

# Manual de accesibilidad y usabilidad



# Tabla de contenidos

01 – Introducción

02 – Objetivos

03 – Guía de uso

04 – Canales de comunicación

05 – Glosario

# 01

## Introducción

# Introducción

Este manual es una guía esencial para crear un entorno web accesible y seguro para todos.

Ofrece herramientas y recursos prácticos para abordar desafíos y garantizar la inclusión de personas con discapacidades, promoviendo así un acceso igualitario a la información digital para toda la sociedad.

# 02

## Objetivos

# Objetivo General

Proporcionar información clara y accesible para una navegación fácil y eficiente en nuestro sitio web.

# Objetivos Específicos

- Mejorar la experiencia del usuario mediante una navegación optimizada.
- Garantizar la accesibilidad de nuestros sitios web, aplicaciones y documentos para todas las personas, independientemente de sus capacidades.
- Ofrecer herramientas intuitivas que faciliten la comprensión del contenido digital.
- Fomentar la inclusión digital de personas con discapacidad, destacando la accesibilidad de nuestros recursos en línea.

# 03

## Guía de uso

- Requisitos de conocimiento
- Requerimientos de hardware y software
- Estructura del sitio web
- Ingreso al sistema
- Interfaz gráfica
- Reglas básicas para navegar

# Requisitos de conocimiento

Para una experiencia óptima en nuestro sitio web, se recomienda que los usuarios tengan:

- Habilidades de lectura y comprensión de textos.
- Conocimientos básicos sobre tecnología y conexión a Internet.
- Experiencia en el uso de motores de búsqueda y navegación en la web.

# Requerimientos de hardware y software

## Hardware

Procesador Intel Core 2

Memoria RAM 1 GB

Sistema operativo Windows 7/ 8/ 10

Sistema operativo Mac 10/ 11/ 12/ 13

## Software

Computador de escritorio o laptop

Celular

Acceso a red wifi y/o datos

Teclado y mouse

# Estructura del sitio web



# Ingreso al sistema



Enciende el ordenador.



Abre tu navegador favorito.



Haz clic en la barra de direcciones en la parte superior.



Escribe el link: **segoviasa.com.co**

# Interfaz gráfica

Inicio: en este apartado encontrarás información detallada sobre nuestra misión, visión y objetivos fundamentales.

Menú: accede rápidamente a las diferentes secciones de nuestro sitio web mediante nuestros botones de navegación.

serviciospublicos@segoviasa.com.co +(574) 831 41 14

Segovia S.A.  
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Servicios Normativa Transparencia Comunicaciones PQR Participa Atención A La Ciudadanía Contactanos

Inicio

SEGOVIA S.A.

Somos una empresa de servicios públicos encargada de prestar el servicio de alumbrado público en el municipio de Segovia, Antioquia. Realizamos asesorías y consultorías a instituciones, empresas públicas y privadas que lo requieran.

SOBRE NOSOTROS

**MISIÓN**

Somos una empresa dedicada a la prestación de servicios públicos, principalmente de alumbrado público, orientados a satisfacer las necesidades de nuestros clientes y brindarles un servicio eficiente y de calidad.

**VISIÓN**

Ser una empresa líder en conocimientos, tecnologías ambientalmente apropiadas y

# Servicios

En este apartado, encontrarás información detallada sobre nuestros servicios que están enfocados en garantizar la eficiencia y calidad del Alumbrado Público que presta nuestra empresa.



The screenshot shows the website for Segovia S.A. The header includes the company logo, an accessibility icon, and a search bar. The main navigation menu has links for Servicios, Normativa, Transparencia, Comunicaciones, PQR, Participa, Atención A La Ciudadanía, and Contactanos. The page title 'Servicios' is displayed above a content area. The company logo is prominently featured at the bottom left of the page.

**Segovia S.A.**  
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS

**Servicios**

En el municipio de Segovia ofrecemos los siguientes servicios de alumbrado público:

- Adecuación
- Administración
- Operación
- Mantenimiento
- Expansión de cobertura
- Modernización
- Repotenciación y modernización
- Suministro e instalación

# Tarifas

Mantente informado sobre las tarifas de alumbrado público vigentes, actualizadas anualmente y disponibles para consulta en cualquier momento.



**Tarifas**



TARIFAS 2020						
LOCALIDAD	RURAL-URBANO	SUB-CATEGORIA	VALOR TARIFA 2018	VALOR TARIFA 2019	VALOR TARIFA 2020	
SEGOVIA	URBANO	1	6.552	7.043	7.571	
SEGOVIA		2	8.735	9.390	10.094	
SEGOVIA		3	12.011	12.912	13.880	
SEGOVIA		4	21.841	23.479	25.240	
SEGOVIA		5	32.761	35.218	37.859	
SEGOVIA		6	-	-	-	
SEGOVIA		COMERCIAL	29.484	31.695	34.072	
SEGOVIA		INDUSTRIAL	109.200	117.390	126.194	
SEGOVIA		OFICIAL	54.599	58.694	63.096	
SEGOVIA		0	-	-	-	
SEGOVIA		0	54.599	58.694	63.096	
SEGOVIA		0	54.599	58.694	63.096	
SEGOVIA		1	6.552	6.880	7.224	
SEGOVIA		2	8.735	9.172	9.631	
SEGOVIA		3	12.011	12.612	13.243	
SEGOVIA	RURAL	4	21.841	22.933	24.080	
SEGOVIA		5	32.761	34.399	36.119	
SEGOVIA		6	-	-	-	
SEGOVIA		COMERCIAL	29.484	30.958	32.506	
SEGOVIA		INDUSTRIAL	109.201	114.660	120.393	
SEGOVIA		OFICIAL	54.599	57.329	60.195	

# Normativa

Consulta las normas y documentos empresariales que respaldan nuestro compromiso de ofrecer un servicio de calidad a la comunidad.

**Normativa**

 **Reglamento interno de trabajo**



 **Manual de contratación**



# Acuerdos

En esta sección encontrarás documentos de carácter de ordenanza gubernamental, como acuerdos, comparendos, entre otros. Cada documento estará numerado y, al hacer clic en él, se abrirá un documento PDF que contiene la información detallada sobre el acuerdo correspondiente.



Acuerdos

ACUERDO N°005 CONCEJO DE SEGOVIA





# Transparencia

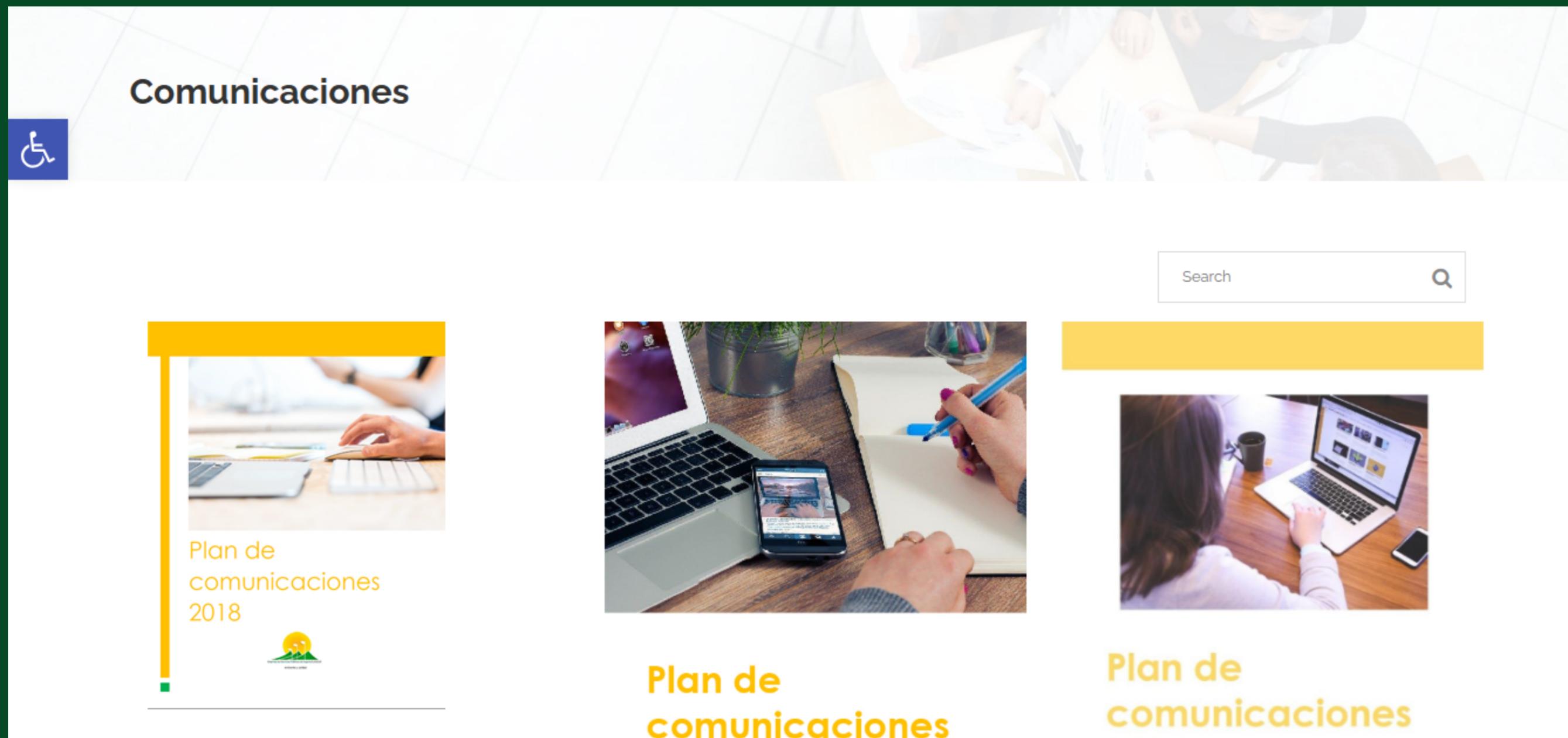
El acceso a la información pública es un derecho fundamental que garantiza la transparencia y la participación ciudadana, estableciendo un marco regulatorio para su implementación.



The image is a screenshot of the Segovia S.A. Transparency page. The header features the company logo 'Segovia S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS' on the left, an email address 'serviciospublicos@segoviasa.com.co' and a phone number '+ (574) 831 41 14' in the center, and a search icon on the right. Below the header is a navigation menu with links: 'Servicios', 'Normativa', 'Transparencia', 'Comunicaciones', 'PQR', 'Participa', 'Atención A La Ciudadanía', and 'Contactanos'. A blue button with a wheelchair accessibility icon is positioned to the left of the 'Transparencia' link. The main content area has a background image of a person using a laptop. The word 'Transparencia' is prominently displayed in the center of this area. At the bottom of the page, there is a section titled '1. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD' with four sub-points: '1.1. MISIÓN Y VISIÓN, FUNCIONES Y DEBERES', '1.2. ORGANIGRAMA', '1.3. MAPAS Y CARTAS DESCRIPTIVAS DE LOS PROCESOS', and '1.4. DIRECTORIO INSTITUCIONAL'.

# Comunicaciones

En este espacio, se publican los planes de comunicación de la empresa, que guían la estrategia de marca, información y participación ciudadana, incluyendo planes emergentes para situaciones imprevistas.



Comunicaciones

Accesible

Search

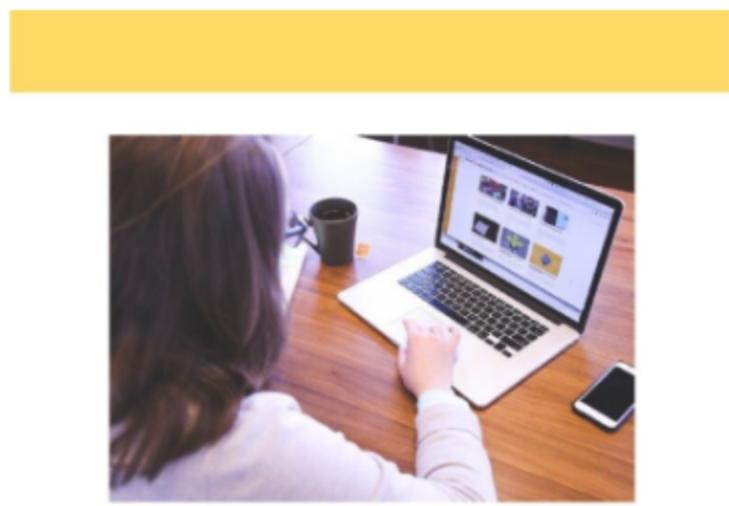


Plan de comunicaciones 2018





Plan de comunicaciones



Plan de comunicaciones

# PQR

En este espacio, puedes realizar tus peticiones, quejas o reclamos de manera rápida y sencilla, recibiendo una atención personalizada y eficiente.



The screenshot shows the Segovia S.A. website with a yellow header bar. The header includes the Segovia S.A. logo, an accessibility icon, an email address (serviciospublicos@segoviasa.com.co), a phone number (+574 831 41 14), and a search icon. Below the header, there is a navigation menu with links to Servicios, Normativa, Transparencia, Comunicaciones, PQR, Participa, Atención A La Ciudadanía, and Contactanos. A large banner image of a person using a laptop is visible. The main content area features a large blue button labeled 'PQR'. Below this, the text 'FORMATO ÚNICO PARA PRESENTAR PQR' is displayed, followed by a section titled '¿CUÁL TIPO PQR DEBO SELECCIONAR?'. Three columns provide definitions for Petición, Queja, and Reclamo.

**FORMATO ÚNICO PARA PRESENTAR PQR**

**¿CUÁL TIPO PQR DEBO SELECCIONAR?**

<b>Petición</b> Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. Facultad que tiene toda persona de acudir ante autoridad competente, para elevar solicitudes de información y/o consulta.	<b>Queja</b> Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones, ó del servicio recibido.	<b>Reclamo</b> Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, por la inconformidad manifiesta ante una respuesta a un trámite que se encontraba a cargo de la entidad
---	---	--

Tipo de manifestación:

# Atención a la ciudadanía

Encontrarás aquí nuestros canales de atención, tanto virtuales como presenciales, diseñados para responder a tus inquietudes y consultas de manera eficiente.



## Atención a la ciudadanía



**Segovia S.A.**  
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Somos una empresa de servicios públicos encargada de prestar el servicio de alumbrado público en el municipio de Segovia, Antioquia. Realizamos y consultorías a instituciones, empresas públicas y privadas que lo requieran

**INFORMACIÓN DE INTERÉS**

- [Reglamento interno de trabajo](#)
- [Manual de contratación](#)
- [Políticas](#)
- [Mapa de sitio](#)

**CONTÁCTANOS**

Calle 51#51-66 piso 2 Lozada Segovia, Antioquia - Colombia  
Teléfono: +(574) 831 41 14 WhatsApp: (+57) 321 647 3940  
Línea de atención a la ciudadanía: 321 647 3940  
Email: [serviciospublicos@segoviasa.com.co](mailto:serviciospublicos@segoviasa.com.co) Correo notificaciones  
judiciales: [serviciospublicos@segoviasa.com.co](mailto:serviciospublicos@segoviasa.com.co)



Copyright © 2016 Desarrollado por [Beta Soluciones Empresariales SAS](#)

# Contáctanos

Este espacio es tu punto de contacto directo para resolver tus consultas de manera rápida y eficiente.

## CONTACTANOS

*Escríbenos y te responderemos a la mayor brevedad*



# Reglas básicas para navegar

- Accede a las diferentes secciones de nuestro sitio web mediante los botones del menú.
- Desliza para explorar todo el contenido disponible en nuestro sitio web.

# 04

## Canales de comunicación



Segovia S.A



+ (574) 831 41 14



[serviciospublicos@segoviasa.com.co](mailto:serviciospublicos@segoviasa.com.co)



(+57) 321 647 3940



Calle 51#51-66 piso 2 Lozada  
Segovia, Antioquia - Colombia

05

Glosario

# Glosario

**URL:** una URL (Localizador Uniforme de Recursos) es una dirección web que identifica y localiza recursos en Internet.

**Navegación:** la navegación en Internet implica explorar y acceder a páginas web y recursos en línea mediante un navegador.

**Navegador:** el navegador es una herramienta que facilita la exploración de Internet, mostrando contenido de manera visual y accesible.

**Hardware:** el hardware incluye todas las partes visibles y físicas de un dispositivo electrónico, como la computadora o el teléfono inteligente.

**Software:** el software es un conjunto de instrucciones que guían el funcionamiento de un dispositivo electrónico.

**Wi-Fi:** es una tecnología inalámbrica que conecta dispositivos a Internet mediante ondas de radio.

**Menú:** un menú es una lista de opciones que facilita la navegación y la selección de acciones en un sistema o sitio web.

**Sitio web:** un sitio web es una colección organizada de páginas con texto, imágenes y videos, accesibles desde una dirección específica en la web.