La nueva norma UNE 139803:2012

Garantía de accesibilidad en las páginas web

José Ángel Valderrama
Gerente de Nuevas Tecnologías de AENOR

La accesibilidad, aplicada a las páginas web, permite el acceso a todos sus contenidos independientemente del tipo de dispositivo y *software* que utilicemos, la infraestructura de red, idioma, localización geográfica y las capacidades de los usuarios. Son características de producto milagro, pero en realidad sólo se trata de aplicar ciertos criterios y requisitos cuando se desarrollan las webs y sus contenidos.

La accesibilidad debería ser una característica principal de los sitios web, para así posibilitar el acceso a sus contenidos de todos los usuarios potenciales, sin exclusiones. Entre estos usuarios están las personas con algún tipo de discapacidad, dado que los criterios de accesibilidad cubren la mayoría de las discapacidades (físicas, visuales, auditivas, cognitivas y las técnicas), y también las personas de edad avanzada. También puede mejorar otras características, como el posicionamiento de las web y su usabilidad.

Dada la diversidad de usuarios, contenidos, tecnologías y dispositivos, a la accesibilidad sólo se llega conociendo y aplicando los requisitos de accesibilidad

para contenidos web. Estos requisitos están recogidos en la norma española UNE 139803 "Requisitos de accesibilidad para contenidos en la Web", cuya nueva versión acaba de ser publicada el pasado mes de julio (UNE 139803:2012). Esta nueva versión es la actualización de dicha norma UNE publicada en el año 2004 en el seno de AENOR, como entidad legalmente responsable del desarrollo de las normas técnicas en España, y se ha elaborado para que los requisitos sean acordes con el contenido del actual referente internacional de accesibilidad para el contenido web (WCAG 2.0, del inglés Web Content Accessibility Guidelines), publicada por el Consorcio de la Web (W3C, del inglés World Wide Web Consortium).

Las webs y sus contenidos son entidades dinámicas que se renuevan y actualizan continuamente en el tiempo. Si importante es hacer una web accesible, no lo es menos el asegurar que se mantiene su accesibilidad en el día a día. Para esto, todos los implicados en la generación de contenidos webs deben conocer los requisitos de accesibilidad, o mejor cómo hacer accesibles los tipos de contenidos que elaboran.

La legislación española, inspirándose en los principios de accesibilidad universal y diseño para todos, ha establecido la accesibilidad como un requisito para las webs. La literalidad de esta obligación se centra actualmente en las webs de las AAPP, las organizaciones que gestionan servicios públicos, especialmente los de carácter educativo, sanitario o social, las webs que cuenten con algún tipo de financiación pública, y las páginas de Internet de empresas que prestan servicios al público en general de, por su tamaño y características, especial trascendencia económica (servicios de telecomunicaciones, servicios bancarios, de inversión y operaciones de seguros, servicios de suministro de agua, de gas o electricidad, servicios de transporte de viajeros, de agencias de viaje y superficies comerciales).

La nueva norma UNE 139803:2012 facilita la aplicación de la última versión de las WCAG a la legislación española y evita el riesgo de fragmentación del mercado

La legislación especifica el grado de accesibilidad aplicable a las páginas de Internet, estableciendo como nivel mínimo obligatorio el cumplimiento de las prioridades 1 y 2 de la norma UNE 139803, o nivel medio de accesibilidad (AA o doble A de las WCAG). Además, establece que en las webs debe estar claramente indicado el grado de accesibilidad alcanzado, así como la fecha en que se hizo la revisión del nivel de accesibilidad declarado y un sistema de contacto para recibir quejas, sugerencias o consultas de accesibilidad. Adicional a este requisito se debe entender lo establecido en la nueva norma UNE 139803: 2012 respecto a la declaración de conformidad, y que equivale a lo requerido por la WCAG 2.0.

La legislación reconoce la certificación del nivel de accesibilidad de las webs, realizada por una entidad de certificación con competencia técnica reconocida, como forma de evidenciar el cumplimiento del requisito de accesibilidad y su mantenimiento en el tiempo. Para ello, AENOR ha desarrollado la certificación de accesibilidad para sitios web, que permite asegurar el cumplimiento de todos los requisitos aplicables para el nivel requerido de accesibilidad y que se viene realizando desde el año 2006.

La nueva norma UNE 139803:2012 facilita la aplicación de la última versión de las WCAG a la legislación española y evita el riesgo de fragmentación del mercado. Por ello, no incorpora requisitos concretos, sino que inventaría los criterios de conformidad establecidos en las WCAG 2.0 organizados para cada nivel de accesibilidad (A, AA, AAA). La interpretación y aplicación de los requisitos se apoya igualmente en los otros documentos desarrollados por el W3C, como, por ejemplo, las técnicas y fallos comunes de accesibilidad.

Estas pautas han sido diseñadas con el objetivo de "la neutralidad tecnológica", es decir, la independencia respecto de la tecnología utilizada para crear los

La legislación reconoce la certificación del nivel de accesibilidad de las webs, realizada por una entidad de certificación con competencia técnica reconocida, como forma de evidenciar el cumplimiento del requisito de accesibilidad y su mantenimiento en el tiempo

contenidos web (en vez de limitarse a tecnologías W3C), y para ser verificables con una combinación de pruebas automatizadas y evaluación humana. Dado que la actualización de las pautas se ha construido sobre la versión anterior, los aspectos fundamentales son los mismos, si bien hay algunas diferencias de requisitos.

Las pautas WCAG 2.0 se enfocan y organizan según cuatro principios básicos para la accesibilidad de los contenidos: perceptible (el contenido debe poder ser percibido por todos los usuarios y, por ello, de forma visual, sonora, etc.); operable (el contenido debe poder ser manejado usando los dispositivos de entrada del usuario, como, por ejemplo, ratón, teclado, etc.); comprensible (los usuarios deben ser capaces de entender el contenido, su organización y manejo), y robusto (el contenido debe estar correctamente estructurado para funcionar con las tecnologías actuales y futuras).

Para conocer la estructura, contenidos, enfoque y documentación de las WCAG 2.0 sólo hay que leer el anexo A de la norma, donde se proporciona una panorámica completa, a la vez que se aporta una información total para las declaraciones de conformidad de cumplimiento de los niveles de accesibilidad.

En el anexo B se incluye una guía de transición desde la UNE 139803:2004 a la UNE 139803:2012/WCAG 2.0, con la que cualquier usuario familiarizado con la versión anterior de la norma puede conocer las relaciones y equivalencias entre sus requisitos. Así se identifican las relaciones de equivalencia, de cumplimiento total o parcial de los nuevos requisitos, y otras relaciones de conformidad existentes entre ellos. También identifica los requisitos nuevos y los que ya no lo son. Por ejemplo:

- Con la nueva norma **desaparecen como requisitos** algunos que han sido una fuente importante de problemas para el cumplimiento, como es el caso de la estricta utilización de las tecnologías y gramáticas publicadas de manera oficial por organismos internacionales relevantes (HTML, CSS), que con la actualización pasa a un segundo plano, centrándose en la utilización de tecnologías con soporte para la accesibilidad y exclusivamente de forma compatible con la accesibilidad (por ejemplo, documentos pdf y Adobe Flash que tienen este tipo de soporte).
- Se incorporan algunos **nuevos requisitos,** entre los que se encuentran:

  – *Características sensoriales (1.3.3):* las instrucciones que se proporcionen para entender y operar un contenido no dependan únicamente de características sensoriales, tales como la forma, tamaño, ubicación visual, orientación o sonido (nivel A).
  – *Control del audio (1.4.2):* si el audio de una página web suena automáticamente durante más de tres segundos, o bien existe un mecanismo para pausar o detener el audio, o bien para controlar su volumen independiente al del resto del sistema (nivel A).
  – *Sin trampa de teclado (2.1.2):* el foco puede moverse de un componente de la página a otro por medio de una interfaz de teclado y, si para ello se necesita algo más que la simple tecla de dirección o de tabulación, entonces se avisa al usuario del método con el que mover el foco (nivel A).
  – *Foco visible (2.4.7):* cualquier contenido operable a través de teclado cuenta con un indicador visible del foco de teclado (nivel AA).
  – *Sugerencia tras error (3.3.3):* cuando se detecte automáticamente un error de entrada de datos, y se disponga de sugerencias para la corrección, entonces se proporcionan las sugerencias al usuario, a menos que esto pueda poner en riesgo la seguridad o el propósito del contenido (nivel AA).
  – *Prevención de errores (legales, financieros, datos) (3.3.4):* para las páginas web que establezcan compromisos legales o transacciones financieras, que modifiquen o eliminen datos controlables por el usuario en

sistemas de almacenamientos de datos, o que envíen las respuestas del usuario a algún tipo de prueba, se cumple al menos uno de los siguientes casos: (nivel AA)

– Reversible: el envío es reversible.
– Revisado: se verifica la información para detectar errores y se proporciona al usuario la oportunidad de corregirlos.
– Confirmado: se proporciona un mecanismo para revisar, confirmar y corregir la información antes de finalizar el envío de los datos.

La declaración de conformidad es ampliamente tratada en esta nueva versión, estableciendo los requisitos que se deben satisfacer para declarar conformidad y los contenidos mínimos de la declaración. Aspecto reseñable es la posibilidad de realizar una declaración de conformidad parcial cuando los autores de las páginas webs hayan hecho todos los esfuerzos para que el contenido sea accesible, pero circunstancias ajenas a su control impidan alcanzar la conformidad (ejemplo, blogs).

Las webs que cumplan con la versión 2004 de la UNE no van a requerir introducir cambios significativos, aunque deberán revisarse según la nueva versión 2012 para determinar los ajustes que pueden requerir. No obstante, esta situación de partida no parece que sea común, según indican los datos publicados por distintas instituciones con la realización de observatorios de accesibilidad en distintos sectores de actividad.

La valoración del nivel de accesibilidad de las webs, y de los incumplimientos de los requisitos de accesibilidad, es una necesidad actual para los propietarios de sitios web. Debe confirmarse el nivel de cumplimiento y, en caso necesario, plantear estrategias para su adecuación al nivel requerido. La validación automática sólo es posible para algunos pocos requisitos de accesibilidad, por

AENOR ha certificado la accesibilidad web de más de 40 organizaciones públicas y privadas, de todos los tamaños y sectores

lo que siempre se debe utilizar la adecuada combinación de herramientas y técnicas de revisión automáticas y manuales. En este sentido, se puede tener en cuenta la metodología de evaluación desarrollada por el W3C (Website Accessibility Conformance Evaluation Methodology 1.0).

La certificación del nivel de accesibilidad de la web es una opción adicional, que además reporta beneficios desde el punto de vista de la calidad de las evaluaciones y la imagen al exterior. AENOR tiene desarrollados dos modelos de certificación claramente diferenciados, por su enfoque y metodología, si bien tienen en común el proceso de supervisión de las webs. El proceso incluye la identificación de los incumplimientos de requisitos, la posterior validación de las propuestas de acciones correctoras, y la verificación final de su resolución. Las características principales que identifican ambas certificaciones son:

- **Certificación de Conformidad de Accesibilidad Web,** que tiene por objetivo demostrar el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad a una fecha determinada de las páginas y/o contenidos web, y por ello:

  – Se centra en el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad (UNE 139803).
  – La evaluación no tiene continuidad en el tiempo, por lo que no faculta para marcar la web con la marca N de AENOR.

- **Certificado Marca N de Accesibilidad para Sitios Web,** que tiene por objetivo demostrar que el sitio web mantiene en el tiempo el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad, y por ello:

  – Establece la realización de inspecciones semestrales de la web.
  – Requiere el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad (UNE 139803), y además unos requisitos establecidos por AENOR para la metodología de mantenimiento de la web (sistemática de gestión).
  – Faculta para marcar la web con la marca N de AENOR.

La certificación es una herramienta a disposición de las organizaciones en su avance para la gestión de la accesibilidad y facilita demostrar el cumplimiento ante clientes, usuarios, accionistas y competencia.

La accesibilidad se construye durante el desarrollo de la web, pero sólo se mantiene si los distintos contenidos que se incorporan posteriormente son desarrollados accesibles. Para esto se requiere el conocimiento y compromiso de los responsables de los contenidos web. Disponer de una metodología de gestión que incorpore la accesibilidad como un requisito más, y de herramientas adecuadas de edición, es el soporte necesario de la accesibilidad. Debe decidirse cómo se asegura la accesibilidad, con qué secuencia de actividades y quienes asumen la responsabilidad, es decir, establecer el sistema de gestión de la accesibilidad web que garantice la accesibilidad en el día a día.

Desde el año 2006 en el que se desarrolló la certificación de AENOR, más de 40 han sido las organizaciones que han conseguido certificar sus web, tanto del sector privado como de las Administraciones Públicas, y entidades de derecho público, y para distintos sectores de actividad como banca, infraestructuras, energía, asistencia social, consultoría tecnológica, etc. ■