

# La voz de ASEPAU

## ¿Son los asistentes virtuales una alternativa válida para cumplir la normativa de accesibilidad web?



### Breixo Pastoriza Barcia

Socio de ASEPAU

Experto accesibilidad W3C, UNE ISO y Co-fundador de empresa de Accesibilidad Digital

@bpastoriza

---

La accesibilidad no puede delegarse en soluciones automáticas que generan experiencias segregadas.

---

En los últimos meses se ha hablado mucho de «chatbots» basados en Inteligencia Artificial (IA). El gancho comercial de algunas de estas soluciones es atractivo para quienes quieren cumplir la normativa de accesibilidad sin rascarse el bolsillo: inserta un asistente virtual que permita interactuar con el contenido y la web se vuelve automáticamente «accesible», evitando trabajar en el diseño de la web y corregir el código.

Como profesionales, sabemos que la accesibilidad real no se logra con parches y es por este motivo que me gustaría que analicemos por qué esta tendencia de la «accesibilidad asistiva» como forma de cumplir con la normativa de accesibilidad digital es otro fraude que se sube en la ola de la IA.

### ¿Qué es un asistente virtual con IA y para qué sirve?

---

El uso de Modelos de Lenguaje de Gran Tamaño (LLM) y el Procesamiento del Lenguaje Natural (NLP) ha permitido que estas herramientas entiendan el contexto y ofrezcan respuestas dinámicas.

---

Un chatbot es, en esencia, una herramienta que simula la interacción con una persona a través de mensajes de texto o voz. El usuario puede realizar consultas al chatbot y este le va ofreciendo las respuestas oportunas.

Si bien los chatbots existen desde los años 60, el primero fue creado en 1966 por Joseph Weizenbaum, el uso de Modelos de Lenguaje de Gran Tamaño (LLM) y el Procesamiento del Lenguaje Natural (NLP) ha permitido que estas herramientas entiendan el contexto y ofrezcan respuestas dinámicas.

---

Un chatbot accesible no es una alternativa: debe formar parte de la experiencia común para todas las personas.

---

La utilidad de los chatbots actuales, como asistentes virtuales a los que los usuarios les preguntan información sobre la web, es innegable pero el problema surge cuando se comercializan como una alternativa real para cumplir con el Acta Europea de Accesibilidad, Directiva (UE) 2019/882 (Ley 11/2023 en España) o la Directiva de Accesibilidad Web, Directiva (UE) 2016/2102 (Real Decreto 1112/2018 en España).

### **Desmontando los argumentos de: «con un asistente virtual mi web cumple con la normativa de accesibilidad»**

La estrategia comercial actual de estos asistentes virtuales se basa en que permiten cumplir con la normativa de accesibilidad: «En sólo unos minutos y sin necesidad de hacer nada más este asistente virtual mágico convierte tu web en un ejemplo de accesibilidad».

Los argumentos en los que se basan son los siguientes:

1. La supuesta «vía asistiva» en la ley: Algunos proveedores citan el artículo 4 del RD 1112/2018 o el considerando 50 de la Directiva Europea 2019/882 para sugerir que su herramienta es una «forma alternativa» contemplada. Esto es una interpretación errónea. En estos apartados la normativa se refiere a las tecnologías de apoyo —lectores de pantalla, teclados braille, pulsadores— que utilizan los usuarios desde hace décadas, y no a un asistente virtual o un widget externo que el dueño de la web decida instalar. No existe una «vía asistiva» para cumplir la normativa.
2. Accesibilidad funcional vs. cumplimiento técnico: Si bien la Directiva busca la funcionalidad, esta no es sustitutiva del cumplimiento de la norma técnica EN 301 549 que es el requisito mínimo para cumplir la normativa legal. Es decir, no es válido ofrecer un «resumen por IA» como alternativa a un formulario de compra accesible a usuarios de teclado o de lector de pantalla.
3. El contenido accesible sin web accesible: Argumentar que el contenido es accesible porque una IA lo puede leer, mientras toda la web y su contenido incumplen las WCAG 2.1 —requeridas por la EN 301 549—, es equivalente a decir que un edificio no necesita rampas porque hay un empleado que puede llevarte en brazos.

---

Cumplir la normativa no significa añadir capas, sino diseñar sistemas que no excluyan desde su origen.

---

## Los requisitos mínimos: La conformidad con la norma EN 301 549

Para que una web sea conforme la ley dispone que el requisito mínimo de accesibilidad es el cumplimiento de la norma EN 301 549 que, en su capítulo 9, exige el cumplimiento de las WCAG 2.1 en su nivel doble A. Lo que se logra verificando que se cumplen cada uno de los 50 criterios de conformidad de nivel A y de nivel doble A de esta norma.

Esto se logra con un diseño accesible que haga la página web y todo su contenido sea:

- Perceptible. Por ejemplo: hay textos alternativos en imágenes, el contraste de colores en el texto es de 4,5:1, hay subtítulos en videos, etcétera.
- Funcional. Por ejemplo: toda la web se puede navegar con ratón, teclado y tecnologías de asistencia, el foco es visible y no queda atrapado, etcétera.
- Comprensible. Por ejemplo: El idioma está marcado en el código, los formularios informan de los errores y ayudan a los usuarios a solucionarlos de forma clara, etcétera.
- Robusto. Por ejemplo: el código HTML está bien escrito para que las tecnologías de apoyo puedan comunicar el contenido en el orden correcto, etcétera.

Ningún asistente virtual puede arreglar un mal diseño o un mal código por el mero hecho de estar insertado en la página web. De hecho, si el propio asistente virtual no es 100% accesible —algo frecuente en interfaces de chat complejas—, su instalación podría invalidar la conformidad de una página que previamente sí cumplía.

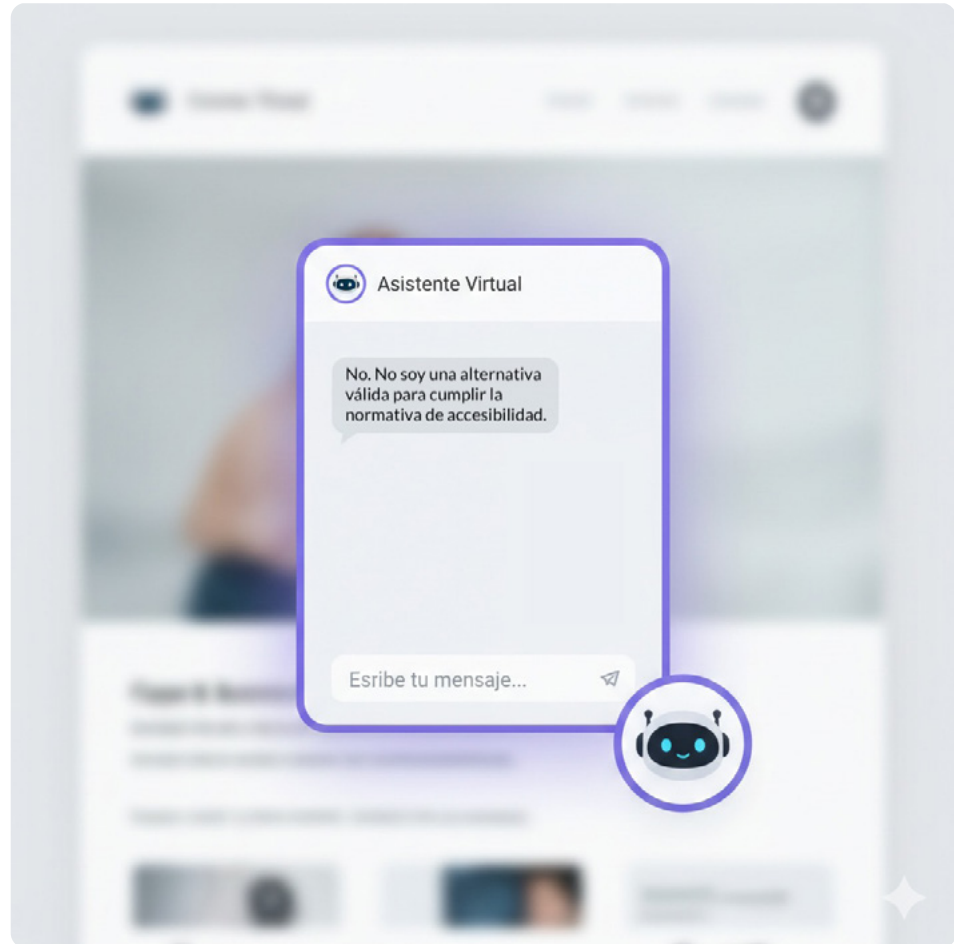


Imagen 1: ejemplo chatbot en el que se puede leer el mensaje: «No. No soy una alternativa válida para cumplir la normativa de accesibilidad.»

## Consecuencias del «Marketing fraudulento de Accesibilidad»

---

La normativa europea es clara: la accesibilidad no es opcional ni negociable.

---

El afirmar que un asistente virtual garantiza el cumplimiento de la Ley 11/2023 sin intervenir en la web base es, en la práctica, una temeridad jurídica. Las organizaciones pueden enfrentarse a sanciones por:

- Falta de conformidad: La web sigue sin ser accesible para quienes no desean, o no pueden, usar el asistente virtual.
- Discriminación: Se obliga al usuario con discapacidad a usar una vía segregada —«la alternativa»—, en lugar de disfrutar de la misma experiencia que el resto de los usuarios.

Este tipo de herramientas promociona el diseño para unos pocos lo que penaliza tanto a la parte propietaria como a las personas usuarias del sitio web.

## Conclusión

---

La tecnología solo es verdaderamente innovadora cuando garantiza la igualdad de acceso.

---

Los asistentes virtuales son una herramienta extraordinaria para mejorar la experiencia de usuario, resumir textos densos o agilizar trámites en webs que en la mayoría de los casos son farragosas. Sin embargo, la accesibilidad web no es un parche accesorio, debe ser algo estructural.

Un Asistente Virtual puede ser útil para todas las personas, pero para que la web cumpla con la normativa legal esta deberá ser accesible respecto a la normativa técnica antes de incorporarlo. Y si posteriormente decidimos añadir un asistente virtual a nuestra web, tanto la web como el asistente deberán ser ambos accesibles.

La accesibilidad real no surge por «obra y gracia» de la IA, por añadir un asistente virtual, sino que nace del compromiso de profesionales que conocen las normas y saben cómo aplicarlas correctamente, desde antes incluso de la fase de diseño.