

# **Hacia una Accesibilidad Digital Universal**

Diagnóstico previo a la puesta en marcha de un  
Observatorio de accesibilidad digital de la  
Diputación de Cádiz



Diputación  
de Cádiz

EPICSA  
Empresa Provincial  
de Información de Cádiz, S.A.

## **Créditos**

Este documento es el Resumen Ejecutivo del resultado de un trabajo colaborativo ejecutado por la Consultora Human Smart Lab para la “Puesta en marcha de un observatorio sobre innovación digital y accesibilidad”, encargado por EPICSA, Diputación de Cádiz, con la colaboración y el apoyo de su equipo interno.

Autores: Delphine Salvi, José María Campos Fito.

## **Febrero de 2023**

Equipo Investigador de HSL

Delphine Salvi

Jose María Campos Fito

José Ángel Hoyos Cañizares

Con la colaboración de Carmen Bernáldez



NOTA: En la presentación de este documento se han tenido en cuenta recomendaciones de accesibilidad para presentar textos impresos accesibles

# Contenido

1.	CONTENIDO .....	4
2.	LA ACCESIBILIDAD DIGITAL, UNA NECESIDAD SOCIAL Y UNIVERSAL.....	5
3.	UN BUEN MOMENTO PARA FOMENTAR LA ACCESIBILIDAD .....	6
4.	¿SOBRE QUÉ ACTUAR PARA QUE LAS COSAS CAMBIEN?.....	8
5.	UNA PRIMERA IDEA DE ACTUACIONES PARA EL OBSERVATORIO DE ACCESIBILIDAD DIGITAL DE LA PROVINCIA DE CÁDIZ .....	12

## **1. CONTENIDO**

Se presenta a continuación el resumen ejecutivo del Diagnóstico previo a la puesta en marcha de un Observatorio de Accesibilidad Digital de la Diputación de Cádiz.

Pretendemos, a través de este documento, compartir en pocas páginas, los resultados obtenidos después de haber consultado a especialistas, usuarios y usuarias afectados por la exclusión digital, así como técnicos y técnicas en accesibilidad digital. Para más precisión hemos cruzado sus testimonios con publicaciones y artículos sobre el tema. El trabajo realizado ha sido colectivo por lo que han participado activamente unas 40 personas de ámbito local, nacional e internacional, desde los principales sectores de la sociedad: privado, público, sociedad civil, académico.

El resultado obtenido es un acercamiento al contexto en el que se desarrollan los proyectos de accesibilidad digital, así como una primera propuesta de posibles acciones para su mejora, desde la Provincia de Cádiz.

## **2. LA ACCESIBILIDAD DIGITAL, UNA NECESIDAD SOCIAL Y UNIVERSAL**

La accesibilidad digital debe permitir a cualquiera acceder a productos digitales, cuyos contenidos y dispositivos estén correctamente diseñados, desarrollados y editados, permitiendo a todos y todas tener el mismo acceso a la información y a las funciones tecnológicas.

De esta manera responde a una necesidad básica: **garantizar el derecho de todas las personas a acceder y utilizar las herramientas que están rediseñando nuestras modalidades de “conectar” con el mundo.**

Teniendo en cuenta la aceleración y universalización de la transformación digital, corremos el riesgo de excluir socialmente a gran parte de la población. Hablamos de problemas para acceder a servicios administrativos, sanidad, educación, para comunicar y ser escuchado y escuchada, etc. **Se trata de permitir a cada cual acceder a sus derechos en igualdad de condiciones.**

**Para conseguirlo, se debe entender la accesibilidad digital desde su universalidad, tomando en cuenta las barreras que pueden representar las diferencias económicas, las diversidades generacionales, de capacidades cognitivas, físicas, culturales, educativas y de conexión.**

### **3. UN BUEN MOMENTO PARA FOMENTAR LA ACCESIBILIDAD**

#### **Evolución del discurso sobre accesibilidad digital**

Si bien a nivel internacional los sectores académicos y públicos, así como las entidades no gubernamentales, están co-construyendo un discurso sólido sobre la importancia de la accesibilidad digital, todavía tiene poco impacto entre la sociedad española. Se acepta la diversidad, se reconoce la exclusión digital (en parte en base a lo vivido durante la pandemia), pero en la práctica, se minimiza su impacto. **No priorizamos la accesibilidad digital como elemento fomentador de cohesión social.** Como resultado, observamos que solo el 5,54% de las webs españolas son plenamente conformes con los estándares de accesibilidad.<sup>1</sup>

#### **Aceleración de la transición digital**

Sin embargo, estamos viviendo una transición digital acelerada. Según un reciente estudio de Accenture, en España el 36 % de las empresas planea invertir en inteligencia artificial y un 32 % quiere implementar herramientas en la nube, mientras el 51% de las empresas andaluzas tienen estrategia y cultura digital<sup>2</sup>. A su vez, el Estado y las Comunidades Autónomas apoyan este cambio. Para ilustrar este propósito podemos citar la decisión tomada por el Gobierno de dedicar el 33% del presupuesto del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de la Economía Española a esta transición.

---

<sup>1</sup> Informe Global del seguimiento simplificado de sitios web. Observatorio de Accesibilidad. Diciembre 2021. Ministerio de Asuntos económicos y transformación digital

<sup>2</sup> Observatorio Andalucía Conecta

## **Nuevos retos para nuevas empresas**

Cada vez más empresas en el mundo reconocen las ventajas empresariales de la accesibilidad digital: mejora de la imagen de marca, fidelización de clientes, mayor alcance en el mercado, e incluso la minimización de riesgos legales. Si bien de momento el reconocimiento de la accesibilidad como factor de crecimiento empresarial queda el apañó de las grandes empresas y multinacionales, las empresas tecnológicas emergentes (en auge) parten con una gran ventaja: no se ven ralentizadas por años de programación no accesible y malas prácticas. Pueden comprometerse realmente con la accesibilidad digital desde sus comienzos.

## **Normativa en evolución**

Además, esta evolución se acompaña de avances en materia de normativa. En efecto, para completar el Artículo 1 del Real Decreto 1112/2018, enfocado a la no discriminación en el acceso digital en los sitios web y aplicaciones del sector público se está planteando integrar una nueva directiva inspirada de las normativas europeas, llamada "European Accessibility Act". Propone ampliar las normas de accesibilidad digital a los productos de cualquier empresa que desarrolle producción y servicios dentro del ámbito digital (ordenadores, móviles o tabletas y sus sistemas operativos; lectores de libros electrónicos; cajeros automáticos; terminales de pago; etc.).

**Por todos estos factores podemos afirmar que nos encontramos en un momento estratégico para apoyar y reforzar el fomento de la accesibilidad digital.**

## **4. ¿SOBRE QUÉ ACTUAR PARA QUE LAS COSAS CAMBIEN?**

A continuación, se proponen cinco puntos:

### **PRIMERO - Combatir los 3 mayores mitos persistentes sobre la accesibilidad digital**

**MITO 1:** La accesibilidad digital concierne a pocos colectivos, en su gran mayoría personas con discapacidad y ancianos

DATOS: Solo centrándonos en los colectivos mencionados, los problemas de accesibilidad podrían afectar a 4,3 millones de personas con discapacidad y 9,5 millones de personas mayores de 65 años.<sup>3</sup> Todavía faltan por contabilizar los casos de posible exclusión digital por problema de renta, educación, acceso a internet en zonas rurales, etc.

**MITO 2:** Para las empresas, no es rentable invertir en accesibilidad digital

DATOS: Según la revista Forbes, el mercado de personas con discapacidad y mayores de 70 años abarca a 2,3 billones de personas en el mundo, que representan en torno a 6,9 trillones de dólares en ingresos anuales.<sup>4</sup> Se estima la inversión en accesibilidad digital a 5% del coste de producción.

---

<sup>3</sup> Fuente: Encuesta de Discapacidad, autonomía personal y situaciones de dependencia 2020.INE)

<sup>4</sup> Richard Branson Supports People With Disabilities – Here Are Six Ways You Can Do It, Too. Gaudiano, P. And Hunt, E.; Forbes.com (2016).

**MITO 3:** La exclusión digital no tiene mucho impacto en la vida de las personas.

**DATOS:** La tendencia a la desmaterialización conduce al aumento de la administración por vía electrónica. Esto concierne los servicios siguientes en todos los sectores públicos (hacienda, sanidad, académico, etc.): obtener información, consultar datos personales, suministrar datos periódicos, cumplimentar formularios iniciando procedimientos incluyendo pagos, realizar tramitación electrónica en sus diferentes fases, participar en la vida ciudadana a través de herramientas de comunidad... La desmaterialización concierne también el sector privado (venta online, banca, etc.).

## **SEGUNDO - Sensibilizar sobre la accesibilidad digital**

- en las empresas
- en el sector público
- en la ciudadanía

Se deben proponer actuaciones concretas de sensibilización y comunicación a distintos niveles de la sociedad para poder reconocer la accesibilidad como "elemento fomentador de cohesión social", teniendo en cuenta la amplitud del impacto que tiene ya y podrá llegar a tener el fenómeno de exclusión digital en un futuro próximo.

### **TERCERO - Actuar en el momento de la generación de contenidos y productos digitales**

Actuar en el momento en el que se deciden las estructuras, contenidos y programas de las páginas webs y productos digitales puede evitar los sobrecostos provocados por intervenciones tardías. Por otra parte, permitiría adaptarse a la evolución tecnológica en materia de software, hardware así como a las normas de accesibilidad.

Se trata de fomentar:

- la formación de técnicos y técnicas en accesibilidad digital
- actualizar las estrategias de gobernanza web
- intervenir entre las personas que programan y están moldeando de esta manera parte de nuestra realidad

### **CUARTO - Fomentar el trabajo transversal y coordinado entre los distintos sectores de la sociedad**

Se trata de:

- facilitar la incorporación de los colectivos afectados por los problemas de accesibilidad digital en todas las etapas de creación, testeo, producción de productos y proyectos digitales.
- apoyar en sus iniciativas a las empresas que se interesen en la accesibilidad digital
- dotar de presupuesto a las administraciones públicas
- llevar a cabo reflexiones colectivas y estudios específicos
- fomentar la compatibilidad de software and hardware para la accesibilidad

## **QUINTO - Vulgarizar normas y estándares de accesibilidad digital**

Reescribir las normas y estándares de accesibilidad digital de forma que estén accesibles para usuarios y usuarias, técnicas y técnicos, o cualquiera que tenga que intervenir en una página web para mantenerla accesible en el tiempo.

### **Esquema-resumen**

#### **El proyecto de Observatorio de Accesibilidad Digital**

**REUNIR**

**ANALIZAR**

**CONSULTAR**

**PARTICIPAR**

**ACTUAR**

**En y desde la Provincia de Cádiz**

**impacto local**

**cooperación a nivel nacional**

**participación en la reflexión internacional**

## **5. UNA PRIMERA IDEA DE ACTUACIONES PARA EL OBSERVATORIO DE ACCESIBILIDAD DIGITAL DE LA PROVINCIA DE CÁDIZ**

Tomando en cuenta el contexto socio económico en el que nos encontramos, así como las necesidades detectadas desde el ámbito local y sin perder de vista el carácter universal de la accesibilidad digital (AD en adelante), proponemos distinguir unas primeras necesidades y retos a los que podría responder el Observatorio. Esta propuesta ha sido completada y respaldada por unas 40 personas: especialistas, usuarios y usuarias afectados por la exclusión digital, así como técnicos y técnicas en accesibilidad digital.

A continuación se describen **OCHO necesidades detectadas** y sus correspondientes retos y posibles líneas de actuación asociadas.

### **NECESIDAD DETECTADA 1:**

Las estrategias de gobernanza web deben incluir la accesibilidad y entenderla como un proceso continuo

### RETOS Y POSIBLES LINEAS DE ACTUACIÓN ASOCIADAS

1. Montar equipos multidisciplinares para la fase de estructuración y diseño de proyectos web y digitales
2. Revisar y establecer nuevas estrategias web que incluyan la accesibilidad digital en todas las etapas de creación y desarrollo de productos digitales
3. Incluir en los presupuestos de diseño y actualización de contenidos, una partida específica y permanente para la AD

## **NECESIDAD DETECTADA 2:**

Se requieren más contenidos formativos específicos sobre la Accesibilidad Digital para programadores, informáticos, diseñadores y dinamizadores de espacios digitales

### RETOS Y POSIBLES LINEAS DE ACTUACIÓN ASOCIADAS

1. Fomentar la oferta de masters propios y de asignaturas optativas específicas de AD en las universidades
2. Propuesta de contenidos formativos que permitan profundizar más en los aspectos técnicos y prácticos relativos a la AD
3. Diversificar contenidos formativos: facilitar nuevos contenidos enfocados a la comprensión de los procesos cognitivos y sus implicaciones (co-participación)
4. Fomentar formación específica en AD gratuita o de bajo coste

## **NECESIDAD DETECTADA 3:**

Mejorar el conocimiento de los colectivos afectados por problemas de accesibilidad digital entre los equipos de diseño, programación y gestión de productos digitales

### RETOS Y POSIBLES LINEAS DE ACTUACIÓN ASOCIADAS

1. Consultar al usuario/a, realizar pruebas implicando a los usuarios/as en todas las etapas del proceso de producción digital (idea, diseño, testeo, etc.)
2. Establecer canales de comunicación claros para obtener un feedback de usuarios/as de webs accesibles / formar a personas con discapacidad para evaluar la accesibilidad digital
3. Facilitar el conocimiento sobre exclusión digital para fomentar la elaboración de protocolos específicos en función de las diferentes tipologías de usuarios, discapacidades y contenidos digitales

#### **NECESIDAD DETECTADA 4:**

Vulgarizar y dar a conocer las normativas y herramientas de accesibilidad digital entre los distintos actores claves de la provincia de Cádiz

#### RETOS Y POSIBLES LINEAS DE ACTUACIÓN ASOCIADAS

1. Crear una guía simple de aplicación de normativas y estrategias de accesibilidad web para las entidades públicas de la Provincia de Cádiz (formato interactivo y didáctico, distinto a los documentos pdf clásicos)
2. Identificar los actores claves de la accesibilidad Digital de la Provincia de Cádiz
3. Crear un repositorio que recoja las guías actualizadas de accesibilidad web
4. Crear un sello para empresas que proponen mejoras en AD
5. Jornadas formativas de encuentro con técnicos de EPICSA para explicar la puesta en práctica de normas, guías, etc.
6. Portal donde se exponen productos digitales accesibles
7. Crear premios de buenas prácticas de ayuntamientos en AD

#### **NECESIDAD DETECTADA 5:**

Facilitar el mantenimiento de los entornos web accesibles

#### RETOS Y POSIBLES LINEAS DE ACTUACIÓN ASOCIADAS

1. Impulsar la creación de herramientas que facilitan el mantenimiento de las páginas web accesibles
2. Dar claves para construir de forma clara y simple la estructura de la web
3. Extender el uso de herramientas, plataformas y programas específicos que facilitan el mantenimiento y la monitorización de las páginas web en términos de accesibilidad

### **NECESIDAD DETECTADA 6:**

Mejorar el conocimiento sobre la tecnología de apoyo y su contribución en la implantación de la accesibilidad digital

#### RETOS Y POSIBLES LINEAS DE ACTUACIÓN ASOCIADAS

1. Crear espacios de encuentro entre entidades de ámbito provincial y nacional que desarrollan tecnología asistiva, el sector público y las personas implicadas en el diseño, programación y mantenimiento de las webs
2. Visibilizar los avances de la tecnología asistiva poniendo en valor buenas prácticas
3. Acercar la tecnología asistiva a las personas con algún tipo de discapacidad

### **NECESIDAD DETECTADA 7:**

Concienciar a la ciudadanía sobre la problemática de la accesibilidad digital y su impacto

#### RETOS Y POSIBLES LINEAS DE ACTUACIÓN ASOCIADAS

1. Implicar a la sociedad en los proyectos de web y tecnología accesible
2. Comunicar sobre la exclusión digital y su impacto real en la sociedad a través de todos los canales y redes sociales (incluido las redes asociadas a un público joven)
3. Realizar estudios para analizar el nivel de concienciación de la ciudadanía
4. Proponer planes específicos de sensibilización ciudadana, implicando también a centros escolares
5. Posicionar a las personas con discapacidad como actores protagonistas en las campañas de sensibilización (diseño, puesta en marcha, presencia en jornadas, etc.)

### **NECESIDAD DETECTADA 8:**

Reconocimiento y visibilidad de los proyectos que incorporan la AD

#### RETOS Y POSIBLES LINEAS DE ACTUACIÓN ASOCIADAS

1. Reconocer los proyectos que incorporan la AD (guías de buenas prácticas, directorio de empresas, premios web accesibles)
2. Impulsar la creación de una comunidad de aprendizaje
3. Crear un espacio web de todos los proyectos accesibles de la