EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P.

Política de Accesibilidad Web

Empresa Aguas y Aguas de Pereira S.A.S. E.S.P.

1. Introducción

La Empresa Aguas y Aguas de Pereira S.A.S. E.S.P., en cumplimiento de la **Resolución 1519 de 2020 del MinTIC**, el **Decreto 767 de 2022** y las **Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG 2.1 – nivel AA)**, adopta la presente **Política de Accesibilidad Web**, con el fin de garantizar que todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad, puedan acceder de manera efectiva, segura y sin barreras a la información, trámites y servicios digitales ofrecidos en el portal institucional.

2. Alcance

Esta política aplica a:

- El **portal web institucional** y sus micrositios.
- Los **trámites y servicios digitales** ofrecidos a través de la web.
- La publicación de contenidos y documentos electrónicos dispuestos para la ciudadanía.

3. Principios rectores

- **Acceso universal:** todas las personas, sin importar sus condiciones físicas, sensoriales o cognitivas, deben acceder a la información y servicios.
- **Diseño inclusivo:** el portal se diseñará y mantendrá considerando estándares de accesibilidad web.
- **Usabilidad:** la información debe ser clara, comprensible y fácil de navegar.
- **Interoperabilidad:** los servicios digitales deben ser compatibles con dispositivos de apoyo (lectores de pantalla, magnificadores, etc.).
- **Mejora continua:** la accesibilidad será evaluada y fortalecida de manera permanente.

4. Compromisos institucionales

La Empresa Aguas y Aguas de Pereira S.A.S. E.S.P. se compromete a:

1. Implementar y mantener el portal web bajo los **estándares de accesibilidad WCAG 2.1 nivel AA**, conforme a lo establecido por el MinTIC.

2. Garantizar que todos los contenidos digitales (textos, imágenes, videos, documentos) cumplan criterios de accesibilidad.
3. Publicar formatos accesibles en documentos oficiales (ej. PDF accesibles, tablas con encabezados, descripciones alternativas de imágenes).
4. Brindar **capacitaciones a los equipos de contenido y TI** en accesibilidad digital.
5. Realizar pruebas periódicas de accesibilidad con herramientas automáticas y con usuarios que utilicen tecnologías de apoyo.
6. Atender solicitudes o reportes ciudadanos sobre barreras de acceso digital a través de los canales institucionales.

5. Derechos de los ciudadanos

Los usuarios del portal institucional tienen derecho a:

- Acceder a la información pública en formatos accesibles.
- Solicitar ajustes razonables en los contenidos digitales cuando enfrenten barreras de acceso.
- Presentar peticiones, quejas o reclamos relacionados con accesibilidad digital a través de la sección de **Atención al Ciudadano** o del correo institucional.

6. Responsabilidades internas

- **Dirección de Tecnologías de la Información:** implementación técnica de los lineamientos de accesibilidad web.
- **Secretaría General:** verificación del cumplimiento normativo.
- **Dirección de Planeación:** articulación con la Política de Gobierno Digital y el PETI.
- **Dirección de Control Interno:** seguimiento y auditoría de la implementación.
- **Todas las dependencias:** garantizar que los contenidos que generan cumplan con los estándares de accesibilidad.

7. Vigencia y actualización

La presente política entra en vigencia a partir de su publicación en el portal web institucional y será actualizada periódicamente, o cuando se emitan nuevas disposiciones legales o técnicas en materia de accesibilidad web y Gobierno Digital.