

Acta Europea de Accesibilidad

La accesibilidad de los productos y servicios se convierte en una prioridad para las empresas

- Accenture, Banco Santander y El Corte Inglés explicaron sus experiencias ante este reto en una jornada organizada por Fundación SERES e ILUNION Accesibilidad

Madrid, 10/09/2024. La gestión de la accesibilidad en los productos y servicios se ha convertido en una prioridad para las empresas europeas, según explicaron varios expertos que participaron en una jornada informativa sobre las implicaciones que tiene la Directiva Europea 2019/882, conocida como el Acta Europea de Accesibilidad, organizada por Fundación SERES e ILUNION Accesibilidad.

La jornada, titulada “Accesibilidad: Un reto con impacto social”, comenzó con una explicación de la directora de Consultoría de ILUNION Accesibilidad, Elena Ortega, sobre el impacto en el sector empresarial del [Acta Europea de Accesibilidad](#), que armoniza los criterios de accesibilidad de productos y servicios digitales para contribuir a su libre circulación en la UE.

De esta forma, explicó Ortega, el acta permitirá que “las empresas puedan operar en todos los países bajo un mismo régimen normativo” y, en consecuencia, “que todas las personas de la Unión Europea puedan disfrutar en igualdad de condiciones”.

Según datos de la [Comisión Europea](#), en la Unión Europea existen unos 100 millones de personas con algún tipo de discapacidad. En España, la cifra asciende a más de 4 millones de personas, según la [Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia, elaborada por el INE](#).

Por otro lado, la directora de Consultoría de ILUNION Accesibilidad hizo hincapié en que el Acta Europea alude de forma específica a la accesibilidad cognitiva. “Es decir, no solo hay que garantizar el acceso a todos los servicios y a través de todos los canales, sino que la información que ofrecen sea de fácil comprensión y uso para todas las personas”, explicó.

LA ACCESIBILIDAD, UNA OPORTUNIDAD PARA LAS EMPRESAS

Representantes de diversas empresas, que ya están trabajando en el reto que supone el Acta Europea de Accesibilidad, explicaron sus respectivos casos en una mesa redonda moderada por el director de empresas de Fundación SERES, Miguel Laloma.

Se trata de Natalia Conill, managing director de Servicios Corporativos y Sostenibilidad de Accenture en España y Portugal; José Miguel Hípola, director de Banca Online de Banco Santander; Jesús Carmona, Head of IT Mobile App de Banco Santander; y Esmeralda Barroso, Sustainability & Corporate Social Responsibility Manager de El Corte Inglés.

“En Accenture trabajamos la accesibilidad poniendo al empleado en el centro, escuchando sus necesidades y adaptándolas para hacer de nuestras oficinas el mejor lugar para trabajar y donde nuestros empleados sienten que pueden dar lo mejor de sí mismos. Lo hacemos combinando la tecnología con el talento humano, para poder dar valor 360º a nuestros empleados y clientes”, señaló **Natalia Conill, managing director de Servicios Corporativos y Sostenibilidad de Accenture en España y Portugal.**

Sobre la mejora de la accesibilidad en canales físicos y digitales en El Corte Inglés, **Esmeralda Barroso, del departamento de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa,** destacó la labor de El Corte Inglés para “mejorar la accesibilidad a sus tiendas (físicas y online) con el objetivo de mejorar la experiencia de compra de todos sus clientes”.

UN ELEMENTO TRANSVERSAL

Por su parte, **José Miguel Hípola, director de Banca Online de Banco Santander,** explicó que “para garantizar la accesibilidad, hemos creado la Oficina técnica de Accesibilidad Digital de la mano de ILUNION, cuyo objetivo es desarrollar un marco transversal que abarca desde la cultura organizacional, los procesos internos de gestión, las líneas de negocio y todos los activos digitales que utilizan nuestros clientes. Es decir, incluye la accesibilidad como un elemento transversal a toda la organización”.

El **Head of IT Mobile App de Banco Santander, Jesús Carmona,** añadió que su estrategia “no solo implica un cambio de *mindset*, sino también explorar nuevas posibilidades que la tecnología nos da”. “La accesibilidad ha venido para quedarse, por lo que nos esforzamos para que forme parte de nuestro ADN, que puede ser

diferenciador clave en el mercado y sin duda nos da una relación más cercana con nuestros clientes”, dijo.

La jornada fue inaugurada por el **director de Negocio de ILUNION Accesibilidad, Sergio Verdasco**, y clausurada por la **directora general de Fundación SERES, Ana Sainz**, quien subrayó que “la regulación y otros aceleradores externos son un importante impulsor en materia de inclusión”, pero que “para una verdadera transformación hay que integrar la inclusión en la estrategia de negocio, trasladándola a todo el ciclo de desarrollo de productos y servicios”.

“Desde nuestra experiencia, este enfoque inclusivo no solo mejora los productos y servicios para una parte de la sociedad, sino que repercute en productos y servicios accesibles, asequibles, disponibles y de calidad para toda la población. Y, al mismo tiempo, permite a las empresas fortalecer su posición en el mercado en un entorno empresarial cada vez más exigente, impulsando su competitividad y generando valor a largo plazo”, añadió.

[Información completa sobre el Acta Europea de Accesibilidad en este enlace](#)

Sobre Fundación SERES

Fundación SERES, entidad sin ánimo de lucro, nacida hace 15 años, acompaña la transformación de las empresas e impulsa su liderazgo ante los retos sociales. Su objetivo no es otro que posicionar el valor de lo social en las organizaciones. Como movimiento pionero, con 150 compañías adheridas, que representan el 30% del PIB y el 75% del IBEX 35, aborda el compromiso social de las empresas desde un enfoque estratégico y práctico basado en la innovación.

En SERES las empresas encuentran respuesta al desafío de liderar su impacto social. Para ello ha puesto en marcha RADARSERES, un espacio único donde las empresas que quieren asumir el liderazgo ante los principales problemas sociales se anticipan, reafirman el compromiso y comparten retos y mejores prácticas con otras empresas y agentes sociales. Para detectar estas mejores prácticas, la Fundación convoca anualmente los Premios SERES a la Innovación y el Compromiso Social de la Empresa.

Para más información:
Sofía Martín
Fundación SERES
+34 91 575 84 48
smartin@fundacionseres.org