



V PLAN DE GOBIERNO ABIERTO
DE ESPAÑA 2025-2029



**JUSTIFICACIÓN DE LA APORTACIÓN:
“LABORATORIO DE ACCESIBILIDAD A
LAS SEDES ELECTRÓNICAS DE LAS
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS”**

Introducción

Las Administraciones Públicas han experimentado una profunda transformación digital en los últimos años, impulsada por el auge de las nuevas tecnologías. La creación de sedes electrónicas ha sido un pilar fundamental en este proceso, permitiendo a la ciudadanía realizar todo tipo de trámites de forma online, sin esperas y en cualquier momento.

La Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP) establece que los principios de accesibilidad y usabilidad deben regir las sedes electrónicas. Sin embargo, a pesar de los avances, lograr que estas sean realmente accesibles y usables para toda la ciudadanía sigue siendo un reto.

Más recientemente, el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, define la accesibilidad como "el conjunto de principios y técnicas que se deben respetar al diseñar, construir, mantener y actualizar los servicios electrónicos para garantizar la igualdad y la no discriminación en el acceso de las personas usuarias, en particular de las personas con discapacidad y de las personas mayores".

Las sedes electrónicas de las administraciones se han convertido en uno de los canales principales de interacción con la ciudadanía, especialmente desde la pandemia y por tanto deben atender a los principios de accesibilidad y usabilidad y de diseño centrado en las personas usuarias.

En España hay alrededor de 16.850 organismos públicos. De esos organismos, 317 corresponden a la Administración Central, 1.314 pertenecen a las autonomías, 15.191 son de la administración local y finalmente hay 29 fondos y mutuas dependientes de la Seguridad Social.

Un estudio reciente del Observatorio de Accesibilidad (2023) analiza la adecuación de 1.510 sitios web a los niveles AA y A nos acercan un poco a la realidad de la interacción de los ciudadanos con las sedes electrónicas y los resultados no dejan en muy buen lugar a las administraciones públicas.

Y es que sus resultados son preocupantes: el nivel de adecuación estimado global de los sitios web, en el seguimiento simplificado de sitios web se observa que **algo más de la cuarta parte de los sitios web alcanzan el nivel de adecuación AA, en concreto un 26,95%. Los sitios que alcanzan el nivel de adecuación A son apenas un 15.70%. Sin embargo, algo más de la mitad de los sitios web son no válidos al suponer un 57,35% de todos los sitios web.**

Teniendo en cuenta que estamos hablando de una muestra bastante pequeña, consideramos que la mejora de las sedes electrónicas es un paso imprescindible para que las administraciones públicas en España sean abiertas para toda la ciudadanía, sean inclusivas y realmente trabajen con el foco en las personas.

Desde la Fundación NovaGob, con el impulso del Cabildo de Tenerife y con la participación de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, el Ayuntamiento de Barakaldo y Servicios Digitales de Aragón · SDA, ya hemos iniciado un proyecto piloto en este ámbito de cuyo trabajo ha resultado la publicación **10 reflexiones para mejorar la accesibilidad y usabilidad de las sedes electrónicas**. Se trata de un trabajo colaborativo, donde estas administraciones han compartido su conocimiento y aprendizajes en el proceso de mejora de sus sedes electrónicas realizado justamente centrado en las personas y sus necesidades.

La relevancia del proyecto viene reconocida también por la nominación de la Fundación como finalista en los [Premios Reimpulso](#) en la categoría de la colaboración público-privada.

Propuesta

A partir de la experiencia realizada, consideramos necesario escalar el proyecto y crear un **laboratorio de innovación enfocado a mejorar las sedes electrónicas**, creando **prototipos que puedan servir de ejemplo de uso para las diferentes administraciones**. Prototipos realizados además desde la perspectiva de la innovación abierta y la colaboración, contando con la participación activa de los grupos de interés en todo el proceso y enfocados a crear un impacto real y un valor añadido para la sociedad.

Se trata de un **espacio creativo y colaborativo** donde puedan **converger múltiples inteligencias, experiencias y conocimiento - especializado y no-especializado** - en el que obtener **soluciones viables** a los problemas de las sedes electrónicas en España, algunos ya identificados en la publicación realizada por NovaGob y otros por identificar y conceptualizar.

En el marco del laboratorio proponemos experimentar a través de metodologías como el **diseño de servicios, el diseño centrado en las personas y/o el diseño de futuros**, todos ellos con **una visión multidisciplinar**, para hacer más útiles, accesibles, entendibles, fáciles de usar, eficientes y deseables los servicios que ofrecen las sedes electrónicas de las administraciones públicas.