

¿SE PUEDE CERTIFICAR LA ACCESIBILIDAD DE UNA WEB?

El mundo del diseño de páginas web es muy heterogéneo y experimenta cambios a gran velocidad. Las propias páginas web han pasado de ser meros escaparates publicitarios a convertirse en herramientas y plataformas de comunicación que proporcionan a las personas una mayor cantidad de productos y servicios con una mejor relación de calidad/precio, lo cual, por otra parte, ha sido siempre uno de los objetivos principales.

Uno de los aspectos más relevantes actualmente en este sector es el de la Accesibilidad. A día de hoy, no hay proyecto que se precie como tal que no incluya un apartado destinado exclusivamente al Diseño para Todos, debido fundamentalmente a la corriente que se ha generado alrededor de las diferentes recomendaciones, normativas y disposiciones legales actualmente vigentes en los diferentes países de la Comunidad Europea. Incluso ya se crean disposiciones sancionadoras, tal y como es preceptivo cuando se genera legislación protectora de los derechos de todos los ciudadanos.

En el caso que nos ocupa, y en línea con el objeto de esta comunicación relativa a la Accesibilidad web, partimos de inicio con que en septiembre de 2005 la Comisión Europea presentó un informe en el que pidió a los Estados miembros que mejoren la accesibilidad a las Nuevas Tecnologías para las personas con discapacidad, y en particular con vistas al rápido envejecimiento de la población europea.

La iniciativa formaba parte del proyecto eAccessibility, que a su vez se incluye en la iniciativa eInclusion, destinada a aprovechar las TICs para elevar el crecimiento económico y el empleo en Europa.

A tal fin, la CE considera importante la certificación de las webs a través de etiquetas de calidad que sirvan a los usuarios como guía a la hora de hacer compras o contratar servicios que, además, aportaría reconocimiento a los fabricantes, y anunció que volverá a revisar la situación en dos años.

Posteriormente, en mayo de 2006, se publicó un Dictamen del Comité Económico y Social Europeo, sobre la "La accesibilidad electrónica", en el que se recoge textualmente:

"El CESE, apoya plenamente la propuesta de la Comisión Europea de avanzar, en conjunción con los organismos de normalización europeos, para desarrollar requisitos europeos de accesibilidad en la adjudicación de contratos públicos para los productos y servicios en el ámbito de las TIC.

El CESE considera interesante la propuesta de la Comisión Europea en el sentido de fomentar la transparencia y el mayor reconocimiento de la accesibilidad electrónica mediante la consideración de adecuados sistemas de certificación para una marca de accesibilidad electrónica para los bienes y servicios que cumplan las normas en la materia."

Hasta que este escenario se ha ido aclarando un poco más, parecía que todo valía en Accesibilidad Web: proliferaban las autocertificaciones de calidad, se declaraban niveles falsos de accesibilidad, e incluso se propició indirectamente la creación de un mercado "subterráneo" de certificados de conformidad con las Pautas WAI a cuyo carro muchas pymes se subieron al ver así incrementada su cifra de negocio en concepto de consultoría.

Mientras todo esto ocurría, la Fundación CTIC y la Fundación ESI, centros tecnológicos sin ánimo de lucro con dilatada experiencia en el ámbito de la Sociedad de la Información y las Nuevas Tecnologías, trabajaron en el desarrollo y creación de una certificación de accesibilidad web acorde a las pautas WCAG del W3C que son la referencia reconocida y respetada a nivel internacional.

Desde un principio, ambos centros tecnológicos han tenido muy claro, y por tanto, se han esforzado en difundir y hacer comprender que, **la accesibilidad no es un objetivo en sí, sino un proceso continuo de mejora**. Si no se tiene muy claro este fundamento, todo el trabajo realizado por cualquier desarrollador puede irse al traste al carecer de una conciencia de calidad. Por ello, es imprescindible el diseño de políticas de control de los niveles de accesibilidad, orientadas al mantenimiento y a una evolución correcta de futuro.

La Fundación European Software Institute ha planteado desde un principio la necesidad de verificar la accesibilidad combinando la revisión automática con la manual, ya que, entre otras ventajas,

la revisión humana ayuda a garantizar la claridad del lenguaje y la facilidad de navegación. Asimismo, es importante mencionar que en las diferentes etapas de diseño y desarrollo web se debe:

- Utilizar los métodos de validación desde las primeras etapas del desarrollo: los problemas de accesibilidad que se identifican temprano son fáciles de corregir y de evitar.
- Utilizar una herramienta automatizada de validación de la accesibilidad y la navegación como elemento de apoyo.
- Validar la sintaxis de programación de las páginas con las herramientas ofrecidas por el W3C.
- Validar las hojas de estilo.
- Utilizar un emulador o navegador solo-texto con el fin de conocer el correcto comportamiento del diseño.
- Probar con gráficos, elementos multimedia, marcos, scripts, applets, cargados y sin cargar.
- Utilizar varios navegadores, antiguos y nuevos: no todos los llamados Agentes de Usuario están actualizados a la última versión por los internautas.
- Utilizar un navegador con conversión texto-voz, un lector de pantalla, un programa de magnificación, una pantalla pequeña, etc.
- Utilizar un revisor gramatical y ortográfico: eliminando los problemas gramaticales se aumenta la comprensión.
- Revisar el documento en cuanto a su claridad y simplicidad: consultar con un editor humano experimentado para revisar el contenido escrito puede también mejorar la usabilidad de los documentos, al identificar problemas potenciales de sensibilidad cultural que pueden presentarse, debido al uso del lenguaje o de los iconos.
- Invitar a personas con discapacidad a revisar los documentos: sean noveles o expertos, proporcionan valiosa información sobre la existencia de problemas de accesibilidad o usabilidad.
- Navegar nosotros mismos como lo hacen las personas con discapacidad para ponernos en la piel del usuario que precisa una ayuda técnica.

Todo este planteamiento debería formar parte de la metodología de trabajo de un desarrollador web en el ámbito de la accesibilidad, ya que constituye la estructura fundamental para alcanzar la calidad, y el fundamento de unas buenas prácticas tan frecuentemente desconocidas.

En este sentido, no debemos descargar todo el peso de la responsabilidad del lado de los desarrolladores, sino que desde el ámbito de la administración pública (no debemos olvidar que es el cliente principal en esta materia), se deben crear planes y políticas que propicien la transferencia de conocimiento, de forma que sus proveedores de tecnología adquieran el know how necesario.

Desde ESI entendemos que, entre otros aspectos, hay que tomar en consideración los siguientes:

- Se deben crear guías destinadas tanto a desarrolladores y responsables de mantenimiento técnico en sus tareas, como a publicadores de contenidos en aquellos campos en los que se les permita libertad de formato.
- Realizar, tanto **controles periódicos** estableciendo métodos de revisión de accesibilidad, como **acciones formativas y de concienciación** acerca de los conceptos que beneficiarán, no sólo a los usuarios, sino también a los propios desarrolladores y responsables de negocio.

- Acciones de **sensibilización y divulgación** para propietarios de sitios web, puesto que aún no se tiene nada claro el concepto real de la accesibilidad, ni los beneficios que reporta.
- Planes completos de **formación y especialización** para desarrolladores.

Los constantes cambios que se producen influyen por completo en la calidad de la accesibilidad ya que lo que hoy es de una forma y está bien, mañana es de otra forma completamente diferente y, probablemente, esté mal. De hecho, a menudo se dice que la frecuencia de los cambios en un sitio web provoca que la calidad se pierda casi inmediatamente después de haberse efectuado una evaluación.

No obstante, a menudo los árboles no nos dejan ver el bosque y se nos pasa por alto que a partir de ahora se dispondrá de medios que nos permiten combatir con garantías los problemas que puedan surgir.

En diciembre de 2004 se publicó la Norma UNE 139.803 sobre Accesibilidad Web, elaborada por un Comité de expertos, que produjo una corriente de ilusión entre todos aquellos profesionales que venimos trabajando desde hace tiempo en la promoción del Diseño Universal.

Tras un periodo de impasse, en febrero de 2007 se hizo público el acuerdo firmado por el que European Software Institute pone a disposición de AENOR especialistas que trabajarán como Inspectores Cualificados de acuerdo a los procedimientos vigentes en la certificación de productos de tercera parte, con el fin de poder empezar a certificar la accesibilidad web en base a esta Norma.

La certificación de la accesibilidad de una web en base a esta Norma, proporciona una serie de beneficios a los diferentes agentes implicados que es necesario recalcar:

Para las empresas TIC

- Facilita criterios únicos de interpretación de las pautas.
- Facilita la comercialización de los productos y su exportación.
- Les dota de un distintivo de calidad frente a la competencia.
- Mejora su valoración (evaluación) como proveedor.
- Proporciona acceso a clientes que exigen un sistema de la calidad certificado.

Para los consumidores

- Establece niveles de calidad y confianza en las webs.
- Informa de las características en cada caso.
- Facilita la comparación de las diversas características.

Para la Administración

- Simplifica la elaboración de textos legales.
- Ayuda a establecer políticas de calidad y de confianza.
- Facilita la comunicación con la ciudadanía.
- Reduce el número de auditorías externas.

Sin embargo, la aparición en escena de esta Norma ha propiciado que resurja el debate en torno al título de esta comunicación. Y es sobre ello sobre lo que consideramos desde ESI que debemos reflexionar.

En primer lugar, tenemos que comprender que esta duda no afecta en exclusiva a los sitios web; la misma objeción se puede plantear en otros productos tales como servicios públicos, lugares turísticos, etc., cuya calidad está siendo certificada y también experimentan profundos cambios.

En segundo lugar, y más importante, se dispone de medios, fruto del conocimiento y la experiencia adquiridos, para combatir este problema, tales como:

- **Controles periódicos frecuentes** basados en métodos probados de revisión de accesibilidad: siendo como somos conscientes de los cambios que se producen, se establece una metodología de contrastada eficacia que, en cortos espacios de tiempo, revisa las modificaciones efectuadas y pone en marcha un Plan de Acciones Correctoras de obligado cumplimiento. La Norma UNE está basada en una metodología probada en años anteriores.
- Uso combinado de herramientas automáticas de revisión con la **inspección manual**: no hay nada que pueda sustituir a la inspección realizada por personas con amplios conocimientos en la materia, que además utilicen como apoyo aplicaciones cuyo porcentaje de error sea mínimo. La Norma UNE describe en el Reglamento Particular estas actuaciones.
- Implantación de un **sistema de gestión de la calidad** de la accesibilidad: las organizaciones certificadas no verán de utilidad la certificación si ésta no les dota de una estrategia interna que les facilite y garantice en el largo plazo la obtención de los resultados previstos. La Norma UNE prevé la creación de un Sistema de Gestión de la Accesibilidad, y proporciona sugerencias sobre qué aspectos se deben cuidar y cómo establecer un sistema de control de la calidad.
- Recogida, canalización y **atención de reclamaciones en tiempo real**: a pesar de todo lo mencionado se producirán fallos no previstos, y es aquí donde entrarán en juego la responsabilidad adquirida junto con el compromiso del mantenimiento de la calidad, y para ello se debe poner a disposición de los usuarios un canal de comunicación efectivo que permita solucionar en el menor plazo de tiempo las situaciones/problema que se deriven. Esto nos permitirá, además, poder empezar a ejercer los derechos que nos asisten a todos como consumidores, algo que habitualmente hacemos poco y mal. La Norma UNE exige la creación de un protocolo de actuación y atención de las posibles reclamaciones que se produzcan.

La certificación de la accesibilidad en base a esta Norma establece niveles de calidad y confianza en las webs, informa de las características en cada caso, y además facilita la comparación entre ellas, por lo tanto, sería una irresponsabilidad no apoyarse en ella escudándose en argumentos obsoletos.

España es el primer país de Europa que pone en marcha una certificación de tercera parte de estas características, y es el momento de que las diferentes Administraciones Públicas den ejemplo y decidan certificarse, y de que las grandes empresas demuestren que la Responsabilidad Social Corporativa constituye un serio compromiso con los ciudadanos.

La accesibilidad de una web se puede certificar, por lo que en ESI creemos que ya es hora de que superemos este debate, ahora lo que necesitamos es que desde la Administración Pública se articulen escenarios que obliguen al cumplimiento de esta Norma. Del mismo modo que se exigen certificaciones medioambientales o de calidad en la gestión, se debe exigir este tipo de certificación, creando para ello un marco regulatorio que sea claro y que delimite las diferentes responsabilidades en el corto plazo.

Lo que está en juego es nada menos que respetemos y cumplamos el derecho al acceso a la información que nos asiste a todas las personas, aspecto que viene "certificado" en la propia Constitución.

Javier Merino

Responsable de Accesibilidad de
European Software Institute