

## **LA RSC COMO GARANTE DE LA ACCESIBILIDAD DE COLECTIVOS VULNERABLES EN LAS RADIOTELEVISIONES PÚBLICAS EUROPEAS**

**Tania Fernández Lombao**

Periodista y Doctoranda de la Facultad de Ciencias da Comunicación de la  
Universidade de Santiago de Compostela.

Email: [t.lombao@gmail.com](mailto:t.lombao@gmail.com)

Este artículo es desarrollado como parte de las actividades de la Red Internacional de Investigación de Gestión de la Comunicación (R2014/026 XESCOM) apoyada por la Consellería de Educación, Cultura y Ordenación Universitaria de Galicia y del proyecto Prometeo del SENESCYT de Ecuador, realizado entre el Grupo de Novos Medios de la Universidad de Santiago y las Universidades Técnica Particular de Loja y Pontificia Católica de Ibarra (PUCESI).

### **Resumen**

Esta comunicación tiene como objetivo analizar el compromiso de las radiotelevisiónes estatales públicas de la Unión Europea hacia los colectivos vulnerables en el marco del desarrollo de la Responsabilidad Social Corporativa como sistema de autorregulación. Para ello, se presenta el análisis de la última edición de las memorias de desempeño que actualmente publican los entes de siete Estados miembros: Alemania, Austria, España, Finlandia, Irlanda, Portugal y Reino Unido.

De este modo, se pretende conocer el grado de implantación de mecanismos de audiodescripción y subtítulos así como otras iniciativas en aras de conseguir la universalidad que debe caracterizar a los medios de comunicación públicos. Los resultados de la investigación permiten avanzar que las siete corporaciones públicas analizadas muestran conciencia y voluntad en el campo de la accesibilidad, si bien con distintos grados de actuación.

### **Palabras clave**

RSC, públicos vulnerables, accesibilidad, universalidad

### **Introducción**

El Año Europeo de las Personas con Discapacidad, en 2003, situó la accesibilidad en el centro del debate político de la Unión Europea. El Congreso Europeo sobre Medios de Comunicación y Discapacidad celebrado en mayo de ese año en Atenas sirvió para que los medios de comunicación europeos acordaran contribuir en el diseño de un nuevo concepto de la discapacidad basado en el reconocimiento de que todas las personas tienen que disponer de los mismos derechos de acceso a la información.

Esta voluntad adquiere más relevancia e incluso legitimidad en el espacio de las radiotelevisiónes de titularidad estatal, cuya misión de servicio público gravita en torno a tres pilares: la universalidad, la responsabilidad cultural y la independencia. En el marco de esta investigación se presta atención a la primera, entendida como el

acceso libre por parte de toda la población a todos los contenidos ofrecidos por los medios de comunicación (Roel Vecino, 2006).

Hay que asumir desde el principio que la discapacidad es un fenómeno complejo, que está integrado por factores individuales de limitación funcional, pero también por factores sociales que se traducen en barreras, la accesibilidad universal pasa a ser, desde otra vertiente, uno de los modos más idóneos para la prevención de la discapacidad, adoptando medidas que tiendan a prevenir enfermedades que produzcan deficiencias personales así como reeducar a la sociedad en un nuevo concepto de diseño social accesible a todos (Belmonte, 2013).

La accesibilidad –o grado de acceso ajeno a las capacidades físicas, cognitivas o intelectuales- es necesaria en la globalizada sociedad actual donde la implantación e impulso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) se han vuelto casi imprescindibles en materia educativa, socioeconómica y, sobre todo, en la accesibilidad a la comunicación audiovisual. Su uso es un derecho irrenunciable que posibilita a las personas con discapacidad el acceso a la cultura y el ocio, es decir, a su integración (Álvarez, 2014).

El concepto de universalidad fue definido tradicionalmente desde el punto de vista geográfico (Gibbons, 1998), si bien es necesario que las direcciones de los servicios públicos audiovisuales se ocupen de darle un nuevo sentido y una reinterpretación (UNESCO, 2000).

En esta comunicación se analiza la universalidad del servicio público desde la perspectiva de la accesibilidad por parte de toda la ciudadanía en lo que se refiere a la oferta de contenidos. Para ello, se pone el foco en los mecanismos de subtítulo y audiodescripción, dirigidos a subsanar las dificultades de acceso de personas con deficiencias de tipo visual y auditivo. Cabe señalar que, si bien el primero va extendiéndose gracias a las facilidades de la Televisión Digital Terrestre, la segunda ha sido una solución menos adoptada en el contexto europeo.

El subtítulo consiste en proporcionar en texto sobre la pantalla las conversaciones y en algunos casos los ruidos de los programas emitidos, que puede ser visible de forma continua o discontinua, mientras que la audiodescripción incluye una pista de sonido adicional para los espectadores con deficiencias visuales, donde el narrador describe lo que está sucediendo en pantalla durante las pausas naturales en el audio. Más allá de la disponibilidad de servicios de accesibilidad que se transmiten junto con los programas de televisión, el usuario necesita equipos que permitan la recepción de esos servicios (Valero et al, 2011).

Históricamente, el subtítulo nació a finales de la década de 1970 en el Reino Unido, con el documental de la BBC titulado “Quietly in Switzerland”, y no llegó a España hasta septiembre de 1990 y en gracias al teletexto, primero a nivel autonómico en la Televisió de Catalunya y dos meses más tarde en la nivel estatal en Televisión Española (Díaz Cintas, 2008).

En el marco de la Unión Europea, el Reino Unido es líder en el campo del subtítulo en televisión y desde mayo de 2008 la televisión pública ofrece los diálogos de toda su programación (BBC, 2008).

Por cuanto a la audiodescripción, Estados Unidos fue pionero al iniciar esta práctica en 1991 en el terreno del teatro. A mediados de esa misma década llegó a Europa, a través de nuevo del Reino Unido (Díaz Cintas, 2008). Este mecanismo parece haber surgido en España a mediados de los años 1940, cuando las películas se proyectaban en las salas audiodescritas por la radio (Arandes, 2007), aunque su origen como tal se sitúa en 1987, cuando la ONCE realizó la audiodescripción del filme *El último tango en París*, de Bernardo Bertolucci.

Con la televisión digital surge un nuevo problema añadido: la inaccesibilidad a los aparatos y los menús interactivos que aparecen en pantalla. Es decir, además de que se seguirá precisando informar sobre los contenidos visuales de parte de la programación, es fundamental que el acceso a los nuevos receptores, al manejo de sus menús interactivos sea posible, sin ello, cualquier otra medida carece de sentido (Hernández, 2005).

Para alcanzar la plena accesibilidad, UIT y G3ict recomendaron en 2011 prestar atención a cuatro elementos: 1) adición o mejora de los servicios de acceso que acompañan a un determinado programa de televisión; 2) mejora de las guías de programas para conseguir que figuren en ellas los servicios de acceso; 3) mejora del propio receptor de televisión; 4) simplificación de la configuración y manejo de los televisores y periféricos tales como mandos a distancia.

Por cuanto a los modelos de negocio para la prestación del servicio de acceso para la televisión, se diferencian cuatro: 1) financiación con cargo a los presupuestos de producción para alcanzar las metas fijadas por la reglamentación para los servicios de acceso; 2) cofinanciación –donde sea legal- con cargo a los ingresos procedentes de las ventas de servicios de acceso que reutilicen productos audiovisuales; 3) patrocinio de los servicios de acceso por parte de empresas privadas y organismos; 4) financiación pública de los servicios de acceso, ya sea directa o mediante desgravaciones fiscales (UIT y G2ict, 2011).

El primer modelo de negocio, el basado en la financiación con cargo de los presupuestos, es el que se aplica en el caso que nos ocupa. Además, no se debe perder de vista que esas partidas proceden de las arcas del Estado, de los impuestos, directos o indirectos, de la ciudadanía, que a su vez representa el universo de la audiencia potencial.

### **1.1 Legislación europea sobre accesibilidad en los medios**

La primera mención de la Comisión Europea a la universalidad en el sector de las telecomunicaciones llegó en 1993 (COM (93) 159 final), con la concepción de una red encargada de brindar el acceso a un conjunto mínimo de servicios definidos de una calidad determinada y su prestación a los usuarios, independientemente de su situación geográfica y, a la vista de las condiciones nacionales concretas, a un precio asequible.

Posteriormente, la Directiva 98/34/CE del Parlamento Europeo y el Consejo, en su artículo 1, estableció un procedimiento de información en materia de las normas y reglas técnicas relativas a los servicios de la sociedad de la información, entendida como “todo servicio prestado normalmente a cambio de una remuneración, a

distancia, por vía electrónica y a petición individual de un destinatario de servicios”. Este texto viene a refrendar la supresión de todo tipo de barreras para la libre circulación de mercancías.

La Directiva 2002/22/CE se centra en el objetivo de garantizar el servicio universal, independientemente de la situación geográfica, las condiciones estatales específicas, a un precio asequible y en igualdad de condiciones, teniendo en cuenta especialmente a los ancianos, personas con discapacidad y colectivos especialmente necesitados desde el punto de vista social. Asimismo, insta, en el artículo 7 del capítulo II, a los Estados miembros a adoptar medidas específicas para garantizar acceso a los servicios de información para que toda la ciudadanía tenga las mismas oportunidades de acceso.

También la resolución de enero de 2003 titulada “Accesibilidad electrónica” urge a los Estados miembros a desarrollar medidas para fomentar la accesibilidad electrónica y mejorar el acceso de las personas con discapacidad en la sociedad del conocimiento. Más recientemente, la Directiva 2007/65/CE, sobre servicios de comunicación audiovisual, que modifica la Directiva de televisión sin fronteras, pone de manifiesto el derecho de las personas con discapacidad y de las personas de edad avanzada a participar e integrarse en la vida social y cultural de la comunidad como elemento indisoluble de la prestación de unos servicios de comunicación audiovisual accesibles. Esto incluye el lenguaje de signos, el subtítulo, la descripción acústica y los menús de pantalla comprensibles.

En 2008, el Parlamento Europeo aprobó una declaración presentada por la eurodiputada polaca Lidia Joanna Geriner de Oedenber que solicitó a la Comisión la elaboración de una propuesta legislativa que obligue al subtítulo de todos los programas radiodifundidos por las cadenas televisivas de carácter público que operen en la Unión Europea (Valero et al, 2011).

La Asamblea General de las Naciones Unidas también se ha mostrado sensible ante la cuestión de la accesibilidad de todos los colectivos a los contenidos ofrecidos por los medios de comunicación y en ese sentido aprobó en diciembre de 2006 la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. En el artículo 30 se fomenta el acceso a programas de televisión, películas, teatro y otras actividades culturales en formatos accesibles que hagan copartícipes a las personas discapacitadas. En España, el Congreso de los Diputados ratificó esta convención en octubre de 2007 y entró en vigor en mayo de 2008, tras la vigésima ratificación por parte de Ecuador.

Esta Convención de la ONU pivota sobre tres ejes: 1) el subtítulo para sordos y personas con discapacidad auditiva (Sps); 2) la audiodescripción para personas ciegas y con discapacidad visual (AD); 3) la interpretación de lengua de signos (ILS).

La televisión es citada explícitamente en el artículo 30.1.b, en el que se recoge que los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a participar, en igualdad de condiciones con las demás, en la vida cultural y adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad: a) tengan acceso a material cultural en formatos accesibles; b) tengan acceso a programas de televisión, películas, teatro y otras actividades culturales en formatos accesibles.

## 1.2 Responsabilidad Social Corporativa

La Responsabilidad Social Corporativa es el compromiso voluntario de las empresas con el objetivo de reducir el impacto económico, ambiental y social que su actividad genera en el lugar en el que desarrolla su actividad. Este concepto nació asociado a las grandes multinacionales que, en el marco de la globalización, desarrollaron prácticas poco o nada éticas en sus procesos productivos deslocalizados en países extranjeros. No obstante, poco a poco, y sobre todo con el arranque del siglo XXI, se ha ido introduciendo en las empresas de titularidad pública.

La misión de servicio público debería ser cumplida de forma obligatoria por parte de todas las corporaciones que, directa o indirectamente, son financiadas por la ciudadanía a través de sus impuestos. Sin embargo, la dejadez en el cumplimiento de las funciones ha provocado que se hayan generado sospechas acerca de los procesos de rendición de cuentas en las empresas públicas.

Lo mismo ha sucedido en las radiotelevisiónes estatales públicas de la Unión Europea. Se trata de medios de comunicación que, según su propia definición, deben desarrollar su actividad a través del desarrollo de la función pública y en el marco de la transparencia. Pero la desidia en este ámbito y la crisis económica han llevado a las corporaciones a perder credibilidad y reputación (Campos Freire, 2012) y, en consecuencia, siete de ellas han acudido a la Responsabilidad Social Corporativa como sistema de autorregulación que puede coadyuvar en la recuperación del rol público que se les presupone.

Es por ello que esas siete corporaciones incluyen en sus estrategias de Responsabilidad Social Corporativa la cuestión de la accesibilidad y más concretamente el desarrollo del subtítulo, la audiodescripción y el lenguaje de signos para sus servicios de televisión y web. Se trata de una línea de trabajo relacionada con la universalidad del servicio y, en consecuencia, básica en la legitimidad del servicio público.

La Unión Europea de Radiodifusión publicó en 2014 el informe “PSM values review. The tool”, entendido como un mecanismo de control del cumplimiento de la misión de la función pública. Las recomendaciones de la UER dedican un espacio a la cuestión de la universalidad y la desglosa en cuatro puntos: alcance de audiencia, accesibilidad, plataformas y cohesión social.

Este documento europeo insta a las radiotelevisiónes públicas a formularse las siguientes cuestiones: ¿Está (legalmente) obligada a ofrecer servicios para personas con discapacidad? ¿Qué tipo de servicios ofrece para personas con discapacidad? ¿Ofrece servicios para personas sordas? ¿Ofrece servicios para personas ciegas? ¿Ofrece servicios para personas con otro tipo de discapacidades? ¿Está legalmente obligada a subtítular su programación? ¿Tiene servicios especiales para personas con discapacidad en sus páginas web, por ejemplo versión audio del texto?

## 2. Hipótesis

Los televisiones de titularidad pública de la Unión Europea, inmersas en una crisis económica y de credibilidad, deben afianzar la misión de servicio público como razón

de ser y como raíz legítima que garantiza su continuidad. Uno de esos valores es la universalidad de los contenidos, el hecho de que toda la ciudadanía, en calidad de contribuyente en la financiación pública de estos medios de comunicación, tenga acceso asegurado y de calidad a todos los servicios.

En este contexto se presenta la siguiente hipótesis de investigación: las radiotelevisiónes estatales públicas que desarrollan acciones formalmente entendidas como Responsabilidad Social Corporativa prestan atención a la accesibilidad y refuerzan sus servicios de subtítulo y audiodescripción.

### **3. Metodología**

Para desarrollar esta investigación se ha acudido a la documentación publicada por las siete corporaciones de radiotelevisión pública de la Unión Europea que periódicamente publican informes de Responsabilidad Social Corporativa: ZDF de Alemania, ORF de Austria, RTVE de España, YLE de Finlandia, RTP de Portugal y BBC del Reino Unido.

El análisis de contenido es el método seleccionado por ser el que mejor se adapta al estudio del contenido de las memorias publicadas por los entes en sus páginas web. Este procedimiento permite, en primer lugar, confirmar que la cuestión de la accesibilidad es tratada o no en los informes para, seguidamente, detallar los términos en los que se produce la descripción.

### **4. Resultados**

Las siete corporaciones de radiotelevisión pública analizadas en esta investigación presentan en sus informes de Responsabilidad Social Corporativa acciones encuadradas en el ámbito de la accesibilidad, esencialmente en lo referido a la oferta de contenidos con subtítulos y audiodescripción y en algún caso también con lenguaje de signos.

En primer lugar, la BBC del Reino Unido detalla en su informe referido al ejercicio de 2013 que sus productos televisivos son subtítulados en un cien por cien. La implantación de la audiodescripción es más discreta, pues se sitúa en un 20 por ciento, mientras que el lenguaje de signos se queda en un testimonial 5 por ciento. Cabe resaltar que la página web de la corporación y la plataforma online BBC iPlayer ofrecen opciones avanzadas para personas con discapacidades auditivas y visuales.

La memoria de RSC de la RTP portuguesa del año 2013 informa de que la oferta de contenidos con subtítulos se sitúa en 4.523 horas del total de la programación anual. Además, emitió 116 programas con audiodescripción y 7.653 horas con lenguaje de signos. En cuanto a su oferta digital, 258 páginas de su sitio web cuentan con opciones de audiodescripción y 1.453 programas con doble pantalla para interpretación de lengua gestual.

La ZDF alemana, por su parte, ofreció un total de 310.000 minutos de subtítulos en 2013. Asimismo, incrementó un 37 por ciento las emisiones con audiodescripción con respecto al año anterior. La ORF austríaca se limita a señalar en su informe correspondiente al año 2011 que el 52 por ciento de su oferta se emitió con subtítulos.

La YLE finesa ha dado pasos más innovadores en materia de accesibilidad, tal y como se recoge en su memoria de Responsabilidad Social Corporativa referida a la anualidad 2013. De hecho, esta corporación ha ahondado en tres ámbitos: contenidos para tablets y teléfonos inteligentes, productos online y subtítulos, tanto en finés como en sueco, en programas de entretenimiento.

En España, la RTVE ofreció 44.422 horas de programación subtitulada en 2012. Adicionalmente, la Unidad de Subtitulado de la corporación estatal participó en trabajos de investigación con el objetivo de probar las últimas tecnologías en aras de mejorar su accesibilidad para toda la ciudadanía.

Por último, los datos analizados de la RTÉ irlandesa se refieren a 2008, año al que se refiere la última memoria de RSC publicada por esta corporación en su página web. Aquel año, la televisión pública ofreció dieciocho horas diarias de contenidos con subtítulos, entre las siete de la mañana y la una de la madrugada, y series dirigidas específicamente a personas con sordera. En aquel entonces, además, el ente trabajaba en la ampliación de la audiodescripción, si bien el informe no aporta datos sobre su nivel de implantación.

## **5. Conclusiones**

La tendencia señala que en torno al cien por cien de los contenidos ofrecidos por las televisiones públicas de la Unión Europea que son analizadas en esta investigación son accesibles para personas sordas o con discapacidades auditivas. Los porcentajes, sin embargo, son absolutamente inferiores en el caso de la audiodescripción para personas con discapacidad visual, que en ningún caso se asoman siquiera al cincuenta por ciento de la oferta.

Según un informe de la Agencia Europea de Derechos Fundamentales (2014), tanto los proveedores públicos como privados de los medios de comunicación están sujetos a las normas de accesibilidad legales en Alemania, Austria, Bélgica (Comunidad Flamenca), Chipre, Eslovaquia, España, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Países Bajos, Polonia, Portugal, Rumanía y Suecia. En este sentido, las leyes requieren que los medios proporcionen subtítulos, interpretaciones lingüísticas y/o descripciones de audio para la totalidad o parte de los programas emitidos. Además, en otros siete Estados miembros –Bulgaria, Croacia, Dinamarca, Eslovenia, Italia, Reino Unido y República Checa- las radiotelevisiones públicas están obligadas a garantizar que sus emisiones sean accesibles para personas con discapacidades.

La investigación revela que las siete corporaciones analizadas implementan mejoras en sus sistemas de accesibilidad, aunque con diferencias. Mientas que la BBC del Reino Unido, la RTP portuguesa y la YLE de Finlandia trabajan por introducir el subtítulo y la audiodescripción en su oferta digital –plataformas web para tablets y dispositivos móviles-, las demás –ZDF de Alemania, ORF de Austria, RTÉ de Irlanda y RTVE de España- se limitan a incrementar la inclusión de estos sistemas en sus parrillas de programación.

En el marco de la convergencia digital y en plena reconversión tecnológica, existen numerosas normas internacionales para la televisión digital, de las cuales algunas se

refieren específicamente a la accesibilidad y, en particular, a la audiodescripción y el subtítulo. Entre ellas se encuentran las directrices para servicios de televisión digital elaboradas por el Irish Center for Excellence in Universal Design; las recomendaciones sobre accesibilidad publicadas en 2009 en España por el Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación; los requisitos del consumidor vulnerable de 2006 elaborados por el Consumer Expert Group del Reino Unido y la política de e-accesibilidad en televisión, de 2009, de Trisha O'Connell (WGBH NCAM) & Mark Magennis (NCBI CFIT), entre otras.

Las recomendaciones europeas y las normativas estatales coinciden en el incremento paulatino de requerimientos sobre accesibilidad para conseguir la universalidad absoluta en la programación de contenidos audiovisuales. Ese es el motivo principal por el cual las radiotelevisiónes estatales públicas de la Unión Europea deberán caminar hacia porcentajes del cien por cien en la implantación de este tipo de servicios, tanto en sus ofertas analógicas como digitales. Además, se han de utilizar las nuevas tecnologías, como la HBBTV, para incluir además del subtítulo tradicional, otra pista con lengua extranjera, con lectura fácil o iconográfica. El objetivo del futuro es la personalización desde el punto de vista de la oferta audiovisual y, en consecuencia, en lo referido a las posibilidades de accesibilidad.

## **Bibliografía**

AGENCIA EUROPEA DE DERECHOS FUNDAMENTALES (2014), “Accessibility standards for audio-visual media - Indicators on political participation of persons with disabilities”, <http://fra.europa.eu/en/publications-and-resources/data-and-maps/comparative-data/political-participation/audiovisual-standards>, consultado el 24 de febrero de 2015.

ÁLVAREZ, N. (2014), “Subtitulado, videoseñado y audiodescripción en la España televisiva actual”, *Historia y Comunicación Social* Vol. 19. N° Esp. Febrero, pp. 161-172

ARANDES, J. (2007), “Pioneering Audio Description: An Interview with Jorge Arandes”, *The Journal of Specialised Translation*, 7, [www.jostrans.org/issue07/art\\_arandes.php](http://www.jostrans.org/issue07/art_arandes.php), consultado el 24 de febrero de 2015.

BBC, (2008), “BBC Vision Celebrates 100% Subtitling”, [www.bbc.co.uk/pressoffice/pressreleases/stories/2008/05\\_may/07/subtitling.shtml](http://www.bbc.co.uk/pressoffice/pressreleases/stories/2008/05_may/07/subtitling.shtml), consultado el 24 de febrero de 2015.

BELMONTE, C. (2013), “Accesibilidad Audiovisual: Subtitulación y Audiodescripción”, *Cuarto de Apero*, <http://cuartodeapero.com/resources/Accesibilidad+Audiovisual.pdf>, consultado el 23 de febrero de 2015.

CAMPOS, F. (2012), “Los principales grupos mediáticos europeos aumentan su interés por la Responsabilidad Social Corporativa”, III Congreso da Asociación Española de Investigación en Comunicación “Comunicación y Riesgo”. Tarragona, 18-20 enero.

COMISIÓN EUROPEA (1993), Communication to the Council and the European Parliament on the Consultation on the Review of the Situation in the Telecommunications Services Sector. COM (93) 159 final, [http://aei.pitt.edu/4863/01/000914\\_1.pdf](http://aei.pitt.edu/4863/01/000914_1.pdf), consultado el 22 de febrero de 2015.

CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA (2003), Resolución del Consejo de 6 de febrero de 2003 sobre «Accesibilidad electrónica» — Mejorar el acceso de las personas con discapacidad a la sociedad del conocimiento.

DÍAZ CINTAS, J. (2008), “La accesibilidad a los medios de comunicación audiovisual a través del subtítulo y de la audiodescripción”, Actas del Congreso “El español, lengua de traducción para la cooperación y el diálogo”. Toledo, Campus Tecnológico de la Fábrica de Armas de la Universidad de Castilla, pp. 157-180.

HERNÁNDEZ, M. (2005), “Accesibilidad en televisión para personas ciegas”. *TV Digital e integración TV para todos?*. Madrid, Universidad Rey Juan Carlos.

ORGANIZACIÓN NACIONES UNIDAS (2006), Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, <http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>, consultado el 22 de febrero de 2015.

PARLAMENTO EUROPEO (2002), Directiva 2002/22/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas (Directiva servicio universal), <http://www.maec.es/SiteCollectionDocuments/Espana%20y%20la%20Union%20Europea/Políticas%20Comunitarias/Telecomunicaciones/Directivasobres161erviciouniversalyderechosdelosusuar.pdf>, consultado el 22 de febrero de 2015.

PARLAMENTO EUROPEO (1998), Directiva 98/34/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, por la que se establece un procedimiento de información en materia de las normas y reglamentaciones técnicas y de las reglas relativas a los servicios de la Sociedad de la Información, <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:1998:204:0037:0048:es:PDF>, consultado el 22 de febrero de 2015.

UIT y G3ICT (2011), “La televisión accesible”, [http://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Persons-with-Disabilities/Documents/Making\\_TV\\_Accessible-Spanish.pdf](http://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Persons-with-Disabilities/Documents/Making_TV_Accessible-Spanish.pdf), consultado el 15 de febrero de 2015.

UNIÓN EUROPEA DE RADIODIFUSIÓN (2014): “PSM values review. The tool”, <http://www3.ebu.ch/files/live/sites/ebu/files/Knowledge/Publication%20Library/EBU-PSM-Values-Review-Tool.pdf>, consultado el 20 de febrero de 2015.

VALERO, M.A; VADILLO, L; HERRADÓN R.; BERMEJO, A.B. y CONDE, R. (2011), “Investigación sobre las Tecnologías de la Sociedad de la Información para todos”, CENTAC, *Colección Accesibilidad, Tecnología y Sociedad, Vol. I*. Madrid: CENTAC.