



La voz de ASEPAU

De los héroes de la accesibilidad al modelo de madurez



Olga Carreras Montoto

Socia de ASEPAU

Consultora independiente de accesibilidad digital

@olgacarreras

Introducción

La accesibilidad digital sigue siendo un desafío para muchas organizaciones.

La accesibilidad sigue sin formar parte de los procesos estratégicos de muchas organizaciones, que terminan dependiendo de «héroes» individuales.

Cada vez es más conocida, está mejor regulada y existen más recursos, programas formativos o certificaciones profesionales. Sin embargo, sigue sin formar parte de los procesos estratégicos de las organizaciones que, en la práctica, terminan dependiendo de «héroes» individuales de la accesibilidad.

La accesibilidad sigue considerándose, demasiado a menudo, un complemento que se revisa al final, por exigencia legal, y cuya responsabilidad se delega en un especialista.

Incluso cuando existen directrices internas, suelen ser vagas. Los equipos trabajan con objetivos diferentes, no saben qué pruebas realizar, cómo documentarlas o qué indicadores usar para medir el avance y el impacto. Además, rara vez la compra de herramientas o las solicitudes a proveedores externos incluyen obligaciones claras y concretas sobre accesibilidad.

De este modo, la accesibilidad se vuelve frágil y costosa de mantener. Los errores se repiten en cada proyecto, mientras los esfuerzos se centran en corregir los síntomas en vez de resolver las causas reales del problema.

Cumplir con las normas debe ser una consecuencia natural de trabajar correctamente, no el objetivo final.

W3C Accessibility Maturity Model

Cumplir con las obligaciones legales y con las normas técnicas es necesario, pero insuficiente, porque ese no debería ser nuestro objetivo final.

Cumplir con las normas debe ser solo una consecuencia natural de trabajar correctamente. Esto se consigue cuando la accesibilidad deja de ser un añadido que depende de voluntades individuales, para pasar a integrarse en los procesos y en el propio ADN de la organización.

En noviembre de 2025, el W3C publicó el documento [Accessibility Maturity Model](#)¹, que viene complementado con una hoja de cálculo.

El Modelo de Madurez en Accesibilidad proporciona un marco para integrar de manera consistente y medible los criterios de accesibilidad en las políticas, en los procesos, en la cultura y en las estructuras de gestión de una organización.

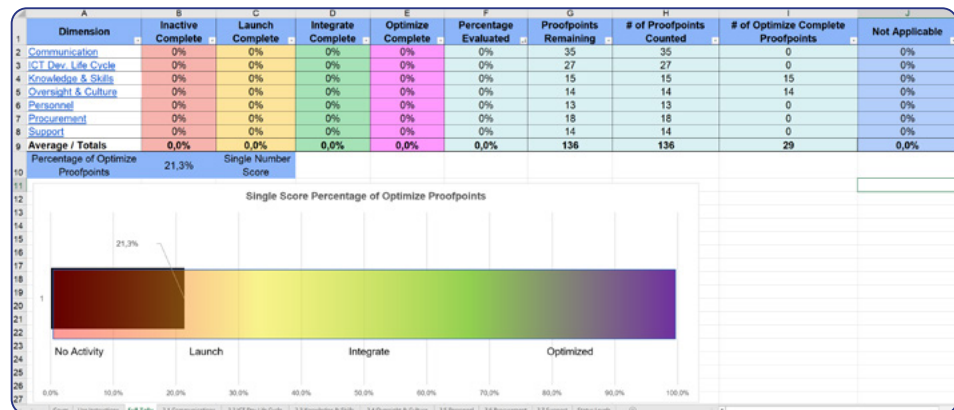


Imagen 1: captura de la hoja de cálculo del W3C «Accessibility Maturity Model». Reproducida bajo la licencia de [derechos de autor del W3C](#)².

La madurez de una organización crece cuando los líderes miden lo que importa, asignan recursos y actúan para generar mejoras sostenibles.

En términos sencillos, este modelo nos permitirá evaluar si una organización tiene la capacidad de producir productos accesibles a largo plazo y si fomenta la responsabilidad compartida. La madurez de la organización crece cuando los líderes miden lo que importa, asignan recursos y actúan para generar mejoras sostenibles.

El modelo propone **7 dimensiones** clave. Cada una de estas dimensiones tiene una serie de puntos de prueba para determinar el grado de madurez de la organización en cada dimensión. Los grados de madurez son cuatro: inactiva, lanzada, integrada y optimizada.

¹ Modelo de Madurez en Accesibilidad: <https://www.w3.org/TR/maturity-model/>

² Licencia de derechos de autor del W3C: <https://www.w3.org/copyright/>



Imagen 2: gráfica resumen de la evaluación de las siete dimensiones en una organización según los cuatro niveles de madurez del modelo. Autor: Olga Carreras Montoto.

Dimensión 1 - Comunicaciones

Las comunicaciones internas y externas de una organización deben ser accesibles, claras, directas y fáciles de entender.

Por ejemplo, debemos preguntarnos:

- ¿Se dispone de plantillas accesibles para los documentos corporativos?
- ¿Se publica contenido accesible en las redes sociales y el portal web?
- ¿Se ha impartido formación sobre comunicaciones accesibles?
- ¿Se gestionan las quejas de accesibilidad?

Dimensión 2 - Ciclo de vida del desarrollo

La accesibilidad debe considerarse a lo largo de todo el ciclo de vida de un producto o servicio: desde la concepción de la idea y la toma de requisitos, hasta el diseño, el desarrollo, las pruebas con personas usuarias y el mantenimiento.

No es un trámite final, es una forma de trabajar.

Por ejemplo, debemos preguntarnos:

- ¿La accesibilidad se tiene en cuenta desde el inicio, o solo al final?
- ¿Diseño y desarrollo usan guías y componentes accesibles, o improvisan cada vez?
- ¿Se detectan los problemas durante el desarrollo, o estos aparecen tarde?
- ¿Las nuevas versiones mantienen la accesibilidad, o se pierden las mejoras?
- ¿Se escucha a las personas con discapacidad, o solo se hacen pruebas internas?
- ¿Cada rol recibe formación adecuada sobre accesibilidad, o se espera que «ya lo sepa alguien»?

Dimensión 3 - Conocimientos y habilidades

La formación es un pilar clave de este cambio de paradigma. Todas las personas de la organización deben adquirir conocimientos de accesibilidad relevantes para su trabajo diario.

La formación ayuda a comprender qué es la accesibilidad, su importancia para la inclusión efectiva de las personas con discapacidad, pero también su relevancia para todas las personas. Además, permite entender cómo contribuye cada rol a alcanzar los objetivos del Modelo de Madurez de Accesibilidad dentro de la organización.

Dimensión 4 - Supervisión y cultura

La accesibilidad no es solo cosa del equipo técnico, ni es solo cumplir requisitos, es una responsabilidad compartida.

La accesibilidad forma parte de la cultura de la organización cuando no depende tanto de normas escritas, sino de cómo piensa y actúa cada persona en su día a día.

Por ejemplo, debemos preguntarnos:

- ¿La accesibilidad se percibe como una responsabilidad compartida, o solo del equipo técnico?
- ¿Las personas entienden cuál es su papel respecto a la accesibilidad en su trabajo diario?

- ¿Quiénes toman decisiones clave apoyan y comunican la accesibilidad de manera coherente?
- ¿Se reconocen los beneficios reales de la accesibilidad más allá del cumplimiento normativo?

Dimensión 5 - Personas

La accesibilidad pierde credibilidad cuando se diseña sin las personas a las que pretende incluir. Si las personas con discapacidad no están presentes en los equipos y en la toma de decisiones, la accesibilidad se queda en un ejercicio teórico.



Imagen 3: imagen «Nothing about us without us» («Nada sobre nosotros sin nosotros») de «Disabled and Here»³ (Licencia CC BY 4.0)

Por ejemplo, debemos preguntarnos:

- ¿Hay personas con discapacidad participando en los equipos y las decisiones clave?
- ¿Su experiencia real se utiliza para diseñar productos y servicios accesibles?

³ Imágenes de archivo «Disabled And Here»: <https://affecttheverb.com/disabledandhere/>

Dimensión 6 - Adquisiciones

«La herramienta para realizar encuestas en el portal web no es accesible; no lo tuvimos en cuenta antes de contratar la suscripción».

«El informe anual corporativo que nos diseñó y maquetó X debía ser accesible, pero no sabíamos bien cómo indicarles los requisitos de accesibilidad que debían cumplir ni cómo comprobarlos».

«Le dijimos a la empresa que ha desarrollado la aplicación móvil que debía ser accesible. Han revisado los colores y pasa un validador automático».

A menudo, la accesibilidad no falla en el diseño ni en el desarrollo, se queda fuera mucho antes.

La compra de herramientas y las solicitudes a proveedores externos deben incluir obligaciones claras y concretas sobre accesibilidad. Esto puede implicar definir con claridad qué debe cumplir, cómo debe cumplirlo, cómo se va a hacer el seguimiento, cómo se va a verificar o cómo se va a documentar.

Por ejemplo, debemos preguntarnos:

- ¿Se incluyen obligaciones claras de accesibilidad en los contratos y en las solicitudes a proveedores externos?
- ¿Se evalúa la accesibilidad antes de adquirir productos o servicios?
- ¿Se revisan las entregas, o se da por hecho que cumplirán los criterios de accesibilidad?

Dimensión 7 - Soporte

La accesibilidad nunca será real si pedir ayuda no es accesible.

La accesibilidad también se mide en el soporte, en cómo se atienden las dudas, se gestionan las adaptaciones y se responde a los problemas.

Por ejemplo, debemos preguntarnos:

- ¿Los canales de ayuda son accesibles?
- ¿El personal sabe responder a las preguntas de accesibilidad?
- ¿Se escucha y se utiliza la retroalimentación de las personas con discapacidad para mejorar los productos y servicios?

Conclusiones

La accesibilidad falla cuando no se integra en los procesos y en la toma de decisiones de la organización, cuando no se entiende como un proceso de mejora continuo en el que los equipos trabajan alineados hacia metas y objetivos comunes.

No necesitamos «héroes de la accesibilidad»: la accesibilidad no se sostiene en esfuerzos individuales, sino en organizaciones comprometidas.

Integrarla en el ADN de la organización requiere liderazgo real, procesos claros y responsabilidad compartida. No necesitamos «héroes de la accesibilidad». La accesibilidad no se sostiene en esfuerzos individuales, sino en organizaciones comprometidas. Ignorar esto significa seguir fallando.