

Anexo. 3
Guía de usabilidad y accesibilidad
Concejo Distrital de Cartagena de Indias

TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE FIGURAS	iii
INTRODUCCIÓN	1
1. OBJETIVOS	2
1.1. Objetivo General	2
1.2. Objetivos específicos	2
2. USABILIDAD Y ACCESIBILIDAD	3
2.1. Usabilidad	3
2.2. Accesibilidad	5
3. CONTENIDO DEL SITIO WEB DEL CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS.	6
3.1. Características De Los Contenidos De La Pagina Web	6
4. ESTÁNDARES DEL SITIO WEB DEL CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA.	10
5. PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN BÁSICA Y OBLIGATORIA	12
5.1. Información General De La Entidad	13
5.2. Datos De Contacto	14
5.3. Trámites Y Servicios	15
5.4. Virtual Ventanilla Única	22
5.5. SISTEMA PETICIONES (Quejas, Reclamos, Sugerencias, Información Y Denuncias) En Línea	23
5.6. Contratación	24
6. DATOS ABIERTOS	25
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	27

LISTA DE FIGURAS

Figura N° 1. Ciclo de vida de la ingeniería de la usabilidad.....	4
Figura N° 2. Características de la página web del Concejo Distrital de Cartagena	
– Contenidos entendibles, agradables y de fácil uso	6
Figura N° 3. Características de la página web del Concejo Distrital de Cartagena	
– Contenidos vigentes, relevantes, verificables y completos	7
Figura N° 4. Características de la página web del Concejo Distrital de Cartagena	
– Contenidos No deben ser ofensivos ni discriminatorios.....	8
Figura N° 5. Características de la página web del Concejo Distrital de Cartagena	
– Los contenidos deben mantener la privacidad.....	8
Figura N° 6. Características de la página web del Concejo Distrital de Cartagena	
– Contenidos deben observar el derecho de autor y propiedad intelectual	9
Figura N° 7. Características de la página web del Concejo Distrital de Cartagena	
– Contenidos tendrán fecha y hora de publicación.....	9
Figura N° 8. Mockups Pagina Concejo Distrital de Cartagena	10
Figura N° 9. Módulos Pagina Web del Concejo Distrital de Cartagena	12
Figura N° 10. Módulos Pagina Web Concejo Distrital de Cartagena	13
Figura N° 11. Mockup Datos de Contacto	14
Figura N° 13. Mockup Ventanilla Única Concejo Distrital de Cartagena	22
Figura N° 14. Registro de Peticiones, Quejas y Sugerencias	23
Figura N° 15. Datos Abiertos Concejo Distrital de Cartagena.....	26

INTRODUCCIÓN

Para conseguir los objetivos propuestos a través de la página web del Concejo Distrital de Cartagena de indias, los atributos de calidad del sitio web influirán en la satisfacción de todos los usuarios, es por ello que la página web de la entidad debe ser de fácil usabilidad y accesibilidad, los contenidos, el diseño deben ser comprensibles, fácil de usar, amigables, claros y fácil de aprender de los usuarios.

En esta guía se abordará como debe ser la página web del Concejo distrital de Cartagena de indias, que todos los procedimientos sean comprendidos y se enfoquen en el usuario.

La estructura que se implementará será definición y explicación de los conceptos de usabilidad y accesibilidad, introducción de la arquitectura de la información, detalle de procedimientos, métodos y recomendaciones de la página web. En la guía se podrá observar cómo debe ser el diseño de la página de acuerdo a los estándares de gobierno en línea, W3C, ISO 25000, dando mayor accesibilidad y usabilidad al usuario de la información.

1. OBJETIVOS

1.1. Objetivo General

Buscar que los trámites y servicios que ofrece la entidad por medios electrónicos tengan las características necesarias para que toda la población pueda acceder a ellos, sean de fácil uso, proporcionando una agradable experiencia a los usuarios y grupos de interés.

1.2. Objetivos específicos

- Incorporar a los trámites y servicios electrónicos directrices de accesibilidad y usabilidad.
- Cumplir con los estándares establecidos en los sitios web tales como W3C, ISO 25000 y Gobierno en línea.

2. USABILIDAD Y ACCESIBILIDAD

2.1. Usabilidad

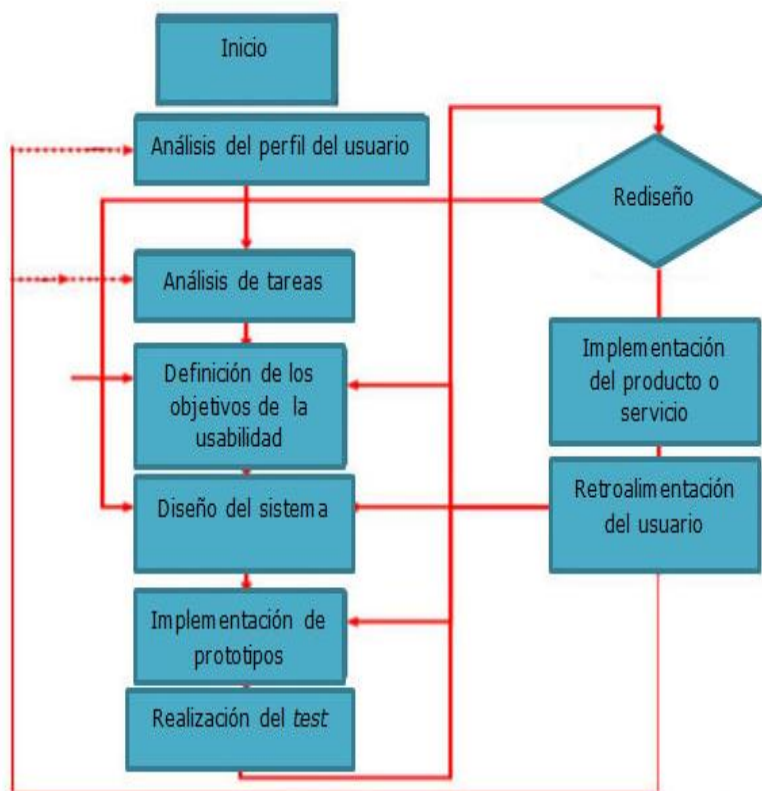
Según Jakob Nielsen (1993) la usabilidad es la cualidad de un sistema por la que resulta fácil de aprender, fácil de utilizar, fácil de recordar, tolerante a errores y subjetivamente placentero.

La usabilidad - es la disciplina que estudia la forma de diseñar sitios web para que los usuarios puedan interactuar con ellos de la forma más fácil, cómoda e intuitiva posible.

Según la ISO 25000, la usabilidad es la capacidad del producto software para ser entendido, aprendido, usado y resultar atractivo para el usuario, cuando se usa bajo determinadas condiciones. Esta característica se subdivide a su vez en las siguientes subcaracterísticas:

- Capacidad de aprendizaje. Capacidad del producto que permite al usuario aprender su aplicación.
- Capacidad para ser usado. Capacidad del producto que permite al usuario operarlo y controlarlo con facilidad.
- Protección contra errores de usuario. Capacidad del sistema para proteger a los usuarios de hacer errores.
- Estética de la interfaz de usuario. Capacidad de la interfaz de usuario de agradar y satisfacer la interacción con el usuario.
- Accesibilidad. Capacidad del producto que permite que sea utilizado por usuarios con determinadas características y discapacidades.

Figura N° 1. Ciclo de vida de la ingeniería de la usabilidad



Fuente: Beltré Ferreras, 2008. Tesis Doctoral "Aplicación de la usabilidad al proceso de páginas web."

2.2. Accesibilidad

La accesibilidad se define como «el arte de garantizar que cualquier recurso, a través de cualquier medio, esté disponible para todas las personas, tengan o no algún tipo de discapacidad» (Berners-Lee y Fischetti 1999).

La accesibilidad consiste en el “acceso a la información sin limitación alguna por razón de deficiencia, discapacidad o minusvalía”, en este concepto viene inmerso en el término usabilidad, refiriéndose a la posibilidad de acceso a todos los potenciales usuarios, sin excluir a aquellos con limitaciones, discapacidades, dominio de idioma, etc.

Según las nuevas WCAG 2.0 (W3C, 2008), una aplicación será accesible cuando se cumplan los siguientes requisitos:

- Ser perceptible, en el sentido de que cualquier persona debe ser capaz de detectar el contenido que se presenta.
- Ser operable, en el sentido de que cualquier persona debe ser capaz de interactuar con los elementos de interacción presentes en la página.
- Ser inteligible, en el sentido de que cualquier persona debe ser capaz de entender el significado del contenido.
- Ser robusta, en el sentido de que el contenido debe ser compatible con la mayor variedad de agentes de usuarios y tecnologías asistidas.

3. CONTENIDO DEL SITIO WEB DEL CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS.

En esta sección se describen los lineamientos Distritales articulados con los descritos en el anexo 2 del manual de Gobierno en Línea 3.1, relacionados con los contenidos web de los portales, por otro lado, los documentos correspondientes a procesadores de palabra, hojas de cálculo y presentaciones deben ser publicados en los portales bajo estándares abiertos como por ejemplo el formato ODT.

3.1. Características De Los Contenidos De La Página Web

- Los contenidos deben ser entendibles, agradables y de fácil uso.

Figura N° 2. Características de la página web del Concejo Distrital de Cartagena

– **Contenidos entendibles, agradables y de fácil uso**



Fuente. Elaboración propia

- Los contenidos deben ser vigentes, relevantes, verificables y completos.

Figura N° 3. Características de la página web del Concejo Distrital de Cartagena

– Contenidos vigentes, relevantes, verificables y completos



Fuente. Elaboración propia

- Los contenidos no deben ser ofensivos ni discriminatorios.

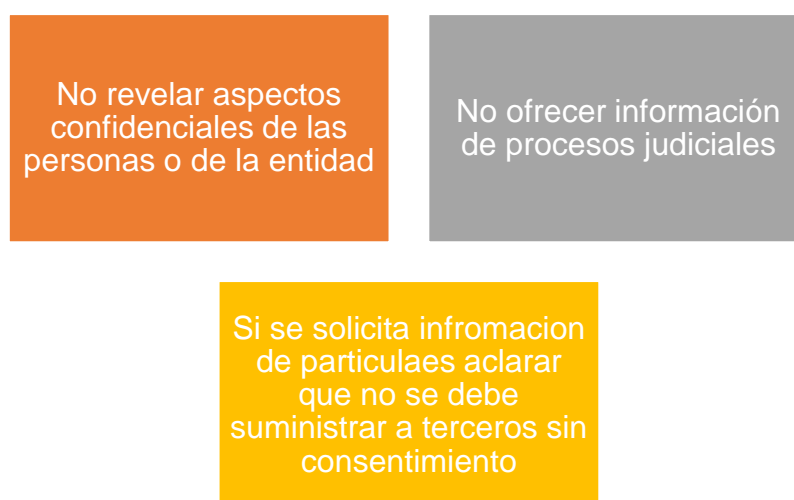
Figura N° 4. Características de la página web del Concejo Distrital de Cartagena
– Contenidos No deben ser ofensivos ni discriminatorios



Fuente. Elaboración propia

- Los contenidos deben mantener la privacidad.

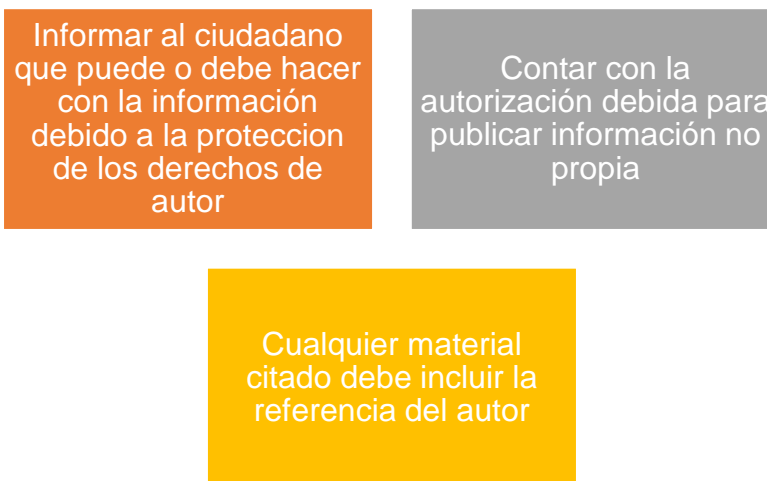
Figura N° 5. Características de la página web del Concejo Distrital de Cartagena
– Los contenidos deben mantener la privacidad



Fuente. Elaboración propia

- Se debe observar el derecho de autor y propiedad intelectual

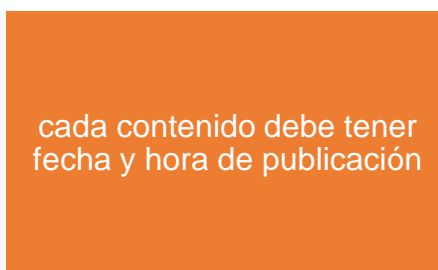
Figura N° 6. Características de la página web del Concejo Distrital de Cartagena
– Contenidos deben observar el derecho de autor y propiedad intelectual



Fuente. Elaboración propia

- Los contenidos deben tener fecha y hora exacta de la publicación

Figura N° 7. Características de la página web del Concejo Distrital de Cartagena
– Contenidos tendrán fecha y hora de publicación



Fuente. Elaboración propia

4. ESTÁNDARES DEL SITIO WEB DEL CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA

Figura N° 8. Mockups Pagina Concejo Distrital de Cartagena



Fuente. Los autores de acuerdo lo establecido en lo establecido por gobierno en línea para las entidades estatales.

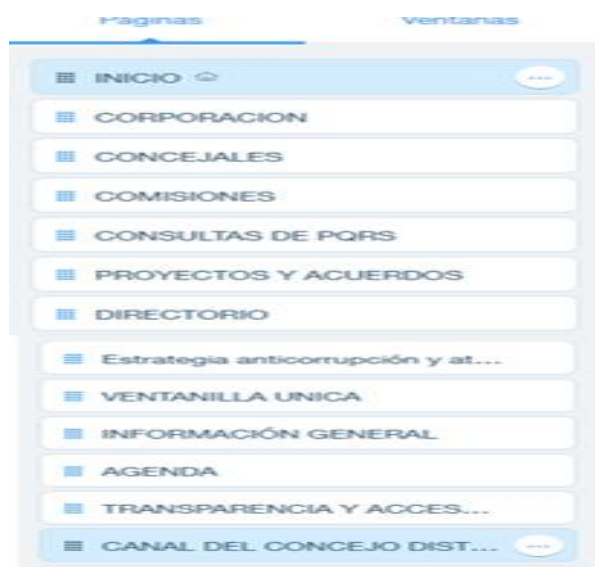
- **Escudo de Colombia:** se ubicará en la parte superior derecha de la página, este estará de manera paralizada.
- **Escudo del Concejo Distrital de Cartagena de Indias:** La imagen de identidad institucional deberá estar ubicada en la parte superior izquierda, a la misma altura del escudo de la República de Colombia. Ésta se debe mantener de manera estática y siempre disponible en cualquier nivel de navegación.
- **Actualización:** La actualización de la página se hará diariamente, apareciendo en la parte inferior derecha la fecha y hora en que se llevó a cabo.

- **Navegación** Se debe tener acceso directo y claro a la página de inicio, desde cualquier página de la sede electrónica.
- **Búsqueda:** En la página inicial se debe facultar un módulo de búsqueda de los contenidos del sitio web. El motor de búsqueda interno debe aparecer en todas las páginas y ubicado preferiblemente en la parte superior derecha.

5. PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN BÁSICA Y OBLIGATORIA

- Corporación
- Concejales
- Comisiones
- Consulta DE PQRD
- Proyectos y acuerdos
- Actas de sesiones
- Contratación
- Directorio
- Estrategia anticorrupción y atención al ciudadano
- Ventanilla única
- Información general
- Agenda
- Transparencia y acceso a la información
- canal del concejo distrital

Figura N° 9. Módulos Pagina Web del Concejo Distrital de Cartagena

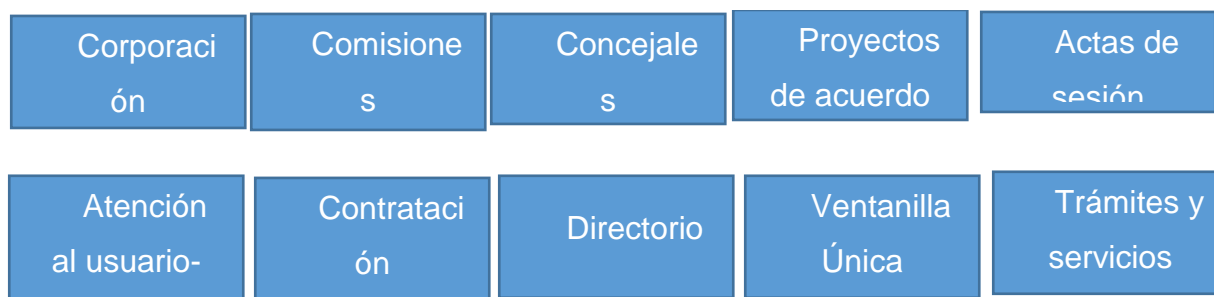


Fuente. Los autores de acuerdo lo establecido en lo establecido por gobierno en línea para las entidades estatales.

5.1. Información General De La Entidad

La página web del Concejo Distrital de Cartagena de Indias debe estar organizada por módulos (Corporación, concejales, comisiones, proyectos de acuerdo, actas, consulta de PQRD, contratación, directorio, ventanilla única, trámites y servicios), en la parte principal está la corporación que debe incluir la misión y visión , objetivos y funciones , organigrama ,informe de gestión, funcionamiento y conformación, manual de funciones y competencias, reglamento interno, comité de convivencia, archivo, plan de compras, informes de control interno, estrategia anticorrupción, informes de la contraloría, direccionamiento estratégico del periodo de los concejales activos, código de buen gobierno, indicadores del sistema de gestión integrado, presupuestos aprobados y ejecutados, gestión del riesgo, derechos de autor, rango salarial, concejo para niños, plan de acción, nomograma, política de privacidad y condiciones de uso.

Figura N° 10. Módulos Pagina Web Concejo Distrital de Cartagena



Fuente. Los autores

5.2. Datos De Contacto

Figura N° 11. Mockup Datos de Contacto



Fuente. Los autores de acuerdo a la guía de usabilidad y accesibilidad

En la parte inferior de la página se debe publicar los datos de contacto para que los usuarios puedan contactar con la entidad, estos datos estarán en todos los módulos

Se publicarán los siguientes datos:

- Correo
- Teléfonos, líneas gratuitas y fax
- Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la Entidad
- Correo electrónico para notificaciones judiciales
- Horarios y días de atención al público
- Localización física
- Fecha de actualización.
- Chat en línea
- Horario de atención al ciudadano

5.3. Trámites Y Servicios

Imagen N° 1. Mockups de Trámites y Servicios

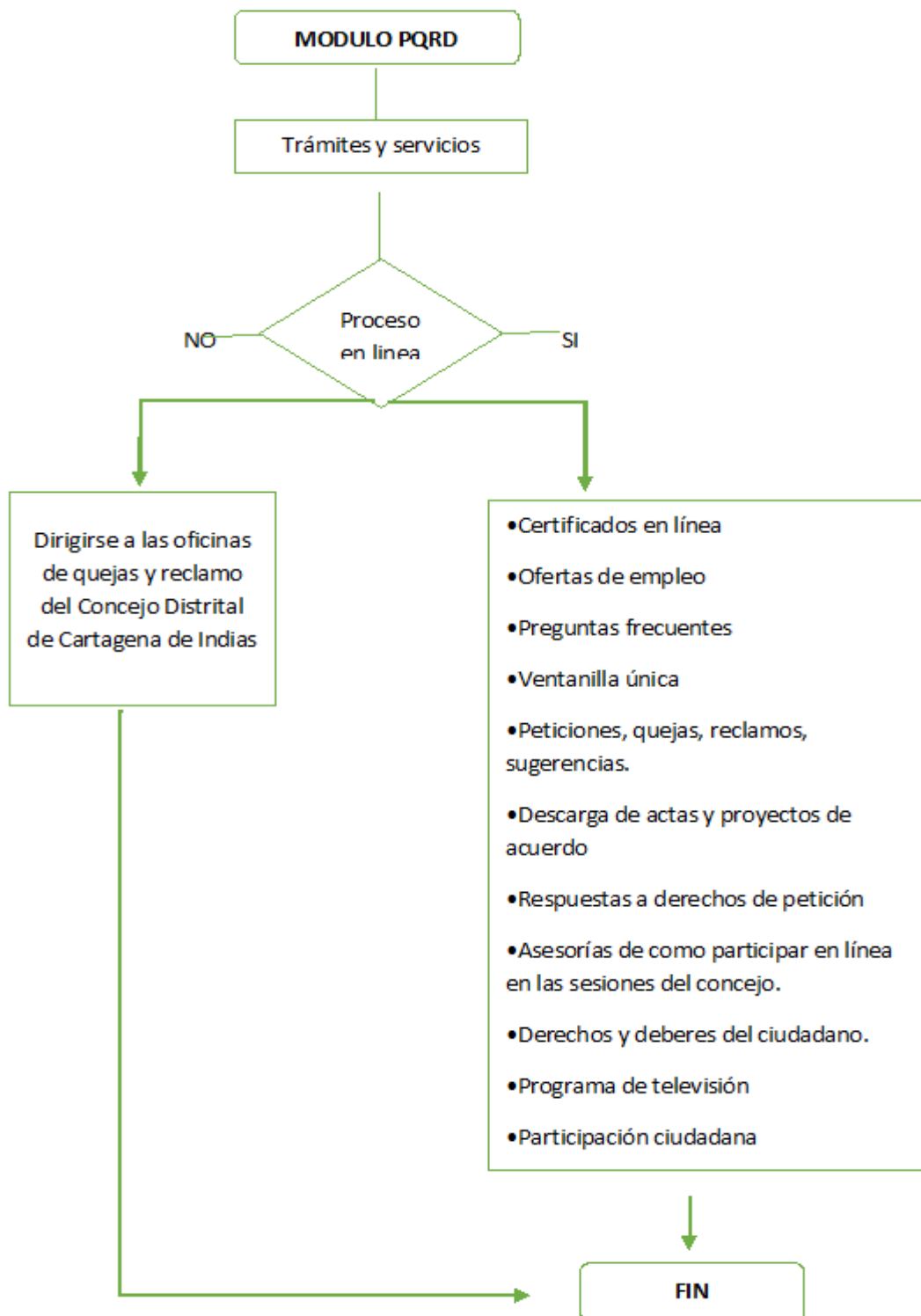


Fuente. Los autores

La página web del Concejo Distrital de Cartagena de Indias, trabajará de manera unificada, en el módulo de PQRD el usuario puede realizar cualquier consulta en temas de:

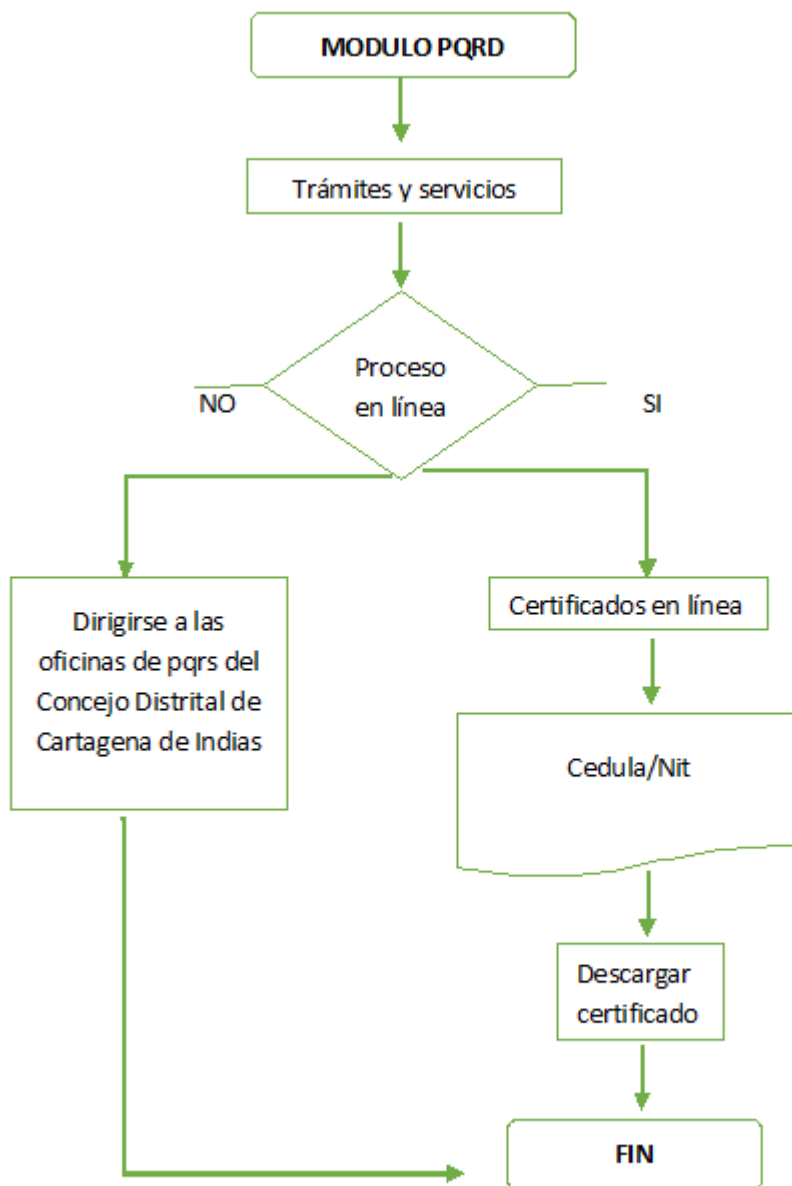
- Certificados en línea
- Ofertas de empleo
- Preguntas frecuentes
- Ventanilla única
- Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias.
- Descarga de actas y proyectos de acuerdo
- Respuestas a derechos de petición

Imagen N° 2. Flujo del portal PQRD – Trámites y Servicios



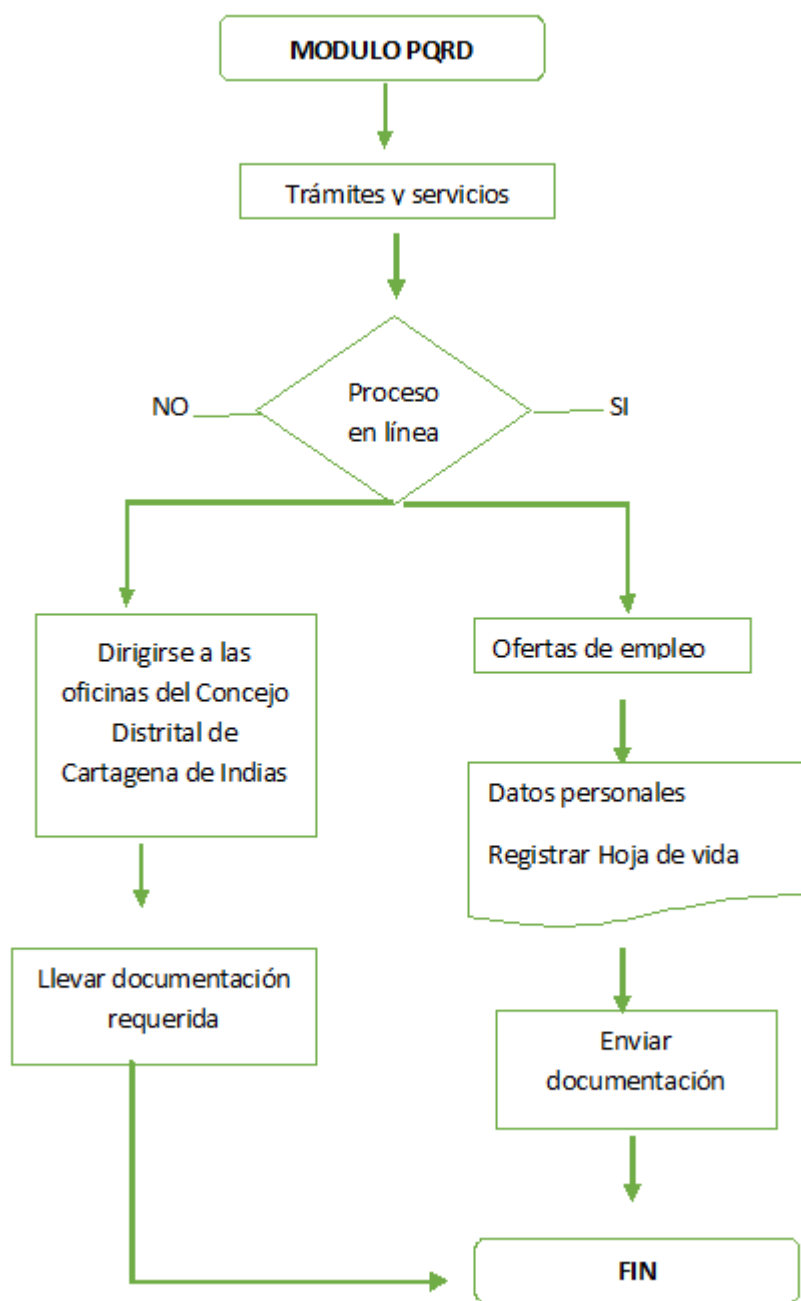
Fuente. Los autores

Imagen N° 3. Flujo del portal PQRD – Certificaciones en línea



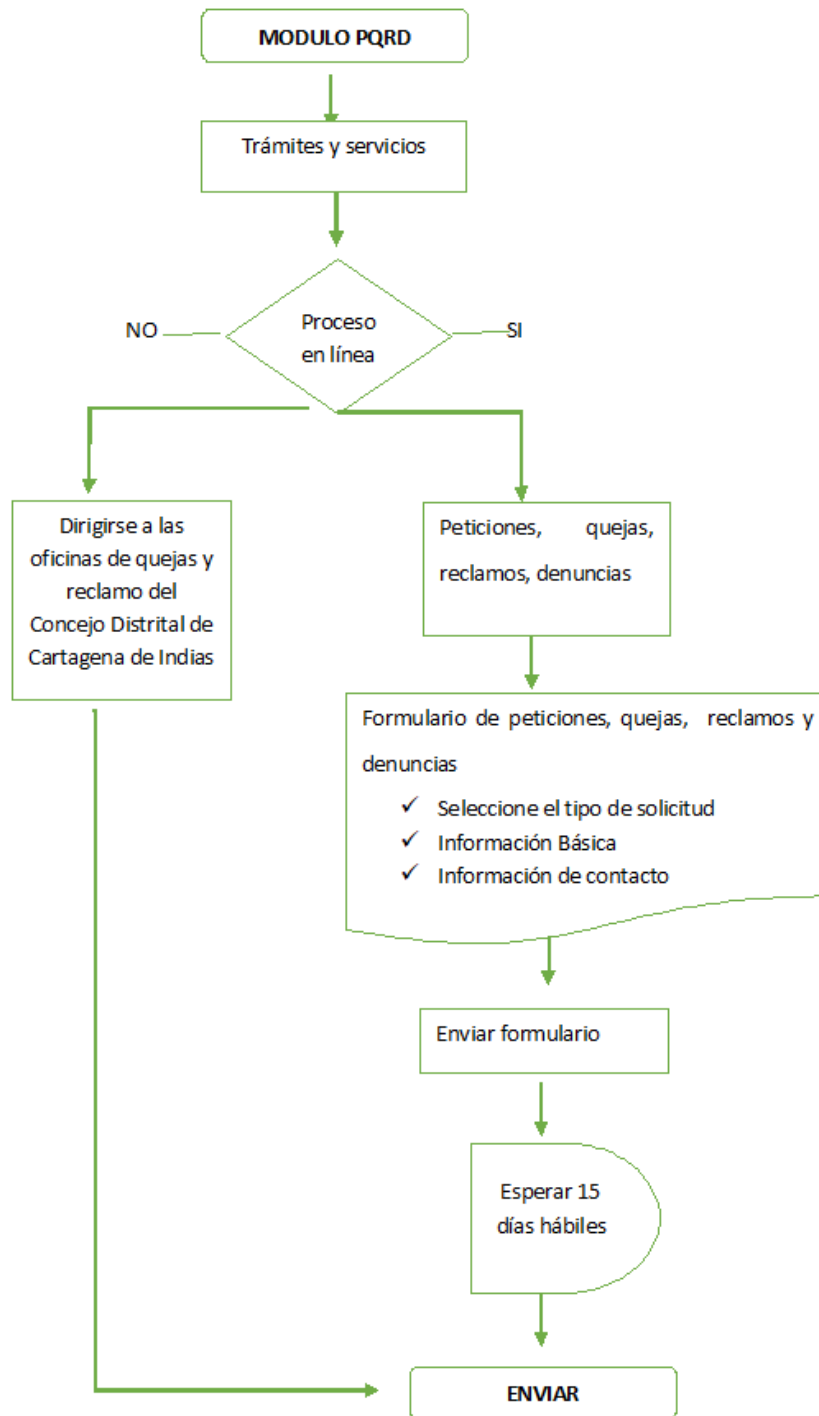
Fuente. Los autores

Imagen N° 4. Flujo del portal PQRD - Ofertas de Empleo



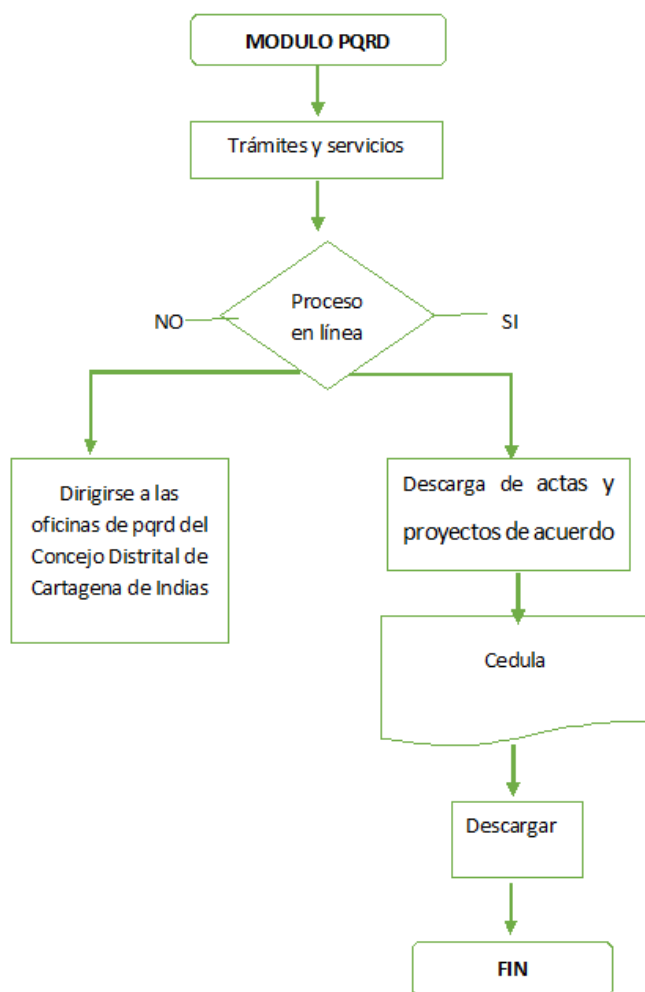
Fuente. Los autores

Imagen N° 5. Flujo del portal PQRD - Peticiones, quejas, reclamos y denuncias.



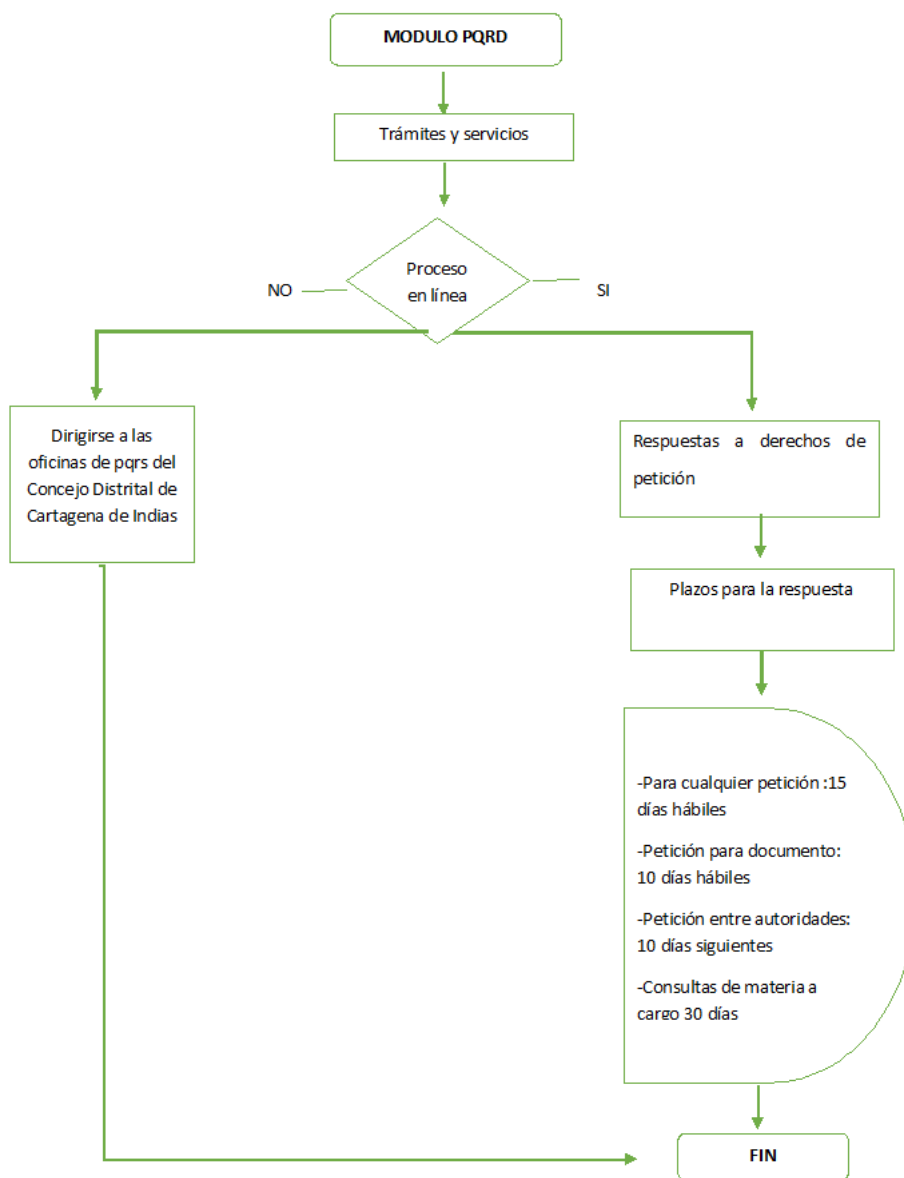
Fuente. Los autores

Imagen N° 6. Flujo del portal PQRD - Descarga de Actas



Fuente. Los autores

Imagen N° 7. Flujo del portal PQRD - Respuesta a Derechos de petición



Fuente. Los autores

5.4. Virtual Ventanilla Única

La página Web del Concejo Distrital de Cartagena de Indias, se diseñara para que el ciudadano pueda encontrar toda la información requerida sobre sus trámites y servicios, pueda tener contacto directo con la administración de la entidad, suscribirse al boletín, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias., en todos los casos se le solicitara al ciudadano el nombre completo, e-mail, profesión, fecha de nacimiento, teléfono, ocupación, y si se le notificara si autoriza que se le responda al correo suministrado.

Al seleccionar cada ítem se desplegará en otra ventana donde podrá encontrar al detalle más opciones para que le sea de fácil utilidad, solo para regresar a la página principal tendrá una opción que dice regresar o cerrar.

Figura N° 12. Mockup Ventanilla Única Concejo Distrital de Cartagena



Fuente. Los autores

5.5. SISTEMA PETICIONES (Quejas, Reclamos, Sugerencias, Información Y Denuncias) En Línea.

Figura N° 13. Registro de Peticiones, Quejas y Sugerencias



Fuente. Los autores de acuerdo a las indicaciones de la guía de accesibilidad y usabilidad del Concejo Distrital de Cartagena.

En la página web del concejo Distrital de Cartagena de Indias, estará el módulo de atención al usuario- PQRD EN LÍNEA, donde podrán todos los ciudadanos exponer sus quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, de manera fácil.

Este módulo se compondrá de sus módulos que son Crear su PQRD en el cual el ciudadano solo tendrá que suministrar sus datos personales, la ubicación, el tipo de solicitud, una opción para describir el asunto de forma clara y sencilla, hay opción de anexar documentos. Del mismo modo tendrá la opción para consultar sus PQRD colocando el código de su PQRD, el cual será enviado al correo que suministre al momento de interponer su petición.

La entidad emitirá un informe de todas las peticiones y reclamos recibidos, anexando los tiempos transcurridos y las respuestas emitidas esto se publicará semestralmente en la página web. Los ciudadanos en cualquier momento pueden escoger la opción inicio y volver a la página principal.

5.6. Contratación

En el sitio web www.concejocartagena.gov.co y en el Sistema Electrónico de Contratación Pública (SECOP), www.colombiacompra.gov.co, se publica todo lo relativo a los procesos contractuales de la presente vigencia y de 5 años anteriores.

6. DATOS ABIERTOS

Este concepto de datos abiertos es totalmente consecuente con la entidad. La estrategia de Gobierno en Línea en su módulo de información instituye metas de cumplimiento relacionadas con este frente y sobre las cuales los todos los usuarios internos deben dar cumplimiento.

En diciembre de 2007 un grupo de investigadores en Sebastopol, California, desarrollaron los 8 principios para los Datos de Gobierno Abierto, diseñado para un mejor entendimiento de estos conceptos y para definir porqué Open Government es esencial para la democracia. Los 8 principios sobre los cuales se basan los actuales modelos de apertura de datos son los siguientes (Mintic, 2015):

Se recomienda abrir todos los datos públicos (no sólo lo que la autoridad estime pertinente). Además, deben estar electrónicamente almacenados.

- Publicar los datos originales (los datos de la fuente primaria), sin procesamientos y formas agregadas.
- Publicar y actualizar los datos de forma ágil, oportuna y en periodos breves para preservar su valor público.
- Hacer accesibles los datos a todo tipo de usuarios (sin restricción) y para propósitos diversos.
- Los datos se deben poder procesar automáticamente por diversas herramientas (que se puedan procesar por un computador).
- Los datos deben estar disponibles para cualquier ciudadano sin necesidad que éste esté previamente registrado (no discriminatoria).
- Se recomienda el uso de formatos no propietarios: En lo posible deben estar disponibles en un formato donde nadie deba tener la exclusividad de su control.
- Los datos deben ser de uso libre (licenciamiento libre). No deben estar sujetos a copyright, patentes, o regulaciones secretas.

Para realizar la apertura de datos abiertos el Concejo Distrital de Cartagena aplicara las disposiciones presentadas en la Guía de Datos abiertos en Colombia realizada por Ministerio de las tecnologías de las comunicaciones en el año 2015 así:

- Verificación de las informaciones solicitadas por la ciudadanía y convertirlas en datos abiertos.
- Identificar información publicada en el sitio web y solo requiere apertura a datos abiertos.
- Publicar todos los datos que sean de importancia para la comunidad en gestión de salud, economía, educación.
- Estadísticas de la gestión de la entidad.

Figura N° 14. Datos Abiertos Concejo Distrital de Cartagena



Fuente. Los autores

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Mintic(2015) Guía de datos abiertos en Colombia recuperado de http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-9407_Guia_Apertura.pdf
- Ramón Voces Merayo. (2011) Rich Internet Applications (RIA) y Accesibilidad Web [on line]. "Hipertext.net", núm. Recuperado de <http://www.upf.edu/hipertextnet/numero-9/ria-accesibilidad-web.html>
- Sitio Web de TAW, Test de Accesibilidad Web, <http://www.tawdis.net/tools/accesibilidad/?lang=es->
- Yusef Hassan & Francisco J. Martín Fernández & Ghzala Iazza. (2004) Diseño Web Centrado en el Usuario: Usabilidad y Arquitectura de la Información [en línea]. "Hipertext.net", recuperado <http://www.hipertext.net>
- W3C España, Guía breve de accesibilidad recuperado en <https://www.w3c.es/Divulgacion/GuiasBreves/Accesibilidad>