

Ergonomía de la interacción persona-sistema  
Parte 20: Enfoque ergonómico de la accesibilidad  
dentro de la serie ISO 9241  
(ISO 9241-20:2021)

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico  
CTN 81 *Seguridad y salud en el trabajo*, cuya secretaría  
desempeña INSST.

**EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-EN ISO 9241-20**

UNE-EN ISO 9241-20

Ergonomía de la interacción persona-sistema  
Parte 20: Enfoque ergonómico de la accesibilidad dentro de la serie ISO 9241  
(ISO 9241-20:2021)

*Ergonomics of human-system interaction. Part 20: An ergonomic approach to accessibility within the ISO 9241 series (ISO 9241-20:2021).*

*Ergonomie de l'interaction homme-système. Partie 20: Approche ergonomique de l'accessibilité dans la série ISO 9241 (ISO 9241-20:2021).*

Esta norma es la versión oficial, en español, de la Norma Europea EN ISO 9241-20:2021, que a su vez adopta la Norma Internacional ISO 9241-20:2021.

Esta norma anula y sustituye a la Norma UNE-EN ISO 9241-20:2009.

## **EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-EN ISO 9241-20**

Las observaciones a este documento han de dirigirse a:

**Asociación Española de Normalización**

Génova, 6  
28004 MADRID-España  
Tel.: 915 294 900  
info@une.org  
www.une.org

© UNE 2022

Prohibida la reproducción sin el consentimiento de UNE.

Todos los derechos de propiedad intelectual de la presente norma son titularidad de UNE.

# Índice

Prólogo europeo .....	6
Declaración.....	6
Prólogo.....	7
0 <b>Introducción .....</b>	<b>8</b>
1 <b>Objeto y campo de aplicación .....</b>	<b>8</b>
2 <b>Normas para consulta .....</b>	<b>8</b>
3 <b>Términos y definiciones.....</b>	<b>8</b>
4 <b>Accesibilidad y ergonomía de la interacción persona-sistema.....</b>	<b>9</b>
5 <b>Principios ergonómicos en la serie de normas ISO 9241 que respaldan la accesibilidad .....</b>	<b>10</b>
5.1 <b>Generalidades .....</b>	<b>10</b>
5.2 <b>Principios de la Norma ISO 9241-171.....</b>	<b>10</b>
5.2.1 <b>Adecuación para el máximo rango de usos .....</b>	<b>10</b>
5.2.2 <b>Uso equitativo .....</b>	<b>11</b>
5.2.3 <b>Robustez.....</b>	<b>11</b>
5.3 <b>Principios de la Norma ISO 9241-110.....</b>	<b>11</b>
5.3.1 <b>Adecuación para las tareas del usuario.....</b>	<b>11</b>
5.3.2 <b>Carácter auto-descriptivo .....</b>	<b>12</b>
5.3.3 <b>Conformidad con las expectativas del usuario.....</b>	<b>12</b>
5.3.4 <b>Capacidad de aprendizaje.....</b>	<b>12</b>
5.3.5 <b>Controlabilidad .....</b>	<b>13</b>
5.3.6 <b>Robustez frente al error en el uso.....</b>	<b>13</b>
5.3.7 <b>Capacidad de aproximación.....</b>	<b>14</b>
5.4 <b>Principios especializados adicionales en la serie de Normas ISO 9241 .....</b>	<b>14</b>
5.4.1 <b>Principios de la Norma ISO 9241-112 .....</b>	<b>14</b>
5.4.2 <b>Principios de la Norma ISO 9241-400.....</b>	<b>15</b>
5.4.3 <b>Principios de la Norma ISO 9241-500.....</b>	<b>16</b>
5.5 <b>Principios del diseño centrado en las personas en la Norma ISO 9241-210 .....</b>	<b>17</b>
6 <b>Actividades de diseño centradas en la accesibilidad dentro de los proyectos .....</b>	<b>17</b>
6.1 <b>Generalidades .....</b>	<b>17</b>
6.2 <b>Actividades y sus elementos de entrada .....</b>	<b>17</b>
6.3 <b>Contribución del usuario para las actividades.....</b>	<b>20</b>
6.4 <b>Comprensión e identificación de los usuarios y del contexto de uso .....</b>	<b>20</b>
6.4.1 <b>Campo de aplicación.....</b>	<b>20</b>
6.4.2 <b>La importancia de los usuarios .....</b>	<b>21</b>
6.4.3 <b>Grupos de usuarios .....</b>	<b>21</b>
6.4.4 <b>Especificación de los requisitos .....</b>	<b>21</b>
6.5 <b>Producir soluciones para satisfacer los requisitos del usuario .....</b>	<b>22</b>
6.5.1 <b>Enfoque de alto nivel.....</b>	<b>22</b>
6.5.2 <b>Desarrollo de la solución .....</b>	<b>22</b>
6.5.3 <b>Decisiones de diseño detalladas.....</b>	<b>23</b>
6.5.4 <b>Evaluación a medida que avanza el diseño .....</b>	<b>23</b>
6.5.5 <b>Iteración.....</b>	<b>23</b>
6.6 <b>Evaluación .....</b>	<b>24</b>

6.6.1	Evaluación desde las primeras etapas.....	24
6.6.2	Enfoque en la evaluación desde la perspectiva del usuario.....	24
6.6.3	Iteración y retroalimentación.....	24
6.6.4	Evaluación de la conformidad.....	24
<b>Anexo A (Informativo) Principales fuentes de directrices de accesibilidad en el ámbito internacional.....</b>		<b>25</b>
<b>Bibliografía.....</b>		<b>28</b>

## **1 Objeto y campo de aplicación**

Este documento proporciona:

- a) una introducción a la importancia de la accesibilidad para la interacción persona-sistema;
- b) un análisis sobre la relación de los principios que figuran en la serie de Normas ISO 9241 y la accesibilidad;
- c) descripciones de actividades relacionadas con los procesos de la Norma ISO 9241-210 que se centran en la accesibilidad;
- d) referencias a las normas relevantes para la accesibilidad de los sistemas interactivos.

## **2 Normas para consulta**

No hay normas para consulta en este documento.