

# LA AUTORREGULACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD WEB COMO MANIFESTACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

David LÓPEZ JIMÉNEZ<sup>1</sup>  
Universidad de Huelva (Espanha)

**RESUMO:** As novas tecnologias em general e Internet em particular devem ser acessíveis por todos os usuários –já sejam descapacitados ou não-. Ainda que o regulamento legal procura garantir a acessibilidade dos lugares Web, como põe de manifesto a realidade, a mesma não é suficiente. Em consequência, em virtude do fenómeno da auto-regulação, criaram-se diversas ferramentas, de carácter complementar, que perseguem o cumprimento das melhores práticas no âmbito da acessibilidade. Tais figuras, que constituem sugestivas manifestações da responsabilidade social corporativa, são, por um lado, os códigos de conduta e, por outro, os selos de confiança elaborados em matéria de acessibilidade.

**PALAVRAS-CHAVE:** Acessibilidade. Códigos de conduta. Incapacidade. Internet. Responsabilidade social corporativa

**ABSTRACT:** The new technologies, and specially Internet, should be accessible for all users, either disabled or not. Although the law tries to guaranty the accessibility for the web sites, the truth shows that it is not enough. Indeed, the phenomenon of self-regulation has led to the creation of different tools which have a complementary character, and they follow the fulfillment of the best practices in the environment of accessibility. Those figures, that form important manifestations of the Corporate Social Responsibility, are, on the one hand, the conduct codes, and on the other, the trustmarks created in the issue of accessibility.

**KEYWORDS:** Accessibility. Codes of conduct. Disability. Internet. Corporate Social Responsibility.

## 1 INTRODUCCIÓN

Los avances tecnológicos deben valorarse, en términos generales, de forma positiva. Sin embargo, no todos los posibles destinatarios tienen las mismas oportunidades, a la hora de hacer uso de aquéllos, por lo que han de efectuarse ciertas matizaciones. En efecto, el desarrollo de las nuevas tecnologías necesariamente debe ir de la mano del cumplimiento de determinados criterios de accesibilidad para evitar que se produzca una brecha digital entre las personas con y sin discapacidad. Aunque puede afirmarse que las nuevas tecnologías abren ventanas y representan una interesante oportunidad para la integración, si no se realiza una implantación adecuada

---

<sup>1</sup> Doctor (con mención europea) en CC. EE y EE y Doctor en Derecho. Grupo de Investigación de Excelencia GITICE adscrito a la Universidad de Huelva (España). Posesión de tres Máster y un curso de experto universitario. Autor de más de sesenta publicaciones en revistas nacionales e internacionales, así como de varias monografías. Ha sido becario de investigación FPU del Ministerio de Educación y Ciencia –proceso competitivo a nivel nacional-. Contacto: dlopezjimenez@gmail.com; dlopez3@us.es.

de las mismas, su uso puede generar un cierto peligro que, insistimos, dé lugar al aislamiento de las personas que no puedan acceder a los avances que comentamos.

Durante un dilatado período de tiempo, la sociedad en su conjunto ha trabajado a favor de la accesibilidad urbanística –sin perjuicio de que todavía resta mucho por hacer-, lo cual constituye una actuación manifiestamente loable, si bien la accesibilidad debe alcanzar, del mismo modo, el mundo virtual (Romero Zúñica, Alcantud Marín, Ferrer Manchón, 1998, p. 51; Vega Fuente, 2004, p. 143; Granollers i Salviteri y Lorés Vidal, 2005, p. 23). En efecto, como veremos, las nuevas tecnologías – en las que ocupa una posición de marcada preeminencia Internet- se están desarrollando sin tener en cuenta ciertos parámetros, extremo que es merecedor de fundadas críticas (Salinas Ramos, 2003, p. 12).

En la red de redes –Internet-, aunque cada vez se van eliminando más barreras, existen todavía numerosos problemas en materia de accesibilidad. Es cierto que tanto las empresas privadas como las Administraciones públicas están adoptando medidas al respecto, por motivos legislativos, de responsabilidad social corporativa o simplemente por el deseo de ampliar mercados y mejorar la calidad de los procesos tecnológicos.

En ocasiones, las propias empresas que operan en un determinado ámbito deben, en virtud de las disposiciones normativas aprobadas, adecuar, como no podía ser de otro modo, los servicios que prestan a todos los colectivos susceptibles de hacer uso de los mismos.

La necesidad de desarrollar nuevas tecnologías accesibles se produce, no solo para cumplir la legislación internacional, comunitaria y nacional, sino porque, en el caso de Internet, da lugar a que las páginas estén más organizadas, sea más fácil navegar –lo cual está muy vinculado con el concepto de usabilidad-, y se adapten mejor a los nuevos formatos –como los teléfonos móviles, los PDA, o los ordenadores portátiles de reducidas dimensiones, etc.-.

Conscientes de la situación que presentamos, los legisladores, comunitario y estatal, han tomado cartas en el asunto. Una de las medidas adoptadas, a tal efecto, ha sido el fomento de la autorregulación en el ámbito de Internet. En virtud de este último, son posibles dos grandes instrumentos. Por un lado, los códigos de conducta que, entre otros extremos, disciplinan la accesibilidad en la Red. Y, por otro, los sellos de confianza ideados específicamente en la materia. Ambas figuras, como posteriormente veremos, constituye una sugerente manifestación de la responsabilidad social corporativa (RSC). Ahora bien, esta última ostentará ciertos caracteres específicos de los que nos ocuparemos.

En otros términos, no todas las empresas que operan en Internet han aceptado vincularse con algún instrumento de autorregulación que, entre otros

aspectos, discipline la accesibilidad. Así, existen empresas que deciden realizar sus actividades en la Red en términos de corrección deontológica y legal, respetando los derechos e intereses de usuarios, en materia de accesibilidad y otros extremos, si bien hay empresas que, no asumiendo tal compromiso, actúan con evidente desprecio a la legalidad que, en materia de accesibilidad y otras cuestiones, impera. Ante la imposibilidad que, en la actualidad, existe de asegurar un control, relativamente efectivo, de las prácticas empresariales apuntadas, entendemos que la autorregulación constituye un formidable instrumento para que el usuario, otras empresas, e, incluso, la propia Administración –la sociedad, en general, en definitiva- logren discriminar entre los adheridos a los sistemas de autodisciplina en la materia que abordaremos y el resto.

Las normas que se recogen en estos instrumentos voluntarios suelen estar mucho más adaptadas al problema concreto que quieren solucionar, ya que la elaboración de los mismos se ha efectuado, en un alto porcentaje de casos, por las personas que se encuentran en una relación más cercana con la problemática a resolver. Nos referimos a los diferentes colectivos que en el ámbito objeto de examen interactúan –consumidores y usuarios, asociaciones de discapacitados, empresarios, Administración pública y otros agentes potencialmente afectados-. Además, conviene indicar que suelen incluir la normativa imperante más un plus adicional de marcado carácter ético. Dado que, en la práctica, existe un elevado incumplimiento de la normativa en materia de accesibilidad, la adhesión a tales herramientas de buenas prácticas –códigos de conducta y sellos de confianza- supone, al menos, la observancia de la legalidad vigente.

## **2 REGULACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD WEB**

### **2.1 Concepto y Modalidades de Discapacidad Susceptibles de Afectar a la Accesibilidad Web**

La definición de discapacidad no resulta, *a priori*, una cuestión pacífica. Asimismo, debe advertirse que, en la actualidad, no existe consenso sobre la manera de referirse a las personas que padecen alguna limitación funcional o restricción. Los términos acuñados, al efecto, varían, si bien los más aceptados son “personas discapacitadas” o “personas con discapacidad”. La Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM) de la Organización Mundial de la salud (OMS) distingue, en el área de la política sanitaria, entre deficiencia, discapacidad y minusvalía. Seguidamente, aludiremos, de manera individual, a cada uno de los vocablos mencionados.

Dentro de la experiencia de la salud, una deficiencia es toda pérdida o anomalía de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica. Por otro lado, una discapacidad es toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano. Y, finalmente, una minusvalía es una situación desventajosa para un individuo determinado, consecuencia de una deficiencia o de una discapacidad, que limita o impide el desempeño de un rol que es normal en su caso -en función de la edad, sexo y factores sociales y culturales.

En la accesibilidad Web, el término discapacidad se utiliza en un sentido relativamente amplio. En efecto, el mismo incluye distintas modalidades de discapacidad. Así, cabe referirse a las relacionadas con la salud, tanto crónicas como transitorias, las que aluden al envejecimiento o incluso las que se derivan de una determinada situación desfavorable. De igual modo, también ha de tomarse conciencia de que la accesibilidad Web es susceptible de beneficiar a personas que padezcan limitaciones derivadas del entorno. Este sería, a título de ejemplo, el caso de un individuo que acceda a Internet desde un monitor de dimensiones muy reducidas, con un navegador únicamente de texto o sin ratón para desplazarse por la pantalla. Existe, como indicamos, un amplio catálogo de discapacidades o limitaciones que puede repercutir sobre el acceso a la Red.

En primer lugar, las discapacidades visuales –que afectan a la percepción de estímulos de índole visual- son susceptibles de afectar a la accesibilidad Web. Entre las barreras que sufren este tipo de individuos al acceder a la Red, cabe destacar las siguientes: imágenes que no presenten texto alternativo que describa su contenido; imágenes relativamente complejas que carezcan de una descripción detallada; tablas que cuenten con un contenido incomprensible cuando se proceda a su lectura secuencial; falta de independencia de dispositivo que no dé la opción de usar dispositivos de entrada distintos del ratón como el teclado; formatos distintos a los estándar que puedan resultar problemáticos para ciertos lectores de pantalla. Además de los obstáculos a los que hemos hecho alusión, debe indicarse que las personas con ceguera recurren a distintas ayudas técnicas para acceder a la Red. Entre las mismas, pueden citarse: los lectores de pantalla; navegadores de voz; y los teclados como dispositivos de entrada.

En segundo lugar, relacionada parcialmente con la anterior, debe mencionarse que la baja visión también es una discapacidad que incide sobre la accesibilidad Web. Las personas que sufren una baja visión pueden encontrarse con varias barreras al acceder a Internet. Entre las mismas, debemos mencionar: el tamaño de la letra con criterios fijos que impidan modificarla; diseños rígidos de sitios Web que, al modificar el tamaño de la fuente, desdibuja la maquetación dificultando, de esta

manera, la navegación; y reducido contraste de las imágenes y/o textos y el color de fondo de las páginas Web. Las ayudas de las que normalmente suelen servirse este tipo de personas son: pantallas de grandes dimensiones; ampliadores de pantallas; determinadas combinaciones de textos y de colores; y modalidades de letra que resulten de fácil legibilidad.

En tercer término, debemos aludir al daltonismo que representa una alteración congénita que dificulta la percepción de determinados colores. Las formas de daltonismo más frecuentes son aquellas en las que existe cierta dificultad para distinguir entre el amarillo y el azul o entre el rojo y el verde. En cuanto a las barreras que pueden padecer las personas afectadas de este problema visual, debe mencionarse: el empleo sistemático del color para resaltar el texto sin recurrir a elementos adicionales como la cursiva, negrita o subrayado; bajo nivel de contraste en las imágenes o entre el texto empleado y el fondo de pantalla; y navegadores que no permitan el uso de hojas de estilo definidas previamente por el usuario.

En cuarto lugar, nos referiremos a las discapacidades auditivas. Estas son las alteraciones de carácter cuantitativo de la correcta percepción de los sonidos. A tal efecto, puede diferenciarse entre una pérdida total de la capacidad auditiva y una disminución, más o menos significativa, de la misma. Las barreras que pueden encontrarse las personas que presentan este tipo de discapacidad, entre otras, son: ausencia de subtítulos o transcripciones de los contenidos de carácter sonoro; y no concurrencia de imágenes que, precisamente, ayuden a la comprensión del contenido de las páginas Web.

En quinto lugar, debe aludirse a las discapacidades motrices que son aquellas que afectan a la movilidad de los sujetos. Por lo que se refiere a las barreras que pueden incidir sobre esta modalidad de discapacidad procede, entre otras, enunciar las siguientes: iconos, enlaces y otros elementos de interacción que sean de dimensiones tan reducidas que dificulten su uso a personas que presenten poca destreza en sus movimientos cotidianos; ausencia de independencia de dispositivo que no permita utilizar, de manera correcta, la Web con el teclado en lugar de con el ratón; y tiempos de respuesta ciertamente limitados para poder interactuar con el sitio Web. Los individuos con esta modalidad de discapacidad podrán tener que recurrir a diversas herramientas cuales, por ejemplo, son: el recurso a determinados tipos de ratones; ciertos teclados que presenten una disposición de las teclas que sea adecuada para la capacidad de movimiento de las manos; *software* que permita el reconocimiento de voz; y, finalmente, dispositivos que estén orientados al seguimiento preciso de los ojos.

En sexto lugar, nos referiremos a las discapacidades neurológicas y cognitivas. Las más habituales, en la práctica, son: las relacionadas con el aprendizaje –así, por ejemplo, la dislexia-; trastornos vinculados a un déficit de atención; dificultad

para poder entender conceptos de cierta complejidad; ausencia de memoria; trastornos de tipo emocional que imposibiliten la concentración. Entre las barreras que padecen el colectivo que padece esta modalidad de discapacidad pueden enumerarse, al menos, las siguientes: ausencia de acceso a la información de tipo alternativo –como, a título de ejemplo, un texto que pueda convertir la información de índole visual en sonido-; elementos de carácter visual o sonoro de difícil o, incluso, imposible desactivación que puedan dificultar la concentración de este tipo de sujetos; ausencia de una organización clara y coherente de la información que ayude a las personas con ciertos problemas memorísticos; tamaño fijo de las fuentes que resulte de imposible modificación; lenguaje de elevada complejidad. En cuanto a las herramientas técnicas de las que este tipo de personas podrán hacer uso, podemos destacar, entre otras, las que siguen: lectores de pantalla que faciliten la comprensión a las personas que tengan dificultades en la lectura; inhabilitación de los elementos multimedia para concentrarse plenamente en el contenido del sitio Web; y subtítulos que hagan posible el entendimiento de un contenido de índole sonoro a las personas que tengan ciertas dificultades para procesar este tipo de información. Finalmente, debe indicarse que las personas que padecen este tipo de discapacidad dependen, más que de ayudas técnicas, del propio diseño de los sitios Web.

En séptimo lugar, debe mencionarse las discapacidades relacionadas con el envejecimiento. Esta última conlleva una pérdida progresiva de capacidades que, entre otros extremos, puede traducirse en una disminución de la visión, de la capacidad auditiva, de la memoria, de la destreza física y, por último, de la coordinación. Por consiguiente, los usuarios afectados por la misma no son susceptibles de ser integrados en una determinada modalidad de discapacidad, sino que, al presentar varias limitaciones, pueden pertenecer a diversos grupos. De igual modo, las diversas barreras antes explicitadas, según el supuesto concreto, podrán afectar a las personas de edad avanzada.

En octavo lugar, nos referiremos a las limitaciones derivadas del entorno. No representan verdaderas discapacidades, sino que se trata de condiciones adversas del entorno que, en cierta medida, limitan las posibilidades de acceso a Internet. Entre las mismas, cabe referirse a: navegadores obsoletos con poco soporte para las nuevas tecnologías; navegadores de texto empleados en ordenadores relativamente antiguos o con muy escasa resolución gráfica; conexiones de red extraordinariamente lentas que determinen que los usuarios desconecten la descarga de elementos multimedia para reducir el tiempo de descarga; monitores de dimensiones realmente reducidas; monitores que únicamente permitan la opción de monocromo; entornos de trabajo que no posibiliten la opción de recibir el contenido sonoro de los sitios Web –cual, por ejemplo, es un alto nivel de ruido ambiental-; ambientes que no dispongan de una

iluminación adecuada que determinan que haya que aumentar el tamaño de la fuente, el contraste o cambiar el estilo de los sitios Web; y falta de ratón para navegar en Internet, por lo que habrá que usar el teclado.

## **2.2 Concepto de Accesibilidad Web y Distinción de Figuras Afines**

La Red de redes se ha convertido en un medio para la formación, la información y el entretenimiento que ocupa un lugar relevante en el trabajo, la educación e, incluso, en el hogar. Al igual que en otros entornos, hay que tener en cuenta las distintas capacidades personales de quienes hacen uso de Internet a la hora de hacer un diseño que incluya a todos y no ponga barreras, totalmente inaceptables. En efecto, no debemos olvidar la universalidad inherente a la Red, para acceder a los contenidos (Torres Barzabal, 2004, pp. 13-19).

Se denomina interfaz del sitio Web al conjunto de elementos de la pantalla que permiten al usuario realizar diversas actividades sobre el sitio Web que, en ese momento, está visitando (Dailey, 2004, p. 3; Gómez Borja y Lorenzo Romero, 2006, p. 117-135). Entre los elementos que pueden ser valorados, a la hora de realizar el diseño de la interfaz del sitio Web, ocupan un destacado papel la usabilidad y la accesibilidad, sin perjuicio de que existen otros aspectos que, naturalmente, deberán valorarse. Seguidamente, haremos unas breves consideraciones en relación a cada uno de ellos.

La usabilidad es una palabra de origen anglosajón, nacida de la expresión *user friendly*, que podemos traducir como facilidad de uso o ergonomía virtual (Hassan Montero, 2006, p. 240). La ISO define usabilidad como el grado de eficacia, eficiencia y satisfacción con la que los usuarios concretos pueden lograr objetivos determinados en contextos de usos específicos. En materia de Internet entendemos por usabilidad el conjunto de factores del sitio Web, percibidos por el usuario, que permitirá un fácil manejo del sistema.

La accesibilidad Web es un elemento esencial que, sin lugar a dudas, favorece la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, permitiendo el ejercicio del derecho reconocido constitucionalmente como es el acceso a la cultura, el ocio y el tiempo libre. Además, es un atributo de calidad que alude a la posibilidad de que el sitio Web pueda ser accedido y usado por el mayor número posible de personas, con independencia tanto de las limitaciones del propio usuario como las que se derivan del contexto de uso o entorno ambiental desde donde se accede garantizando, a su vez, un mejor diseño para todos.

En este último sentido, la accesibilidad Web beneficia a las personas que presentan algún grado de discapacidad –física, sensorial, cognitiva, etc.-. Asimismo, también favorece a otros grupos de usuarios como aquellas personas con dificultades

relacionadas con el envejecimiento o las derivadas de una situación desfavorable determinada (Martínez Usero y Lara Navarra, 2006, p. 22).

Un sitio Web accesible generalmente suele mejorar su usabilidad para todos los usuarios, con independencia de que éstos últimos presenten o no discapacidad. Conceptos como la sencillez, facilidad de manejo y navegación, y eficiencia, se manejan en ambas disciplinas. Debe apuntarse que la elaboración de políticas para la accesibilidad a la sociedad de la información deberá tener en consideración, además de los aspectos estratégicos, extremos de carácter técnico.

No puede pasarse por alto que uno de los cánones asociados con la accesibilidad es el principio del diseño para todos o diseño universal (Alonso López, 2007, p. 1219). Los principios del denominado diseño para todos o diseño universal, tienen como objetivo prioritario la creación de productos y entornos de fácil uso para el mayor número posible de personas, sin la necesidad de adaptarlos o rediseñarlos de forma especial. El diseño universal, por consiguiente, beneficia a todas las personas, sean cuales sean su edad y/o habilidades.

Podría, por tanto, considerarse que la accesibilidad significa proporcionar flexibilidad para acomodarse a las necesidades de cada usuario y sus preferencias. La accesibilidad no debe ser considerada una condición de mejorar y mantener un determinado sitio Web, sino un requisito sin el que la Web pierde una de sus condiciones de partida: su universalidad. Debemos entender que, simultáneamente, constituye un beneficio social, tecnológico y económico, así como un aspecto regulado tanto a nivel legislativo –internacional, comunitario y estatal- como por entidades de certificación y normalización. Es más, como más adelante veremos, en virtud del fenómeno de la autorregulación, gracias al principio de la autonomía de la voluntad, se han elaborado diversos códigos de conducta y sellos de confianza al respecto.

La accesibilidad debe ser considerada, no como una serie de requisitos aislados para un colectivo concreto, sino como opciones de mejora de la calidad de Internet en general, que aportará beneficios y permitirán estar mejor preparados para futuras tecnologías.

### **2.3 Instrumentos Normativos Destacables Sobre la Materia a Nivel Internacional y Comunitario**

Como sistemáticamente hemos determinado, las nuevas tecnologías pueden desempeñar un papel muy relevante como instrumento de integración laboral y social de las personas discapacitadas. Ahora bien, la sociedad del conocimiento puede construirse, como la práctica pone de manifiesto, sin dar las mismas oportunidades a las personas con discapacidad. Para, precisamente, hacer frente a la situación descrita,



las políticas públicas contemplan diversas medidas con la finalidad de fomentar la accesibilidad en Internet. En efecto, tanto en el plano internacional como la propia Unión Europea y los diferentes países comunitarios están realizando múltiples esfuerzos cuya finalidad es promover actuaciones que contemplen a todos los posibles usuarios de la sociedad de la información.

En cuanto al plano internacional, debe destacarse la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006. Dicha norma fue ratificada por España, donde, dicho sea de paso, es de obligado cumplimiento. La misma establece para los Estados que la hayan ratificado el deber de promover la investigación, así como la disponibilidad y el uso de las nuevas tecnologías, incluidas las tecnologías de la información y las comunicaciones, ayudas para la movilidad, dispositivos técnicos, así como tecnologías de apoyo adecuadas para las personas con discapacidad. También deberán adoptarse las medidas precisas para garantizar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones. Estas medidas, que naturalmente incluirán la identificación precisa y consecuente eliminación de barreras de acceso, se aplicarán a los servicios de información, comunicaciones, incluyendo los servicios electrónicos y de emergencia. Resulta muy significativo, a nuestros efectos, poner de manifiesto que la convención que comentamos establece la obligatoriedad de los Estados de tomar las medidas precisas dirigidas a fomentar el acceso de las personas con discapacidad a los nuevos sistemas y tecnologías de la información – incluyendo Internet-. También deberán promover que el diseño, el desarrollo, la producción y la posterior distribución de los sistemas y tecnologías de la información incorporen, desde el inicio, criterios de diseño universal. De hecho, representaría la forma más eficaz y menos costosa de asegurar la accesibilidad de estos sistemas y tecnologías.

A nivel comunitario, la cuestión de la accesibilidad electrónica ha sido un tema muy recurrente. No en vano, en 2006, los ministros europeos establecieron un elenco de objetivos relativos al uso y disponibilidad de Internet, la alfabetización digital y la accesibilidad de las TIC que fueron plasmados en la denominada Declaración de Riga. Al hilo de cuanto manifestamos, debe indicarse que la accesibilidad Web, sobre todo en el ámbito de las Administraciones Públicas, es una de las prioridades más significativas para la Unión Europea. Nótese, a este último respecto, la importancia creciente que Internet está progresivamente protagonizando en la vida cotidiana.

Para, precisamente, impulsar las políticas de accesibilidad electrónica, en diciembre de 2008, la Comisión emitió una Comunicación al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones cuya

rúbrica fue "Hacia una sociedad de la información accesible". Tal documento presenta cierta relevancia, pues determina la creación de un grupo especial de alto nivel i2010. El mismo reunirá, entre otras, a las organizaciones de consumidores, a los representantes de los usuarios con discapacidad y de la tercera edad y las industrias de las TIC y de la tecnología.

Asimismo, conviene resaltar que la propia Comisión, en la Comunicación anteriormente citada, ha puesto de manifiesto que velará por que se integren en las revisiones de la legislación comunitaria ciertas disposiciones adecuadas en relación a la accesibilidad electrónica. Tal compromiso se ha exhibido en diferentes documentos de interés cual, por ejemplo, es la Comunicación "Una Agenda Digital para Europa" de mayo de 2010. En la misma, entre otras cuestiones, se manifiesta que se evaluará, de forma sistemática, la accesibilidad en las revisiones de la legislación emprendidas al amparo de la Agenda Digital, siguiendo la Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas. Además, dispone que en este año -2011- se procederá a presentar un elenco de propuestas dirigidas a que los sitios Web del sector público sean, a más tardar, plenamente accesibles antes de 2015. De igual modo, como muy tarde en 2012, en cooperación con los Estados miembros y las partes interesadas, se presentará un memorándum en relación al acceso digital, por parte de las personas con discapacidad, que esté de acuerdo con la Convención de las Naciones Unidas.

## **2.4 Regulación legal en España**

La normativa legal española ha establecido variadas previsiones para garantizar el acceso de los usuarios a los diferentes servicios de la sociedad de la información y a los medios de comunicación. Una de las normas de referencia que debemos destacar, en un plano general, es la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad de las personas con discapacidad. Debe incidirse en que la misma es de aplicación directa, entre otras cuestiones, en el ámbito de las telecomunicaciones y sociedad de la información. Dicha norma encomendó al Gobierno la regulación de las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para garantizar unos mismos niveles de igualdad de oportunidades a todos los ciudadanos con discapacidad en una serie de ámbitos como, por ejemplo, el acceso y uso de las tecnologías, productos y servicios vinculados con la sociedad de la información.

Por lo que a la accesibilidad Web respecta, deben considerarse diferentes normas que pasamos a enumerar: la Constitución Española de 1978 –arts. 9.2, 10.1, 14, 20.1 y 49-; Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la

Información y de Comercio Electrónico (en adelante LSSI-CE) –Disposición Adicional 5ª-; Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos –Disposición Final 1ª-; Ley 32/2003, de 3 de diciembre, General de Telecomunicaciones de 2003 –arts. 3 y 22-; Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica –Disposición Adicional 9ª-; Plan Nacional de accesibilidad 2004-2012, adoptado por acuerdo del Consejo de Ministros el 5 de julio de 2003; Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información; Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado; Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos –art. 4-; y Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social que, dicho sea de paso, especifica el grado de accesibilidad aplicable a las páginas de Internet de las Administraciones Públicas estableciendo, como nivel mínimo obligatorio, el cumplimiento de las prioridades 1 y 2 de la norma UNE 139803: 2004.

Los sitios *Web* de las Administraciones Públicas de España, de acuerdo con la previsión contenida en la Disposición Adicional 5ª de la mencionada LSSI-CE, están adaptadas para el acceso a las personas con discapacidad y de edad avanzada desde el 31 de diciembre de 2005. Esta última es una norma española, que ha tomado como punto de partida las WCAG 1.0. Dicha disposición se estructura en siete categorías, que, a su vez, se subdividen en requisitos, con una prioridad mayor o menor según su impacto en la accesibilidad final. Los requisitos con prioridad 1 son los de mayor importancia en cuanto a la accesibilidad final; los de prioridad 2 deben ser observados si se quieren eliminar importantes barreras de acceso; y los de prioridad 3 confieren al sitio *Web* un buen nivel de accesibilidad. En función de dichas pautas y de los niveles de prioridad establecidos por ellas, existen tres niveles de conformidad o accesibilidad de los sitios *Web*: “A”, “AA” y “AAA”. Actualmente, está en proceso de revisión para adaptarla a las WCAG 2.0.

Cabe referirse, por lo que a la accesibilidad respecta, a la certificación de accesibilidad *Web* de AENOR, fruto del resultado del acuerdo de alcance internacional celebrado por AENOR junto con el Centro Tecnológico de la Información y la Comunicación –CTIC- y con el Instituto Europeo de *Software* –ESI *Tecnalia*-. La nueva certificación, que comentamos, asegura a empresas privadas y Administraciones Públicas que sus sitios *Web* cumplen con las pautas de accesibilidad establecidas en la

norma y aporta un sello de excelencia a su presencia en Internet. Asimismo, sirve como importante guía de apoyo a la hora de definir los requisitos de contratación y como distintivo de confianza para los usuarios. Sigue las pautas de la accesibilidad de la WAI –*Web Accessibility Initiative*- incorporadas a la norma UNE 139803: “requisitos de accesibilidad para contenidos *Web*”. Es de destacar que la certificación AENOR únicamente admite dos niveles de conformidad: “AA” y “AAA”. Debe, finalmente, puntualizarse que AENOR solo audita, es decir, nunca participará en actividades de desarrollo ni tampoco ayudará a corregir los problemas.

Aunque ya la listamos previamente, por su especial relevancia, debe determinarse que la Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de medidas de impulso de la sociedad de la información, desde el 31 de diciembre de 2008, ha extendido el deber de accesibilidad, a los sitios Web de las empresas que presten servicios al público en general de especial relevancia económica.

### **3 LA AUTORREGULACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD WEB COMO SUGERENTE MANIFESTACIÓN DE LA RSC**

#### **3.1 Nuevas Perspectivas en la RSC**

Las empresas, en la actualidad, coexisten en un contexto altamente competitivo que les obliga a realizar una diferenciación, en todos los sentidos, para poder subsistir en los mercados internacionales. Esta, naturalmente, incluye, como veremos, la accesibilidad Web. Las empresas, en efecto, necesitan encontrar nuevas fuentes de ventaja profesional que les permitan ser competitivas en el tiempo. Es aquí donde radica la importancia de la RSC en el mundo de los negocios que hoy día conocemos. La RSC constituye un elemento condicionante, y también podría decirse que integrante, de la estrategia empresarial, tanto a nivel corporativo –condicionará el tipo de actividad y el lugar donde se vaya a desarrollar- como de negocio –influirá en la forma de competir.

El término “responsabilidad social corporativa” no tiene, a tenor de las consideraciones doctrinales actualmente existentes, un significado unánime, si bien entendemos que representa una expresión cercana a la comunicación de los valores. Aun así, debe valorarse que la RSC, en la actualidad, continúa siendo un término todavía difuso que se traduce en actuaciones y objetivos diferentes en función de la empresa, entidad u organización que la integra. En consecuencia, no parece fácil dar una definición relativamente consensuada de la RSC (Guardia y Vallés, 2007, p. 30; Moreno, 2007, p. 19; Rodríguez Fernández, 2007, p. 15). De hecho, el concepto que se ofreciera dependería, entre otras variables, del ámbito geográfico, de los presupuestos

ideológicos, de la propia perspectiva científica, económica, sociológica o de la teoría política con la que el investigador se acerque a tal aspecto.

La RSC implica una mayor implicación de la empresa en los retos y problemas económicos, sociales y medioambientales de la sociedad actual (De la Cuesta González y Valor Martínez, 2007, p. 8-15). Sin perder de vista las consideraciones expuestas, la RSC puede definirse como el conjunto de obligaciones y compromisos –de carácter legal y ético- nacionales e internacionales, con los grupos de interés, que se derivan de los impactos que la actividad y operaciones de las organizaciones producen en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos. En consecuencia, puede afirmarse que la RSC afecta a la propia gestión de las organizaciones, tanto en sus actividades productivas y comerciales, como en sus relaciones con los grupos de interés.

Una de las definiciones que resulta más aceptada es la de la Comisión Europea en su Libro Verde. Esta última define la RSC como “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores”.

En cualquier caso, entendemos que procede efectuar una doble consideración. Por un lado, la responsabilidad social corporativa no es un fin ni un medio, sino que es un principio básico que debe regir, en toda su amplitud, el conjunto de las actuaciones empresariales que debe estar presente en el razonamiento previo a cualquier toma de decisión (Bajo Sanjuán, 2007, p. 122). Por otro, que la RSC está muy relacionada con la predisposición de llevar el comportamiento empresarial a un nivel superior en el que sea congruente con las normas, valores y expectativas sociales de todos los grupos existentes y próximos a la organización, pero sin olvidar la prioridad económica de su naturaleza y las imposiciones normativas nacionales.

Aunque la responsabilidad social sólo puede ser asumida por las empresas, las demás partes interesadas –denominados *stakeholders*- o, en otras palabras, todos aquellos que mantienen una relación de interés con la empresa –trabajadores, inversores, consumidores, etc.-, pueden desempeñar un papel fundamental instando a las empresas, en mayor o menor medida, a adoptar prácticas socialmente responsables (Embidi Irujo, 2004, p. 54 y 2006, p. 41; Eguidazu, 2006, p. 231; Fernando Magarzo, 2006, p. 6; Moneva Abadía, 2006, p. 245).

En esta primera aproximación a la noción de RSC debe precisarse que, si bien este concepto se aplica sobre todo en las grandes empresas, en estos momentos ya se están llevando a cabo prácticas socialmente responsables en todos los tipos de empresas, públicas y privadas, incluidas las Pymes y las cooperativas.

Se ha determinado que la asunción de la RSC por parte de la empresa, en la gran mayoría de los casos, tiene que ver más con la consecución de sus objetivos

estratégicos que con cuestiones morales (Guerras Martín, 2004, p. 116-128). La realidad que puede observarse a diario es que las empresas y las organizaciones hacen uso de los valores de una forma, en apariencia, frívola casi exclusivamente dirigida a los intereses comerciales y de imagen (López Vázquez, 2007, p. 127). Parece, en la línea apuntada, que una empresa construye y comunica sus valores corporativos porque éstos le generan sustanciosos dividendos y, a su vez, fortalecen su imagen y reputación en el contexto de la competencia.

En otras palabras, en muchas ocasiones, nos encontramos con que numerosas empresas y organizaciones han asumido públicamente un papel responsable o declaran sus compromisos sociales con la única finalidad de crear imagen corporativa, o lo que se ha dado en llamar reputación empresarial, supuestos en los que lo publicitado no se corresponde con lo realizado. Sin embargo, este planteamiento no es el adecuado y no responde al fondo de lo que acontece en la sociedad del conocimiento y, en especial, en el caso de los instrumentos derivados de la autorregulación de la accesibilidad Web. Son, por un lado, los códigos de conducta y, por otro, los sellos de calidad ideados en la materia. En estos últimos, las empresas que se han comprometido con los mismos deben ajustar su comportamiento a las normas relativas a la accesibilidad en cada uno de ellos, pues en caso de que la empresa infractora no actúe en consecuencia, podrá ser expulsada del sistema en cuestión. Este evento supondrá una pérdida de reputación de la empresa en cuestión.

### **3.2 Incidencia Sobre la Accesibilidad Web**

Como hemos adelantado en el apartado previo, la accesibilidad Web es parte de la RSC. De hecho, la accesibilidad en el ámbito de Internet permite la igualdad de oportunidades. En otras palabras, un sitio Web inaccesible puede poner en peligro los esfuerzos de la organización en algunos aspectos vinculados con la RSC.

A nuestro entender, uno de los ámbitos que la empresa debe tener en cuenta para proceder a su mejora es la comunidad en la que la misma está radicada o instalada. Esta última ha de entenderse en un sentido amplio, por lo que permitiría que, dentro de la misma, pudiera incluirse la presencia de la empresa en Internet. En consecuencia, el sitio Web debería cumplir las mejores prácticas en numerosos escenarios. Uno de ellos es el de la accesibilidad en la Web. Este concepto implica que el máximo número de personas posibles, con y sin discapacidad, puedan acceder a un determinado sitio Web. Por decirlo en términos coloquiales, tal afirmación, entre otros aspectos, equivaldría a que los contenidos del sitio Web de la empresa sean fáciles de comprender, de visualizar y, en consecuencia, de asimilar.

Para facilitar la elaboración de sitios Web accesibles, existen diversas iniciativas internacionales que persiguen estandarizar una serie de extremos. Con buen criterio, determinados sitios Web de ciertas empresas son accesibles por colectivos que padecen muy diversos tipos de discapacidad.

Ahora bien, debemos ser conscientes que existen diversos niveles de accesibilidad. De hecho cada empresa podrá acogerse a diversos niveles según lo que al respecto dispongan las leyes que resulten aplicables, los estándares y las herramientas voluntarias derivadas del fenómeno de la autorregulación en la materia.

La importancia de cuanto planteamos no debe, en modo alguno, infravalorarse. En efecto, no se trata de un tema bizantino. No en vano, por lo que se refiere a España, los diferentes estudios empíricos que se están efectuando en relación a la accesibilidad Web ponen de manifiesto que, aunque se están produciendo progresos, el nivel de accesibilidad alcanzado en Internet es, en general, poco satisfactorio. Tal extremo supondrá, en algunos casos, un incumplimiento de la normativa legal imperante, lo que es inaceptable. Por todo ello, ha de valorarse muy positivamente el proceder de determinadas empresas que operan en Internet que han decidido asumir, de manera voluntaria, códigos de conducta y sellos de confianza en el ámbito de la accesibilidad. Tal comportamiento, como seguidamente veremos, supondrá, en numerosos supuestos, un plus adicional sobre lo previsto en las leyes.

En definitiva, cumplir con buenas prácticas en materia de usabilidad y accesibilidad Web, puede suponer no solo una mejora sustancial en los beneficios de índole comercial, sino en la imagen corporativa. La aplicación de tales criterios, qué duda cabe, es susceptible de beneficiar, no solo a las personas que padecen algún tipo de limitación funcional, sino también a aquellos que hacen uso de dispositivos de tamaño reducido o que acceden a la Web a través de tecnologías o medios obsoletos.

## **4 HERRAMIENTAS DERIVADAS DE LA AUTORREGULACIÓN SOBRE LA MATERIA**

### **4.1 Códigos de conducta**

#### **4.1.1 Concepto y Caracteres**

Las nuevas acciones responsables que, en el ámbito de la autorregulación de la accesibilidad, examinaremos pueden ayudar a mejorar, de manera relevante, el contexto en el que la empresa se mueve en Internet e, indirectamente, a incrementar sus beneficios y, de esta manera, reforzar su posición competitiva (Porter y Kramer, 2003, p. 14). En las actividades económicas la prioridad de perseguir un beneficio

material y la obtención de ganancias es algo que, normalmente, se da por sentado. Esta no es, sin embargo, la única meta o prioridad empresarial, ya que es notoria la existencia y, en su caso, reconocimiento público de ciertos valores éticos (Sen, 2003, p. 44). Incluso, a juicio de ciertos autores (Gómez Jiménez, 1995, p. 53), la ética es parte consustancial de la actividad de la empresa, cuyo estudio, dicho sea de paso, ha merecido, con la excepción de los últimos años, una escasa atención (Kaptein y Schwartz, 2008, p. 116).

Uno de los signos visibles de la existencia de un compromiso corporativo con el comportamiento ético es, precisamente, un código de conducta escrito (Alexander y Harding, 2003, p. 14; Fernando Magarzo, 2008, p. 7; Mugarza Borque, 2007, p. 94). Bajo la locución “códigos de conducta” se albergan determinadas reglas de comportamiento “correcto” establecidas por el gremio de los propios interesados en ese concreto sector de actividad –en nuestro caso la accesibilidad Web- con la finalidad de ordenar sus relaciones recíprocas, entre sí, y, además, con el resto de los agentes económicos.

Nos referiremos a las peculiaridades de uno de los instrumentos, fruto de la autorregulación, más paradigmáticos cuales son los códigos de conducta que, entre otros extremos, regulan la usabilidad y accesibilidad Web. En los tiempos que corren, es relativamente habitual que las empresas, sobre todo las que tienen vocación transnacional, no sólo hayan elaborado un código de conducta para dar a conocer al público, en general, los compromisos y principios de actuación por la que se rigen, sino que, en determinados ámbitos cual es la accesibilidad, se adhieran a códigos de conducta gestionados por una tercera parte, independiente e imparcial, cuyo compromiso acredita elevados niveles de calidad en la materia que reglamentan. Tales instrumentos, aunque gozan de ciertas notas comunes a los códigos de conducta típicamente empresariales, presentan especialidades.

La Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico –LSSI-CE- justifica el recurso a los códigos de conducta, sobre la temática antes enunciada, en virtud de su utilidad como instrumento de autorregulación especialmente apto para adaptar el articulado de la ley a las características específicas de cada sector entre las que, naturalmente, cabe considerar la accesibilidad. Es por ello que, conocedor de las particularidades que los códigos de conducta representan, determina que corresponde al sector público promover, mediante la coordinación y el asesoramiento, la creación y aplicación de tales instrumentos. El precepto de la LSSI-CE, art. 18, que disciplina los códigos de conducta, por cierto parcialmente reformado por la Ley de impulso de la Sociedad de la Información, ocupa, por completo, el capítulo 3 -titulado “códigos de conducta”- del título 2 –rubricado “prestación de servicios de la sociedad de la información”-. Del art.



18 citado, se deduce, en gran medida, su carácter programático que predomina sobre los aspectos propiamente reguladores cuya presencia, en el precepto comentado, son verdaderamente escasos.

El derecho no vinculante o voluntario es el conjunto de instrumentos que, aunque no ostentan el carácter imperativo que caracterizan a las normas jurídicas, pueden afectar, de manera significativa, al panorama legislativo promoviendo la estandarización legal de determinadas prácticas. En cuanto a las posibles razones por las que, recientemente, el derecho no vinculante ha despertado el interés de legisladores, nacionales y comunitario, podemos citar, entre otras, las siguientes: unificación de criterios: la globalización ha puesto de relieve la necesidad de encontrar una solución que, de manera efectiva, estandariza o, de alguna manera, armonice determinadas prácticas que, por su naturaleza transfronteriza, escapan al ámbito de actuación de los legisladores nacionales; mayor implicación y grado de compromiso de los sectores que en el sector en el que nos movemos interactúan: Los agentes económicos son, de alguna manera, percibidos como proveedores de beneficios para los consumidores y, en algunos supuestos, parecen estar dispuestos a proteger los intereses de los consumidores más allá de lo que legalmente resulta exigible; y mayor adaptabilidad, por sus ventajas, a los supuestos reglamentados: el derecho no vinculante representa un mecanismo rápido, flexible y económico de estandarizar legalmente prácticas que tienen lugar en entornos cambiantes, cuales son los vinculados con las nuevas tecnologías, entre los que se encuentra la accesibilidad.

Los códigos de conducta están conformados por un conjunto de reglas de carácter deontológico o de buena práctica profesional que se caracterizan porque poseen un alto nivel de seguridad jurídica, lo cual, a su vez, representa su conceptualización como beneficiosos, desde el punto de vista de sus destinatarios. A estar regidos por la autonomía de la voluntad de las partes, la información empleada para su aprobación va a ser más amplia y completa y, además, su contenido tratará de proteger, con mayor equidad, los intereses de las partes afectadas.

Por lo que a la accesibilidad se refiere, los códigos de conducta incluyen, en su articulado, tanto las exigencias de carácter legal establecidas por el legislador como los criterios fijados por prestigiosas entidades de carácter internacional. Su importancia sobre el particular reside en que, una vez formalizada la adhesión por parte del sujeto interesado –ya sea Administración pública, empresa pública o privada-, los contenidos en materia de accesibilidad son obligatorios para las partes contratantes que, en nuestro caso, serán, de un lado, la entidad promotora del sistema de autorregulación en el que el código de conducta se integra y, de otro, la empresa que se adhiera a este último.

Respecto a los fines más loables de los códigos de conducta en materia de Internet –incluyendo, naturalmente, la accesibilidad- podemos distinguir, entre otros, dos. Por un lado, reúnen y sistematizan, en un solo texto, toda la normativa aplicable al amplio campo que reglamentan, lo que es extensible a la accesibilidad. Por otro, mejoran, de forma más o menos sensible, los campos que regulan, en el que ocupa un lugar destacado la accesibilidad. A este último respecto, cabe señalar que el grado de compromiso de las empresas que asumen públicamente su cumplimiento es realmente elevado.

#### **4.1.2 Enumeración y Análisis de Los Casos Más Representativos**

En España existen ciertos códigos de conducta cuyos preceptos regulan, entre otros extremos, la interfaz del sitio Web, lo que, como vimos, incluye la accesibilidad y la usabilidad. Este es precisamente uno de los aciertos en el que, precisamente, incurren, ya que representan una concreción realmente interesante que, paradójicamente, no efectúa el legislador. En cuanto a los códigos de conducta, cabe citar, entre otros, Confianza Online, E-confía, Optima Web, Aenor, Agace y E-Web.

Llama la atención la disparidad de contenidos que existe en las materias referenciadas entre los diversos códigos de conducta. En efecto, aunque todos ellos reglamentan aspectos relativos a la accesibilidad y la usabilidad, los criterios en los que cada uno de ellos incide son diferentes, poniendo, de este modo, de manifiesto la importante heterogeneidad que existe.

Como en el cuadro que figura en la página siguiente puede apreciarse, el código de conducta Optima Web es el más completo en las materias examinadas, seguido por Confianza Online, Aptice, AENOR, E-confía y E-Web. El prestador de servicios adherido a Optima Web acometerá rigurosas actuaciones en el ámbito de la interfaz del sitio Web. En este sentido, por lo que a la usabilidad respecta, deberá planificar la estructura del sitio Web de un modo sencillo e intuitivo. También, habrá de poner a disposición del usuario un mapa del sitio Web que será accesible desde cualquier apartado del mismo.

La información del sitio Web habrá de presentarse, de forma clara y ordenada, para favorecer la comprensión de la misma y facilitar el acceso a su totalidad. Asimismo, se utilizará tamaños de fuente, fondos y elementos gráficos que aseguren la legibilidad de la información, teniendo en especial consideración a los colectivos con discapacidades.

Cuando la empresa considere conveniente introducir en el sitio Web imágenes, gráficos, animaciones u otros elementos que, por su tamaño, ralenticen la

navegación del usuario, el acceso será opcional y se informará a los usuarios del tamaño del archivo y el tiempo estimado de descarga.

<b>Diseño de la interfaz del sitio Web</b>	<b>CONFIANZA ONLINE</b>	<b>AGACE</b>	<b>E-WEB</b>	<b>OPTIMA WEB</b>	<b>AENOR</b>	<b>E-CONFINA</b>
<b>Usabilidad -en sentido genérico-</b>		√		√	√	√
Estructura del sitio Web sencilla e intuitiva		√		√		
Creación de mapa del sitio Web				√		
No enlaces rotos						
Respeto de los contenidos de terceros - enlaces-	√			√	√	
Opción de regreso habilitada	√		√			
Plena libertad de navegación -no ventanas emergentes masivas-				√		
Aviso antes de visionar determinadas imágenes o archivos que ralenticen navegación				√		
Posibilidad de impresión y archivo de los contenidos		√		√		
Control de compatibilidad de contenidos con diferentes equipos		√		√		
Tipos y tamaños de letra legibles y distinguibles				√		
Información corta y concisa				√		
Información jerarquizada				√		
Títulos descriptivos y de contenidos				√		
Coherencia gráfica y de contenidos de todas las secciones				√		
Actualización permanente de contenidos		√		√		
Adecuación y pertinencia de los contenidos		√		√		
Redacción de contenidos con lenguaje claro		√		√		
<b>Accesibilidad -en sentido genérico-</b>		√		√		√
Empleo de las tecnologías de trabajo de la				√		

W3C						
Fijación de texto equivalente para todo elemento no textual -imágenes-				√		
Sustitución de fotos e imágenes por textos explicativos				√		
Descripción auditiva de la información exhibida				√		
Contraste de colores adecuados				√		
Posibilidad de navegar sin ratón				√		
Acceso a visualización de caracteres de mayor tamaño				√		
Identificabilidad de listas y puntos de lista				√		
Estructuración homogénea de los formularios				√		
Cumplimiento de fechas establecidas por ley o, en su caso, <i>motu proprio</i>				√		

Además, la empresa se asegurará de que cada una de las páginas de su sitio Web puede ser impresa por el usuario sin que se produzcan pérdidas de información. También, se compromete a mantener constantemente actualizada la información contenida en los distintos apartados de su sitio Web.

Si se muestran contenidos ajenos al sitio, de acuerdo con Confianza Online, Optima Web y AENOR, se deberá avisar al usuario de la salida al exterior. Por otro lado, como dispone Optima Web, se emplearán encabezados al principio de cada página que permitan al usuario obtener una visión panorámica del documento y agilizar el acceso a la sección por la que se interese.

Las previsiones en materia de accesibilidad resultan especialmente interesantes. En todo caso, sólo se ocupa de la misma Agace, Optima Web y E-Confía, siendo los contenidos más completos, de nuevo, por parte de Optima Web. En este último sentido, la empresa certificada adaptará los contenidos del sitio Web para facilitar la accesibilidad a colectivos con discapacidades, cumpliendo ciertos presupuestos.

Los esfuerzos por hacer accesibles a personas con deficiencias visuales las páginas Web no se dirigirán a desarrollos específicos que finalicen en páginas de uso exclusivo para dicho colectivo, sino en adaptaciones sobre el entorno de uso general. A este respecto, la Web de la empresa certificada: presentará el suficiente contraste de colores entre el fondo y los elementos que compongan la página -texto, imágenes, etc.-

que evite la confusión entre ambos a las personas con deficiencia visual; permitirá el cambio de tamaño de las fuentes del texto sin que se produzcan distorsiones en los contenidos de la página; complementará las fotos e imágenes con textos explicativos de las mismas o ficheros de audio que permitan a los usuarios con discapacidad visual interpretar y comprender perfectamente su contenido; acceso a visualización de caracteres de mayor tamaño; sustitución de las fotos e imágenes por textos explicativos; inclusión de medios audiovisuales en sustitución de imágenes.

## **4.2 Sellos de Confianza**

### **4.2.1 Concepto y Caracteres**

Una vez que hemos analizado una de las herramientas más sugerentes en el ámbito de la autorregulación de la accesibilidad -cual es el código de conducta que, entre otros extremos, regula la accesibilidad- seguidamente nos referiremos a los sellos de confianza ideados al efecto.

Antes de entrar en materia, conviene precisar que, como regla general, la adhesión a los códigos de conducta, que en el apartado anterior analizamos, suele representarse en virtud de un logotipo o distintivo gráfico. Ahora bien, no todo sello de confianza se fundamenta en un código de conducta. De hecho, existen sellos de confianza que únicamente acreditarán el cumplimiento de determinados estándares a los que nos hemos referido. En todo caso, ambos instrumentos deben valorarse de manera positiva.

En cuanto al concepto de sello de confianza en la materia que analizamos, podríamos afirmar que son etiquetas que revelan que un sitio Web se compromete a cumplir ciertas prácticas de calidad en el ámbito de la accesibilidad. No todos los sellos de calidad o garantía merecen la misma consideración, pues la percepción que el usuario tenga de los mismos dependerá de múltiples aspectos. En efecto, la valoración que un usuario haga de un determinado sello de confianza dependerá, entre otros factores, del número de empresas adheridas, los sectores de actividad en los que las empresas se inserten, la importancia de las mismas en tales ámbitos, la fecha de creación y/o trayectoria del ente creador del sello y los organismos o entidades que, directa o indirectamente, respalden el logotipo en cuestión.

Es importante destacar que el sello de calidad podrá, e incluso convendría decirse "deberá", constar en los diversos espacios que formen parte del sitio *Web* en cuestión. Es decir, resulta conveniente que, para desplegar toda su eficacia -acreditar el cumplimiento de ciertos parámetros en materia de accesibilidad-, figure, no sólo en la página de inicio, sino en todos los apartados susceptibles de ser visualizados por el potencial usuario.

#### 4.2.2 Enumeración y Análisis de los Supuestos más Representativos

Al igual que en el caso de los códigos de conducta reguladores de la accesibilidad, seguidamente, haremos alusión a algunas de las iniciativas susceptibles de integrarse en los sellos de confianza. En este sentido, cabe referirse al sello de accesibilidad de Technosite, Euracert y GESAccesibilidad. Para la concesión de los mismos se debe pasar por tres grandes fases: solicitud y estudio previo de accesibilidad; auditoría de certificación; y, por último, controles periódicos.

En cuanto a la primera de las iniciativas, puede afirmarse que la empresa que da nombre al sello que comentamos, Technosite, está especializada en tecnología y discapacidad. De hecho, pertenece a la Fundación Once, habiendo, en la actualidad, certificado la accesibilidad de más de 50 sitios Web en base a las pautas de accesibilidad al contenido en la Web 1.0 (WCAG 1.0) del W3C. Nos encontramos ante un sello que se promociona junto al que posteriormente examinaremos -Euracert-. El sello Technosite certifica que la Web que lo exhiba cumple con el nivel Doble A según las Pautas de Accesibilidad al Contenido de la Web 1.0 de la *Web Accessibility Initiative (WAI)* del *World Wide Web Consortium*.

Por su parte, el sello Euracert, que nació en 2007, constituye una certificación concedida por organizaciones nacionales que han firmado un acuerdo de reconocimiento mutuo: la mencionada Technosite en España, Asociación BrailleNet en Francia y ONA en Bélgica. En cualquier caso, representa un logotipo europeo –que acredita que se cumple el nivel Doble A- que se emite junto con los sellos nacionales de las entidades citadas. Asimismo, debe indicarse que la misma reviste especial relevancia, pues ha sido diseñada en virtud de referencias de accesibilidad reflejadas por la Comisión Europea que incluyen: recomendaciones de carácter internacional; metodologías de evaluación; y esquemas de evaluación de conformidad como la certificación por terceros.

Finalmente, GESAccesibilidad es un icono ideado por la Universidad de Alicante de España en colaboración con la Fundación Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes. La presencia de tal sello garantizará el cumplimiento de las Directrices de Accesibilidad para el contenido Web 1.0 del W3C-WAI.

#### 5 CONCLUSIONES

Es conocido por todos que las nuevas tecnologías repercuten en numerosos ámbitos de los países desarrollados. Entre los mismos, ocupa una destacada posición Internet. Aunque la red de redes tiene un alcance universal, posibilitando un número realmente elevado de actividades de diferente índole –ocio, laboral, etc.-,

lamentablemente, no resulta accesible para todos los usuarios. Existen individuos que sufren diversas modalidades de discapacidad –visual, auditiva, etc.- así como personas de edad avanzada o incluso sujetos que recurren a determinados dispositivos –como, por ejemplo, de reducidas dimensiones- para los que deberían ponerse en práctica diferentes actuaciones que mejorasen la accesibilidad de los sitios Web a los que acceden.

A pesar de que la facilidad de uso de los sitios Web –usabilidad- no es lo mismo que la accesibilidad –que supone que puedan ser accedidas por el mayor número de personas posible-, cuando las páginas Web son más accesibles son, como regla general, más usables. Como vemos, ambos conceptos están relacionados, integrándose en lo que se denomina interfaz del sitio Web.

Son numerosas las normas legales internacionales, comunitarias y nacionales que buscan asegurar la accesibilidad de los sitios Web. Sin embargo, los estudios empíricos operados al respecto, ponen de manifiesto que todavía son limitados los portales que resultan accesibles. Para, precisamente, hacer frente a este *handicap*, en virtud del fenómeno de la autorregulación, se han elaborado diferentes herramientas, de carácter voluntario, que complementan la legislación. Tales figuras constituyen sugerentes manifestaciones de la RSC en las que concurren ciertas particularidades.

Se trata, por un lado, de los códigos de conducta que, entre otras materias, disciplinan la accesibilidad Web. No obstante, existe una notable heterogeneidad de las cuestiones relativas a la accesibilidad reguladas por cada uno de ellos. Y, por otro, los sellos de confianza en el ámbito de la accesibilidad aseguran el cumplimiento de los estándares de accesibilidad ideados por el W3C.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alexander, Marcus; Harding, Matthew. Self-regulation and the Certification of the European Information Economy. The Case of e-Healthcare Information Provision. **Economics Series**. núm. 154. 2003.

Alonso López, Fernando. Los ejes determinantes de las políticas de igualdad de oportunidades III: la accesibilidad universal y el diseño para todos. En **Tratado sobre la discapacidad**. Navarra: Thomson Aranzadi. 2007.

Bajo Sanjuán, Ana. ¿De qué estamos hablando al referirnos a la RSC?. En **Evolución conceptual y práctica de una gestión responsable**. Madrid: Servicio de Publicaciones de la Universidad Pontificia de Comillas. 2007.

Dailey, Lynn. Navigational *Web* Atmospherics. Explaining the Influence of Restrictive Navigation Cues. **Journal of Business Research**. Vol. 57. núm. 7. 2004.

- De la Cuesta González, Marta; Valor Martínez, Carmen. Condiciones para la eficacia de los códigos internos de responsabilidad social de la empresa. **Ekonomiaz**. núm. 65. 2007.
- De la Cuesta González, Marta; Valor Martínez, Carmen. Responsabilidad social de la empresa. Concepto, medición y desarrollo en España. **Boletín Económico del ICEI**. núm. 2755. 2003.
- Eguidazu, Fernando. El intervencionismo político en la empresa: regulaciones y responsabilidad social corporativa. En **Regulación, Desregulación, Liberalización y Competencia**. Madrid-Barcelona: Marcial Pons. 2006.
- Embid Irujo, José Miguel. Perfil jurídico de la responsabilidad social corporativa. **Revista Valenciana de Economía y Hacienda**. núm. 12. 2004.
- Embid Irujo, José Miguel. Perfil jurídico de la responsabilidad social corporativa. En **Mitos y realidades de la Responsabilidad Social Corporativa en España. Un enfoque multidisciplinar**. Navarra: Thomson Civitas. 2006.
- Fernando Magarzo, María del Rosario. La autorregulación publicitaria como elemento de la responsabilidad social corporativa. **Revista Autocontrol de la Publicidad**. núm. 114. 2006.
- Fernando Magarzo, María del Rosario. La consolidación de la autorregulación publicitaria en España: fomento normativo y reconocimiento jurisprudencial. **Revista Autocontrol de la Publicidad**. núm. 135. 2008.
- Gómez Borja, Miguel Ángel; Lorenzo Romero, Carlota. El desarrollo del comercio electrónico: el efecto de la ambientación en entornos virtuales. **ICE**. núm. 828. 2006.
- Gómez Jiménez, Enrique. Ética empresarial y códigos de conducta. **Esic Market**. núm. 88. 1995.
- Granollers i Salviteri, Toni; Lorés Vidal, Jesús. **Diseño de sistemas interactivos centrados en el usuario**. Barcelona: Editorial UOC. 2005.
- Guardia, Ramón; Vallés, Ismael. Responsabilidad social de la empresa: identidad y valor de la marca. En **Estrategia y conducta social de la organización**. Salamanca: Publicaciones de la Universidad Pontificia de Salamanca. 2007.
- Guerras Martín, Luis Ángel. Problemas organizativos en el proceso de la dirección estratégica. **Universia Business Review**. Vol. 1. 2004.
- Hassan Montero, Yusef. Factores del diseño Web orientado a la satisfacción y no frustración de uso. **Revista Española de Documentación Científica**. Vol. 29. núm. 2. 2006.
- Kaptein, Muel; Schwartz, Mark. The effectiveness of business codes: a critical examination of existing studies and the development of an integrated research model. **Journal of Business Ethics**. Vol. 77. núm. 2. 2008.
- López Vázquez, Belén. RSC: Hacia una nueva conciencia. En **Evolución conceptual y práctica de una gestión responsable**. Madrid: Servicio de Publicaciones de la Universidad Pontificia de Comillas. 2007.



Manley, Walter. **Executive's Handbook of Model Business Conduct Codes**. New York: Prentice-Hall. 1991.

Martínez Usero, José Ángel; Lara Navarra, Pablo. **La accesibilidad de los contenidos web**. Barcelona: Editorial UOC. 2006.

Moneva Abadía, José Mariano. La responsabilidad social corporativa y las memorias de sostenibilidad. En **Mitos y realidades de la Responsabilidad Social Corporativa en España. Un enfoque multidisciplinar**. Navarra: Thomson Civitas. 2006.

Moreno, Ricardo. Definición del concepto de responsabilidad social de la empresa. En **Estrategia y conducta social de la organización**. Salamanca: Publicaciones de la Universidad Pontificia de Salamanca. 2007.

Mugarza Borque, Fernando. Códigos de conducta: elemento clave en una política integral de responsabilidad social. En **Estrategia y conducta social de la organización**. Salamanca: Publicaciones de la Universidad Pontificia de Salamanca. 2007.

Porter, Michael; Kramer, Mark. La filantropía empresarial como ventaja competitiva. **Harvard Deusto Business Review**. núm. 112. 2003.

Rodríguez Fernández, José Miguel. Responsabilidad social corporativa y análisis económico: práctica frente a teoría. **Economiaz**. núm. 65. 2007.

Romero Zúnica, Rafael; Alcantud Marín, Francisco; Ferrer Manchón, Antonio. **Estudio de accesibilidad a la Red**. Universitat de Valencia. 1998.

Salinas Ramos, Francisco. **Los procesos de inclusión y exclusión social de las personas con discapacidad**. Madrid: Cáritas. 2003.

Sen, Amartya. Ética de la empresa y desarrollo económico. En **Construir confianza. Ética de la empresa en la sociedad de la información y las comunicaciones**. Madrid: Editorial Trotta. 2003.

Serrano Mascaraque, Esmeralda; Moratilla Ocaña, Alberto. Métrica para la evaluación de la accesibilidad en Internet: propuesta y testeo. **Revista Española de Documentación Científica**. Vol. 33. núm. 3. 2010.

Torres Barzabal, Luisa. Accesibilidad al contenido Web para todas las personas. **Comunicación y Pedagogía**. núm. 194. 2004.

Vega Fuente, Amando. Internet para todos: después del año europeo de la discapacidad. **Comunicar**. núm. 22. 2004.

**Recebido em 13/07/2011**

**Parecer em 06/10/2011**

**Aceito em 20/10/2011**