

“Implantación de Medidas para lograr la Accesibilidad de las Páginas WEB”

Índice:

1. www.zaragoza.es
2. Concepto de Accesibilidad
3. Política de Accesibilidad y Adaptación de Contenidos
4. Servicios Semánticos
5. Otras actuaciones

6. Conclusiones



www.zaragoza.es

El Ayuntamiento de Zaragoza tiene presencia en Internet desde 1994. Actualmente tiene 48 portales temáticos.

The screenshot shows the website 'La Web de la Ciudad de Zaragoza. Ayuntamiento de Zaragoza.' in a Mozilla Firefox browser. The address bar shows 'http://www.zaragoza.es/'. The page features a navigation menu with categories: EL AYUNTAMIENTO, LA CIUDAD, PARA LA GENTE, and TURISMO. A search bar is located on the right. The main content area is divided into three columns: 'DE INTERÉS' (listing services like Agenda Zaragoza and Atención al Ciudadano), 'CIUDAD AL DÍA 25-07-2007' (listing local news like Callejero and Vía Pública), and 'NOTICIAS MUNICIPALES' (listing municipal news like Lita Claver 'La Mañá'). Below these are 'DESTACAMOS' (Highlights) for various services: Medio Ambiente, Urbanismo, Gobierno de Zaragoza, Ciudad Móvil, Zaragoza.es, Verano 2007, Zaragoza Sin Barreras, and Expo 2008. The footer contains contact information for the Ayuntamiento de Zaragoza, including the address, phone number, and email.

La Web de la Ciudad de Zaragoza. Ayuntamiento de Zaragoza. - Mozilla Firefox

Archivo Editar Ver Ir Marcadores Herramientas Ayuda

http://www.zaragoza.es/

Zaragoza AYUNTAMIENTO

EL AYUNTAMIENTO LA CIUDAD PARA LA GENTE TURISMO

Texto Buscar

Welcome / Bienvenue
Ciudad Móvil
Portal de Voz
Blog Ciudadano
Personaliza...

DE INTERÉS

- Ayuntamiento en Casa: Trámites
- Agenda Zaragoza
- Atención al Ciudadano
- Oferta de Empleo
- Quejas y Sugerencias
- Otras Webs Municipales
- Participa...

CIUDAD AL DÍA 25-07-2007

- Callejero
- Vía Pública
- Transporte Público
- Información Polínica
- Contaminación Atmosférica
- Calidad de Aguas Potables
- Max: 32 ° Min: 19 ° + Información

NOTICIAS MUNICIPALES

- Lita Claver 'La Mañá', pregonera de las Fiestas del Pilar 2007
- Comienza la urbanización de un tramo del Paseo de la Ribera
- El Buhobús será gratuito a partir del próximo fin de semana
- Ver todas

DESTACAMOS

Medio Ambiente

- El Agua en el Mundo
- Espacios Naturales
- Carta de Servicios

Urbanismo

- 106 Procedimientos
- Clavos Topográficos
- Renovación PICH

Gobierno de Zaragoza

- Orden del día - Pleno 26.07.07
- Nuevos Nombramientos

Ciudad Móvil

- CEDI 2007: I Jornadas sobre Web Móvil (MWeb '07)

Zaragoza.es

- Nota de Prensa
- 2º en Clasificación general
- 1º en Accesibilidad

Verano 2007

- Bibliotecas, Luz Bienal ...
- Programas Musicales

Zaragoza Sin Barreras

- Información de Interés
- Intercambie sus Vivencias...

Expo 2008

- Página Oficial
- Información Municipal

© Ayuntamiento de Zaragoza Plaza de Ntra. Señora del Pilar nº18 50071 Zaragoza - España Tel: 976 721100 webmunicipal@zaragoza.es

Mapa Web / Miembro W3C / XHTML 1.0 / CSS 2.0 / Accesibilidad / RSS

Terminado

Inicio [Icons] Bandeja de ... Microsoft W... Acrobat Rea... 2 Firefox E:\ Microsoft Po... 9:20

Servicios Útiles para el Ciudadano

Servicios de Información:

Ayuntamiento, Ciudad

Servicios de Comunicación:

Sugerencias y Quejas, etc.

Servicios Ocio-Educativos:

Visitas Virtuales, 3D, Juegos, etc

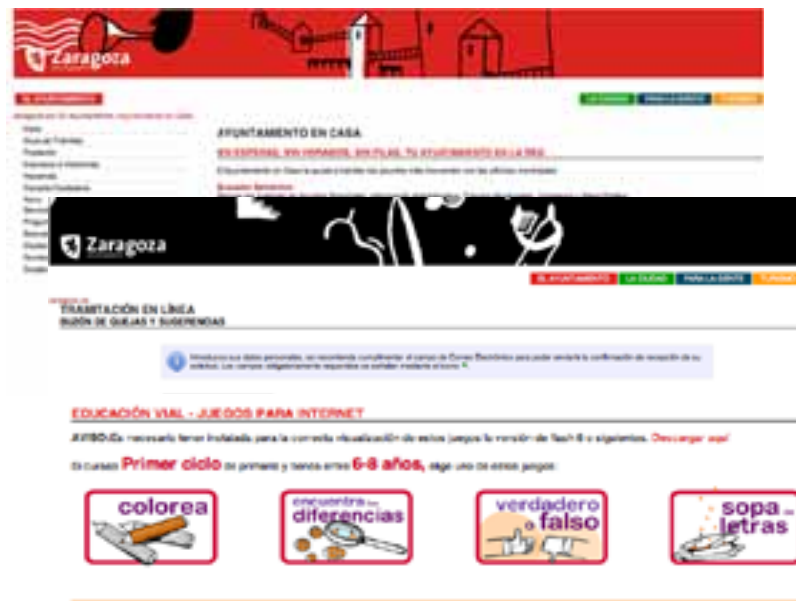
Servicios de Participación:

Blog Ciudadano, weblogs

Trámites:

Ayuntamiento en Casa, Carpeta Ciudadana

Jornada Informativa (11 de marzo de 2008)



The screenshot shows the 'BLOG CIUDADANO' section of the Zaragoza website. Below the blog header, there is a table listing various services and their transmission forms.

Nombre del Trámite	Preguntas Frecuentes	Formas de Tramitación
Asesoría Jurídica para Mayores		✓
Asesoría Sexológica para Mayores		✓
Carnet de Socio de un Centro de Convivencia	✓	✓
Celebra tus 50 años de Convivencia (Bodas de Oro)		✓
Ingreso en la Residencia Municipal Casa Amparo		✓
Programa Vive y Conviue		✓
Servicio de Ayuda a Domicilio		✓
Servicio de Información, Orientación y Asesoramiento en Servicios Sociales		✓
Servicio de Teleasistencia		✓
Solicitud de Ayudas Económicas de Urgencia		✓
Solicitud de Tarjeta de Transporte Público Gratuito para Pensionistas		✓
Visita guiada a los Centros Municipales de Convivencia para Mayores		✓
Voluntariado en Parques		✓

Criterios:

- Transparencia
- Igualdad. Las TIC pueden ser elemento de inclusión o de exclusión
- Accesibilidad
- Efectividad y Eficiencia
 - Satisfacción del ciudadano
 - Ahorrar costes y tiempo, tanto a los interesados particulares en determinados servicios, como al ayuntamiento encargado de prestarlos.
- Responsabilidad, Calidad, Seguridad, Disponibilidad, Accesibilidad, Usabilidad.
- Personalización
- Neutralidad Tecnológica
- Libre Acceso

Carta de Servicios “Web para tod@s”

Compromisos con el Ciudadano:

- Garantizar una Información Integral...
- Acceso al mayor número posible de personas,
- Canal de participación ciudadana.
- Contestar las Quejas y Sugerencias recibidas a través de la web municipal en un plazo no superior a 48 horas.

Aprobada en Pleno Municipal 2006





Calidad de un Sitio Web:

- ▶ Web para todos.
- ▶ Web desde cualquier lugar
- ▶ Web desde cualquier dispositivo. Multicanal

Para alcanzar estos objetivos...

***Política de Accesibilidad de la
Web
del Ayuntamiento de Zaragoza***



¿Qué es la Accesibilidad de un Sitio Web?

Asegurar que un sitio o servicio Web pueda ser visitado y utilizado por el **mayor número posible de personas**, independientemente de las limitaciones personales que tengan o de aquellas limitaciones que sean derivadas de su entorno.



Web para tod@s

- Personas con Discapacidades
- Edad avanzada.
- Habla extranjera o menor nivel cultural
- Excluidos Socialmente
- Inexpertos y tecnófobos
- Circunstancias técnicas
- Circunstancias del entorno
- ...

Ventajas:

- Incrementa la visibilidad y audiencia de la web:
 - ❑ Contenidos más claros y estructurados
 - ❑ Mejora la navegación y la experiencia del usuario.
 - ❑ Mejora la indexación. Mejora los resultados en los buscadores
 - ❑ Mejora la usabilidad
 - ❑ Facilitar el acceso de las personas con discapacidad, personas mayores, y en general, de todos los usuarios.
 - ❑ Visibilidad en diferentes dispositivos

- Aumento de la CALIDAD en los procesos y productos:
 - ❑ Reduce los costes de desarrollo y mantenimiento del sitio.
 - ❑ Mejora la Gestión de la carga del servidor (hojas de estilo, vínculos mejor definidos, alternativas textuales...)
 - ❑ Mejora la Portabilidad
 - ❑ Facilita el desarrollo de servicios semánticos
 - ❑ Implementación de futuras tecnologías



Beneficios:

Técnicos, Económicos, Sociales

- Incorporación plena de los ciudadanos en la administración Electrónica, e-economía, e-servicios, teletrabajo...
- Facilitar el acceso a la Sociedad del Conocimiento
- Facilita la tramitación única, la interoperabilidad

Accesibilidad Web - Mitos y Leyendas:

- Es difícil y complicado
- Afecta a muy pocos
- Tiene un coste muy elevado.
- Es sólo para personas con algún tipo de discapacidad
- Da lugar a productos poco estéticos.
- Versión solo texto garantiza la accesibilidad
- ...

Marco Juridico Español

- **Ley 34/2002** de 11 de Julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSICE).
- **Ley 51/2003**, de 2 de diciembre de 2003, de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad (LIONDAU)
- **Ley 11/2007**, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

Marco Jurídico Español

- **Ley 27/2007, de 23 de octubre**, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.
- **Ley 49/2007, de 26 de diciembre**, por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- **Ley 56/2007, de 28 de diciembre**, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.
- **Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre**, por el que se aprueba el Reglamento sobre las Condiciones Básicas para el Acceso de las Personas con Discapacidad a las Tecnologías, Productos y Servicios Relacionados con la Sociedad de la Información y Medios de Comunicación Social.



Política de Accesibilidad de la Web del Ayuntamiento de Zaragoza

Hitos:

1997:

- Primera Edición de la "*Guía de Estilo de la Web del Ayuntamiento de Zaragoza*"

1999:

- Versión "Modo Texto".

2000:

- Pautas de Accesibilidad al Contenido Web 1.0 (WCAG1.0).
- Validación: Test de Accesibilidad Web (TAW)

2002:

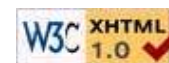
- La Web Municipal alcanza el nivel A en un porcentaje alto.

Política de Accesibilidad...

Hitos:

2004:

- Zaragoza Ciudad Móvil



2006:

- Obtención del Certificado de Accesibilidad AA por la Fundación CTIC
- Primer Premio TAW a la Web Pública más Accesible de Administraciones Locales
- Adquisición del dominio www.ayto-zaragoza.mobi
- Difusión de servicios a través de TDT



2007:

- Obtención del Certificado de Aenor Accesibilidad TIC del Sitio Web
- Informe de Usabilidad de la Sede Electrónica del Ayuntamiento



Política de Accesibilidad...

Diseño e implementación de una Política de Accesibilidad y Adaptación de Contenidos, basada en las normas establecidas al respecto, estándares abiertos y de uso generalizado por el ciudadano.

Líneas de Actuación: Alcanzar el nivel AA y trabajar el AAA

- Pautas de Accesibilidad al Contenido Web (WCAG 1.0)
- Validar, Analizar la Accesibilidad
 - Asociación Disminuidos Físicos de Aragón, Agrupación de Personas Sordas de Zaragoza y Aragón, Asociación Aragonesa de Padres de Sordociegos, Organización Nacional de Ciegos Españoles (O.N.C.E.)
 - Herramientas de Ayuda
 - Comprobar con diferentes navegadores
- Convenio con la Fundación CTIC (2005)
- El Ayuntamiento de Zaragoza se hace socio del W3C (2005)



[EL AYUNTAMIENTO](#) [LA CIUDAD](#) [PARA LA GENTE](#) [TURISMO](#)

Welcome / Bienvenue
Ciudad Móvil
Portal de Voz
Blog Ciudadano
Personaliza...

DE INTERÉS

- Ayuntamiento en Casa: Trámites
- Agenda Zaragoza
- Atención al Ciudadano
- Oferta de Empleo
- Quejas y Sugerencias
- Otras Webs Municipales
- Participa...

CIUDAD AL DÍA 07-03-2008

- Callejero
- Vía Pública
- Transporte Público
- Contaminación Atmosférica
- Calidad de Aguas Potables
- Max: 12º Min: 7º + Información

NOTICIAS MUNICIPALES

- Los Bomberos de Zaragoza han realizado más de sesenta servicios relacionados con el fuerte viento
- La celebración de la Cincomarzada, suspendida por el riesgo de fuertes vientos
- Actividades del Día Internacional de la Mujer
- Ver todas

DESTACAMOS



Elecciones Generales
9 de Marzo
Colegios Electorales



Semana Santa
En la Web
En el Móvil
Programa Zaragalla



8 de Marzo. Día de la Mujer
Actividades
Cine realizado por Mujeres



Trámites en Línea
Volante de Empadronamiento
Ver todos



Camping del Canal
Concurso Explotación
Más Información



Personas Mayores
Voluntarios Mayores...
+ Mayores en la Red



Web Educa
Internet como recurso educativo



Expo 2008
Página Oficial
El Blog de la Expo

Política de Accesibilidad...

Líneas de Actuación: Obtención del Certificado AENOR Marca N de Accesibilidad TIC

- Certificado de Conformidad con las pautas de accesibilidad de la WAI, incorporadas en la norma UNE 139803 la Norma 139803
- Sistema de Gestión de la Accesibilidad:
 - ❑ Gestión de los recursos
 - ❑ Elaboración y mantenimiento del sitio web
 - ❑ Gestión de proveedores
 - ❑ Tratamiento de reclamaciones de clientes

<http://www.accesible.aenor.es/>

Política de Accesibilidad...

Líneas de Actuación: Zaragoza Ciudad Móvil (La web desde cualquier lugar)

■ Catálogo de Servicios para móvil

- Portal WAP (Z INFORMA al 5010)
- Servicios de Alerta
- Trámites
- Servicios de Información
- Juegos Didácticos

■ Adaptación de Contenidos

- Adquisición del dominio ww.zaragoza.mobi y zargoza.mobi
- Aplicación Mozar: adaptación de contenidos y gestión de avisos. (Fundación Ctic y la Web del Ayuntamiento de Zaragoza) en la actualidad a evolucionado a la aplicación Merkur
- Estándares y recomendaciones de W3C



Independencia de Dispositivo en la Política de Accesibilidad de la Web Municipal

Objetivo :

ACCESO UNIVERSAL

Que el ciudadano pueda acceder desde cualquier lugar y dispositivo a la información y servicios que el ayuntamiento de Zaragoza le ofrece a través de su Sede Electrónica con la perspectiva de una
WEB ÚNICA

Independencia de Dispositivo

Requisitos:

- Uso de tecnologías de uso libre y de código abierto (JSR-188, WURFL, Jmagick)
- Impacto mínimo en los procesos de gestión de la Web Municipal.
- No crear canales paralelos
- El uso de estándares y recomendaciones de W3C:
 - Device Independence (W3C Working Group Note 01/09/2003): *Access to a Unified Web from Any Device in Any Context by Anyone*
 - Buenas Prácticas para la Web Móvil 1.0. Iniciativa de la Web Móvil. Pruebas mobileOK
 - Aplicación de estándares reconocidos (CC/PP de W3C y UAProf de OMA) y estándares de facto (WURFL)
 - Separación entre contenido y presentación basada en estándares W3C
 - ...

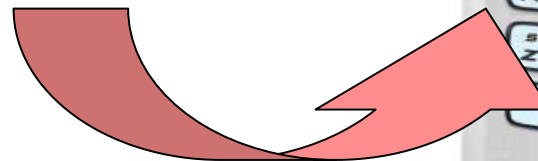
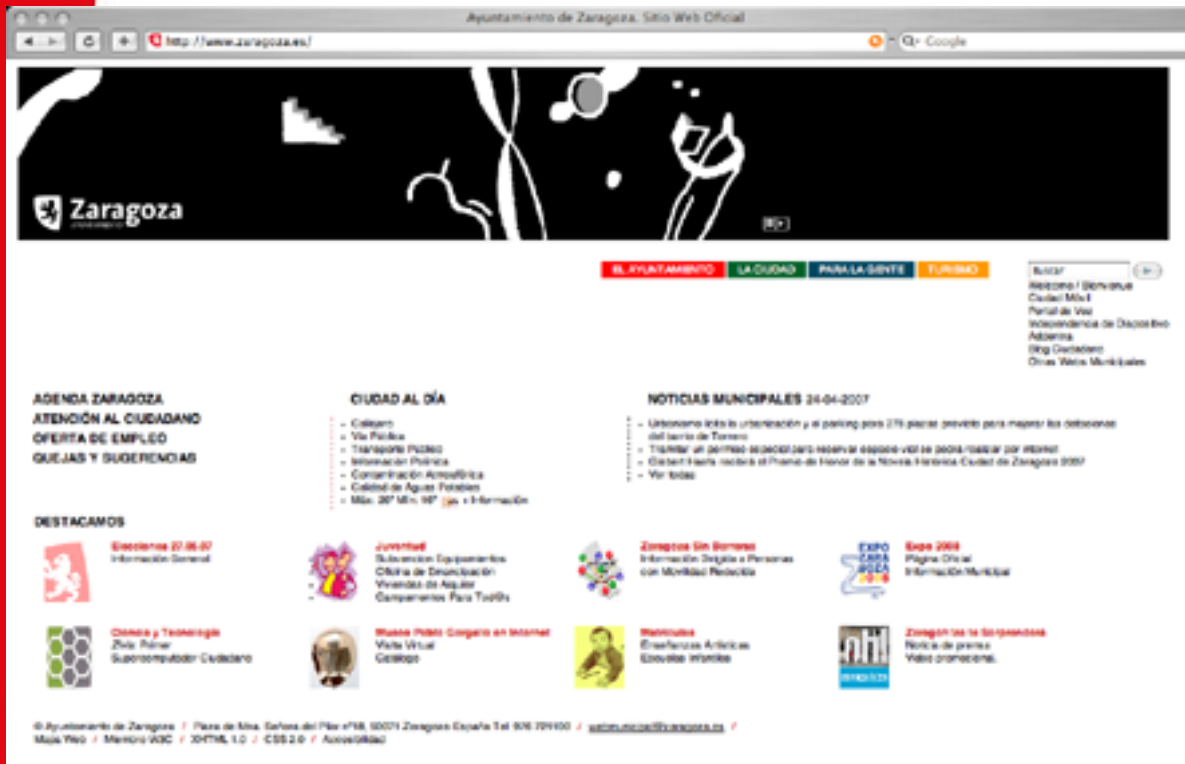
Independencia de Dispositivo

Objetivos:

- Acceso Universal. Que el cliente pueda acceder desde cualquier lugar (disponible una tecnología de conexión a la red) y dispositivo a los servicios y contenidos que el Sitio Web le ofrece.
- Mejora la navegación y la experiencia del usuario con cualquier dispositivo.
- Satisfacer las necesidades del usuario con dispositivos de escritorio y las conexiones fijas.
- Implementar la Independencia Web de Dispositivo basada en el paradigma de una Web Única. Un único desarrollo con multitud de aplicaciones.
- Utilización de distintos medios de comunicación de forma integrada y coherente.



Ejemplo: www.ayto-zaragoza.mobi



Multicanal

TDT: Televisión Digital Interactiva

Zaragoza

1. Noticias

2. Oferta empleo

3. Tablón municipal

4. Agenda cultural

5. Atención ciudadano

Bienvenidos a Zaragoza

Dirección:
Plaza de Nuestra Señora del Pilar, 18
50001 Zaragoza
Teléfono: 976 721100

www.zaragoza.es

● Salir ● Menú ● Ayuda ● Inicio

Política de Accesibilidad...

Líneas de Actuación: Tecnología de Web Semántica

¿Cómo conseguir que una web sea relevante para cada persona y “en cada momento”?

Tecnología de Web Semántica. Ejemplos

- Categorizar la Información: Geoportal de Zaragoza (www.zaragoza.es/idezar)
- Buscador Inteligente de Trámites Municipales. (www.zaragoza.es/aytocasa/)
- Uso de los **RDF** de categorización y los **RSS** de canalización facilitan la personalización de los contenidos.
- Uso de microformatos: **hCard** y **hCalendar**
- **Otras actuaciones...**

Microformatos

Intercambio de datos a través de: hCard y hCalendar

- ▶ hCard: En la información de contacto de la primera página
 - Microformato destinado a marcar los datos de cualquier persona o entidad añaden un contenido semántico a los mismos y permiten de esta forma que tanto máquinas como personas puedan procesarlos y entenderlos. Basado en el estándar vCard y mantiene las mismas propiedades utilizando código XHTML.

- ▶ hCalendar. En la Agenda Zaragoza

Política de Accesibilidad...

Líneas de Actuación: Elaborar Perfiles de Clientes

2005- :

■ Elaborar perfiles de clientes, analizar su comportamiento en la web (Minería de Datos) y su grado de satisfacción en el proceso de acceder y localizar el servicio o contenido que necesitan en un momento determinado

□ Informe sobre la Usabilidad de la Web. (“Laboratorio Aragonés de Usabilidad”)

□ Minería de Datos

Estudio de Usabilidad 2007

Estudio realizado por el “Laboratorio Aragonés de Usabilidad” y basado en las siguientes pruebas:

▶ **Evaluación Heurística**

- Primera y rápida reflexión realizada por expertos para detectar los primeros problemas

▶ **Test de usuarios**

- Observación y análisis de cómo un grupo de usuarios reales utiliza el sitio web, anotando los problemas de uso con los que se encuentran para poder solucionarlos posteriormente.
- Se realizó la prueba con 20 usuarios (4 sesiones de 5 personas).
- Se completó con un test de recuerdo (cuánto tardan los usuarios en recordar el sitio y su estructura), un test de satisfacción (encuesta compuesta de una serie de preguntas sobre el funcionamiento de la página) y un cuestionario sobre nivel de estudios, edad, grado de manejo de Internet, ...

▶ **Focus Group**

- Reunión informal de entre 5-10 usuarios dirigidos por un moderador con el objetivo de obtener opiniones, sensaciones, actitudes e ideas de los participantes sobre el sitio web en estudio



Otras Actuaciones

- **Portal de Voz**, utilizando la tecnología ReadSpeaker.
- **Multi-idioma** (Castellano, Inglés, Francés, Alemán)
- **Red Ciudadana.**
 - Fomento Digital
 - Weblogs

Conclusiones:

Es importante dotar a la Web Municipal (Sede Electrónica de la Administración Pública) de una infraestructura robusta, escalable y adaptativa, basada en estándares abiertos con el objetivo de que sea fácil de usar y accesible desde cualquier dispositivo y por cualquier tipo de usuario; es decir, tenga un acceso universal.

- Diseñar e implementar una Política de Accesibilidad y Adaptación de contenidos, basada en las normas establecidas al respecto, estándares abiertos y de uso generalizado por el ciudadano.
- Seguir las directrices y estándares establecidos por el consorcio W3
- Integrar el Sistema de Gestión de Accesibilidad, siempre que sea posible, con los *back-office* corporativos, basándose en una metodología donde el contenido, el diseño y la estructura estarán separados.



Zaragoza
AYUNTAMIENTO