



estamos ahí.

Informe cumplimiento de las directrices de Usabilidad Web exigidas por MINTIC

La usabilidad es uno de los elementos a tener en cuenta en el desarrollo de sitios web, con el cual se pretende medir la calidad de la experiencia que tiene un usuario al momento de interactuar con dicho sitio, y cuyo objetivo es garantizar que todos los visitantes puedan disfrutar de una experiencia de usuario sencilla, intuitiva, agradable y segura

El sitio web de EPM cumple con los requerimientos establecidos en el formato de USABILIDAD WEB del MINISTERIO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, tal y como puede evidenciarse en el informe que a continuación se presenta, en el que se desglosa uno a uno los requerimientos establecidos en el formato del Ministerio y su correspondiente nivel de cumplimiento.

Nombre	Descripción de la Modificación	Observaciones	Fecha de modificación
Informe cumplimiento de las directrices de Usabilidad Web exigidas por MINTIC	Creación del informe de cumplimiento	Se realizó el informe de cumplimiento de los requerimientos de usabilidad, en el que se evidencia el cumplimiento de la normativa.	30/01/2023

PARTE 1				
Heurísticas	Preguntas	Respuesta	Cumple Si/No	
Generales	¿Cuáles son los objetivos del sitio web?	-Espacio web centro de la estrategia digital de EPM para centralizar la oferta de canales, servicios e información corporativa y ponerla a disposición de los diferentes grupos de interés. -Mantener información actualizada de interés para la comunidad impactada por los servicios EPM sobre proyectos e iniciativas de la compañía -Desplegar información corporativa sobre EPM para que las personas con interés en la compañía conozcan sobre su composición, historia, estados financieros, informes de gestión, etc	Si	
	¿Son concretos y bien definidos?	Si, los objetivos tienen un foco específico los cuales son respaldados con la experiencia de navegación en las diferentes secciones.	Si	
	¿Los contenidos y servicios que ofrecen si corresponden con los objetivos?	· Entregamos la información de una forma transparente, abierta y oportuna para enriquecer la gestión de los diferentes públicos objetivos. · La zona de trámites, servicios y transacciones ofrece todas las interacciones y acompañamiento para dar solución a las necesidades de los usuarios	Si	
	¿Tiene una URL correcta, clara, y fácil de recordar?	La página web de EPM si tiene una URL correcta, clara y fácil de recordar	Si	
	¿Y las URL de las páginas internas?	Las URLs de página web de EPM son correctas y claras	Si	
	¿Son claras y permanentes?	Si	Si	
	¿Muestra de forma precisa y completa que contenidos o servicios ofrece realmente el sitio web?	En la página web www.epm.com.co se encuentran opciones de servicios como; Hogar, Empresa, Constructor, Gobierno o Administrador copropiedad, entre otros, con la finalidad de adelantar el trámite que necesita cada usuario o cliente y ofrece los canales de atención a través de los cuales pueden realizarse.	Si	
	¿La estructura general del sitio web está orientada al usuario?	El sitio web de EPM cuenta con una estructura pensando en el usuario, sus objetivos y necesidades.	Si	
	¿El look & Feel general si corresponde con los objetivos, características, contenidos y servicios del sitio web?	El look & feel del portal fue construido bajo un sólido proceso ux - ui con el objetivo de diseñar un ambiente limpio y organizado que cumpliera con buenas prácticas de usabilidad y accesibilidad que facilitará su navegación y permitiera a los usuarios vivir una experiencia satisfactoria acorde a los objetivos del portal trazados por EPM	Si	
	¿Es coherente el diseño general del sitio web?	Si	Si	
	¿Es reconocible el diseño general del sitio web?	Si	Si	
	¿El sitio web se actualiza periódicamente?	Si	Si	
	¿Indica cuando se actualiza?	El sitio web se actualiza a diario	Si	
	Identidad e información	¿Se muestra claramente la identidad de la entidad y de gov.co a través de todas las páginas?	Se muestra claramente el logo de entidad. Por la naturaleza jurídica de la entidad no se encuentra obligada a tener la barra del gov.co	Si
		¿El logotipo es significativo, identificable y suficientemente visible?	Si	Si
¿Se ofrece algún enlace con información sobre la entidad, sitio web?		Si: https://cu.epm.com.co/institucional/	Si	
¿Se proporciona mecanismos para ponerse en contacto con la entidad?		La página web de EPM cuenta con líneas de contacto que se muestran en el footer o en la página de canales de atención: https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/servicio-al-cliente/comunicate-con-nosotros	Si	
¿Se proporciona información sobre la protección de datos de carácter personal de los usuarios, los términos y condiciones a los derechos de autor de los contenidos del sitio web?		La página web de EPM cuenta con la política de privacidad y de protección de datos personales que regula el tratamiento de datos personales, esto es la recolección, almacenamiento, uso, circulación, administración, transferencia, transmisión y protección de aquella información que se reciben de terceros a través de los diferentes sistemas de información de Empresas Públicas de Medellín E.S.P.	Si	
¿Se muestra claramente información sobre el autor, fuentes y fechas de creación y revisión de todos los documentos publicados en el sitio web?		En varias ocasiones se muestra la información en cada uno de los documentos.	Parcialmente	
Lenguaje y redacción	¿El sitio web habla el mismo lenguaje que sus usuarios?	Si, los contenidos, copys y call to actions del portal son construidos por un copywriter apoyado en acciones SEO de identificación de las intenciones de búsqueda de usuarios en motores de búsqueda como Google	Si	
	¿Se emplea un lenguaje claro y conciso?	Si, el lenguaje utilizado dentro del sitio es un lenguaje calido, cercano y repetitivo, busca claridad y hacer sentir al usuario confiado y seguro al relacionarse con EPM a través de estos canales. adicionalmente, por regla general, cumple con las características del lineamiento de lenguaje claro: https://cu.epm.com.co/Portals/institucional/transparencia/documentos-informacion-publica/lenguaje-claro-sitio-web-epm.pdf	Si	
	¿La voz y tono es amigable, familiar y cercano?	Si, cumple con los valores de marca: · Calidez: Respetar las diferencias y entender las circunstancias de los otros para ayudarles a buscar soluciones, sin arrogancia y siempre con respeto y amabilidad. · Transparencia: Construir un ambiente de seguridad y confianza entre la empresa y sus grupos de interés para que las responsabilidades, procedimientos y reglas que se establecen, se cumplan y se informen con claridad · Responsabilidad: Anticiparse y responder por las consecuencias que los actos y decisiones puedan tener sobre los demás, así como sobre el medio ambiente y el entorno	Si	
Rotulado	¿El rotulado es claro y conciso, hace referencia a los llamados a la acción (botones, menús etc.)?	Si, los call to action son claros e invitan a la acción	Si	
	¿Usa un único sistema de organización bien definido y claro?	Si	Si	
Estructura y navegación	¿Las imágenes son claras? ¿La interacción con la página es natural, es intuitiva la navegación?	Si, se ha validado a través de diferentes test de usuarios y es un trabajo constante.	Si	
	¿El diseño es común en todas secciones y pasos para el desarrollo del trámite y/o servicio, para garantizar una navegación consistente?	Si	Si	
Layout de la página	¿Están bien ubicados los elementos gráficos dentro de la interfaz?	Si	Si	
Búsqueda (en caso de ser necesaria)	¿Tiene un buscador?	Si	Si	
	¿Al momento de buscar en el "buscador" tiene autocompletado?	Si	Si	
Elementos multimedia	¿Los video cuentan con subtítulos?	Si, y en algunas ocasiones se apoya de la substitución de Youtube	Si	
	¿Los elementos estáticos como fotografías, imágenes, diagramas, mapas y similares, como también, los sonidos cortos de alerta, vibraciones u otros que constituyan elementos no textuales contienen texto alternativo que cumpla con el mismo propósito que este elemento tiene para quienes lo pueden ver, escuchar o sentir?	Si, se hace uso de la etiqueta title de HTML y, adicionalmente en infografías o imágenes con mucho texto se apela a la transcripción del infográfico en la parte inferior.	Si	
Ayuda	¿Posee una página de error 404?	Si	Si	
	¿La página de error 404 le informa amablemente al usuario que valide los datos?	Se encuentra en implementación la nueva landing de error 404 con estas características	Parcialmente	
	¿Posee un manual de funcionamiento, "demo" o muestra de cómo navegar en el sitio en el caso de ser muy complejo?	Si, el sitio web tiene guías de uso. https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/servicio-al-cliente/preguntas-frecuentes#Gu-as-de-uso-del-sitio-web-1810	Si	
	¿Tiene opción ayuda de chat?	La página web de EPM cuenta con un asesor virtual EMA de EPM	Si	
	¿Tiene opción ayuda de correo electrónico?	Si	Si	
	¿Tiene opción ayuda a través de un teléfono de atención al usuario?	Si	Si	

	¿Tiene un buscador?	Si	Si
Control y retroalimentación	¿Si existe un registro de usuario me permite corregir el perfil?	Se está construyendo con los servicios ciudadanos digitales	Parcialmente
	¿Si existe un registro de usuario me permite deshacer o eliminar mi perfil?	Se está construyendo con los servicios ciudadanos digitales	Parcialmente
	¿Si existe un registro de usuario me permite editar mi perfil?	Se está construyendo con los servicios ciudadanos digitales	Parcialmente
PARTE 2			
	Criterio	Comentarios	Cumple Sí/No
	El sitio web permite conocer la ruta recorrida por el usuario en la navegación del sitio (Ruta de migas)	Este criterio no se evalúa con herramienta automática. El sitio web de EPM cuenta con migas de pan en el costado superior izquierdo en sus secciones.	Si
	Las URL generadas en los diferentes niveles de navegación no tienen variables o caracteres especiales y son fáciles de leer (URL limpios)	Las URLs de EPM son amigables y no cuentan con caracteres especiales como \$,&,%?	Si
	El diseño gráfico del sitio web se conserva en todos los sitios de navegación (Navegación global consistente)	La navegación global cuenta con un menú principal del sitio web permitiéndole al usuario contar con un mecanismo de navegación siempre presente, fácil de recordar y a la mano.	Si
	El logo de la entidad ubicado en el encabezado, direcciona al inicio del sitio web (Vínculo a página de inicio)	La página web de EPM cuenta con enlace en el Logo y el botón de inicio del menú de navegación principal.	Si
	El sitio web de la entidad permite el ingreso a través de diferentes navegadores como Google Chrome, Internet Explorer, Mozilla, entre otros (Independencia de navegador)	Se realiza navegación de la página web de EPM con diferentes navegadores.	Si
	Los enlaces del sitio web indican claramente el contenido al cual conducen. No tienen textos como "ver más", "clic aquí", entre otros.	Por regla general, la página web de EPM cuenta con enlaces y call to action que indican el contenido al cual conducen	Parcialmente
	El sitio no cuenta con ventanas emergentes en ningún nivel de navegación	La página web de EPM no emplea el uso de ventanas emergentes	Si
	El sitio web hace un uso adecuado de títulos y encabezados con sus correspondientes etiquetas HTML, por ejemplo <h1>, <h2>	Las páginas cuentan con un título claro que indica qué tipo de información se encuentra en el sitio. Además, en la codificación se indica la relevancia mediante el uso adecuado de las etiquetas H	Si
	El sitio web no tiene vínculos rotos	Se realizó la validación a través del validador correspondiente y no arrojó vínculos rotos https://validator.w3.org/checklink el cual indicará si presenta algún vínculo con error 404	Si
	Todos los contenidos del sitio web están alineados a la izquierda (Justificación del texto)	Por regla general, los contenidos del sitio web se encuentran alineados a la izquierda	Si
	El cuerpo de texto no supera los 100 caracteres por línea (Ancho del cuerpo de texto)	Por regla general, el cuerpo de texto no supera los 100 caracteres por línea.	Si
	En ningún contenido del sitio web existen textos subrayados para destacar, excepto si son enlaces a otros contenidos (Texto subrayado)	La página web de EPM tiene textos subrayados pero todos hacen referencia a enlaces de otros contenidos.	Si
	El sitio web no permite desplazamiento de izquierda a derecha para consultar contenidos	En ninguna sección del sitio web hay desplazamiento de izquierda a derecha	Si
	El sitio web cuenta con diferentes hojas de estilo para su correcta navegación (pantalla, móvil, impresión). En caso de que el sitio web sea responsivo sólo requiere formato de impresión	Gracias a las hojas de estilo en cascada, CSS es posible dar apariencia gráfica a múltiples salidas de la información.	Si
	El sitio web le indica al usuario cuando ha visitado contenidos de la página (Vínculos visitados)	Los botones cambian de color cuando ya han sido visitados	Si
	Los formularios del sitio web tienen correctamente señalizados los campos obligatorios	Sí, en los formularios del sitio web, por regla general, se señala cuando los campos son obligatorios	Parcialmente
	Es clara la correspondencia entre el título del campo en los formularios y el espacio dispuesto para el ingreso de la información	La página web de EPM se realiza una asociación entre los títulos y el campo evitando confusiones al usuario	Si
	Ejemplos en los campos de formulario	Sí, en los formularios del sitio web, por regla general, hay ejemplos en los campos son obligatorios	Parcialmente