

INFORME DE AUDITORÍAS

Código: EAD-FT-07
Versión: 05
 Rige a partir de su publicación en el SIG

INFORME DE AUDITORÍA

Proceso:	Servicio al Ciudadano – Gestión de Comunicaciones
Numero de Auditoria:	2022-MR-06 - Verificación Accesibilidad páginas web

Reunión de Apertura						Reunión de Cierre					
Día	12	Mes	12	Año	2022	Día	22	Mes	12	Año	2022

LÍDER DE PROCESO / JEFE(S) DEPENDENCIA(S):

Dora Inés Ojeda-Unidad de Atención al Ciudadano/Proceso servicio al ciudadano
 Alexander Pinilla -Oficina Asesora de Comunicaciones/ Proceso Gestión de Comunicaciones

EQUIPO AUDITOR:

ANDERSON DANILO BETANCOURT - BETA GROUP

OBJETIVO DE AUDITORÍA:

Evaluar el cumplimiento de los criterios de accesibilidad web, conforme con la norma técnica colombiana NTC 5854 del 15 de junio de 2011, tomando como referencia la norma internacional WCAG 2.0

ALCANCE DE AUDITORÍA: Auditoría para la verificación del cumplimiento de la norma técnica colombiana NTC 5854 de accesibilidad web y la Resolución del MinTIC 1519 del 2020, Directrices de accesibilidad web, en las páginas que se indican a continuación:

Ministerio Educación

- <https://www.mineducacion.gov.co/portal/>
- <https://www.mineducacion.gov.co/portal/atencion-al-ciudadano/>
- <https://www.mineducacion.gov.co/portal/atencion-al-ciudadano/Transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/349495:Transparencia-y-acceso-a-informacion-publica>

CRITERIOS DE AUDITORÍA:

Criterios establecidos norma técnica colombiana NTC 5854 de accesibilidad a páginas web en los niveles de conformidad A, AA y AAA. El Ministerio de Educación espera cumplir con nivel AA, acorde a las directrices de accesibilidad web de la Resolución del MinTIC 1519 de 2020.

RESUMEN GENERAL

DECLARACION

La auditoría se realiza con base en el análisis de las páginas que componen las opciones asociadas a Atención a la Ciudadanía de la página web del MEN y se fundamenta en el siguiente soporte documental:

- EAD-FT-06 Agenda de Auditorías Internas
- EAD-FT-03 Lista de Chequeo y/o Actividades de Auditoria
- EAD-FT-07 Informe de Auditoría
- Resolución MinTIC 1519 de 2020
- Documento de trabajo equipo auditoría.xlsx

METODOLOGÍA

Para el desarrollo del seguimiento y verificación de las páginas Web cuyo objetivo y alcance fueron mencionados anteriormente, los cuales fueron enviados vía correo electrónico y presentados a los interesados, en la reunión de apertura el día 12 de diciembre de 2022, 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 accesibilidad web.
- **Diseño del plan de auditoría:** se formuló el 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. AGENDA DE AUDITORÍAS.xlsx el cual se anexa.
- **Reunión de apertura:** la apertura de la auditoría se realizó a través de la reunión Online vía TEAMS del Ministerio de Educación Nacional el 12 de diciembre de 2022, 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 las 6 páginas indicadas en el alcance mediante observación y navegación directa, uso de herramientas lectoras de páginas, adicionalmente para el análisis de algunos criterios se utilizaron las herramientas WAVE y Firefox - accesibilidad.
- **Ejecución de pruebas:** Se realizó la verificación sobre el cumplimiento de los requisitos normativos internos y externos, tomando como base las publicaciones evidenciadas en las páginas web, validando contra los requisitos de la NTC 5854 y las directrices de accesibilidad web proporcionadas en la Resolución 1519 del 2020
- **Definición de observaciones y recomendaciones:** en archivo anexo "2.1 EAD-FT-03 Lista de Chequeo y/o Actividades de Auditoria.xlsx" se presenta una lista de chequeo detallada para cada página analizada, una hoja con los detalles técnicos de los hallazgos encontrados y consolidado por cada portal

DESARROLLO DEL EJERCIO DE AUDITORÍA:

El presente seguimiento tiene como objeto realizar la evaluación del cumplimiento de los requerimientos de la Norma Técnica Colombiana NTC 5854, accesibilidad web, sobre las siguientes páginas:

Ministerio Educación:

- Home/Inicio
- Atención al ciudadano
- Botón de Transparencia

Los detalles de la revisión se anexan en el archivo "2.1 EAD-FT-03 Lista de Chequeo y/o Actividades de Auditoria.xlsx", allí se encuentran 2 hojas por cada página revisada: 1 para la lista de chequeo y otra de Anexos la cual contiene detalles acerca de los requisitos con observaciones o No cumplimiento.

En este documento se detallan los hallazgos y observaciones para cada una de las páginas revisadas, se incluye una hoja denominada "Anexo" en la cual se evidencia la oportunidad de mejora.

FORTALEZAS

- Controles de accesibilidad: contraste, aumentar/reducir tamaño letra.

- Barra de navegación con lenguaje de señas para navegar por los contenidos.
- Los contenidos de las páginas son de fácil comprensión y lectura lo que facilita su navegación para todo tipo de usuarios.

RIESGOS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES:

No aplica

PLANES, PROGRAMAS, PROYECTOS E INDICADORES:

No aplica

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y AUTOEVALUACIÓN:

No aplica

PARTICIPACION CIUDADANA:

No aplica

CONCLUSIONES:

El resultado de la auditoría deja el siguiente resultado para cada una de las URL:

Ministerio de Educación:

	Home MEN		Botón de Transparencia		Atención al ciudadano	
	Nivel	A	Nivel	AAA	Nivel	AAA
NC	Nivel	Cantidad	Nivel	Cantidad	Nivel	Cantidad
	A	0	A	0	A	0
	AA	0	AA	0	AA	0
	AAA	0	AAA	0	AAA	0
	Total	0	Total	0	Total	0
OM	Nivel	Cantidad	Nivel	Cantidad	Nivel	Cantidad
	A	9	A	6	A	7
	AA	4	AA	3	AA	2
	AAA	0	AAA	0	AAA	0
	Total	13	Total	9	Total	9

Las observaciones menores indican que hay por lo menos 1 elemento en la página que no cumple algún requisito, los detalles de cada observación se encuentran en Lista de Chequeo.

Las páginas inspeccionadas en general cumplen con el 100% de los requisitos establecidos en la Resolución 1519 de 2020 del MinTIC y con más del 95% de los requisitos de accesibilidad de la NTC 5854, la cual se fundamenta en el estándar WCAG 2.0

Como recomendaciones para alcanzar el nivel AAA en todas las páginas se menciona lo siguiente:

- En los contenidos multimedia se requiere proporcionar mecanismos adicionales para accesibilidad como Audiodescripciones, alternativas textuales y subtítulos para no depender de herramientas automáticas.

- Leyendas o etiquetas en los controles: Algunos elementos como botón ir arriba, acordeón y flechas para avanzar/retroceder del carrusel pueden tener mejoras de accesibilidad, utilizando leyendas o etiquetas con un enfoque en lectores de pantalla.
- Incluir requisitos de accesibilidad en los procedimientos de actualización de contenido de las páginas, por ejemplo: crear títulos alternativos y etiquetas en cada nueva imagen o elemento que se agrega a los listados.
- Uso de html semántico para facilitar la accesibilidad a través de aplicaciones especializadas en accesibilidad.
- Los elementos con mayores oportunidades de mejora en cuanto a accesibilidad son las barras de navegación y los carruseles, se recomienda revisar su funcionamiento utilizando teclado y lectores de pantalla.
- En una próxima auditoría se recomienda que se realice bajo el estándar WCAG 2.1, el cual se ha actualizado con nuevos criterios.

INFORME DETALLADO			
Resultado		Descripción	Recomendación
HZ	OM		
	X	<p>Durante la revisión de accesibilidad de la página Inicio del portal del MEN, se encontró que los videos de la zona multimedia en la página no tienen lenguaje de señas ni una transcripción disponible. Esto impide que las personas sordas o con problemas de audición puedan acceder al contenido del video, lo que va en contra del criterio de conformidad:</p> <p>1.2.6 Lenguaje de señas (grabado) de la NTC 5854</p> <p>Sin embargo, en el numeral 1.5 de la Resolución 1519 de 2020, el lenguaje de señas solo aplica para casos específicos: alocuciones presidenciales, información sobre emergencias y desastres, información sobre seguridad ciudadana y rendición de cuentas anual de cada sector del gobierno nacional. Por lo tanto, no se considera como No Cumplimiento.</p>	<p>Proporcionar audiodescripción para todos los videos. La audiodescripción es una narración en tiempo real de lo que sucede en el video, incluyendo diálogos, música, efectos de sonido y descripciones de imágenes.</p> <p>Asegúrese de que la audiodescripción sea accesible para las personas con discapacidad visual, incluyendo a aquellas que utilizan lectores de pantalla. Para ello, puede utilizar etiquetas de audio descripción en el código HTML del video para facilitar la lectura de la audiodescripción por parte de los lectores de pantalla.</p> <p>Proporcionar una transcripción completa del video junto con la audiodescripción, ya que esto también puede ser útil para las personas con discapacidad auditiva y para aquellas</p>

			<p>que prefieren leer el contenido del video en lugar de escucharlo.</p> <p>Proporcionar una versión de audio del video sin audiodescripción para las personas que no la necesiten o prefieran escuchar el audio original.</p>
	X	<p>Los siguientes requisitos contienen observaciones menores las cuales pueden llegar a convertirse en incumplimiento a los estándares de accesibilidad:</p> <p>Nivel A:</p> <p>1.1.1 Contenido no textual</p> <p>1.2.2 Subtítulos (grabados)</p> <p>1.2.3 Audiodescripción o medio alternativo (grabado)</p> <p>1.3.3 Características sensoriales</p> <p>2.1.1 Teclado</p> <p>2.4.1 Evitar bloques</p> <p>2.4.3 Orden del foco</p> <p>2.4.4 Propósito de los enlaces (en contexto)</p> <p>3.3.2 Etiquetas o instrucciones</p> <p>Nivel AA:</p> <p>1.2.5 Audios descripción (grabado)</p> <p>1.2.6 Lenguaje de señas (grabado)</p> <p>3.1.2 Idioma de las partes</p> <p>3.2.4 Identificación coherente</p>	<p>En el apartado “AUDITORÍA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES” se incluyen los detalles y recomendaciones de cada requisito.</p>

AUDITORÍA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES				
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
		X	1.1.1 Contenido no textual	<p>Los siguientes elementos tienen oportunidades de mejora con respecto a texto alternativo y etiquetas:</p> <p>En todas las páginas:</p> <p>* Botón ir arriba (no tiene texto descriptivo o un <input type="button">)</p> <p>En página Inicio “home”:</p> <p>* Imagen 1 de 9 en el primer carrusel (texto alternativo vacío)</p> <p>* Enlaces: Generación E/Normatividad/Encuesta (Al pasarlo por</p>

				lector de pantalla se escucha 2 veces el mismo valor) * Imágenes con texto alternativo mayor a 100 caracteres. Se recomienda proporcionar textos alternativos que sean comprensibles para las personas que utilizan lectores de pantalla.
x			1.2.1 Solo audio y solo vídeo (grabado)	No Aplica, No existen elementos que requieran cumplir este requisito.
		x	1.2.2 Subtítulos (grabados)	En página Inicio “home”, sección Multimedia: Se recomienda proporcionar subtítulos para videos y no depender de herramientas automáticas.
		x	1.2.3 Audiodescripción o medio alternativo (grabado)	En página Inicio “home”, sección Multimedia: La información que se quiere transmitir en los videos incrustados de la zona multimedia se proporciona en el audio; cuando no se cumple esta condición: Se recomienda proporcionar Audiodescripción o una alternativa de texto completa.
x			1.2.4 Subtítulos (en directo)	No Aplica, No existen elementos que requieran cumplir este requisito.
		x	1.2.5 Audios descripción (grabado)	Se recomienda implementar Audiodescripciones para el contenido multimedia, las cuales son de utilidad cuando la información que se quiere transmitir no está en el audio.
		x	1.2.6 Lenguaje de señas (grabado)	No aplica, dado que en el numeral 1.5 de la Resolución 1519 de 2020, el lenguaje de señas solo aplica para casos específicos: alocuciones presidenciales, información sobre emergencias y desastres, información sobre seguridad ciudadana y rendición de cuentas anual de cada sector del gobierno nacional. En la revisión de la página no se encuentra contenido multimedia que aplique para los casos indicados, por lo tanto, no es requerido que contengan lenguaje de señas, sin embargo, se recomienda proporcionar esta alternativa para todos los casos en aras de cumplir la norma internacional WCAG 2.0.
x			1.2.7 Audiodescripción ampliada (grabada)	No aplica, dado que se espera un nivel de cumplimiento AA y este requisito corresponde a nivel AAA. Se recomienda proporcionar audiodescripciones en todo el contenido multimedia
x			1.2.8 Medio alternativo (grabado)	No aplica, dado que se espera un nivel de cumplimiento AA y este requisito corresponde a nivel AAA. Se recomienda proporcionar toda la información acerca del contenido multimedia sincronizado (tanto visual como auditivo) en forma de texto. Una alternativa para los medios

				tempodependientes proporciona una descripción paralela de todo lo que ocurre en el contenido multimedia sincronizado.
x			1.2.9 Sólo audio (en directo)	No Aplica, No existen elementos que requieran cumplir este requisito.
x			1.3.1 Información y relaciones	El formato de presentación cambia con el uso de botón contraste; la información y las relaciones implícitas en el formato visual se mantienen.
x			1.3.2 Secuencia significativa	La secuencia en que se presenta el contenido no afecta el significado.
		x	1.3.3 Características sensoriales	En todas las páginas, elemento Acordeón: Se prueba el acordeón con lector de pantalla, el texto que se lee al seleccionarlo es "toggle navigation". Se recomienda escribir el nombre de este control en español. Sin embargo, no limita la secuencia y narración de la página.
x			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			1.4.2 Control del audio	No Aplica, No existen elementos que requieran cumplir este requisito.
x			1.4.3 Contraste (mínimo)	El nivel de contraste está por encima del nivel mínimo esperado: 3.5 (nivel A).
x			1.4.4 Cambio de tamaño de texto	El texto permite ser ajustado sin ayudas técnicas hasta 200 por ciento, sin que se pierda contenido o funcionalidad.
		x	1.4.5 Imágenes de texto	En página "Transparencia": Los enlaces de redes sociales solo cuentan con ícono, sin texto. Si bien los íconos son comprensibles para gran cantidad de personas, existen usuarios con problemas cognitivos que pueden no reconocerlos. Para estos casos se recomienda utilizar texto junto al ícono para que no haya confusiones con el objetivo de los links.
x			1.4.6 Contraste (mejorado)	La presentación visual de texto tiene una relación de contraste de al menos 7:1
x			1.4.7 Sonido de fondo bajo o ausente	No Aplica, No existen elementos que requieran cumplir este requisito.
x			1.4.8 Presentación visual	En la presentación visual de bloques de texto se proporcionan mecanismos para ser percibidos sin que el diseño interfiera con su legibilidad. El control de accesibilidad permite cambiar color del fondo y texto Los elementos <p> tienen interlineado "lineheight" de 1.5
x			1.4.9 Imágenes de texto (sin excepciones)	En página "Transparencia":

				Se recomienda utilizar texto junto al ícono para que no haya confusiones con el objetivo de los links.
		x	2.1.1 Teclado	<p>En todas las páginas:</p> <p>En la barra de navegación existen sub-menús los cuales no son accesibles mediante tecla Tab (navbar).</p> <p>Se recomienda evaluar posibilidad de usar propiedad "tab-index" para controlar los elementos que se enfocan cuando se presiona Tab.</p>
x			2.1.2 Sin trampas para el foco del teclado	Es posible mover el foco a un componente de la página usando una interfaz de teclado y el foco se puede quitar de ese componente mediante la interfaz de teclado.
x			2.1.3 Teclado (sin excepciones)	<p>La funcionalidad del contenido es operable mediante teclado.</p> <p>En la barra de navegación existen sub-menús los cuales no son accesibles mediante tecla Tab (navbar). Se recomienda evaluar posibilidad de usar propiedad "tab-index" para controlar los elementos que se enfocan cuando se presiona Tab.</p>
x			2.2.1 Tiempo ajustable	<p>No Aplica, No existen elementos que requieran cumplir este requisito.</p> <p>Ejemplo: límite de tiempo impuesto por el contenido.</p>
x			2.2.2 Poner en pausa, detener, ocultar	Existen controles en los carruseles para pausar y reproducir la secuencia de imágenes.
x			2.2.3 Sin tiempo	No se presenta contenido con tiempo para la realización de una actividad o evento.
x			2.2.4 Interrupciones	<p>No Aplica, No existen elementos que requieran cumplir este requisito.</p> <p>Ejemplo: desactivar actualizaciones o alertas en la página.</p>
x			2.2.5 Re-autenticación	<p>No Aplica, No existen elementos que requieran cumplir este requisito.</p> <p>Ejemplo: no perder datos al re-autenticarse cuando expira la sesión.</p>
x			2.3.1 Umbral de tres destellos o menos	La página web no contiene nada que destelle más de 3 veces en un segundo.
x			2.3.2 Tres destellos	La página web no contiene nada que destelle más de 3 veces por segundo.
		x	2.4.1 Evitar bloques	<p>En todas las páginas:</p> <p>Se recomienda revisar viabilidad de no usar sub-menús en la barra de navegación o usar propiedad "tab-index" para los sub-menús que no son accesibles con tecla tab.</p>
x			2.4.10 Encabezados de sección	Se usan encabezados de sección para organizar el contenido.

x			2.4.2 Titulado de páginas	La página tiene títulos que describe su temática o propósito.
		x	2.4.3 Orden del foco	En todas las páginas: Se recomienda revisar viabilidad de no usar sub-menús en la barra de navegación o usar propiedad "tab-index" para los sub-menús que no son accesibles con tecla tab.
		x	2.4.4 Propósito de los enlaces (en contexto)	Los siguientes elementos tienen oportunidades de mejora con respecto a texto alternativo y etiquetas: En todas las páginas: * Botón ir arriba (no tiene texto descriptivo o un <input type="button">) * Botón reducir/ampliar texto: Usando lector de pantalla se lee 2 veces consecutivas el mismo texto En página "Home": * Imagen 1 de 9 en el primer carrusel (texto alternativo vacío) Se recomienda proporcionar textos alternativos que sean comprensibles para las personas que utilizan lectores de pantalla.
x			2.4.5 Vías múltiples	Se proporciona más de un camino para localizar una página web dentro de un conjunto de páginas web: Navbar y miga_depan
x			2.4.6 Encabezados y etiquetas	Los encabezados y etiquetas describen el tema o propósito.
x			2.4.7 Foco visible	El indicador de foco del teclado resulta visible operando la interfaz con el teclado.
x			2.4.8 Ubicación	Se proporciona información acerca de la ubicación del usuario dentro de un conjunto de páginas.
x			2.4.9 Propósito de los enlaces (sólo enlaces)	Recomendación: En página "Atención al Ciudadano" los siguientes elementos: "recuadros_articulo_33149" y "recuadros_articulo_33149" Al pasarlo por lector de pantalla se escucha 2 veces el mismo valor, también al usar tecla TAB, se pasa 2 veces por cada título. Se recomienda agrupar los elementos en 1 sola etiqueta para evitar duplicidad al navegar con teclado.
x			3.1.1 Idioma de la página	El idioma predeterminado de la página es determinable por software. Predeterminado = español
		x	3.1.2 Idioma de las partes	La barra de navegación está en español en la versión de Inglés

x			3.1.3 Palabras inusuales	No Aplica, No existen elementos que requieran cumplir este requisito.
x			3.1.4 Abreviaturas	<p>Recomendaciones:</p> <p>En todas las páginas:</p> <p>*En el submenú PQRSDF, usar descripción de la abreviatura</p> <p>En página Inicio "home":</p> <p>*Se presenta 1 enlace a artículo que contiene abreviatura "PTA" el contexto no aclara su significado ni se proporciona mecanismo para identificar la forma expandida o significado. Se recomienda proporcionar el significado de las abreviaturas dentro del contexto que son usadas o proporcionar mecanismos para brindar explicación acerca de abreviaturas o términos técnicos.</p>
x			3.1.5 Nivel de lectura	El contenido se presenta de manera clara y simple, de forma que no requiere un nivel de lectura más avanzado que el nivel mínimo de educación secundaria.
x			3.1.6 Pronunciación	No se presentan palabras cuyo significado cambia según la pronunciación.
x			3.2.1 Al recibir el foco	Los elementos que reciben el foco no generan ningún cambio de contexto.
x			3.2.2 Al recibir entradas	El cambio de estado en el formulario que permite ingresar información no genera ningún cambio de contexto.
x			3.2.3 Navegación coherente	Los mecanismos de navegación que se repiten en múltiples páginas aparecen siempre en el mismo orden relativo.
		x	3.2.4 Identificación coherente	<p>En todas las páginas:</p> <p>La identificación del acordeón y del botón arriba se dificulta con lector de pantalla. En el acordeón el lector de pantalla dice "toggle navigator".</p> <p>Se recomienda usar palabra en español que describa este control de forma más clara.</p>
x			3.2.5 Cambios a petición	Se proporciona un mecanismo para detener cambios en el contexto. Aplica para los elementos "carrusel" los cuales cuentan con botón de pausa.
x			3.3.1 Identificación de errores	<p>No Aplica, No existen elementos que requieran cumplir este requisito:</p> <p>Ejemplo: Los elementos que requieran identificación de errores (ej, input en formulario).</p>

		x	3.3.2 Etiquetas o instrucciones	<p>En la página Inicio “home”:</p> <p>Para el formulario presente en la página se está presentando alerta con respecto a las etiquetas (label) de los controles tipo radio: El navegador no las reconoce, a pesar que si existen (<label for>)</p> <p>Se recomienda revisar la semántica del html.</p>
x			3.3.3 Sugerencias ante errores	<p>No Aplica, No existen elementos que requieran cumplir este requisito:</p> <p>Los elementos que requieran sugerencias ante errores cometidos por el usuario en entrada de datos.</p>
x			3.3.4 Prevención de errores (legales, financieros, datos)	<p>No Aplica, No existen elementos que requieran cumplir este requisito:</p> <p>Páginas que representan para el usuario compromisos legales o transacciones financieras, que modifican o eliminan datos controlables por el usuario.</p>
x			3.3.5 Ayuda	<p>No Aplica, No existen elementos que requieran cumplir este requisito:</p> <p>Ejemplo: algún formulario que implique digitar información, se debe proporcionar ayuda dependiente del contexto.</p>
x			3.3.6 Prevención de errores	<p>Para prevenir los errores que se puedan presentar al enviar información por parte del usuario: se revisa y detectan errores y se proporciona oportunidad de corregirlos.</p> <p>Existe 1 formulario en la página inicial “home”, el cual pide 1 respuesta del usuario con un botón "radio", si no se marca ninguna opción, se muestra mensaje para corregir.</p>
		x	4.1.1 Procesamiento	<p>En página “Atención al Ciudadano”:</p> <p>Se presenta 1 elemento con id duplicada: @id="inicio"</p> <p>Se recomienda proporcionar id única para los elementos que reciben foco.</p>
x			4.1.2 Nombre, función, valor	<p>Para todos los componentes de la interfaz de usuario, el nombre y la función son determinados por software.</p> <p>Este criterio se cumple ya que se están usando componentes html estándar.</p>

LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR: ANDERSON DANILO BETANCOURT

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO: MARÍA HELENA ORDOÑEZ BURBANO