

ES

ES

ES



COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS

Bruselas, 1.12.2008  
COM(2008) 804 final

**COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO, AL  
CONSEJO, AL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO Y AL COMITÉ DE  
LAS REGIONES**

**«Hacia una sociedad de la información accesible»**

**COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO, AL  
CONSEJO, AL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO Y AL COMITÉ DE  
LAS REGIONES**

**«Hacia una sociedad de la información accesible»**

[SEC(2008) 2915]

[SEC(2008) 2916]

## 1. RESUMEN

A medida que nuestra sociedad evoluciona hacia una «sociedad de la información», va en aumento necesariamente nuestra dependencia, en la vida cotidiana, de los productos y servicios basados en la tecnología. Sin embargo, la escasa accesibilidad electrónica sigue impidiendo que muchos europeos con discapacidad disfruten de las ventajas de la sociedad de la información.

Esta cuestión de la accesibilidad electrónica ha sido objeto en los últimos años de gran atención y ha estado muy presente en las políticas. En 2006, los ministros europeos concertaron unos objetivos, plasmados en su «Declaración de Riga», a fin de conseguir progresos importantes para 2010. En 2007, una evaluación comparativa demostró que todavía no se avanzaba a un ritmo suficiente y que sería necesario redoblar los esfuerzos para alcanzar los objetivos de Riga. La accesibilidad web, especialmente en el caso de las páginas web de la administración pública, se ha erigido en una de las principales prioridades, dada la importancia creciente de Internet en la vida cotidiana.

La Comisión considera urgente en este momento elaborar un **enfoque más coherente, común y eficaz en materia de accesibilidad electrónica, y en particular de accesibilidad web**, para acelerar el advenimiento de una sociedad de la información accesible, según lo anunciado en la Agenda Social Renovada<sup>1</sup>. En la presente Comunicación, la Comisión describe la situación actual, justifica la actuación europea y expone los pasos más importantes que conviene dar.

Para construir un **enfoque** común y coherente en materia de **accesibilidad electrónica**:

- Las organizaciones europeas de normalización deben llevar a cabo unas **actividades más amplias de normalización de la accesibilidad electrónica** para reducir la fragmentación del mercado y facilitar la adopción creciente de los bienes y servicios que las TIC hacen posibles.
- Los Estados miembros, las partes interesadas y la Comisión deben **estimular la intensificación de la innovación y el despliegue** en relación con la accesibilidad electrónica, en particular mediante el uso de los programas de investigación e innovación de la UE y de los Fondos Estructurales.
- Todas las partes interesadas deben **aprovechar al máximo** las oportunidades de abordar la accesibilidad electrónica que ofrece la **legislación actual** de la UE. La Comisión incluirá los requisitos sobre accesibilidad electrónica adecuados en la legislación nueva o que se revise.
- La Comisión impulsará las **actividades de cooperación entre las partes interesadas** a fin de reforzar la coherencia, coordinación y repercusión de las acciones. En particular, un nuevo grupo especial de alto nivel estará encargado de elaborar orientaciones sobre el enfoque coherente global aplicable a la accesibilidad electrónica (incluida la accesibilidad web) y proponer acciones prioritarias para superar las barreras que la dificultan.

---

<sup>1</sup> COM(2008) 412.

Para acelerar los progresos en el caso particular de la **accesibilidad web**:

- Las organizaciones europeas de normalización deben **adoptar rápidamente unas normas europeas** en materia de accesibilidad web, tras el establecimiento de unas directrices actualizadas (WCAG 2.0) por parte del *World Wide Web Consortium*.
- Los Estados miembros deben **intensificar sus esfuerzos** para conseguir que los páginas web públicas sean **accesibles y preparar conjuntamente la rápida adopción** de las normas europeas sobre accesibilidad web.
- La Comisión efectuará un **seguimiento de los progresos, los hará públicos** y podría eventualmente, en una fase posterior, proponer medidas legislativas.

## 2. ACCESIBILIDAD ELECTRÓNICA

La **accesibilidad electrónica** significa superar las barreras técnicas y las dificultades que experimentan las personas con discapacidad, incluidas muchas personas de la tercera edad, cuando intentan participar en pie de igualdad en la sociedad de la información.

Si se quiere que todos tengan iguales oportunidades de participación en la sociedad actual, es preciso que la totalidad de los bienes, productos y servicios de TIC sean accesibles. Y en esto se incluyen los ordenadores, los teléfonos, los televisores, la administración pública en línea, la compra en línea, los centros de llamadas, los terminales de autoservicio (tales como los cajeros automáticos) y las máquinas expendedoras de tickets.

### 2.1. Situación actual

La envergadura del reto de la accesibilidad es grande y no deja de aumentar: alrededor del 15 % de la población europea padece alguna discapacidad, y hasta uno de cada cinco europeos en edad laboral padece minusvalías que exigen soluciones accesibles. En total, tres de cada cinco personas podrían beneficiarse de la accesibilidad electrónica, en la medida en que mejora la utilizabilidad general<sup>2</sup>.

La accesibilidad electrónica tiene consecuencias socioeconómicas tanto para las personas como para Europa en su conjunto. Por ejemplo, las soluciones basadas en unas TIC accesibles podrían ayudar a los trabajadores de más edad a conservar su empleo y potenciar la aceptación de los servicios públicos en línea, por ejemplo los de administración pública y salud. La ausencia de accesibilidad electrónica excluye a importantes sectores de la población y les impide ejercer plenamente sus actividades profesionales, de educación, de ocio, sociales y de participación democrática. Reforzar la accesibilidad electrónica contribuirá al logro de los objetivos de inclusión económica y social.

Muchos países han adoptado por lo menos algunas medidas legislativas o de apoyo para promover la accesibilidad electrónica y algunos sectores de la industria de las TIC están haciendo importantes esfuerzos para mejorar la accesibilidad de sus productos y servicios<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> *The Demographic Change — Impacts of New Technologies and Information Society.*

<sup>3</sup> Véanse detalles en el documento de trabajo de los servicios de la Comisión adjunto.

La accesibilidad electrónica constituye también un elemento clave de la política europea de inclusión digital<sup>4</sup>. En un contexto más amplio, las TIC entran en el ámbito de aplicación de la propuesta de Directiva sobre igualdad de trato, que hace referencia al acceso a los bienes y servicios disponibles al público y al suministro de los mismos<sup>5</sup>. La Comunidad Europea y los Estados miembros deben también cumplir las obligaciones que les impone la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad en relación con la accesibilidad de los bienes y servicios de TIC. Algunos actos de la legislación de la UE abordan ya, directa o indirectamente, problemas relacionados con la accesibilidad electrónica.

## **2.2. Justificación de la necesidad de nuevas actuaciones**

Pese a los beneficios y a la atención política, los progresos en materia de accesibilidad electrónica siguen siendo insatisfactorios. Existen numerosos y llamativos ejemplos de deficiencias en la accesibilidad. Así por ejemplo, los servicios de retransmisión de texto, esenciales para los sordos y las personas con deficiencias en el habla, sólo están disponibles en la mitad de los Estados miembros; los servicios de urgencia son directamente accesibles por teléfono de texto en sólo siete Estados miembros; la radiodifusión con audiodescripción, los programas de televisión subtítulos y los programas de televisión con lenguaje de signos siguen siendo muy limitados; sólo el 8 % de los cajeros automáticos instalados por los dos principales bancos comerciales europeos son capaces de «hablar»<sup>6</sup>.

El acervo comunitario existente en materia de accesibilidad electrónica es bastante limitado. A nivel de Estado miembro, existe una fragmentación considerable en el trato dispensado a la accesibilidad electrónica, tanto en lo que se refiere a los problemas abordados (por regla general, accesibilidad en los servicios de telefonía fija, los servicios de radiodifusión televisiva y las páginas web públicas) como a la exhaustividad de los instrumentos políticos utilizados. Enfrentada a unos requisitos divergentes y a notables incertidumbres, la industria de las TIC se ve perjudicada por esta fragmentación del mercado que le impide obtener las economías de escala necesarias para la sustentar la innovación generalizada y el crecimiento del mercado. Algunos sectores de la industria manifiestan un compromiso activo y cooperan con los usuarios (p. ej., en el caso de la televisión digital accesible), pero son demasiados los que se mantienen al margen.

El problema clave de la accesibilidad electrónica es que los esfuerzos actuales no alcanzan suficiente repercusión dada la falta de coherencia, la escasa claridad en la fijación de prioridades y el magro apoyo legislativo y financiero.

Por ello, si se quieren conseguir mejoras significativas, resulta esencial un **enfoque europeo común y coherente** con respecto a la accesibilidad electrónica.

## **2.3. Acciones propuestas**

### **(1) Conseguir que la situación cambie: reforzar las prioridades políticas, la coordinación y la cooperación entre partes interesadas**

---

<sup>4</sup> Comunicación i2010, COM(2005) 229, Comunicación sobre la accesibilidad electrónica, COM(2005) 425 y Comunicación sobre la inclusión digital, COM(2007) 694.

<sup>5</sup> COM(2008) 426.

<sup>6</sup> Véanse detalles en el estudio MeAC (*Measuring progress of e-accessibility in Europe*).

A nivel europeo, se han acometido en los últimos años diversas actividades. Ahora es el momento de incrementar las sinergias entre ellas y reforzar las distintas áreas de actuación para lograr una repercusión más amplia y coherente.

Los Estados miembros, los usuarios y la industria deben intensificar sus esfuerzos y tratar de multiplicar el impacto a través de una mayor cooperación a nivel europeo y una mejor explotación de los actuales instrumentos políticos de la UE. A fin de sostener y fortalecer la coherencia y la eficacia de un enfoque común y de contribuir a definir las prioridades, la Comisión creará un **grupo especial de alto nivel sobre accesibilidad electrónica**, que dependerá del Grupo de alto nivel i2010, y reunirá a las organizaciones de consumidores y los representantes de los usuarios con discapacidad y de la tercera edad, las industrias de las TIC y de la tecnología y los servicios asistenciales, el mundo académico y las autoridades pertinentes.

A principios de 2009, la Comisión establecerá un **grupo especial de alto nivel** que facilitará orientaciones sobre las prioridades y aportará un enfoque más coherente en materia de accesibilidad electrónica. Se hace un llamamiento a las partes interesadas para que se comprometan con esta cooperación.

La Comisión **potenciará su actual apoyo a la cooperación** con las partes interesadas y de éstas entre sí. En particular, los grupos que siguen la ejecución de i2010, las cuestiones de normalización, los asuntos relacionados con las telecomunicaciones y el plan de acción en materia de discapacidad deberían fijar sus prioridades inspirándose en las orientaciones del grupo de alto nivel. También es importante que los usuarios, las autoridades pertinentes y la industria refuercen su compromiso y cooperación en las cuestiones relativas a la accesibilidad electrónica.

Es preciso seleccionar prioridades en relación con la accesibilidad electrónica. La primera es la accesibilidad web, a la que podrá aplicarse el enfoque coherente y común propuesto. A continuación figura la accesibilidad de la televisión digital y las comunicaciones electrónicas, incluida la accesibilidad del número único europeo de urgencia. En este caso, habrá que reforzar la cooperación de los usuarios y de la industria y, con ayuda del grupo de alto nivel, relacionarla mejor con el apoyo a la legislación y la innovación a nivel de la UE.

Los terminales de autoservicio y la banca electrónica constituyen otra de las principales prioridades<sup>7</sup>. Una estrecha cooperación de las partes interesadas ayudará a obtener orientaciones sobre nuevas prioridades y definir un programa común para el trabajo futuro.

La Comisión ha abordado ya la accesibilidad electrónica en su propuesta de nueva versión del marco europeo de interoperabilidad para la administración electrónica<sup>8</sup>, y lo hará igualmente en las medidas continuadoras de la iniciativa i2010 y del Plan de acción sobre discapacidad.

La Comisión velará por que la accesibilidad electrónica siga constituyendo una **prioridad política** en las medidas continuadoras de i2010 y del Plan de acción sobre discapacidad.

Esta coordinación y cooperación más estrechas se verán reforzadas más aún a través de la mejor explotación de las actividades que a continuación se mencionan.

---

<sup>7</sup> Véase el informe sobre la consulta pública.

<sup>8</sup> <http://ec.europa.eu/idabc/en/document/7728>.

## (2) Seguimiento de los progresos y fortalecimiento de las buenas prácticas

La Comisión pondrá en marcha en 2009 un estudio de seguimiento de los progresos y de la aplicación de la accesibilidad electrónica en general y de la accesibilidad web en particular, continuador de los dos estudios realizados en 2006-2008<sup>9</sup>.

Al amparo del Programa de Innovación y Competitividad (PIC) 2009, la Comisión propondrá una nueva red temática sobre accesibilidad electrónica y accesibilidad web para fomentar la cooperación entre las partes interesadas, la acumulación de experiencias y la recopilación de buenas prácticas. Tratará también de reforzar *ePractice*, red de intercambio de buenas prácticas en materia de administración, salud e inclusión electrónicas, que ha acumulado ya una gran cantidad de conocimientos técnicos sobre la accesibilidad electrónica.

La Comisión seguirá los progresos y la aplicación de la accesibilidad web y la accesibilidad electrónica y respaldará la cooperación y el intercambio de buenas prácticas mediante **estudios y una red temática del PIC**, que se pondrá en marcha en 2009.

## (3) Apoyo a la innovación y al despliegue

La investigación y la innovación relacionadas con la accesibilidad electrónica cuentan ya con amplios apoyos. En 2008, se financiaron 13 nuevos proyectos con aproximadamente 43 millones de euros procedentes del programa de investigación de la UE. La Comisión seguirá respaldando activamente la accesibilidad electrónica y las TIC al servicio de la autonomía de las personas de la tercera edad a través de los programas de investigación de la UE con una nueva convocatoria de propuestas en 2009.

La Comisión **velará por que la accesibilidad electrónica siga siendo una de las prioridades esenciales de la investigación y la innovación** en 2009 y años posteriores.

Los Estados miembros y la Comisión utilizarán el programa conjunto de investigación sobre la vida cotidiana asistida por el entorno (AAL), puesto en marcha en 2008, para fomentar las soluciones innovadoras basadas en las TIC para la vida autónoma y la prevención y gestión de las enfermedades crónicas de las personas de la tercera edad.

Al amparo del PIC de 2008, la Comisión ha financiado un proyecto piloto sobre televisión accesible y otros sobre TIC para la tercera edad a fin de acelerar el despliegue de la tecnología. En 2009, la Comisión financiará un proyecto piloto sobre «conversación total» (combinación de las comunicaciones de audio, texto y vídeo al servicio de las personas con discapacidad), que ayudará a las personas con deficiencias auditivas y del habla a acceder al número europeo de urgencia 112.

Se urge a los Estados miembros y a las partes interesadas a **fomentar la innovación y el despliegue en materia de accesibilidad electrónica** a través de los Fondos Estructurales, el 7º PM, el programa AAL y los programas nacionales.

El Reglamento de los Fondos Estructurales<sup>10</sup> exige que los Estados miembros consideren la accesibilidad de las personas con discapacidad como uno de los criterios para obtener

<sup>9</sup> MeAC y estudio sobre la accesibilidad de los productos y servicios de TIC para las personas con discapacidad y de la tercera edad.

financiación. En este contexto, la Comisión presentará en 2009 un «juego de herramientas para la discapacidad» aplicable a las TIC e instará a los Estados miembros y a las regiones a garantizar que la accesibilidad a las TIC sea incorporada en sus criterios de financiación y de contratación pública.

La Comisión presentará en 2009 un «**juego de herramientas para la discapacidad**» aplicable a las TIC para su uso en los Fondos Estructurales y otros programas.

#### (4) Facilitar las actividades de normalización

La Comisión sigue prestando un decidido apoyo a la accesibilidad electrónica en su programa de trabajos de normalización. En particular, el mandato 376 conferido a las organizaciones europeas de normalización constituye una actividad de normalización importante para fomentar la accesibilidad electrónica<sup>11</sup>. La Comisión promoverá el uso de los resultados obtenidos en estos trabajos de normalización y procurará que se dé curso rápidamente al mencionado mandato para elaborar tanto las normas propiamente dichas como los regímenes de evaluación de la conformidad conexos. Este proceso será complementado y respaldado por el diálogo de las partes interesadas, el intercambio de buenas prácticas y proyectos piloto de despliegue, según consta en las acciones propuestas en la presente Comunicación.

En virtud del mandato 376, las organizaciones europeas de normalización deben **elaborar rápidamente unas normas comunitarias** relativas a la accesibilidad electrónica, en cooperación con las partes interesadas pertinentes durante 2009 y años posteriores.

#### (5) Explotar la legislación actual y estudiar la posible legislación nueva

Existe una correlación clara a nivel nacional entre la existencia de legislación y los progresos reales conseguidos en relación con la accesibilidad electrónica<sup>12</sup>. La investigación indica que existe el riesgo de fragmentación jurídica en la UE a causa de la adopción de medidas legislativas divergentes. Por este motivo, y apoyándose en las Comunicaciones de 2005 y 2007, la Comisión ha empezado a explorar un planteamiento legislativo más general en materia de accesibilidad electrónica.

No obstante, dado que el campo de la accesibilidad electrónica se caracteriza por su amplitud, complejidad y rápida evolución, no existe aún un consenso claro sobre la posible legislación específica comunitaria al respecto<sup>13</sup>, p. ej., en cuanto a elementos tales como el alcance, las normas, los mecanismos de observancia y las relaciones con la legislación en vigor. Además, aunque haya un claro consenso sobre la necesidad de actuar conjuntamente para mejorar la accesibilidad electrónica, discrepan las opiniones en cuanto a las prioridades más inmediatas. Por ello, la Comisión ha llegado a la conclusión de que todavía no es el momento de presentar

<sup>10</sup> Reglamento (CE) n° 1083/2006 del Consejo.

<sup>11</sup> El objetivo del mandato 376 es facilitar el uso de la contratación pública y las buenas prácticas en materia de TIC para suprimir los obstáculos que dificultan la participación de las personas con discapacidad o de la tercera edad en la sociedad de la información. La Comisión Europea confirió a las organizaciones europeas de normalización el mandato de presentar una solución para los requisitos comunes (por ejemplo, tamaños de texto, contraste de pantalla, tamaños de teclados, etc.) y la evaluación de la conformidad.

<sup>12</sup> Véanse MeAC y estudio sobre la accesibilidad de los productos y servicios de TIC para las personas con discapacidad y de la tercera edad.

<sup>13</sup> En la consulta pública, el 90 % de las organizaciones de usuarios conferían una elevada prioridad a la legislación vinculante, frente a sólo un 33 % de la industria y las autoridades públicas.

una propuesta legislativa concreta sobre accesibilidad electrónica, pero seguirá evaluando su viabilidad y pertinencia, teniendo en cuenta los progresos reales registrados en este ámbito.

En cualquier caso, existen disposiciones en la actual legislación de la UE que están poco explotadas, en particular en relación con los equipos de radiocomunicación y telecomunicación, las comunicaciones electrónicas, la contratación pública, los derechos de autor en la sociedad de la información, la igualdad en el empleo, los impuestos sobre el valor añadido y las excepciones aplicables a las ayudas estatales<sup>14</sup>. Aprovechar al máximo estas disposiciones supondría ya una mejora significativa de la accesibilidad electrónica en los Estados miembros. Por ello, la Comisión insta a los Estados miembros a sacar el máximo partido de la legislación existente antes de pensar en otra nueva.

Varias de las disposiciones legislativas comunitarias mencionadas se encuentran actualmente, o se encontrarán pronto, en proceso de revisión<sup>15</sup>. La Comisión trabajará para garantizar que, cuando proceda, se tengan en cuenta y se refuercen en estas revisiones los requisitos relacionados con la accesibilidad electrónica. Además, las propuestas legislativas sobre las comunicaciones electrónicas potencian sensiblemente las disposiciones del marco actual referentes a los usuarios con discapacidad. La Comisión efectuará asimismo un atento seguimiento de la transposición y aplicación de la Directiva sobre servicios de medios audiovisuales<sup>16</sup>, y en particular de su artículo 3 *quater*, que prevé que los Estados miembros alienten a los prestadores de servicios de comunicación audiovisual bajo su jurisdicción a garantizar que sus servicios sean gradualmente accesibles a las personas con una discapacidad visual o auditiva.

La Comisión **velará por que se integren en las revisiones** de la legislación comunitaria unas **disposiciones adecuadas en relación con accesibilidad electrónica**. Los Estados miembros, las partes interesadas y la Comisión deben **aprovechar al máximo las oportunidades que brinda la legislación actual** para reforzar la accesibilidad electrónica.

### 3. ACCESIBILIDAD WEB

La **accesibilidad web** constituye un aspecto importante de la accesibilidad electrónica, pues ofrece a las personas con discapacidad la posibilidad de percibir, comprender, navegar, interactuar y realizar aportaciones a la web. También resulta beneficiosa para otras personas con limitaciones de tipo visual, cognitivo o de la destreza, como por ejemplo las personas de la tercera edad. La accesibilidad web ha adquirido particular importancia a causa del crecimiento exponencial de los servicios interactivos y de información en línea: banca, compra, administración y servicios públicos y comunicación a distancia con parientes o amigos.

#### 3.1. Situación actual

Pese a su importancia, el nivel global de la accesibilidad web sigue siendo bajo en la UE. Varias encuestas nacionales y europeas realizadas a lo largo de los últimos años han puesto de manifiesto que la mayoría de las páginas web, públicas o privadas, no respetan ni siquiera las

<sup>14</sup> Directivas 2000/78/CE, 2002/21/CE, 1999/5/CE, 2004/18/CE, 2001/29/CE y 2007/65/CE.

<sup>15</sup> Por ejemplo, está revisándose la Directiva 1999/5/CE sobre equipos terminales: en este contexto, la Comisión velará por que se mantenga la posibilidad de activar el artículo 3, apartado 3, letra f).

<sup>16</sup> Directiva 2007/65/CE.

directrices más básicas sobre accesibilidad aceptadas internacionalmente. Una encuesta reciente reveló que sólo el 5,3 % de los sitios web de la administración pública, y apenas algunos de los comerciales, estudiados observaban plenamente las directrices básicas sobre accesibilidad<sup>17</sup>. Esto explica por qué a muchas personas les resulta difícil utilizar Internet y corren, en consecuencia, el riesgo de quedar parcial o totalmente excluidos de la sociedad de la información.

La accesibilidad de los sitios web públicos ha sido objeto de una atención política creciente en los Estados miembros a lo largo de los últimos años<sup>18</sup>. A nivel europeo, una Comunicación de 2001 sobre accesibilidad web instaba a los Estados miembros a respaldar las *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG)<sup>19</sup>. En dos resoluciones<sup>20</sup>, el Consejo ha subrayado la necesidad de acelerar la accesibilidad a Internet y a sus contenidos. El Parlamento Europeo propuso en 2002 que todos los sitios web públicos fueran plenamente accesibles para las personas con discapacidad para el año 2003<sup>21</sup>. En 2006, la Declaración Ministerial de Riga sobre una sociedad de la información incluyente incorporaba el compromiso de que la totalidad de los sitios web públicos fueran accesibles para el año 2010.

A nivel internacional, la versión 1 de las WCAG fue adoptada en 1999 por el *World Wide Web Consortium* (W3C). Sin embargo, sus ambigüedades permitieron su aplicación fragmentada por parte de los Estados miembros y, a la vista de la evolución reciente de Internet, las WCAG 1.0 están quedándose anticuadas. El W3C ha estado trabajando durante varios años sobre una versión nueva de las especificaciones (WCAG 2.0), que se encuentra ya en las etapas finales previas a su aprobación. El reto es evitar esta vez una aplicación fragmentada.

### 3.2. Justificación de la necesidad de nuevas actuaciones

Conseguir que los sitios web sean más accesible puede constituir en algunos casos todo un reto, pues comporta determinados gastos y exige ciertos conocimientos técnicos. Sin embargo, existen pruebas crecientes y ejemplos documentados de que las páginas web accesibles aportan beneficios reales no sólo a los usuarios con discapacidad, sino también a los propietarios del sitio y a los usuarios en general. Los servicios son más fáciles de utilizar, más sencillos de mantener y son visitados por más usuarios<sup>22</sup>. En consecuencia, mejorar la accesibilidad de un sitio favorece tanto a las personas con discapacidad como también a otras y puede, por lo tanto, reforzar la competitividad de las empresas europeas.

#### **Estudio de caso: beneficios asociados a un sitio web accesible**

Tras hacer accesible su sitio web, una empresa de servicios financieros británica detectó los siguientes beneficios:

- Los clientes encontraban la información con mayor rapidez y permanecían en sus páginas durante más tiempo.
- El servicio era utilizado por clientes nuevos, lo que aumentaba las ventas en línea.

<sup>17</sup> Estudio MeAC.

<sup>18</sup> Véase el documento de trabajo de los servicios de la Comisión adjunto.

<sup>19</sup> COM(2001) 529.

<sup>20</sup> 2002/C 86/02 y 2003/C 39/03.

<sup>21</sup> C5-0074/2002-2002/2032(COS).

<sup>22</sup> Documento de trabajo de los servicios de la Comisión.

- El mantenimiento del sitio web era más sencillo, rápido y barato.
- Los motores de búsqueda presentaban el sitio web en posiciones mucho más prominentes.
- Se eliminaron los problemas de compatibilidad y mejoró el acceso con dispositivos móviles.
- Recuperación total de la inversión en menos de 12 meses.

Pese a todo, la persistente fragmentación de la legislación en los Estados miembros, combinada con la ausencia de una acción legislativa clara a nivel europeo, sigue obstaculizando el mercado interior, poniendo trabas a los consumidores y a los ciudadanos en este ámbito transfronterizo y constituyendo una rémora para el desarrollo de la industria. La Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad prevé obligaciones relacionadas con Internet que los Estados parte deben cumplir. En consecuencia, procede adoptar nuevas medidas a nivel europeo.

### **3.3. Acciones propuestas**

La responsabilidad primaria de mejorar la accesibilidad web corresponde a los Estados miembros y a los proveedores de servicios. No obstante, la Comisión puede emprender o facilitar algunas acciones que contribuyan a acelerar la mejora en Europa, incluso en ausencia de disposiciones legislativas comunitarias específicas sobre accesibilidad web. El éxito se conseguirá a través de un enfoque común y coherente. Los ámbitos de actuación clave serán:

#### **(1) Facilitar la rápida adopción y aplicación en Europa de las directrices internacionales**

Existe un amplio consenso en que las directrices WCAG 2.0 son las especificaciones técnicas que conviene seguir estrictamente en el ámbito de la accesibilidad web. Una vez que el W3C llegue a un acuerdo sobre las directrices, cosa que se espera ocurra en un futuro próximo, el mandato 376 podrá concluir sus trabajos armonización a nivel europeo. Mientras tanto, conviene que los Estados miembros acometan acciones encaminadas a garantizar la consecución del objetivo de Riga en relación con los sitios web accesibles al público y a preparar la rápida incorporación a la normativa nacional de las nuevas especificaciones sobre accesibilidad web, de manera común y coherente, mediante:

- la publicación, en 2009-2010, de unas orientaciones técnicas actualizadas y, cuando proceda, la traducción de las especificaciones pertinentes del W3C;
- la determinación, en 2009, de los sitios web públicos y las intranets<sup>23</sup> afectadas, a fin de lograr su accesibilidad en 2010 a más tardar.

La Comisión seguirá trabajando para mejorar la accesibilidad de sus páginas web, actualizando sus orientaciones internas para adecuarlas a las nuevas especificaciones.

Se insta también a los proveedores de servicios no públicos, en particular a los propietarios de sitios web que presten servicios de interés general<sup>24</sup> y a los proveedores de sitios comerciales

---

<sup>23</sup> De conformidad con Directiva 2000/78/CE sobre igualdad de trato en el empleo.

<sup>24</sup> Mencionados en COM(2007) 725.

que resultan clave para la participación en la economía y en la sociedad, a que mejoren la accesibilidad web (a partir de 2008).

Los Estados miembros deben **conseguir la accesibilidad plena** de los sitios web públicos para 2010 a más tardar y preparar una rápida transición a unas especificaciones actualizadas sobre accesibilidad web **de manera común y coherente**.

Los propietarios de sitios web que presten servicios de interés general y otros propietarios de sitios pertinentes deben mejorar la accesibilidad de los mismos.

Las organizaciones europeas de normalización, en cooperación con las partes interesadas, deben elaborar rápidamente unas **normas comunitarias sobre accesibilidad web**, apoyándose en las WCAG 2.0.

La Comisión está trabajando en la mejora de la accesibilidad de sus páginas web, actualizando las orientaciones internas para adecuarlas a las nuevas especificaciones.

La Comisión respaldará todas estas actividades y efectuará un seguimiento de las mismas, instando a los Estados miembros a tomar medidas urgentes sobre los aspectos esenciales de su aplicación y facilitando la recopilación y el intercambio de experiencias prácticas, principalmente a través de la plataforma *ePractice*<sup>25</sup>. En función de los progresos conseguidos, y cuando se disponga ya de las correspondientes normas, la Comisión estudiará la necesidad de unas orientaciones comunitarias comunes, incluidas posibles medidas legislativas<sup>26</sup>.

La Comisión efectuará un seguimiento de los progresos conseguidos, los hará públicos y examinará la necesidad de unas orientaciones comunitarias comunes, incluidas posibles medidas legislativas (a partir de 2009).

## (2) Mejorar la comprensión de la accesibilidad web y fomentarla

Existe una palpable necesidad de incrementar la visibilidad, comprensión y conocimiento de las necesidades y soluciones en materia de accesibilidad web. Los Estados miembros deben asumir un papel de liderazgo al respecto:

- promoviendo ampliamente la accesibilidad de los sitios web al aportar una información y unas orientaciones claras al respecto, con inclusión de las tecnologías asistenciales<sup>27</sup>, y fomentando el uso de las declaraciones de accesibilidad<sup>28</sup>;
- respaldando los planes de formación, la puesta en común de los conocimientos y el intercambio de buenas prácticas;
- adquiriendo herramientas y sitios web accesibles cuando efectúen contrataciones públicas;

---

<sup>25</sup> [www.epractice.eu](http://www.epractice.eu).

<sup>26</sup> Véase la evaluación de impacto de COM 2007 (694).

<sup>27</sup> Equipos de TIC que potencian las capacidades funcionales de las personas con discapacidad.

<sup>28</sup> Que aportan información de apoyo tal como: política del sitio web en materia de accesibilidad, cumplimiento de las especificaciones pertinentes, apoyo a las personas con discapacidad o mecanismos de presentación de quejas.

- asignando un punto nacional de contacto sobre accesibilidad web, p. ej., mediante un sitio web, en 2009;
- efectuando un seguimiento de los progresos conseguidos en materia de cumplimiento, satisfacción del usuario y costes de implantación de la accesibilidad web en sitios tanto públicos como de otro tipo, e informando al respecto al grupo de alto nivel propuesto y al público en general.

Los Estados miembros deben **tomar la iniciativa en la mejora del conocimiento y la comprensión** de la accesibilidad web de manera coherente, eficiente y eficaz e **informar** al grupo de alto nivel **sobre los progresos** conseguidos.

#### 4. CONCLUSIÓN

Resulta necesaria una actuación común y coherente en diversos frentes para conseguir la accesibilidad electrónica. En particular, resulta esencial obtener progresos rápidos e inmediatos en relación con la accesibilidad web. Todas las partes interesadas tienen un papel decisivo que desempeñar a la hora de conseguir el objetivo común de una sociedad de la información verdaderamente incluyente.

La Comisión invita al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité de las Regiones y al Comité Económico y Social Europeo a manifestar su opinión sobre las acciones que deben emprenderse para conseguir que la sociedad de la información resulte accesible para todos.

## Anexo – resumen de las acciones

### Accesibilidad electrónica

<i>Acciones</i>	<i>Fecha</i>	<i>Responsable</i>
Establecer un <b>grupo especial de alto nivel</b> que facilite orientaciones sobre las prioridades y sobre un enfoque más coherente en relación con la accesibilidad electrónica. Se hace un llamamiento a las partes interesadas para que se comprometan con esta cooperación.	Principios de 2009	CE, partes interesadas
Velar por que la accesibilidad electrónica siga constituyendo una <b>prioridad política</b> en las medidas continuadoras de i2010 y del Plan de acción sobre discapacidad.	2009-	CE
<b>Efectuar un seguimiento de los progresos y la aplicación de la accesibilidad web y la accesibilidad electrónica</b> y respaldar la cooperación y el intercambio de buenas prácticas mediante <b>estudios y una red temática del PIC.</b>	2009-	CE, industria y partes interesadas
Velar por que la accesibilidad electrónica sea una <b>prioridad esencial de la investigación y la innovación.</b>	2009 -	CE
Fomentar la <b>innovación y el despliegue en materia de accesibilidad electrónica</b> a través de los Fondos Estructurales, el 7º PM, el programa AAL y los programas nacionales.	2009 -	EE. MM., otras partes interesadas
Presentar un « <b>juego de herramientas para la discapacidad</b> » aplicable a las TIC para su uso en los Fondos Estructurales y otros programas.	2009	CE
En virtud del mandato 376, <b>elaborar rápidamente unas normas comunitarias</b> sobre accesibilidad electrónica, en cooperación con las partes interesadas pertinentes.	2009-	Organizaciones europeas de normalización
Velar por la <b>integración en las revisiones</b> de la legislación comunitaria de las <b>disposiciones adecuadas en relación con la accesibilidad electrónica.</b>	2008-	CE
<b>Aprovechar al máximo las oportunidades que brinda la legislación actual</b> para reforzar la accesibilidad electrónica.	2008-	EE. MM., CE industria y partes interesadas

### Accesibilidad web

Conseguir la <b>accesibilidad plena de los sitios web públicos</b> y preparar una rápida transición a unas especificaciones actualizadas sobre accesibilidad web de manera <b>común y coherente.</b>	2009-2010	EE. MM.
Elaborar rápidamente unas <b>normas comunitarias sobre accesibilidad web</b> , apoyándose en las WCAG 2.0	2009-	Organizaciones europeas de normalización (y partes interesadas)

Mejorar la accesibilidad de las <b>páginas web de la Comisión</b> , actualizando las orientaciones internas para adecuarlas a las nuevas especificaciones.	2009-	CE
Mejorar la accesibilidad de los <b>sitios web cuyos propietarios prestan servicios de interés general</b> , así como de otros sitios web relevantes.	2009-	Otras partes interesadas
<b>Efectuar un seguimiento de los progresos</b> alcanzados, <b>hacerlos públicos</b> y examinar la necesidad de unas orientaciones comunitarias comunes, incluidas posibles medidas legislativas.	2009-	CE
Tomar la iniciativa en la mejora del <b>conocimiento y la comprensión</b> de la accesibilidad web de manera coherente, eficiente y eficaz, e informar al grupo de alto nivel sobre los progresos conseguidos.	2008-	EE. MM.