

Obligaciones de control de proveedores externos

Accesibilidad digital

Cualquier producto, servicio, información y tecnología con una interfaz de usuario, incluyendo, entre otros, contenido audiovisual, sitios web, aplicaciones web, aplicaciones móviles, software y quioscos web, suministrados por el proveedor o utilizados por este para realizar actividades de Barclays («**Productos digitales**») deberán resultar accesibles para todos, incluyendo las personas con discapacidad de conformidad con cualquier legislación aplicable (como la Ley de Igualdad de 2010 del RU). Los **Productos digitales** deben responder a los estándares de accesibilidad internacionalmente aceptados más recientes («**Estándares de accesibilidad digital**»), tales como los requisitos de accesibilidad que establecen las Directrices de accesibilidad para contenidos web ([WCAG](#)) v2.1, Nivel AA o cualquier versión posterior de estas.

El proveedor se asegurará de que todos los **productos digitales** (incluyendo cualquier actualización importante posterior o versión más reciente o modelo posterior) cumplan los **estándares de accesibilidad digital** en todo momento, por cuenta del proveedor.

Por **productos digitales** que cumplen los **estándares de accesibilidad digital** se entiende que son fáciles de ver, oír, entender y utilizar para todos, incluyendo los clientes o el personal de Barclays discapacitados. Existe un requisito legal, una oportunidad comercial y un imperativo moral de garantizar que las personas discapacitadas no se queden al margen del uso de nuestros productos digitales.

Barclays podrá realizar una revisión periódica del cumplimiento por parte del proveedor de los estándares de accesibilidad digital, en la que se incluirían los controles siguientes:

| Área de control | Título del control | Descripción del control | Por qué es importante |
|---|--|--|--|
| Diseño y entrega del producto digital accesible | 1 Cumplimiento de los estándares de accesibilidad digital | <p>Tras la conclusión del contrato y después de cada cambio sustancial posterior del producto digital (por ejemplo, actualizaciones importantes), el proveedor deberá asegurarse de que su producto digital cumpla los estándares de accesibilidad digital vigentes en todo momento y por su propia cuenta.</p> <p>El proveedor deberá poder demostrar esta conformidad mediante el suministro de una plantilla voluntaria de accesibilidad del producto (VPAT) o de un informe equivalente de conformidad en materia de accesibilidad (ACR).</p> <p>Si el proveedor no cumple los estándares de accesibilidad digital, deberá proporcionar un plan correctivo en el que se resuelvan los problemas detectados en un plazo razonable (< 12 meses).</p> | <p>Los sistemas del cliente y del personal de Barclays con unos niveles inadecuados de accesibilidad digital provocarán que sean difíciles o imposibles de utilizar para las personas con discapacidad —generando una mala experiencia del cliente, así como un riesgo legal, de reputación y de conducta—.</p> <p>El proveedor debe poder demostrar que en sus operaciones se han integrado los estándares de accesibilidad, la innovación y las mejores prácticas pertinentes para ofrecer productos digitales inclusivos que respondan a las necesidades de accesibilidad de las personas con discapacidad.</p> |
| | 2. Supervisión e informes de accesibilidad | <p>El proveedor debe contar con un marco de accesibilidad establecido que incluya, entre otros, una política, un programa y procesos de accesibilidad establecidos en los que se asignen claramente responsabilidades de seguimiento, supervisión y reparación de las lagunas identificadas a través de las VPAT (o informes equivalentes de conformidad en materia de accesibilidad), a fin de mantener la conformidad de la accesibilidad durante la vigencia del contrato. Esto debería incluir procesos para el seguimiento y la presentación</p> | <p>Los proveedores deben presentar pruebas de la conformidad en materia de accesibilidad con respecto a todos sus productos digitales suministrados para clientes de Barclays y cuando se hayan identificado lagunas repararlas de forma oportuna por su propia cuenta.</p> <p>Los proveedores con un compromiso o una política de accesibilidad, ejecutivos responsables y personal formado ayudan</p> |

| Área de control | Título del control | Descripción del control | Por qué es importante |
|-----------------|--|---|--|
| | | <p>de información sobre los niveles de conformidad y el progreso de la reparación (si procede) al ejecutivo responsable del proveedor al menos con una periodicidad semestral.</p> <p>Los estándares de accesibilidad digital deben formar parte del ciclo de vida de desarrollo del producto del proveedor, de los procesos de contratación y de la formación del personal.</p> | <p>a garantizar que los productos se diseñen y mantengan de forma que resulten accesibles para los clientes.</p> |
| | <p>3 Evaluación comparativa organizativa de productos y servicios digitales a medida</p> | <p>Los proveedores que diseñan o suministran productos digitales personalizados deben evaluar su madurez organizativa con respecto a la accesibilidad digital mediante un modelo de madurez de accesibilidad adecuado.</p> <p>Dichos modelos de madurez de accesibilidad brindan un enfoque estructurado y sistemático para incorporar la accesibilidad en la formación del personal de una organización, la consulta al cliente, los ajustes razonables, el liderazgo y la dotación de recursos, el sistema de diseño, los procesos de desarrollo interno y las prácticas de contratación externa.</p> | <p>Aunque los proveedores que ofrecen productos digitales estándar pueden auditar la accesibilidad de sus productos (el «qué» descrito en los controles 1 y 2), los proveedores que ofrecen servicios y soluciones digitales a medida (por ejemplo, una agencia digital que diseña o crea un sitio web personalizado) deben demostrar que han establecido procesos para integrar la accesibilidad en sus productos, servicios y cultura (el «cómo») mediante la evaluación comparativa de su madurez organizativa. Esto ofrece mayores garantías de que los productos a medida actuales y futuros se construirán de forma accesible.</p> |