entre el presente seguimiento y el siguiente riesgo:

- Posibilidad de pérdida reputacional por incumplimiento de los objetivos del plan de acción institucional, debido a la no implementación de los objetivos y acciones descritas en el plan estratégico de comunicaciones.

La definición este riesgo tiene consigo la implementación de una serie de controles, los cuales apuntan a evitar su materialización, para lo cual la entidad, a través de sus líneas de defensa, efectúa la valoración de los riesgos, en razón a la aplicación de dichos controles, los cuales son objeto de validación durante la presente actividad.

DESARROLLO DEL EJERCIO DE AUDITORIA:

El presente seguimiento tiene como objeto realizar la evaluación del cumplimiento de los estándares y directrices definidos por el MinTIC, así como también los requerimientos de la Norma Técnica Colombiana NTC 5854, en relación a la publicación de la información contenida en las opciones de **Atención y Servicio a la Ciudadanía** del sitio web del MEN.

Se realizó entonces validación de la información recopilada, allegada por los responsables, correspondiente a:

- Procedimientos, instructivos, y/o manuales definidos en la entidad para la publicación de contenidos en la página web.
- Estructura de roles y perfiles definida en la Oficina Asesora de Comunicaciones para efectuar las publicaciones.
- Controles que aplican en la Oficina Asesora de Comunicaciones para efectuar las publicaciones.

Detalle de las validaciones realizadas

Teniendo en cuenta lo anterior, y de acuerdo a lo evidenciado a través de la revisión efectuada sobre la documentación recopilada, se logró identificar lo siguiente:

- La Oficina de Comunicaciones para gestionar las estrategias de comunicación de la entidad, se apoya en el documento **CM-PR-07 Procedimiento gestión contenidos y atención a medios de comunicación**, el cual, entre otros aspectos, define los lineamientos para efectuar las publicaciones de contenidos en la página web de la entidad. Esta política está asociada con los formatos:
 - CM-FT-01 Formato – Control de Cambios Web
 - SC-FT-44 Formato texto Web - Comunicación
- Con los formatos anteriores, se realiza la identificación, gestión, clasificación, organización y conservación de los contenidos publicados.
- Respecto a los controles aplicados por la Oficina de Comunicaciones para efectuar las publicaciones, se evidenció el Esquema de Publicación de Información, y su alineación de acuerdo con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos definidos en el programa de gestión documental de la entidad, dando cumplimiento a su vez con los requerimientos.

CONCLUSIONES:

Se recomienda realizar de manera oportuna los ajustes requeridos sobre el sitio web, tomando como referencia las observaciones y oportunidades de mejora registradas en el presente informe, las cuales están alineadas con los estándares de Accesibilidad, Publicación y Divulgación de Información, Seguridad Digital Web y Requisitos Mínimos de Datos Abierto, del MinTIC.

Así mismo, se sugiere revisar la totalidad de los requerimientos presentes en los anexos 1, 2, 3 y 4, de la resolución 1519 de 2020 y de los requisitos estipulados en la Norma Técnica Colombiana - NTC 5854, dando prioridad a la realización de las actividades que se tienen planeadas, teniendo en cuenta las fechas de implementación indicadas en estos anexos, con el fin de dar cumplimiento en los términos establecidos.

Finalmente, se solicita coordinar la elaboración de un plan de mejoramiento con el área auditada, en el formato PM-FT-09 Formulación planes de mejoramiento que se encuentra en el SIG del MEN, que permita subsanar las debilidades identificadas.

Respecto a los controles aplicados para efectuar las publicaciones, se evidenció el Esquema de Publicación de Información, y su alineación de acuerdo con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos definidos en el

programa de gestión documental de la entidad, dando cumplimiento a su vez con los requerimientos establecidos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - 1712 de 2014, en su numeral 10.4. de la matriz de Índice de Transparencia. Mantener esta alineación teniendo en cuenta que muchos de los temas definidos en la administración documental aplican a los temas de accesibilidad y transparencia.

INFORME DETALLADO			
Resultado		Descripción	Recomendación
HZ	OM		
	X	Al respecto de políticas de backup de página web se evidencio que el Ministerio maneja una guía "ST-GU-07" donde se determina para todos los sistemas de información dicha política.	Se sugiere tener un apartado que especifique en especial los criterios de backup y restauración de las páginas web. *Oportunidad de mejora a cargo de la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información

Se realizó validación de las opciones de **Atención y Servicio a la Ciudadanía** de la página web del MEN, con base en la Norma Técnica Colombiana NTC 5854, la cual da las pautas para asegurar la Accesibilidad a Páginas Web. De acuerdo a lo anterior se encontraron situaciones las cuales se detallan en el documento **1.4. CheckList Norma 5854 Servicio al Ciudadano MEN.xlsx** el cual se anexa, este documento presenta información de cada página de las opciones de **Atención y Servicio a la Ciudadanía** y el resultado se consolido para cada criterio de la norma en el documento **1.2.EAD-FT-03 V3 Actividades Auditoria Norma 5854 Servicio al Ciudadano MEN.xls** el cual se anexa. En el apartado "AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES" de este documento se detallan los hallazgos y recomendaciones a realizar.

AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES				
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
X			1.1.1.1 Contenido no textual	El contenido no textual que se presenta al usuario tiene una alternativa textual que cumple el mismo propósito.
X			1.1.2.1 Solo audio y solo vídeo (grabado)	No Aplica, No existen elementos que requieran cumplir este criterio.
X			1.1.2.2 Subtítulos (grabados)	No Aplica, No existen elementos que requieran cumplir este criterio.
X			1.1.2.3 Audiodescripción o medio alternativo (grabado)	No Aplica, No existen elementos que requieran cumplir este criterio.
X			1.1.3.1 Información y relaciones	No aplica. La página no tiene información que cambie de formato.
	X		1.1.3.2 Sugerencia significativa	El componente tipo acordeón impide en ocasiones que las herramientas de narración puedan leer la página.
	X		1.1.3.3 Características sensoriales	Las opciones del acordeón no tienen ayudas que indiquen su funcionalidad
X			1.1.4.1 Uso del color	El color no se usa como único medio visual para transmitir la información, indicar una acción, solicitar una respuesta o distinguir un elemento visual.

X			1.1.4.2 Control del audio	No Aplica, No existen elementos que requieran cumplir este criterio.
		X	1.2.1.1 Teclado	No se puede navegar en algunas partes de la página sin inconvenientes con la tecla TAB.
		X	1.2.1.2 Sin trampas para el foco del teclado	En algunos apartes del componente tipo acordeón no es claro la funcionalidad mediante teclado o simplemente no funciona.
X			1.2.2.1 Tiempo ajustable	No Aplica, No existen elementos que requieran cumplir este criterio.
X			1.2.2.2 Poner en pausa, detener, ocultar	No Aplica, No existen elementos que requieran cumplir este criterio.
X			1.2.3.1 Umbral de tres destellos o menos	No Aplica, No existen elementos que requieran cumplir este criterio.
	X		1.2.4.1 Evitar bloques	El componente acordeón esta generando bloques de información los cuales no son accesibles fácilmente.
X			1.2.4.2 Titulado de páginas	Las páginas web tienen títulos que describen su temática o propósito.
		X	1.2.4.3 Orden del foco	Navegación con tecla TAB. No se puede navegar secuencialmente por la página web y la secuencia de navegación afecta su significado o su operación.
	X		1.2.4.4 Propósito de los enlaces (en contexto)	Los descriptores del componente tipo acordeón no cuentan con descriptores de su propósito .
		X	1.3.1.1 Idioma de la página	La funcionalidad de cambio de idioma solo funciona para algunas paginas principales, pero para ninguna de las opciones de atención y servicio al ciudadano.
X			1.3.2.1 Al recibir el foco	Los elementos que reciben el foco no generan ningún cambio de contexto.
X			1.3.2.2 Al recibir entradas	El cambio de estado en los formularios que permiten ingresar información no genera ningún cambio de contexto.
X			1.3.3.1 Identificación de errores	No se cuenta con elementos que requieran identificación de errores.
	X		1.3.3.2 Etiquetas o instrucciones	Las opciones del componente tipo acordeón no cuentan con instrucciones de su funcionalidad.
	X		1.4.1.1 Procesamiento	A nivel de código algunos elementos no tienen las etiquetas de apertura y cierre completas
X			1.4.1.2 Nombre, función, valor	Este criterio se cumple ya que se están usando componentes estándar.
X			1.1.2.4 Subtítulos (en directo)	No Aplica, No existen elementos que requieran cumplir este criterio.
X			1.1.2.5 Audios descripción (grabado)	No Aplica, No existen elementos que requieran cumplir este criterio.
X			1.1.2.6 Lenguaje de señas (grabado)	No Aplica, No existen elementos que requieran cumplir este criterio.
X			1.1.4.3 Contraste (mínimo)	El nivel de contraste esta por encima del nivel mínimo esperado.
X			1.1.4.4 Cambio de tamaño de texto	Se cuenta con un componente que ayuda con esta necesidad.
X			1.1.4.5 Imágenes de texto	La información se esta transmitiendo acorde a lo que se requiere.

X			1.2.4.5 Vías múltiples	Se proporciona más de un camino para localizar una página web dentro de un conjunto de páginas web.
X			1.2.4.6 Encabezados y etiquetas	Los encabezados y etiquetas describen el tema o propósito.
X			1.2.4.7 Foco visible	Para la fecha de la auditoria al ingresar a los formularios de PQRS y de Preguntas frecuentes, el foco de ubicación del cursor no quedaba en ningún campo, en este momento ya queda ubicado en el primer campo.
X			1.3.1.2 Idioma de las partes	El idioma de cada pasaje o frase en el contenido que se encuentra en otro idioma es determinable por software. Se hizo el ajuste en la validación en este caso no aplica porque no hay palabras en otro idioma.
X			1.3.2.3 Navegación coherente	Los mecanismos de navegación que se repiten en múltiples páginas web, dentro de un conjunto de páginas web, aparecen siempre en el mismo orden relativo
X			1.3.2.4 Identificación coherente	Iconos con sus respectivos formatos predeterminados
	X		1.3.3.3 Sugerencias ante errores	En el formato de PQRS, se están usando colores no validos a nivel de accesibilidad para indicar errores al ingresar datos.
X			1.3.3.4 Prevención de errores (legales, financieros, datos)	No Aplica, No existen elementos que requieran cumplir este criterio.
X			1.1.2.7 Audiodescripción ampliada (grabada)	No Aplica, No existen elementos que requieran cumplir este criterio.
X			1.1.2.8 Medio alternativo (grabado)	No Aplica, No existen elementos que requieran cumplir este criterio.
X			1.1.2.9 Sólo audio (en directo)	No Aplica, No existen elementos que requieran cumplir este criterio.
X			1.1.4.6 Contraste (mejorado)	La presentación visual de texto e imágenes de texto tienen una relación de contraste de, al menos, 7,1
X			1.1.4.7 Sonido de fondo bajo o ausente	No Aplica, No existen elementos que requieran cumplir este criterio.
X			1.1.4.8 Presentación visual	No Aplica, No existen elementos que requieran cumplir este criterio.
	X		1.1.4.9 Imágenes de texto (sin excepciones)	Existen imágenes esenciales que no utilizan etiquetas para el texto alternativo.
X			1.2.1.3 Teclado (sin excepciones)	El contenido operable por teclado no requiere velocidad determinada.

X			1.2.2.3 Sin tiempo	No se presenta contenido con tiempo para la realización de una actividad o evento.
X			1.2.2.4 Interrupciones	No Aplica, No existen elementos que requieran cumplir este criterio.
X			1.2.2.5 Re-autenticación	No Aplica, No existen elementos que requieran cumplir este criterio.
X			1.2.3.2 Tres destellos	Las páginas web no deben contiene nada que destelle más de tres veces por segundo.
		X	1.2.4.8 Ubicación	No se proporciona información acerca de la ubicación del usuario dentro de un conjunto de páginas web.
		X	1.2.4.9 Propósito de los enlaces (sólo enlaces)	El objetivo de algunos enlaces no se describe claramente.
X			1.2.4.10 Encabezados de sección	Se usan encabezados de sección para organizar el contenido.
		X	1.3.1.3 Palabras inusuales	No se proporciona un mecanismo para identificar las definiciones específicas de palabras o frases usadas de modo inusual o restringido.
		X	1.3.1.4 Abreviaturas	Se debe incluir un mecanismo para identificar la forma expandida o el significado de las abreviaturas.
X			1.3.1.5 Nivel de lectura	De acuerdo se trataba de las respuestas a pqr por ejemplo, pero al ser técnicos no lo requieren.
		X	1.3.1.6 Pronunciación	El editor de contenidos de la entidad debe incluir un mecanismo para identificar la pronunciación específica de las palabras cuando su significado dentro del contexto resulte ambiguo.
X			1.3.2.5 Cambios a petición	No aplica. El sitio web no cuenta con actualizaciones automáticas.

Comentario Final:

En términos generales las páginas cumplen con la gran mayoría de los criterios y está por encima de este cumplimiento de la mayoría de páginas web de sitios de entidades del estado, sin embargo, no se puede considerar que cumple ninguno de los niveles.

Nivel AA

Para subsanar la mayoría de los criterios del nivel A basta con cambiar u optimizar el componente de acordeón que se usa en la mayoría de las páginas

Para el criterio asociado al idioma de la página generar una estrategia para que este contenido que es de acceso al público en general tenga la posibilidad de otro idioma, este criterio se puede cumplir con un componente de software que haga esta tarea.

Por último, para el tema de procesamiento basta con validar que la generación de código de la pagina cumpla con los estándares de etiquetado con especial relevancia en la página de Notificaciones por aviso que al tener bastante contenido y no cumplir con este criterio hace que la página sea muy pesada.

Nivel AA

Subsanando los criterios no conformes del Nivel A se ajustarían dos de los tres criterios no conformes de este Nivel y

el nivel de sugerencias ante errores es sencillo de ajustar realizando las sugerencias que de la norma para los formularios de ingreso de información.

Nivel AAA

Los criterios de este nivel no son prioridad para dar cumplimiento al requerimiento de MINTIC, por lo cual se puede generar una estrategia de cumplimiento una vez estén completos los Niveles AA y AA

LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR: MILTON CÉSAR GARCÍA CASTIBLANCO

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO: MARÍA HELENA ORDÓÑEZ BURBANO