

Documento de diagnóstico y de referencia para la accesibilidad digital y documental y la atención a la ciudadanía en la AGE



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030

**Edita:**

© Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030
Secretaría General Técnica
<https://cpage.mpr.gob.es/>

NIPO (edición en línea): 233-25-045-2

Fecha de edición:

Junio 2025

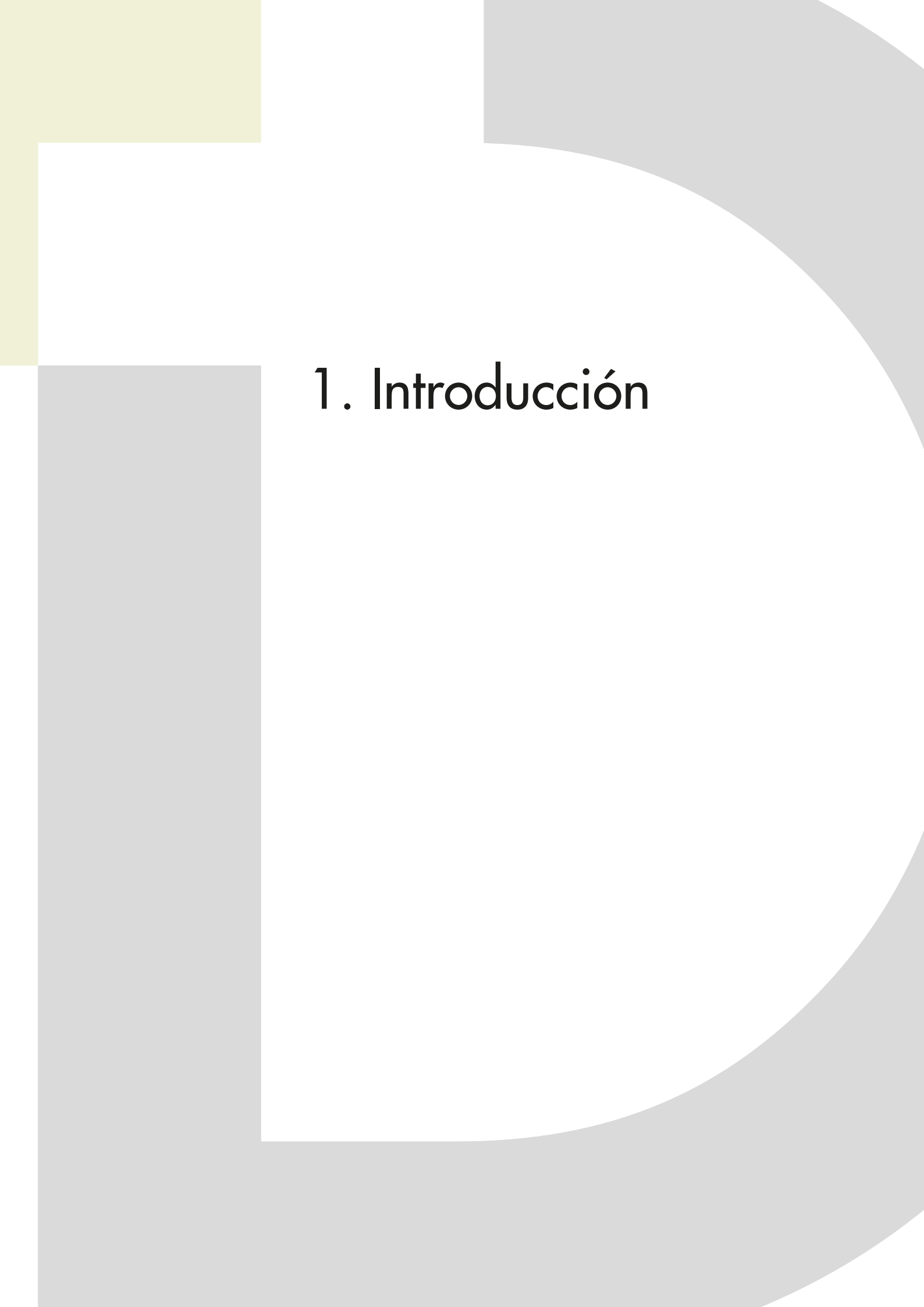
Con la asistencia técnica de la Fundación Once

Diseño y maquetación:

LIMBIC

ÍNDICE

1. Introducción	5
2. Objetivos	9
3. Metodología	13
4. Diagnóstico	17
4.1 Análisis documental	21
4.2 Mesas de diálogo	24
4.3 Encuesta funcionariado	27
4.4 Encuesta ciudadanía	33
4.5 DAFO	41
5. Ámbitos de actuación	45
5.1 Ecosistema y grupos de interés	47
5.2 Ámbitos de la atención a la ciudadanía	48
6. Recomendaciones	49
6.1 Recomendaciones para la accesibilidad digital	52
6.2 Recomendaciones para la accesibilidad documental	56
7. Conclusiones	59
8. Anexos	63
Anexo 1. Recomendaciones para la atención presencial	65
Anexo 2. Recomendaciones para la atención telefónica	69
Anexo 3. Recomendaciones para la gestión de la accesibilidad	71



1. Introducción

El Real Patronato sobre Discapacidad, con la asistencia técnica de Fundación ONCE, ha elaborado un estudio para analizar la accesibilidad de la información y la atención a la ciudadanía que se ofrece desde la Administración General del Estado. **Esta iniciativa es una medida del II Plan Nacional de Accesibilidad Universal, recogida en el Objetivo específico 4.2: *Impulsar y favorecer el cumplimiento del marco normativo vigente en materia de accesibilidad.***

Está relacionado con las siguientes medidas del Plan:

- Medida 4.2.6 Asegurar la accesibilidad universal en todos los servicios públicos, y trámites asociados a ellos, desde su fase de diseño hasta su puesta a disposición de la ciudadanía.
- Medida 4.2.7 Garantizar la accesibilidad digital y documental en la Administración General del Estado, de acuerdo con la normativa vigente.





2. Objetivos

El objetivo principal de este documento es ofrecer al personal de la Administración recomendaciones que les permitan ofrecer información, servicios y una atención accesible para todas las personas, tanto en sus canales digitales como en la atención presencial y telefónica.

El Documento de diagnóstico y de referencia para la accesibilidad digital y documental y la atención a la ciudadanía en la AGE debe servir para redactar protocolos de funcionamiento para que de forma progresiva las interacciones con la ciudadanía sean más ágiles, fáciles y comprensibles para todas las personas con independencia de su edad, capacidades, nivel de estudios, género y origen cultural y así garantizar la igualdad de oportunidades.

Asimismo, este diagnóstico tiene los siguientes **objetivos específicos**:

- Conocer las necesidades y experiencias de las personas con requerimientos de accesibilidad a la hora de interactuar con la AGE.
- Generar un espacio de encuentro entre el personal de los distintos ministerios para compartir experiencias y reflexiones sobre los niveles de accesibilidad alcanzados hasta la fecha.
- Informar y sensibilizar al personal de la AGE sobre los requisitos de accesibilidad digital y documental que deben cumplirse en las interacciones con la ciudadanía.
- Analizar las Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades surgidas en la Administración General del Estado respecto a la accesibilidad de sus canales digitales y en la atención al público.
- Identificar cuáles son las necesidades que tiene el personal de la AGE para poder avanzar en el cumplimiento de la accesibilidad universal en los servicios y trámites públicos.
- Proporcionar al personal de la AGE propuestas de actuación para mejorar la accesibilidad en la atención a la ciudadanía en sus canales online, presenciales y telefónicos y un Manual de gestión de la accesibilidad digital en la AGE.



3. Metodología

Ámbitos del estudio

	Accesibilidad digital. Soluciones y pautas de accesibilidad implementadas en páginas web y aplicaciones móviles para que sean fáciles de usar y de entender por todas las personas, con independencia de sus capacidades, nivel educativo, origen cultural o del uso de productos de apoyo para ordenadores o móviles.
	Accesibilidad documental. Documentación accesible en formatos alternativos y comprensible que se puede obtener presencialmente o a través de la descarga web.
	Gestión de la atención a la ciudadanía. Procedimiento de gestión tanto en el ámbito digital, presencial y telefónico que favorece la accesibilidad física, sensorial y cognitiva.
	Atención presencial. Se fundamenta en prácticas de atención a la diversidad de manera presencial, que aseguran la autonomía e igualdad de oportunidades a todas las personas.
	Atención telefónica. Se fundamenta en prácticas de atención a la diversidad por vía telefónica, que aseguran la autonomía e igualdad de oportunidades a todas las personas.

La investigación en cifras

	Análisis documental
	Se ha realizado un análisis de: - 15 normativas. - 11 documentos e informes.
	Encuesta online
	Han respondido a la encuesta: - 2.578 funcionarios/as. - 514 ciudadanos/as.

	Focus Group 7 mesas de diálogo: - 4 para personal de la AGE. - 3 para la ciudadanía. Han participado en total: - 61 personas. - 18 ministerios representados. - 14 entidades sociales.
	Buenas prácticas Se han enviado: - 91 buenas prácticas de accesibilidad. - Desde 55 áreas/ organismos.
	Aportaciones Han enviado mejoras: - 18 áreas/ organismos ministeriales. - 6 entidades sociales.

Fases del proyecto

Lanzamiento - Identificación de interlocutores clave. - Constitución mesas de participación. - Análisis documental.
Participación - Mesas de diálogo con funcionariado y representantes de la ciudadanía. - Encuestas de opinión (una al funcionariado y otra a la ciudadanía).
Diagnóstico - Análisis de los resultados de las mesas de participación. - Análisis de los resultados de las encuestas.
Primer borrador - Redacción de la primera versión del documento. - Recomendaciones.
Resultados - Presentación de las recomendaciones a participantes. - Recepción y análisis de comentarios y validación del documento final.



4. Diagnóstico

Normativa legal de aplicación

General
- Ley 6/2022, modifica el RD 1/2013 para regular la accesibilidad cognitiva. - RD 1/2013, Ley General de Derechos de Personas con Discapacidad.
Edificación
- RD 173/2010 CTE (Código Técnico de la Edificación). - RD 505/2007 condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación en espacios públicos.
Comunicación y Tic
- RD 674/2023 Reglamento LSE. - RD 1112/2018 Webs y Apps sector público. - Ley 19/2013 Transparencia, información pública y buen gobierno. - RD 1494/2007 TIC y medios de comunicación social. - Ley 27/2007 Reconocimiento Lenguas de Signos.
Relaciones con la administración
- Ley 19/2013 Ley de transparencia, acceso a información pública y buen gobierno. - Orden PRE/446/2008 Especificaciones Oficinas Atención Ciudadanía. - RD 366/2007 Relaciones con la AGE.
Bienes y Servicios
- Ley 11/2023 Trasposición Directiva Europea de Accesibilidad. - RD 193/2023 Accesibilidad Bienes y Servicios. - Ley 4/2022 de protección de los consumidores y usuarios. - Proyecto de Ley de Servicios de Atención al cliente.

Sin olvidar



CONVENCIÓN
SOBRE LOS
DERECHOS DE
LAS PERSONAS CON
DISCAPACIDAD

Normativa legal y técnica para servicios e información digital

Normativa	Webs	Apps	Máquinas de gestión de turnos o autoservicio	Atención telefónica	Emails y newsletters	Plazos de exigibilidad (si no está vinculado a un servicio de la Administración Pública)	
Ley 11/2023, Directiva Europea de Accesibilidad	Obligatoria	Obligatoria	Obligatoria	Obligatoria	Obligatoria	Nuevos: 28/06/2025	Existentes: 28/06/2030
RD 193/2023 de Accesibilidad a bienes y servicios	Obligatoria	Obligatoria	Obligatoria	Obligatoria	Obligatoria	Productos existentes hasta el final de su vida útil sin superar 10 años	
RD 193/2023 de Accesibilidad a bienes y servicios	Obligatoria	Obligatoria	Obligatoria	Obligatoria	Obligatoria	Nuevos: 1/01/2029	Existentes: 1/01/2030
Orden TMA/851/2021 Utilización espacios urbanos			Obligatoria			Nuevo y existente: 2/01/2022	
RD 173/2010 Código técnico de la edificación			Obligatoria			Nuevos: 20/08/2010	Existentes: 4/12/2017
Ley 11/2022, General de Telecomunicaciones				Obligatoria		Nuevo y existente: 30/06/2022	
Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno	Obligatoria					Obligatoria desde 10/12/2013	
EN 301 549 V3.2.1 (2021-03) Requisitos de Accesibilidad TIC	Obligatoria	Obligatoria	Obligatoria		Obligatoria	Nuevos: 28/06/2025	Existentes: 28/06/2030
EN 301 549 V3.2.1 (2021-03) Requisitos de Accesibilidad TIC	Obligatoria	Obligatoria	Obligatoria		Obligatoria	Productos existentes hasta el final de su vida útil sin superar 10 años	
EN 17161:2019 Diseño para todas las personas	Referencia	Referencia	Referencia	Referencia	Referencia	15 de septiembre 2025 (obligatoria en UE)	
EN 17210:2021 Accesibilidad al entorno construido			Referencia			15 de septiembre de 2025 (obligatoria en UE)	
UNE-ISO 24495-1:2024. Lenguaje claro. Parte 1: Principios rectores y directrices	Referencia	Referencia	Referencia	Referencia	Referencia		

4.1 Análisis documental

4.1.2 Otras publicaciones

	Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025 Este plan es una iniciativa clave dentro del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de España y es parte de la Agenda España Digital 2026. Su objetivo principal es modernizar y mejorar la eficiencia de las administraciones públicas mediante la digitalización de sus servicios. Los principales objetivos son mejorar la accesibilidad de los servicios públicos digitales para ciudadanos y empresas, reducir la brecha digital y fomentar la inclusión digital, aumentar la eficiencia y eficacia de los empleados públicos y desarrollar servicios públicos digitales más inclusivos, personalizados y de calidad. Para ello, plantean varios ejes estratégicos para mejorar la usabilidad y fiabilidad del servicio mientras se tienen en cuenta los constantes avances y búsqueda de sistemas innovadores que incluyan inteligencia artificial.
	Estudio sobre la accesibilidad de la lengua de signos española en la Administración pública (CNLSE) Estudio del Centro de Normalización Lingüística de la Lengua de Signos Española en el que analiza en qué medida la Administración pública cumple con su obligación de velar por los derechos de las personas sordas y sordociegas signantes en su relación con ella en el marco de lo establecido en la Ley 27/2007, de 23 de octubre. Esto permite identificar y promover las prácticas que contribuyen a generar una Administración cada vez más accesible en LSE.
	Experiencia piloto de atención integral a personas mayores en trámites ante la Administración General del Estado Acceso 65+ (HazLab) Acceso 65+ es una experiencia piloto del laboratorio digital de innovación HazLab para mejorar el acceso (telefónico, presencial y telemático) de las personas mayores a los servicios administrativos de la Administración General del Estado.
	Access2Citizen (Accesibilidad sensorial y cognitiva en la comunicación y gestión de los servicios telemáticos y telefónicos de la AGE) Con este proyecto se quiere proporcionar un soporte a la administración pública para favorecer la creación de servicios y productos electrónicos que aseguren el acceso a las personas con discapacidad siguiendo el marco regulador en Europa y en España. Como caso de estudio se ha analizado la accesibilidad de los sistemas telemáticos de emergencia de atención a las personas con discapacidad (112).

4.1.3 Observatorio de accesibilidad web

Según establece el [Real Decreto 1112/2018 sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público](#), el Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública es el Organismo responsable del seguimiento y presentación de informes con respecto al cumplimiento de este Real Decreto y de la **Directiva 2016/2102**, la cual transpone.

Dentro de este Ministerio, y a su vez, dentro de la Secretaría General de Administración Digital, el Observatorio de Accesibilidad Web es el encargado de coordinar y llevar a cabo estas acciones.

Además, el [Observatorio de Accesibilidad Web \(OAW\)](#) tiene como objetivo ayudar a mejorar el grado de cumplimiento en materia de accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de la Administración.



Actuaciones del OAW

- [Seguimiento del cumplimiento de los requisitos de accesibilidad](#). Estudios periódicos para medir el grado de cumplimiento en materia de accesibilidad de los sitios web y de las aplicaciones móviles de la Administración.
- [Comunidad accesibilidad](#). Punto de encuentro de las administraciones públicas para compartir información y experiencias y resolver dudas. También permite el acceso al Servicio de diagnóstico en línea.
- Servicio de diagnóstico en línea: Este servicio permite al personal de las Administraciones Públicas la posibilidad de solicitar una revisión automática de accesibilidad de sus sitios web y la declaración de accesibilidad.
- [Materiales de ayuda](#). Sección que recopila documentación de interés sobre accesibilidad: normativa, guías sobre la creación de contenido

accesible y su validación, vídeos divulgativos, preguntas frecuentes con respuesta a las cuestiones o dudas más extendidas relacionadas con la accesibilidad, etc.

Cada 3 años, el OAW realiza un seguimiento en los cuatro ámbitos de actuación (estatal, regional, local y otros).

El último [Informe de resultados del seguimiento realizado por el Observatorio de Accesibilidad Web](#) se corresponde al periodo 2020-2021.

Informe de análisis en profundidad sitios web (2021)

Nivel administrativo	Plenamente conforme	Parcialmente conforme	No conforme
AGE	5%	85%	10%
CCAA	0%	75%	25%
EELL	4,35%	91,30%	4,35%
Otros	33,33%	50%	16,67%

Informe de análisis en profundidad Apps (2021)

Nivel administrativo	Plenamente conforme	Parcialmente conforme	No conforme
AGE	40%	20%	40%
CCAA	0%	80%	20%
EELL	40%	20%	40%
Otros	33,33%	33,33%	33,33%

Informe de análisis simplificado sitios web AGE (2023)

Situación de cumplimiento estimada	Porcentaje de sitios web	Número de sitios web
Plenamente conforme	3,97%	60
Parcialmente conforme	70,93%	1071
No conforme	25,10%	379

4.2 Mesas de diálogo

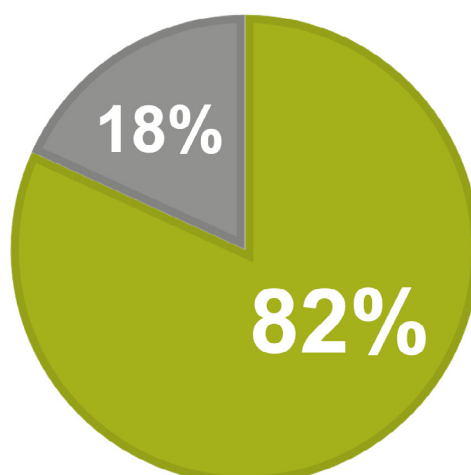
4.2.1 Mesas de diálogo con personal de la AGE

Para este proyecto se han celebrado **cuatro mesas** de diálogo, en las que han participado **39 trabajadores/as de la Administración**, representando a 18 ministerios:

1. Agricultura, Pesca y Alimentación.
2. Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación.
3. Ciencia, Innovación y Universidades.
4. Cultura.
5. Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2029.
6. Economía, Comercio y Empresa.
7. Hacienda.
8. Igualdad.
9. Industria y Turismo.
10. Interior.
11. Juventud e Infancia.
12. Política Territorial y Memoria Democrática.
13. Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes.
14. Sanidad.
15. Trabajo y Economía Social.
16. Transformación Digital.
17. Transportes y Movilidad Sostenible.
18. Vivienda y Agenda Urbana.

Ministerios representados

■ MINISTERIOS PARTICIPANTES ■ NO PARTICIPANTES



Necesidades detectadas

1. Aplicación de normativa: Aunque se cumplen ciertos ítems marcados por la normativa, no es suficiente para producir un servicio adecuado a la ciudadanía. Existe una falta de cumplimiento efectivo de la normativa.
2. Retroalimentación del usuario: Las quejas de los usuarios, especialmente de personas mayores, no llegan adecuadamente. Las evaluaciones actuales están sesgadas y los recursos de evaluación son deficientes o inexistentes.
3. Recursos humanos y materiales: Hay una insuficiencia de recursos humanos y materiales, lo que afecta la calidad del servicio. Esto se ha agravado tras la pandemia.
4. Accesibilidad y comunicación: El lenguaje jurídico-administrativo es incomprensible para la ciudadanía en general, y la accesibilidad de los documentos PDF es deficiente.
5. Formación y sensibilización: La formación sobre discapacidad y accesibilidad es deficiente y no está generalizada. Además, la cultura de la administración no integra la accesibilidad como un valor esencial.
6. Coordinación y organización: Existe una fragmentación de la información sobre accesibilidad y falta de conexión entre los diferentes departamentos y ministerios a la hora de aplicarla.

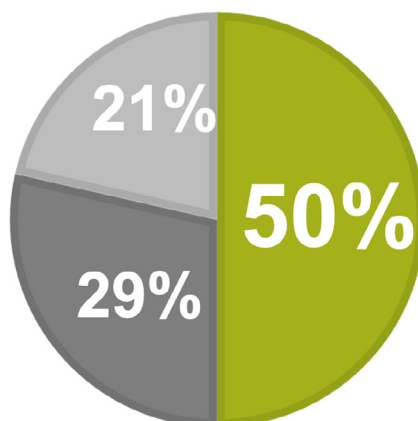
4.2.2 Mesas de diálogo de la ciudadanía

Para este proyecto se han celebrado **tres mesas** de diálogo, en las que han participado **22 personas** representando a 14 organizaciones de personas con discapacidad, mayores o migrantes:

- | | |
|--|---------------------------------------|
| 1. ONCE | 8. Cruz Roja Española |
| 2. Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE) | 9. FIAPAS |
| 3. HelpAge International España | 10. Confederación SALUD MENTAL ESPAÑA |
| 4. Plataforma de Mayores y Pensionistas (PMP) | 11. Confederación Autismo España |
| 5. Glocal Quality Solutions SL | 12. CERMI |
| 6. Fundación Secretariado Gitano | 13. COCEMFE |
| 7. Red Acoge | 14. Senior TIC |

Organizaciones del tercer sector

■ DISCAPACIDAD ■ MAYORES ■ MIGRANTES



Necesidades detectadas

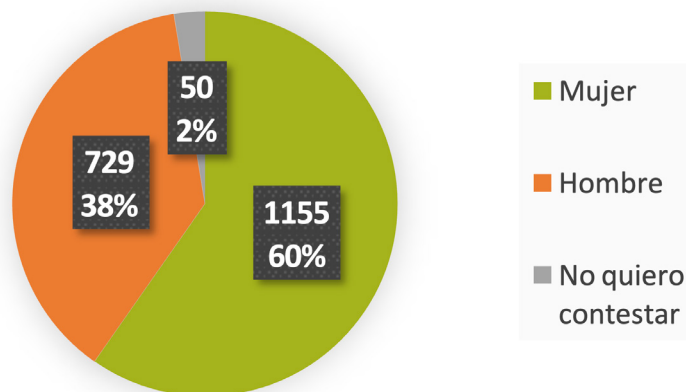
1. **Derechos y urgencia:** Las estrategias deben ser vistas como derechos de las personas y no como concesiones, hay una urgencia en la implementación de cambios.
2. **Competencias y coherencia:** Falta de competencias en muchos organismos para ejecutar estrategias adecuadas y necesidad de coherencia entre los distintos planes de gobierno.
3. **Personalización del Servicio:** Necesidad de personalizar los servicios según las necesidades de cada colectivo, evitando diseños únicos y proporcionando formatos alternativos y equivalentes.
4. **Validación y seguimiento:** Ineficacia de las herramientas actuales para validar la accesibilidad, especialmente las automáticas o basadas en IA.
5. **Recursos económicos y humanos:** Insuficiencia de dotación económica y personal especializado, p.ej. intérpretes de lengua de signos.
6. **Participación y contratación:** Importancia de la participación de organizaciones que representen a grupos con requisitos de accesibilidad y ciudadanía en el seguimiento de las estrategias. Priorización de proveedores que empleen a personas con discapacidad.
7. **Lenguaje y comunicación:** Barreras en la comprensión del lenguaje técnico y jurídico-administrativo, especialmente para la población migrante y personas con discapacidad auditiva.
8. **Formación y Sensibilización:** Falta de formación básica en temas de discapacidad entre el personal de la administración pública y la ciudadanía.
9. **Servicios y canales:** Falta de organización adecuada entre los múltiples canales de servicio y necesidad de alternativas presenciales.
10. **Barreras arquitectónicas:** Deficiencias en la accesibilidad de los edificios públicos, como la falta de baños adecuados, señalización comprensible y señalización en caso de emergencia.

4.3 Encuesta funcionariado

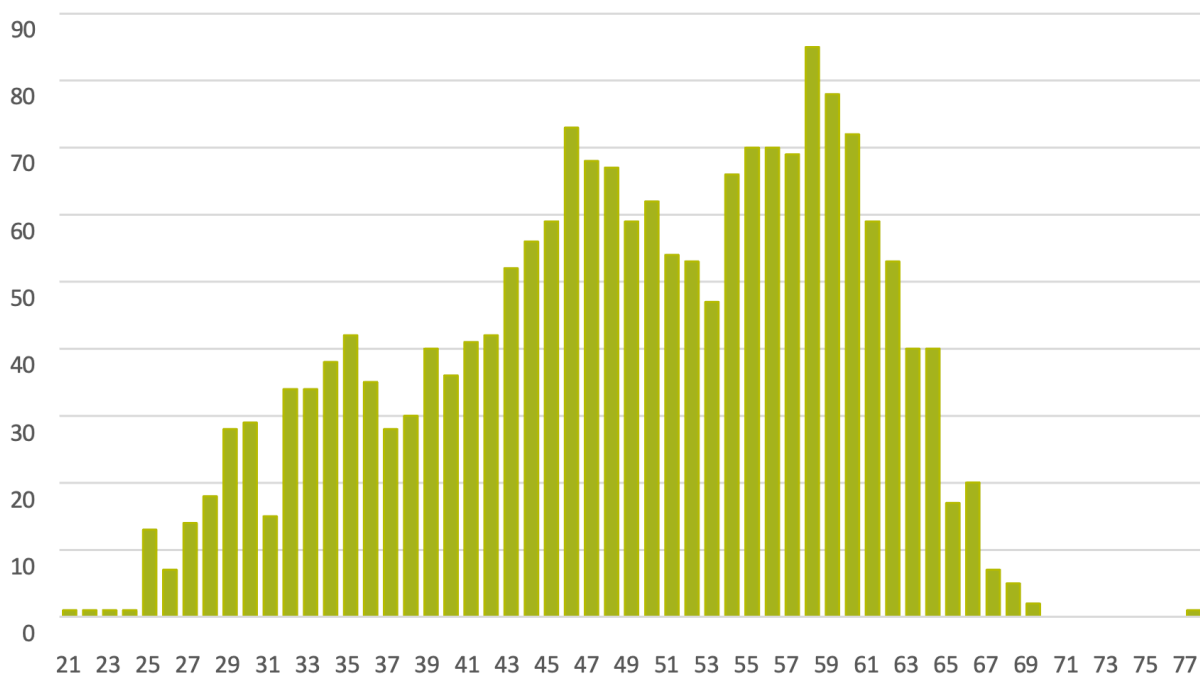
De las **2.578 respuestas totales**, se han considerado **válidas** a efectos del análisis **1.934 respuestas**.

4.3.1 Datos demográficos

Distribución por sexo

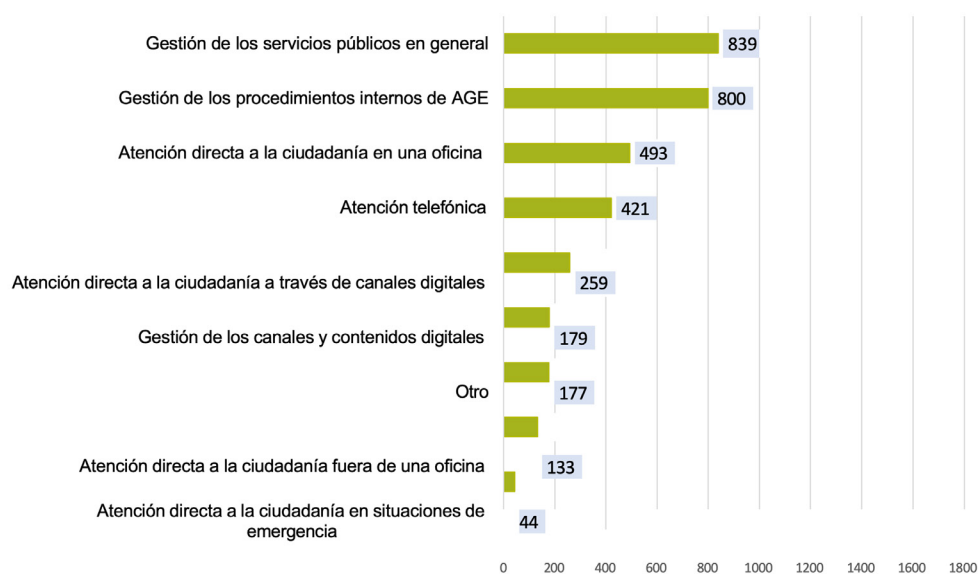


Edad de la muestra



4.3.2 Ámbitos laborales

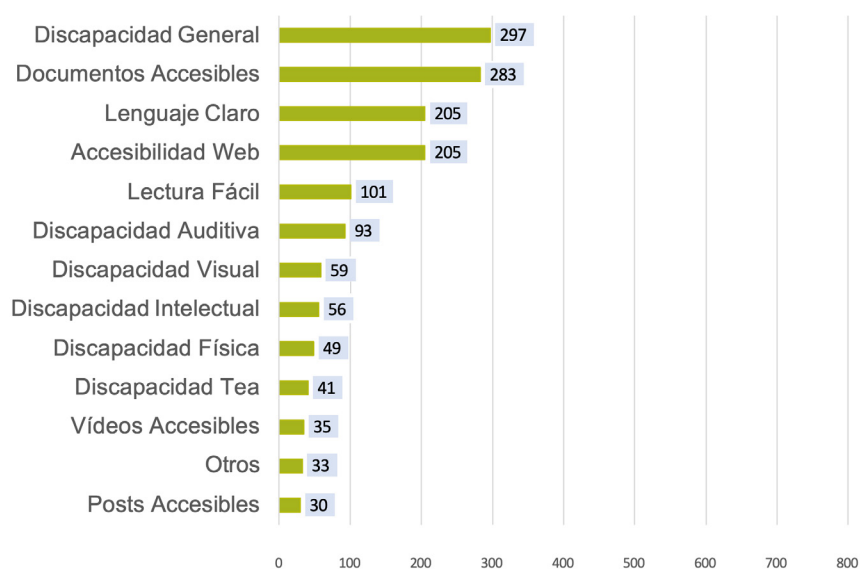
Frecuencia de tipos de trabajo



4.3.3 Formación

De los 1.934 participantes que han respondido al cuestionario, **solo 830 (42,92%)** han indicado haber recibido formación en materias relacionadas con la accesibilidad y la discapacidad.

Tipo de formación recibida

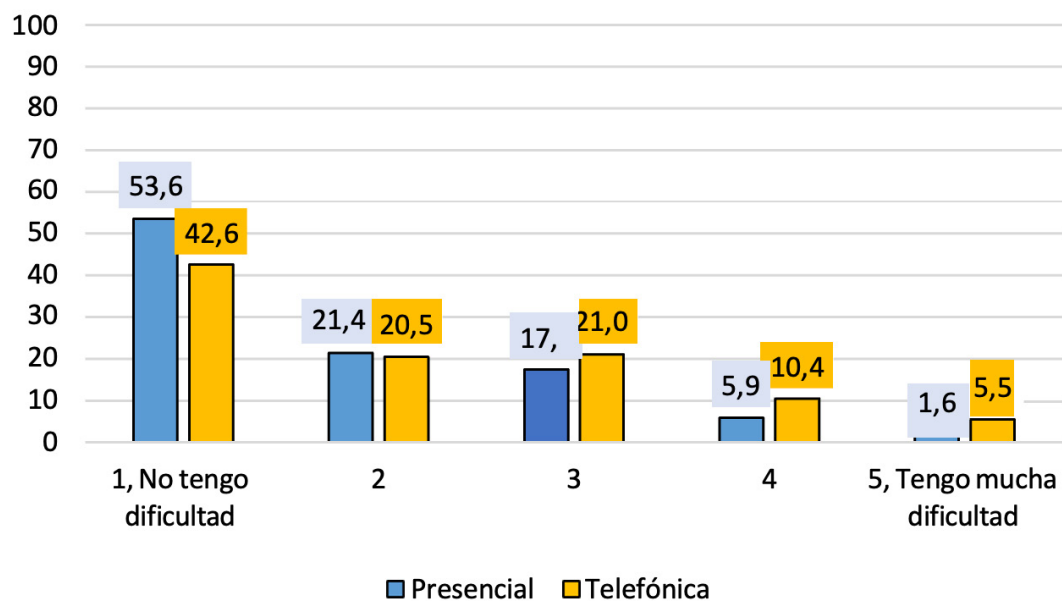


4.3.4 Atención a personas con discapacidad

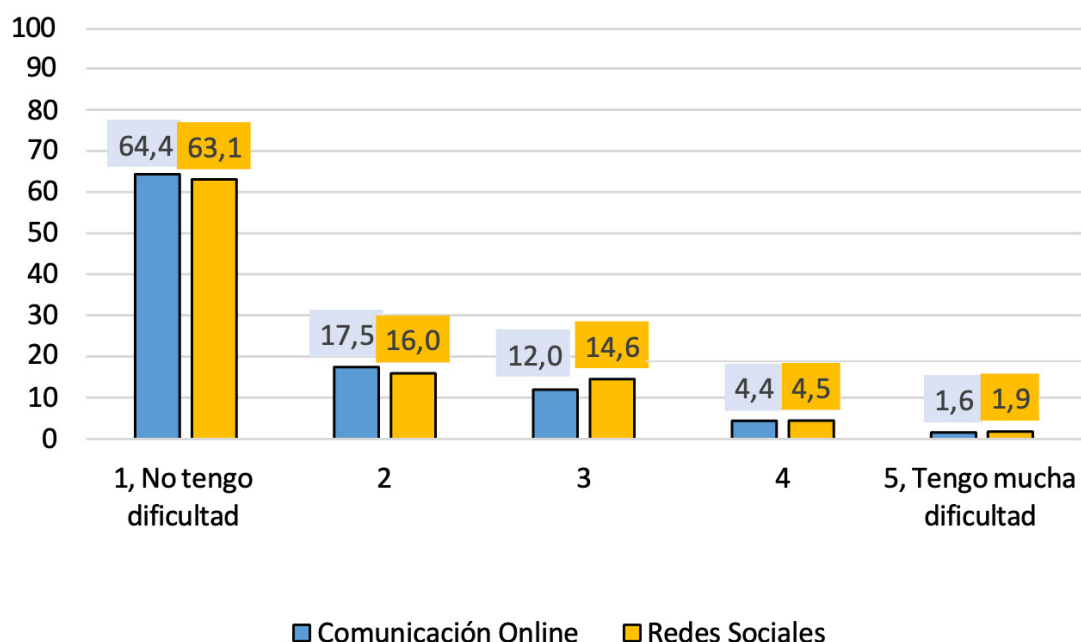
Experiencia en atención a PcD



Dificultades atención presencial y telefónica



Dificultades atención online y RRSS

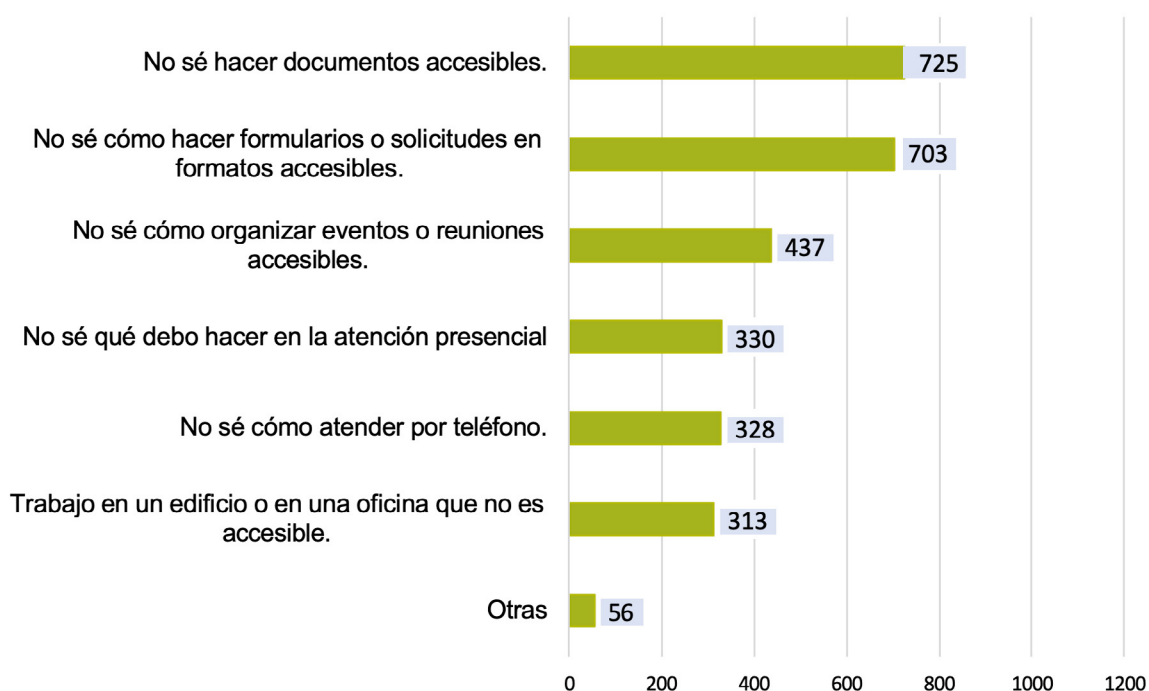


4.3.5 Dificultades en la atención a la ciudadanía

En concreto, 1.309 (67,7%) personas han respondido, al menos, a una de las categorías.

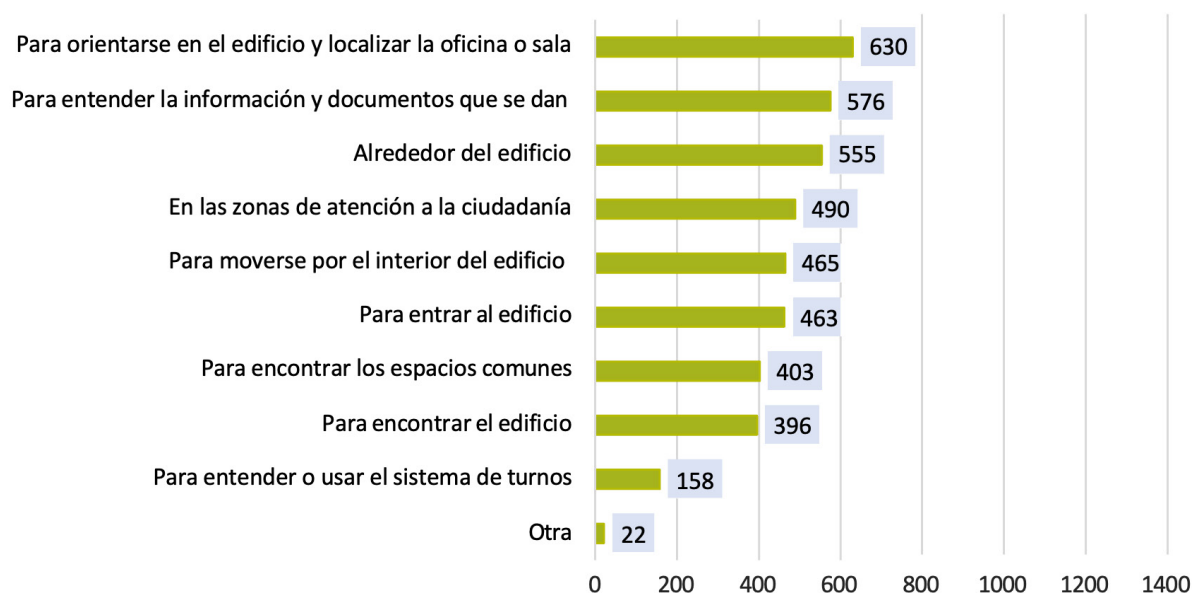
Otras:

- el desconocimiento al tratar con personas con discapacidad o dificultades en la comunicación (sobre todo para la atención a personas con discapacidad intelectual).
- Sí destaca la frecuencia en la que se señalan barreras a la hora de atender a personas con discapacidad auditiva, así como el desconocimiento de Lengua de Signos. Esto es mencionado 20 veces y es, a su vez, uno de los temas que han aparecido de manera recurrente.

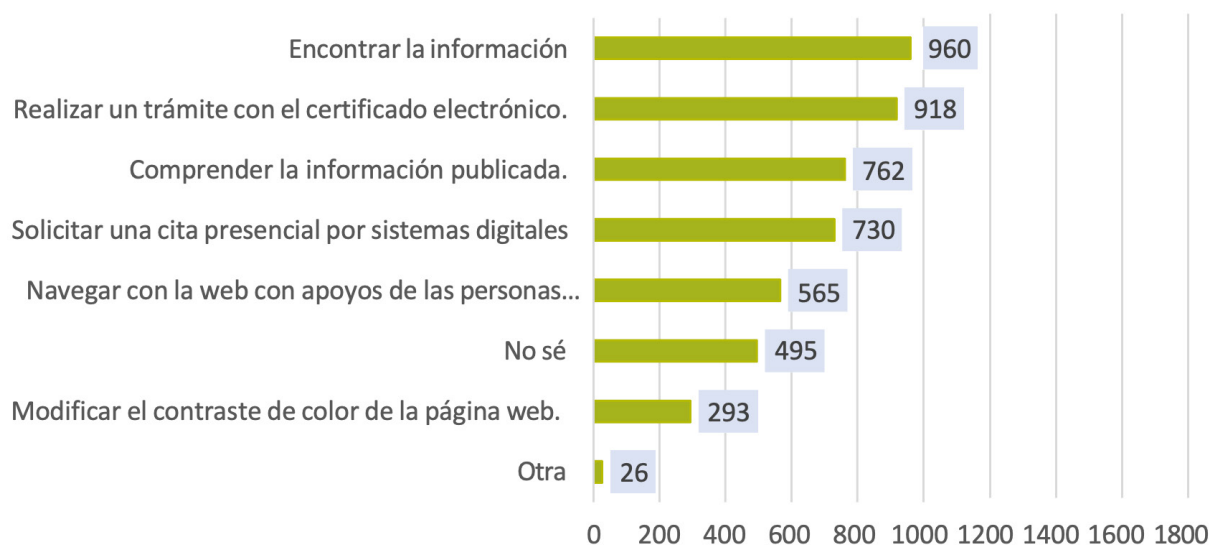


4.3.6 Dificultades percibidas en el entorno construido y digital

Entorno construido

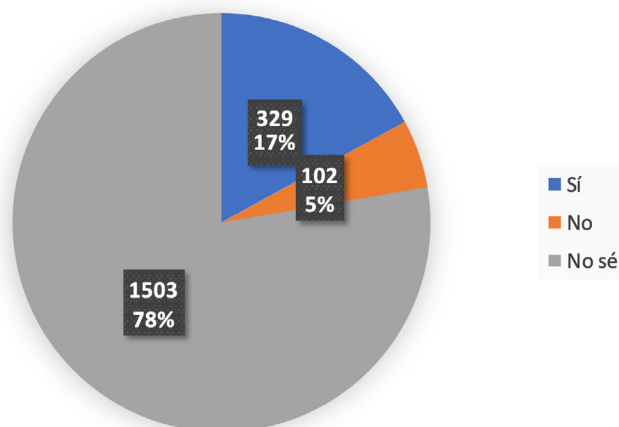


Entorno digital



4.3.7 Certificado de accesibilidad web

Todas las personas consultadas respondieron a esta pregunta. **Como se observa en el gráfico, la mayoría de las encuestadas (1.503; 78%) han indicado desconocer si la web de su ministerio tiene un certificado de accesibilidad.**



Estos son los temas más recurrentes que han aparecido en la encuesta, en orden de mayor a menor frecuencia:

- 1. Lenguaje accesible (40%).** La necesidad por utilizar formas de comunicación más sencillas para la ciudadanía en los diferentes canales de la Administración Pública.

2. **Simplificar y conectar los canales digitales (25%)** para facilitar la experiencia de usuario y aumentar la coherencia entre los servicios de la AGE.
3. **Formación a los trabajadores de la AGE (20%)**, especialmente en aquellos con atención a la ciudadanía.
4. **Evaluación continua de los servicios y productos (10%)**, implicando a expertos externos y a usuarios con discapacidad.
5. **Trabajadores especializados en discapacidad incorporados a la plantilla (5%)**, que puedan resolver las cuestiones y dificultades que surjan en materia de accesibilidad.

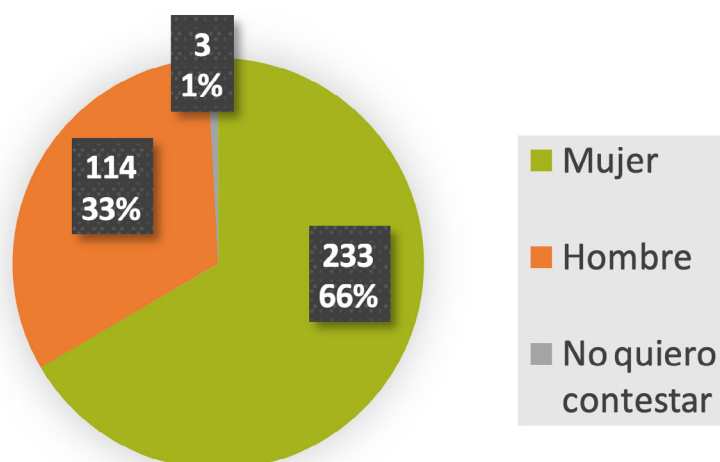
Se han recogido 91 buenas prácticas, que serán analizadas.

4.4 Encuesta ciudadanía

De las 546 respuestas totales, se han considerado válidas a efectos del análisis 350 respuestas.

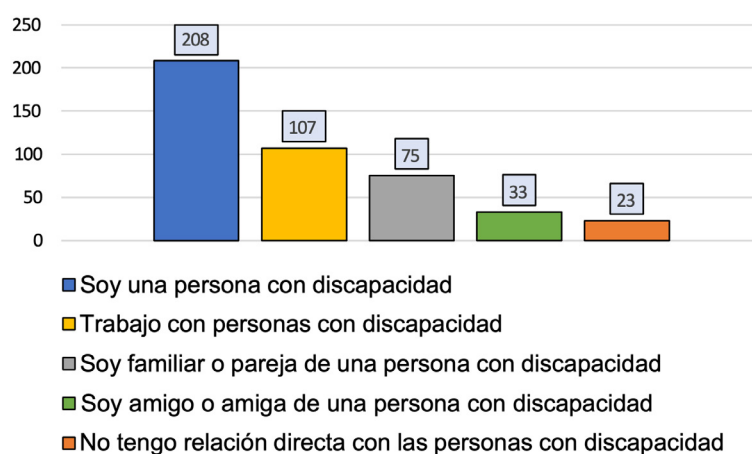
4.4.1 Datos demográficos

Distribución por sexo

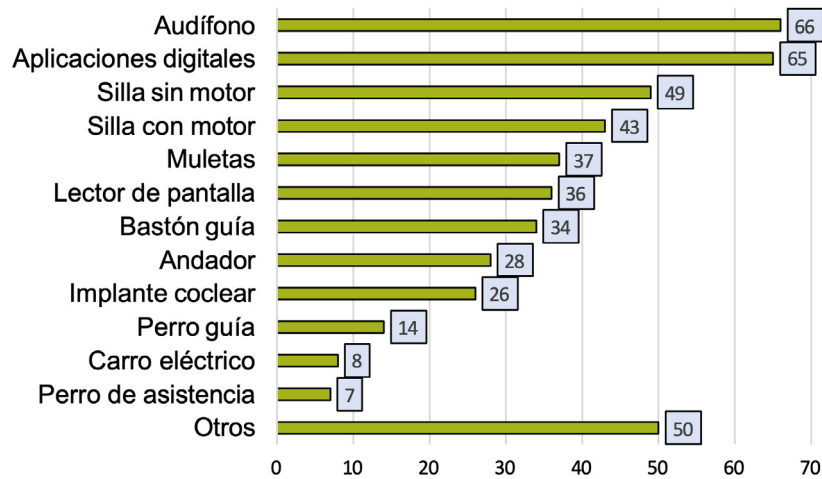


Lengua Materna	Nº	Porcentaje
Español	273	78,00%
Gallego	21	6,00%
Lengua de signos española	17	4,86%
Catalán	14	4,00%
Lengua de signos catalana	11	3,14%
Valenciano	7	2,00%
Euskera	3	0,86%
Otros	4	1,14%

Rango Edad	Porcentaje
14-35	13,71 %
36-50	38,29 %
51-65	41,43 %
+65	6,57 %

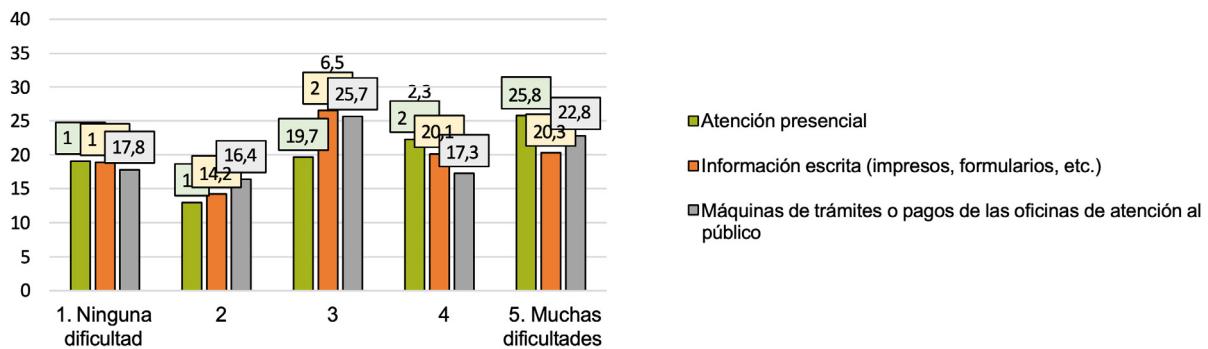


Tipo de Discapacidad	Nº	%
Física/Orgánica	86	43,43%
Auditiva	46	23,23%
Sensorial visual	27	13,64%
Problemas de salud mental	11	5,56%
Intelectual/Desarrollo	5	2,53%
Mixta (Más de una tipología)	23	11,62%

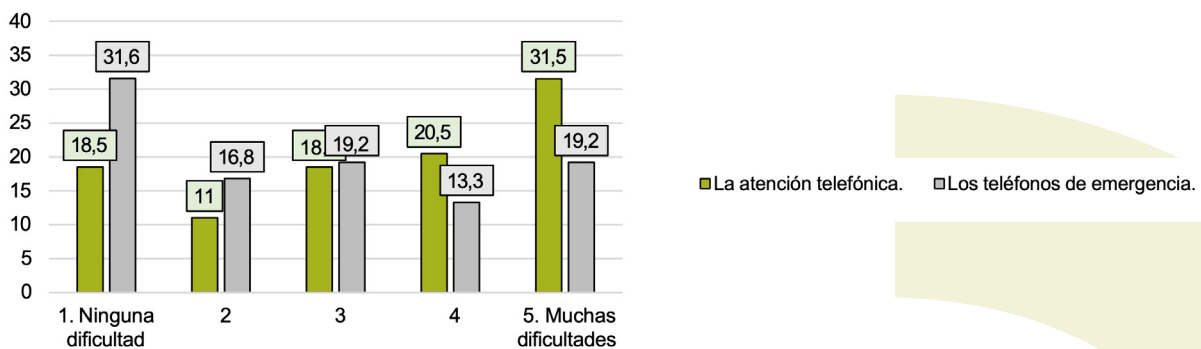


4.4.2 Dificultades para relacionarse con la AGE

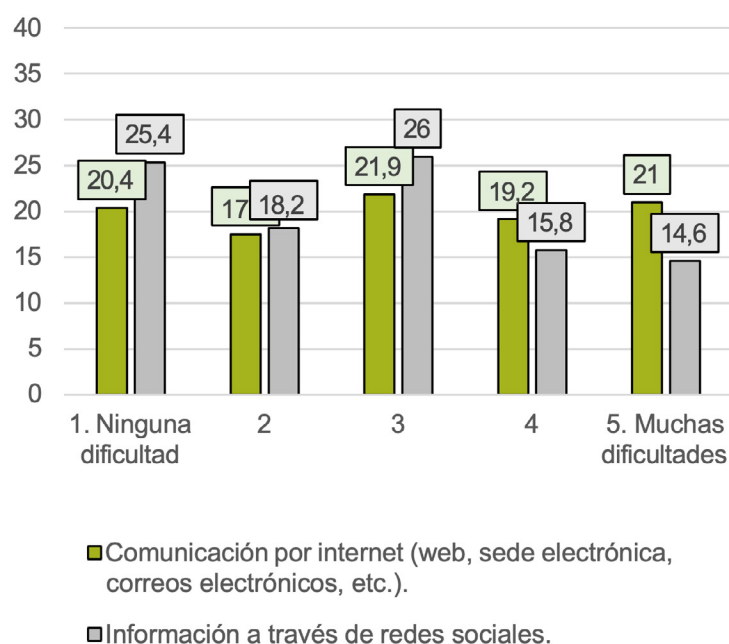
Contacto presencial (Porcentajes)



Contacto telefónico (Porcentajes)

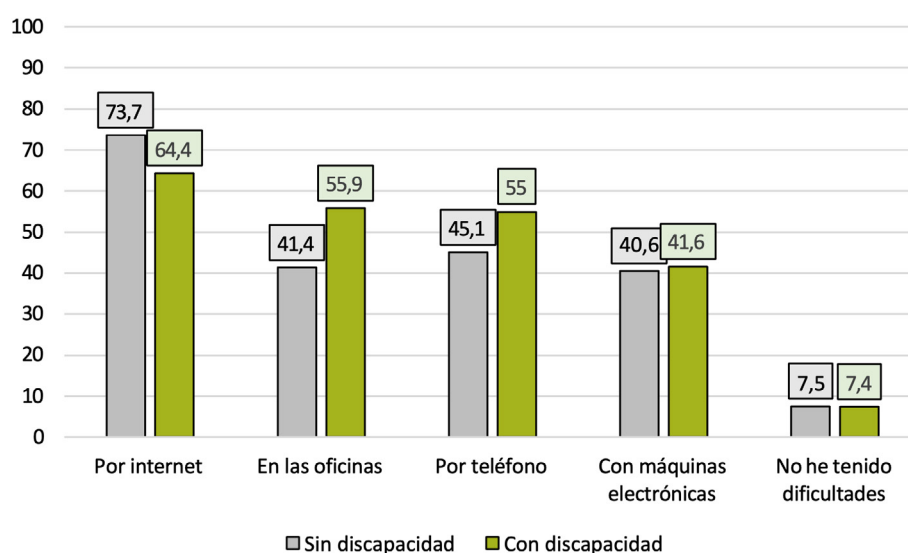


Contacto online (Porcentajes)



4.4.3 Dificultades en los trámites con la AGE

Porcentajes de las dificultades por tipo de población

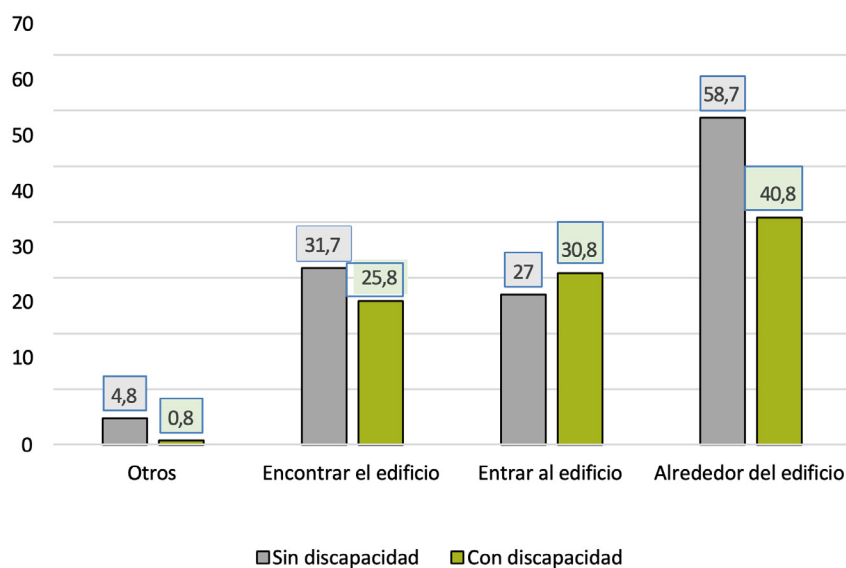


Tipo de dificultades encontradas

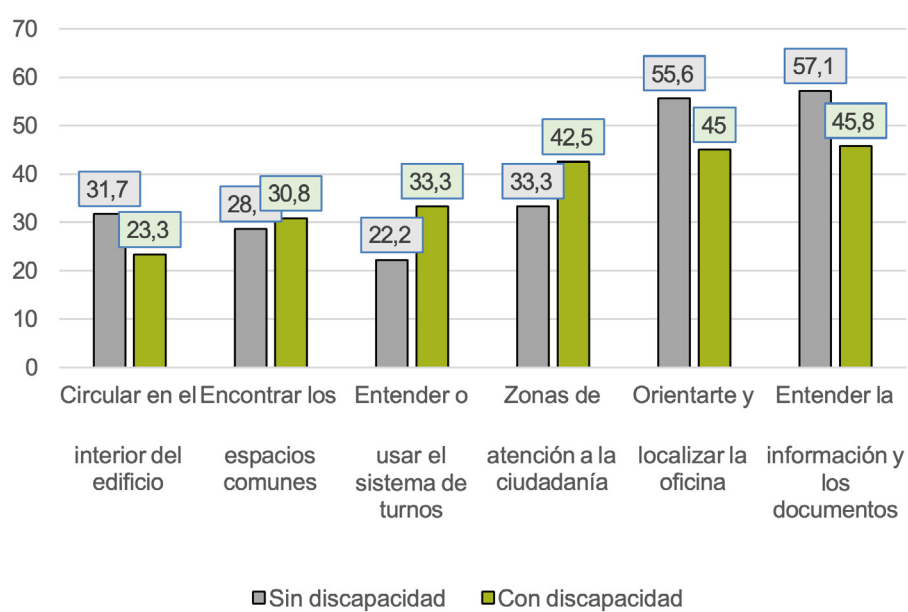
Dificultades	Nº Respuestas Total	% Sin discapacidad	% Con discapacidad
Rellenar formularios o solicitudes en internet	201	63,2	57,9
Encontrar la información en internet	185	61,7	51
Entender la información en internet	151	49,6	42,1
Entender los documentos que me envía la Administración	144	45,9	41,1
Presentar solicitudes a través de las máquinas electrónicas de la oficina (máquinas tipo cajero automático)	143	45,9	40,6
Entender la información que me da el funcionario o la funcionaria	123	33,1	39,1
Entender la información a través del teléfono	122	33,8	38,1
Rellenar formularios o solicitudes en papel	118	29,3	39,1
Acceder al edificio u oficina de atención porque no son accesibles	73	18	24,3
Entender el sistema de turnos de las oficinas	63	15,8	20,8
Otros	44	9,1	16,1

4.4.4 Dificultades en las oficinas

Dificultades: Acceso al edificio

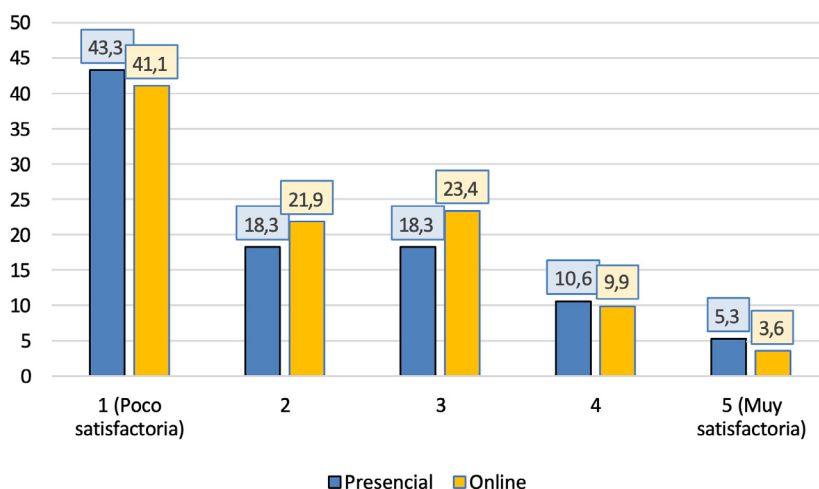


Dificultades: Dentro del edificio

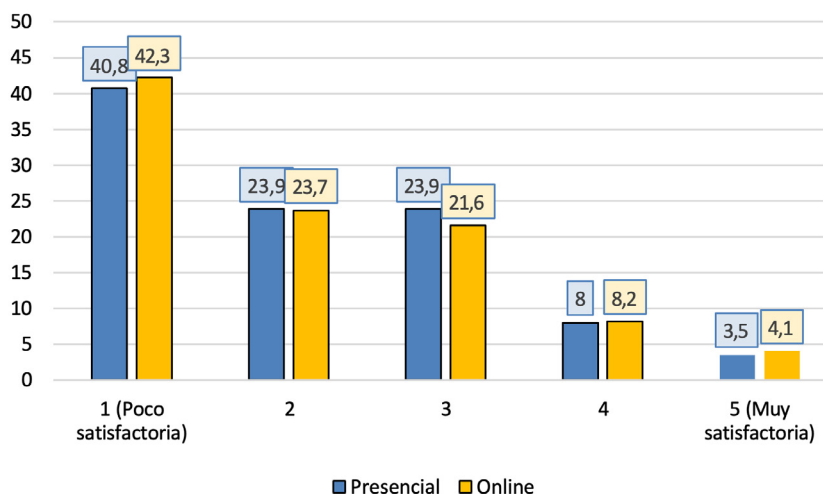


4.4.5 Dificultades en la atención del personal

Conocimiento del personal sobre necesidades de accesibilidad (Porcentajes)



Recursos que dispone el personal para atender necesidades de accesibilidad (Porcentajes)



Estos son los temas más recurrentes que han aparecido en la encuesta, en orden de mayor a menor frecuencia:

1. **Solicitud de mejoras en aspectos transversales a toda la AGE:** Asegurar la aplicación efectiva de la normativa sobre accesibilidad; aumento de recursos y presupuesto destinados al trato con la ciudadanía, formación sobre cómo realizar trámites, mayor participación de las asociaciones.

2. **Creación de puntos de asistencia para la ciudadanía:** Plataformas creadas para atender dudas y problemas que surgen al realizar trámites.
3. **Problemas transversales a todos los canales:** Una petición muy frecuente ha sido la eliminación de cita previa.
4. **Problemas en canales específicos:**

Canal telefónico: Se solicita asegurar la atención telefónica con una persona (eliminando locuciones pregrabadas o bots).

Canal online: mejora de usabilidad (más sencillas e intuitivas); compatibilidad con lectores de pantalla (problemas con la firma electrónica).

Canal presencial: quejas por problemas de acceso y movilidad en el edificio, mostradores no adaptados, falta de avisos sonoros, pocas plazas de aparcamiento PMR; falta de accesibilidad en máquinas de turno / autoservicio.

5. **Lenguaje y comunicación:** Se pide el uso de lenguaje claro, lectura fácil y el acceso a intérpretes de lengua de signos.
6. **Trato directo en la atención a la ciudadanía:** Quejas por la falta de empatía, formación y conocimiento de las necesidades de colectivos. Además, se solicita la prioridad en el turno para personas vulnerables y más tiempo para las consultas.



4.5 DAFO

4.5.1 Debilidades

GESTIÓN

Estrategia y planificación

- No hay una estrategia global para todos los Ministerios.
- La responsabilidad de la accesibilidad está dispersa por tipos de servicios y discapacidad y en unidades no especializadas. Hace falta un interlocutor claro que coordine y ofrezca información.
- No están claras las medidas e instrumentos que hay que aplicar.

Recursos y capacidades

- Hay muchos organismos y no tienen competencias para ejecutar la estrategia.
- Hay pocos recursos humanos y es difícil captar personal.
- Falta presupuesto para las actuaciones necesarias.
- La información sobre accesibilidad está fragmentada y hay falta de conexión entre funcionarios.

GESTIÓN Y PARTICIPACIÓN

Evaluación y validación

- Las evaluaciones internas son deficientes y dependen de los trabajadores de la AGE. No se hacen por defecto.
- Se depende de auditorías externas para validar la accesibilidad.
- No hay evaluación continua con expertos y usuarios.
- No hay capacidad de la AGE para validar la accesibilidad de proyectos ejecutados por proveedores externos.

Normativa y cumplimiento

- La normativa no responde a las necesidades de la población y además no se cumple.
- No hay una responsabilidad clara, los criterios entre departamentos son diferentes y no se rinden cuentas de las actuaciones.
- La AGE no sabe valorar el coste de la accesibilidad.

FORMACIÓN

Formación y cultura

- La formación al personal es deficiente y se limita a unidades concretas de la AGE.
- No hay una cultura de accesibilidad en la AGE.
- Hay resistencia al cambio para adoptar prácticas y tecnologías de accesibilidad.

EDIFICIOS

Infraestructura y servicios

- Faltan puntos de atención a la ciudadanía.
- Los puntos de atención que existen no se conocen, algunos tienen barreras arquitectónicas y problemas de ergonomía.
- La orientación en los edificios es la mayor dificultad relacionada con el entorno construido que tienen los usuarios.

CANALES DIGITALES

Tecnología y accesibilidad

- Hay dificultades en la atención telefónica porque está subcontratada y no dan servicio adecuado. Además, se percibe de forma negativa los servicios pregrabados y automáticos.
- Los canales digitales con complejos para los usuarios.
- Hay problemas de accesibilidad en servicios online y en la información presentada en PDF.
- Hay barreras de accesibilidad en procesos de seguridad, como la firma digital y la validación de identidad.
- Las herramientas de diseño web están desactualizadas, son complejas y no se saben manejar.
- Es complejo incorporar la accesibilidad y difícil coordinar y ejecutar los cambios en múltiples plataformas y servicios.

4.5.2 Fortalezas

GESTIÓN

Estrategia, planificación y recursos

- Se cuenta con centros de referencia especializados en accesibilidad (CESyA, CEACOG, CEDID, CNSLE, Centro Autismo, CEAPAT).
- Existe una unificación de criterios sobre cómo realizar la atención a la ciudadanía en la AGE, recogida en distintas normativas estatales.
- Hay conexión entre los distintos planes del gobierno y el II Plan Nacional de Accesibilidad.
- Existen dos unidades en cada Ministerio directamente relacionadas con la accesibilidad, las URA (Unidad Responsable de Accesibilidad y las Unidades de Inclusión).
- Todo el trabajo previamente realizado por el Observatorio de Accesibilidad Web.
- Se cuenta con fondos europeos para la promoción de la accesibilidad en distintos ámbitos.

Cultura

- El personal está comprometido con la accesibilidad: tiene voluntad de atender las necesidades de accesibilidad, hacer las modificaciones necesarias y mejorar los servicios.
- Se asume que la accesibilidad es un derecho, no una concesión.

4.5.3 Amenazas

GESTIÓN

Recursos y capacidades

- Limitaciones presupuestarias para incorporar las mejoras en formación, infraestructura y tecnología de accesibilidad necesarias.
- Muchos proveedores desconocen los criterios de accesibilidad y cómo aplicarlos y se priorizan las opciones más económicas en las adjudicaciones.
- Hay dependencia de herramientas digitales que están desactualizadas y son complejas.
- La tecnología se queda obsoleta muy pronto, si no hay una evaluación y actualización continua.

Normativa y cumplimiento

- Amplia normativa de accesibilidad que en algunos casos dificulta la toma de decisiones y la priorización.
- No poder cumplir las exigencias y plazos de la Directiva Europea de Accesibilidad.
- Multas de la Unión Europea.

4.5.4 Oportunidades

GESTIÓN

Estrategia y planificación

- Creación de una unidad que se encargue de la gestión de la accesibilidad de forma transversal en cada Ministerio,
- con competencias claras (Medida 1.2.2 del II Plan Nacional de Accesibilidad).
- Creación de herramientas y pautas comunes de accesibilidad para todos los Ministerios.

Recursos y capacidades

- Incorporación de personas con discapacidad en las plantillas de los ministerios.
- Creación de la figura del responsable de la accesibilidad en cada ministerio (concurso público).
- Coordinación con los centros asesores del Real Patronato sobre Discapacidad y el Ceapat para la aplicación de la accesibilidad.
- Flexibilizar acuerdos entre la Administración y las empresas para la aplicación de la accesibilidad.

Evaluación y validación

- Incorporación de las entidades del Tercer Sector (discapacidad, mayores, inmigrantes, otros colectivos) en los procesos de seguimiento de esta estrategia.



5. Ámbitos de actuación

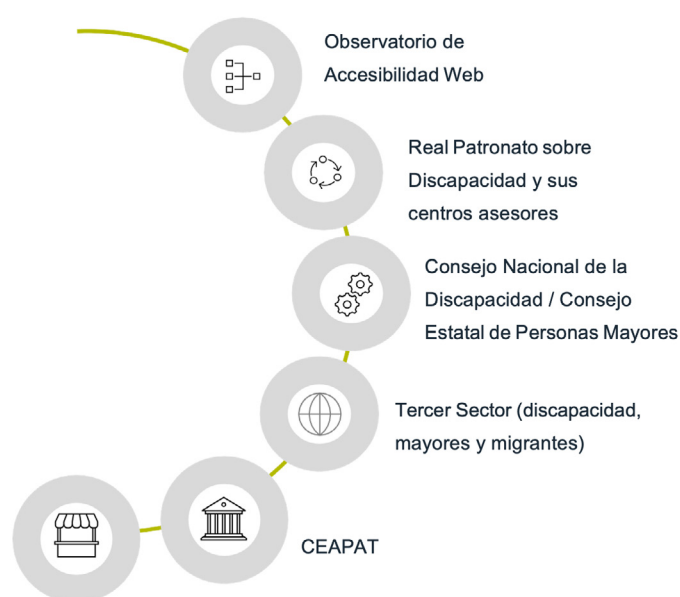
5.1 Ecosistema y grupos de interés

El ecosistema de la administración pública en relación con la accesibilidad incluye diversos grupos de interés que trabajan para garantizar la inclusión y el acceso equitativo a servicios y oportunidades. Esta colaboración incluye:

- **Diseño universal:** Promover la creación de entornos, productos y servicios que sean accesibles para todas las personas.
- **Participación ciudadana:** Involucrar a las personas con discapacidad, personas mayores, inmigrantes y otros grupos con requisitos de accesibilidad en el proceso de toma de decisiones.
- **Innovación y tecnología:** Fomentar el desarrollo de tecnologías accesibles que faciliten la vida diaria de las personas con discapacidad y mayores.
- **Educación y sensibilización:** Realizar campañas y programas educativos con un enfoque de derechos y voces en primera persona.

Estos esfuerzos conjuntos ayudan a construir una sociedad donde todas las personas puedan ejercer y disfrutar sus derechos.

Grupos de interés



5.2 Ámbitos de la atención a la ciudadanía

	Accesibilidad digital. Soluciones y pautas de accesibilidad implementadas en páginas web y aplicaciones móviles para que sean fáciles de usar y de entender por todas las personas, con independencia de sus capacidades, nivel educativo, origen cultural o del uso de productos de apoyo para ordenadores o dispositivos móviles.
	Accesibilidad documental. Documentación accesible en formatos alternativos y comprensible que se puede obtener presencialmente o a través de la descarga web.
	Atención presencial. Se fundamenta en prácticas de atención a la diversidad de manera presencial, que aseguran la autonomía e igualdad de oportunidades a todas las personas.
	Atención telefónica. Se fundamenta en prácticas de atención a la diversidad por vía telefónica, que aseguran la autonomía e igualdad de oportunidades a todas las personas.
	Gestión de la atención a la ciudadanía. Procedimiento de gestión tanto en el ámbito digital, presencial y telefónica que favorece la accesibilidad física, sensorial y cognitiva.





6. Recomendaciones

	Ámbito	Subámbito	Nº recomendaciones	Nº total por ámbito
	Accesibilidad digital	Formación	1	24
		Gestión	21	
		Exigencia normativa	2	
	Accesibilidad documental	Formación	3	8
		Gestión	5	
	Atención presencial	Formación	3	21
		Gestión	4	
		Oficinas	10	
		Productos de apoyo	2	
		Servicios	2	
	Atención telefónica	Gestión	8	8
	Gestión de la atención a la ciudadanía.	Compromiso	5	57
		Gobernanza	9	
		Sistematización	7	
		Recursos humanos	6	
		Seguimiento	6	
		Nuevos procesos y proyectos	9	
		Participación	5	
		Formación y recursos	5	
		Comunicación	5	
TOTAL:118				

6.1 Recomendaciones para la accesibilidad digital



Accesibilidad digital

Subámbito	Nº	Recomendaciones
FORMACIÓN	1	Crear a través del INAP un curso de formación online y tutorizada sobre accesibilidad digital que complemente el curso de “Elaboración de informes de revisión de accesibilidad a sitio web” disponible (https://campus.inap.es/v3/enrol/index.php?id=2786). Los contenidos del curso se actualizarán todos los años, podrá incluir distintos niveles o módulos y estará dirigido a cualquier persona de la AGE que trabaje de forma directa gestionando los canales digitales (páginas web, aplicaciones móviles, etc.). El curso se realizará con la colaboración de los Centros asesores del Real Patronato sobre Discapacidad y de expertos en accesibilidad digital. Ofrecerá conocimiento y herramientas para la creación de activos digitales accesibles desde su concepción y para la verificación del cumplimiento de los niveles de accesibilidad exigidos. Se recomienda que esté siempre disponible en línea o que al menos se hagan dos ediciones al año. Para agilizar la implementación de la accesibilidad digital en la AGE crear otra versión del curso que sea permanente y no tutorizado para incluirlo en las “Experiencias de aprendizaje en línea “A tu ritmo”.
GESTIÓN	2	Realizar una auditoría de accesibilidad en profundidad de las plataformas digitales existentes, prestando especial atención a la Sede electrónica y al Punto de Acceso General electrónico, con el objetivo de desarrollar un plan de homogenización de las páginas web de los Ministerios y de simplificación del conjunto de canales digitales, teniendo en cuenta criterios de accesibilidad web, criterios de accesibilidad sensorial, accesibilidad cognitiva y de usabilidad. Este plan de homogenización de páginas web puede ser liderado por la Agencia Estatal de Administración Digital (https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Organizacion/AEAD.html).
GESTIÓN	3	Implementar una estrategia de unificación de software para asegurar la interoperabilidad y facilitar la gestión y el mantenimiento de la accesibilidad, a través de la creación de un repositorio común de diseños web y componentes accesibles, disponible para todos los equipos que gestionan las páginas web y aplicaciones móviles de la AGE. Esta medida se apoya en la Ley 40/2015 de régimen Jurídico del Sector Público y ya existe en la AGE un proyecto piloto denominado DINTEL. Su implementación debe ser liderada por la Agencia Estatal de Administración Digital).

Subámbito	Nº	Recomendaciones
GESTIÓN	4	Asegurar que los protocolos y checklists para la implementación y el mantenimiento de la accesibilidad sean fáciles de seguir (p.ej. a través de video tutoriales), sean conocidos y estén disponibles para todos los equipos que gestionan activos digitales, para que estos puedan aplicarlos de forma homogénea. Debe tenerse como referencia las herramientas diseñadas por la Secretaría General de Administración Digital (SGAD), en particular la aplicación AGA para la gestión de la accesibilidad, de páginas, documentos y otros elementos como p.ej. imágenes; y la aplicación EPOCA para la gestión de la calidad de la información: enlaces rotos, páginas sin contenido, etc.
GESTIÓN	5	Adoptar un enfoque proactivo en el cumplimiento de las normativas de accesibilidad digital, realizando auditorías internas regulares a páginas web, aplicaciones móviles y otros activos digitales para identificar y corregir posibles incumplimientos. Cada activo digital debería pasar un diagnóstico de accesibilidad , dos veces al año.
GESTIÓN	6	Utilizar las herramientas de evaluación automática de las páginas web sólo como un recurso que siempre debe complementarse con evaluaciones manuales realizadas por expertos en accesibilidad.
GESTIÓN	7	Simplificar los procesos tecnológicos y asegurar la interoperabilidad entre diferentes soportes.
GESTIÓN	8	Establecer canales de comunicación efectivos entre los distintos equipos gestores de canales digitales para asegurar la continuidad de la cadena de accesibilidad, promoviendo de esta forma una comunicación clara y consistente. Los equipos gestores de canales digitales deben estar bien identificados en cada Ministerio y debe propiciarse la coordinación interministerial con el liderazgo de la Agencia Estatal de Administración Digital.
GESTIÓN	9	Realizar reuniones periódicas entre el Observatorio de Accesibilidad Web y las URAS de los ministerios y establecer canales de comunicación efectivos entre los distintos equipos para asegurar la continuidad de la cadena de accesibilidad y compartir buenas prácticas, expertise y herramientas. Deben organizarse al menos 3 reuniones de trabajo y coordinación al año, p.ej. enero, mayo y septiembre.
GESTIÓN	10	Nombrar personas de referencia que coordinen y supervisen la implantación del lenguaje claro en cada uno de los equipos que desarrollan y mantienen activos digitales. Estas personas deben contar con formación específica en lenguaje claro y tener atribuciones que les permitan la toma de decisiones y la coordinación de equipos.
GESTIÓN	11	Abordar en cada Ministerio en coordinación con el Observatorio de Accesibilidad Web la accesibilidad cognitiva de los activos digitales, identificando y adoptando buenas prácticas, y realizando las pruebas de usuarios (UX Research) incluyendo perfiles de personas con mayores dificultades de comprensión. Para hacer estos análisis se contará con el apoyo del CEACOG (Centro Español de Accesibilidad Cognitiva), el Centro Español sobre el Trastorno del Espectro del Autismo y expertos en UX Research.

Subámbito	Nº	Recomendaciones
GESTIÓN	12	Implementar pruebas piloto de soluciones de inteligencia artificial para informar a la ciudadanía sobre las ayudas públicas disponibles, facilitando el acceso a la información. Debe ser una iniciativa liderada por la Agencia Estatal de Administración Digital y las soluciones deben cumplir criterios de accesibilidad. Por ejemplo, ser operable con teclado y productos de apoyo, incluir vídeos en lengua de signos y los resultados deben mostrarse en formatos accesibles y con marcado semántico correcto, entre otras medidas.
GESTIÓN	13	Crear y distribuir un protocolo dirigido a los empleados públicos que gestionan las redes sociales institucionales para que cumplan criterios de accesibilidad en sus publicaciones. Este protocolo puede complementarse con video formativo.
GESTIÓN	14	Facilitar la comprensión de los contenidos de las páginas web, aplicaciones móviles y resto de canales digitales de la AGE, utilizando un lenguaje claro y proporcionando guías que expliquen paso a paso cada trámite. Estas deben estar disponibles en formatos alternativos accesibles, incluyendo también la lengua de signos y la lectura fácil. Para hacer efectivo el desarrollo de esta actuación debe proporcionarse formación en lenguaje claro a los empleados públicos.
GESTIÓN	15	Analizar qué información y contenidos dirigidos a la ciudadanía deberían además estar en lectura fácil y ofrecer versiones en lectura fácil. Este análisis debería llevarse a cabo en cada Ministerio y los aspectos comunes a todos debería ser responsabilidad de la Agencia Estatal de Administración Digital.
GESTIÓN	16	Desde la Secretaria General de Administración Digital y el Observatorio de Accesibilidad Web en coordinación con las URA de cada Ministerio, crear y distribuir un protocolo para la introducción de contenidos accesibles en las páginas webs. Este protocolo debe complementarse con sesiones de formación, vídeos, infografías didácticas que faciliten a los empleados públicos el aprendizaje de los criterios de accesibilidad y su aplicación en sus tareas cotidianas.
GESTIÓN	17	Elaborar emails y boletines en lenguaje claro, con apoyo en plantillas accesibles cuando sean envíos de contenidos estandarizados. Incluir en los emails y boletines enlaces a videos en los que la información esté traducida a lengua de signos.
GESTIÓN	18	Implementar programas de alfabetización digital para la ciudadanía con requerimientos de accesibilidad, incluyendo talleres presenciales y recursos en línea que expliquen cómo utilizar los servicios digitales de la Administración (firma electrónica, registro electrónico, realización de trámites más comunes, etc.) y desarrollar materiales educativos que expliquen de manera sencilla cómo reconocer elementos de seguridad en las páginas web, como el logo de candado o la URL que comienza con https. Este tipo de programas, que se han desarrollado previamente desde el Ministerio de Hacienda, deberían organizarse desde la Agencia Estatal de Administración Digital, garantizando que sus contenidos son accesibles para todas las personas.

Subámbito	Nº	Recomendaciones
GESTIÓN	19	Desarrollar desde la Agencia Estatal de Administración Digital métodos alternativos de validación de identidad que no dependan exclusivamente de la capacidad visual o auditiva, para asegurar la autonomía a las personas con discapacidad visual y auditiva a la hora de utilizar los canales digitales de la AGE. Por ejemplo, a través de huella digital o lector óptico de tarjeta. Los nuevos métodos que se implemente deben probados con distintos perfiles de usuarios, además de las personas con discapacidades sensoriales.
GESTIÓN	20	Ofrecer desde la Agencia Estatal de Administración Digital alternativas accesibles a la firma digital y otros procesos tecnológicos, asegurando que todos los usuarios puedan completar los trámites sin barreras. Las distintas alternativas deberían ser probadas por personas mayores, personas con discapacidad e inmigrantes, a través de técnicas de UX Research.
GESTIÓN	21	Verificar que las máquinas de gestión de turnos y aviso de turno en las oficinas de atención presencial cuentan con información visual y auditiva y que incluye la función de avisos personalizados en el dispositivo móvil de la ciudadanía para que personas ciegas y sordas puedan recibirlos de forma directa. Además, las máquinas de autoservicio como las de gestión de turnos, pagos de impuestos u otros trámites deben cumplir con los criterios recogidos en diferentes normativas (RD 1112/2018 Webs y Apps sector público, Ley 11/2023 Trasposición Directiva Europea de Accesibilidad, EN 301 549 V3.2.1 (2021- 03) Requisitos de Accesibilidad TIC).
GESTIÓN	22	Renovar máquinas de gestión de turnos y de autoservicio que no sean accesibles en todas las oficinas de atención a la ciudadanía de la AGE donde se utilicen.
EXIGENCIA NORMATIVA	23	Incluir en los videos a disposición de la ciudadanía en la página web y las redes sociales lengua de signos y subtítulos para personas sordas y audiodescripción para personas con discapacidad visual.
EXIGENCIA NORMATIVA	24	Incluir una alternativa auditiva y textual en las imágenes en páginas web, aplicaciones y redes sociales que aporten una información relevante a la ciudadanía, p.ej. una infografía con indicaciones. Si la imagen es solo decorativa no debe llevar texto alternativo ya que entorpece la lectura del lector de pantalla que utilizan las personas con discapacidad visual.

6.2 Recomendaciones para la accesibilidad documental

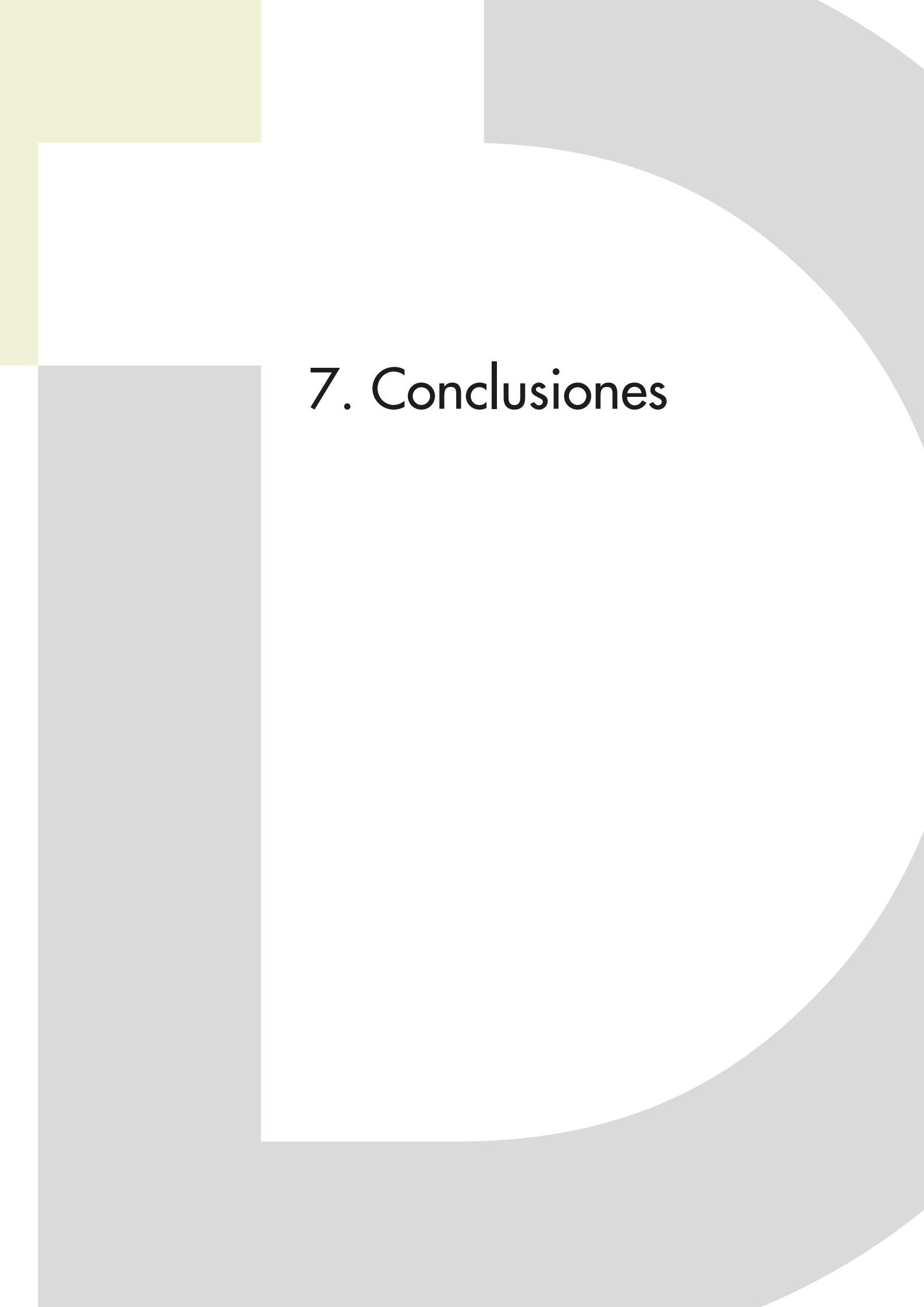


Accesibilidad digital

Subámbito	Nº	Recomendaciones
FORMACIÓN	1	Crear a través del INAP un curso permanente de formación online y tutorizada sobre accesibilidad sobre documentos digitales accesibles (p.ej. Word, Powerpoint y PDF accesibles o formatos equivalentes de software libre) con la colaboración del CESyA (Centro Español de Subtitulado y Audiodescripción) y expertos en accesibilidad digital. El curso estará dirigido a todos los empleados públicos. Para agilizar la implementación de los documentos digitales accesibles en la AGE crear otra versión del curso que sea permanente y no tutorizado para incluirlo en las "Experiencias de aprendizaje en línea "A tu ritmo".
FORMACIÓN	2	Promover a través del INAP el curso online y tutorizado sobre lenguaje claro ya existente (https://buscadorcursos.inap.es/fichacurso/29302) y hacerlo obligatorio para todos los trabajadores de la AGE que generen contenidos para la ciudadanía o tengan interacción con la ciudadanía, celebrando más ediciones e incluyendo nuevos colaboradores. Para agilizar la implementación del lenguaje claro en la AGE crear otra versión del curso que sea permanente y no tutorizado para incluirlo en las "Experiencias de aprendizaje en línea "A tu ritmo".
FORMACIÓN	3	Crear a través del INAP un curso permanente de formación online y tutorizada sobre Lectura Fácil con la colaboración del Centro Español de Accesibilidad Cognitiva (CEACOG) y Centro Español sobre el Trastorno del Espectro Autismo y expertos en la materia. Este curso será obligatorio para las personas que trabajan en las "Unidades de Accesibilidad" de los Ministerios y aquellas que generen contenidos para la ciudadanía. Para agilizar la implementación de la lectura fácil en la AGE crear otra versión del curso que sea permanente y no tutorizado para incluirlo en las "Experiencias de aprendizaje en línea "A tu ritmo".
GESTIÓN	4	Desde la Secretaria General de Administración Digital y el Observatorio de Accesibilidad Web en coordinación con las URA de cada Ministerio, crear y distribuir protocolos para crear documentos digitales accesibles (p.ej. Word, Powerpoint y PDF accesibles o formatos equivalentes de software libre). Estos protocolos deben complementarse con sesiones de formación, vídeos, infografías didácticas que faciliten a los empleados públicos el aprendizaje de los criterios de accesibilidad y su aplicación en sus tareas cotidianas.

Subámbito	Nº	Recomendaciones
GESTIÓN	5	Desde la Secretaría General de Administración Digital y el Observatorio de Accesibilidad Web en coordinación con las URA de cada Ministerio, desarrollar y adoptar guías de estilo para un lenguaje claro en documentos y canales de comunicación de la Administración Pública. Esta guía debe complementarse con sesiones de formación, vídeos, infografías didácticas que faciliten a los empleados públicos el aprendizaje de las pautas de lenguaje claro y su aplicación en sus tareas cotidianas.
GESTIÓN	6	Desde la Secretaría General de Administración Digital y el Observatorio de Accesibilidad Web en coordinación con las URA de cada Ministerio, desarrollar y adoptar guías de estilo en lectura fácil en documentos y canales de comunicación de la Administración Pública. Esta guía debe complementarse con sesiones de formación, vídeos, infografías didácticas que faciliten a los empleados públicos el aprendizaje de las pautas de lectura fácil y su aplicación en los documentos y contenidos digitales dónde se considere necesario.
GESTIÓN	7	Adaptar a Lectura Fácil los documentos y trámites más habitualmente solicitados por la ciudadanía y validar los textos con distintos perfiles de personas con dificultades de comprensión lectora, tal como especifica la norma UNE 153101:2018 EX Lectura Fácil. Pautas y recomendaciones para la elaboración de documentos.
GESTIÓN	8	Explicar a través de vídeos en lengua de signos los documentos y trámites más habitualmente solicitados por la ciudadanía.





7. Conclusiones

La implementación de la accesibilidad en la atención online, presencial y telefónica a la ciudadanía debe centrarse en los siguientes aspectos:

- 1. Formación y sensibilización de los empleados públicos:** La formación y sensibilización de los empleados públicos es fundamental para garantizar la accesibilidad en la Administración General del Estado (AGE). Actualmente, solo el 42,92% de los empleados han recibido algún tipo de formación relacionada con la accesibilidad y la discapacidad. Es necesario implementar programas de formación continua que aborden no solo los aspectos técnicos, sino también la importancia de la accesibilidad como un valor esencial en la cultura administrativa. Además, se debe fomentar una mayor empatía y comprensión hacia las necesidades de las personas con discapacidad, personas mayores y migrantes.
- 2. Creación de procesos y protocolos para la aplicación de la accesibilidad en todos los canales y servicios dirigidos a la ciudadanía:** La creación de procesos y protocolos claros es crucial para asegurar que todos los canales y servicios dirigidos a la ciudadanía sean accesibles. Esto incluye la accesibilidad digital, documental, presencial y telefónica. Es importante que estos protocolos sean coherentes y se apliquen de manera uniforme en todos los ministerios y departamentos. Además, se deben establecer mecanismos de retroalimentación para evaluar y mejorar continuamente estos procesos.
- 3. Necesidad de crear unidades y grupos de trabajo en cada ministerio:** La creación de unidades y grupos de trabajo especializados en accesibilidad en cada ministerio es esencial para coordinar las iniciativas y proyectos relacionados con la accesibilidad. Estas unidades deben tener competencias claras y la autoridad necesaria para tomar decisiones y coordinar equipos. Además, es importante que estas unidades trabajen en estrecha colaboración con los centros asesores del Real Patronato sobre Discapacidad y el CEAPAT, involucrando a los grupos de interés (personas con discapacidad, mayores, migrantes y proveedores).

- 4. Coordinación del conjunto de acciones a través de las secretarías de estados y direcciones generales directamente relacionadas:** La coordinación de las acciones relacionadas con la accesibilidad debe ser gestionada a través de las secretarías de estados y direcciones generales directamente relacionadas. Esto asegurará una implementación coherente y efectiva de las políticas de accesibilidad en toda la AGE. Además, es importante que se establezcan canales de comunicación claros y efectivos entre las diferentes entidades y niveles administrativos para facilitar la coordinación y el seguimiento de las acciones.





8. Anexos

Anexo 1. Recomendaciones para la atención presencial



Atención presencial

Subámbito	Nº	Recomendaciones
FORMACIÓN	1	A través del INAP y en coordinación con la Dirección General de Gobernanza Pública y el Real Patronato sobre discapacidad, crear un curso permanente de formación presencial sobre “Atención a la ciudadanía con requerimientos de accesibilidad” dirigido a las personas que están en puestos de atención presencial en oficina o fuera de oficina. Para este curso se contará con la participación de las entidades sociales que representan a las personas con discapacidad, personas mayores e inmigrantes. Este curso tendrá varias ediciones al año y tendrá un formato híbrido. Para que el mayor número de empleados públicos hagan esta formación se creará otra versión del curso que sea permanente y no tutorizado, que se incluirá en las “Experiencias de aprendizaje en línea “A tu ritmo”.
FORMACIÓN	2	A través del INAP y en coordinación con la Dirección General de Gobernanza Pública y el asesoramiento del Centro de Normalización Lingüística de la Lengua de Signos Española (CNLSE) crear un curso de formación híbrido sobre el uso de la lengua de signos española en la atención a la ciudadanía, en el que se abordará el uso de recursos como los sistemas de video interpretación y la función del Intérprete de lengua de signos (ILSE). En el mismo curso se abordarán las necesidades de las personas sordas que comunican en lengua oral y sobre el uso de los productos de apoyo. Para que el mayor número de empleados públicos hagan esta formación se creará otra versión del curso que sea permanente y no tutorizado, que se incluirá en las “Experiencias de aprendizaje en línea “A tu ritmo”.
FORMACIÓN	3	El personal que atiende a la ciudadanía estará formado en atención a personas con discapacidad y otros colectivos vulnerables. En cada oficina de atención a la ciudadanía habrá personas formadas en discapacidad y accesibilidad y estarán debidamente identificadas, p.ej. con un pictograma en la solapa. Se recomienda que en cada oficina se promueva que al menos una persona hable el nivel B2 de la lengua de signos.

Subámbito	Nº	Recomendaciones
GESTIÓN	4	Garantizar la atención presencial en los servicios y trámites administrativos, evitando su paulatina sustitución por la Sede Electrónica para esto debe considerarse el desarrollo normativo y el estudio que está haciendo la Dirección General de Gobernanza Pública sobre las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro (OAMR).
GESTIÓN	5	Asegurar en la atención presencial a la ciudadanía que los trámites y gestiones puedan realizarse sin depender exclusivamente de la tecnología digital, ofreciendo alternativas manuales y apoyo humano, además de disponer de productos de apoyo que se puedan necesitar las personas con discapacidad para comunicarse y hacer el trámite.
GESTIÓN	6	Flexibilizar el tiempo de los trabajadores que ofrecen la atención presencial para que puedan dedicar más tiempo a las personas con requerimientos de accesibilidad, asegurando una comunicación empática y efectiva. Por ejemplo, en citas previas que exista la posibilidad de reservar más tiempo para las misma si la persona es mayor de 65 años o tiene un certificado de discapacidad.
GESTIÓN	7	Dar a conocer los edificios de la AGE que disponen de oficinas de atención presencial para hacer trámites y sus horarios de atención, a través de un mapa online que pueda consultarse en las páginas web de todos los ministerios similar al de las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro (OAMR) (https://administracion.gob.es/pagFront/atencionCiudadana/oficinasEGEO/encuentraOficina.htm). En este mapa aportar información objetiva, verificada y descriptiva de las características de accesibilidad de la oficina y se sus servicios accesibles.
OFICINAS	8	Realizar progresivamente auditorías de accesibilidad en todos los edificios de la AGE, prestando especial atención a los espacios abiertos al público, y desarrollar un plan de acción para eliminar las barreras arquitectónicas identificadas, de comunicación y psicosociales identificadas. Cada Ministerio será responsable de hacer estas auditorías de sus edificios con el objetivo de tenerlos todos analizados en un plazo razonable de 4 - 5 años.

Subámbito	Nº	Recomendaciones
OFICINAS	9	Implementar un plan de acción para mejorar las infraestructuras de los edificios de la AGE, basado en las auditorías de accesibilidad previamente realizadas, de forma coordinada con todos los Ministerios para homogeneizar criterios. Este plan debe incluir la eliminación de barreras arquitectónicas, la instalación de rampas, ascensores accesibles, adaptación aseos y otros elementos que faciliten el acceso y la movilidad. conforme los criterios de accesibilidad incluidos en el Código Técnico de la Edificación y teniendo en cuenta los criterios DALCO (Deambulación, Aprehensión, Localización y Comunicación) de la norma UNE 170.001. Además, se apostará por convertir los espacios construidos en terceros cuidadores, teniendo en cuenta que el diseño de los espacios afecta a las relaciones entre las personas y puede favorecer la convivencia, el intercambio y la socialización, o todo lo contrario. Por ello, se pondrá especial atención en la creación de entornos pensados en clave de comunidad y psicosocialmente accesibles.
OFICINAS	10	Crear en las oficinas de atención presencial ventanillas o puestos de atención accesible y preferente para personas con discapacidad, atendidos por personas formadas en accesibilidad. Esto es un requisito recogido en el Real Decreto 193/2023, de accesibilidad a bienes y servicios a disposición del público. Valorar que la atención en estos puestos de atención accesible y preferente se pueda atender sin cita previa en determinados horas y días a la semana.
OFICINAS	11	Garantizar la existencia de puntos de atención al público accesibles en todas las oficinas de atención al público, con atención al mobiliario y los elementos de comunicación (p.ej. franja táctil de guiado desde el acceso, mostrador adaptado, bucles de inducción magnética, sistemas de apoyo en texto como materiales escritos y dispositivos electrónicos para el subtítulo automático, atención en lengua de signos española, así como sistemas de videointerpretación en lengua de signos española, salas de espera con espacio y mobiliario adecuado, pantallas en las que se muestren, por un lado, mensajes pregrabados en lengua de signos y con subtítulo con instrucciones de evacuación en caso de emergencia, y por otro, cualquier aviso que se emita por megafonía).
OFICINAS	12	Inclusión específica de la normativa de accesibilidad de obligado cumplimiento en los pliegos de licitaciones de obras y compras públicas de productos y servicios relacionados con los edificios públicos.
OFICINAS	13	En licitaciones y contratos para asesorías, auditorías y obras de accesibilidad en edificios de la AGE, establecer fórmulas de evaluación a través de asignación de puntos a las empresas que dispongan de profesionales con conocimientos específicos y/o experiencia demostrable en materia de accesibilidad universal.

Subámbito	Nº	Recomendaciones
OFICINAS	14	A través de los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales de cada Ministerio y/o edificio de la AGE, establecer protocolos de emergencia que contemplen la evacuación de personas con requerimientos de accesibilidad en todos los edificios públicos y la formación del personal.
OFICINAS	15	Hacer un estudio de la señalización disponible en los edificios públicos de la AGE teniendo en cuenta criterios de accesibilidad cognitiva, y la norma UNE 170.002 (Requisitos de accesibilidad para los elementos de señalización en la edificación), prestando especial atención a aquellos espacios abiertos al público. Incorporar en el estudio soluciones tecnológicas que complementan las señales visuales y facilitan a la orientación a personas con discapacidad visual, también referencias táctiles, p.ej. planos hápticos y franjas guía de encaminamiento.
OFICINAS	16	A partir de los estudios de señalización realizados renovar la señalización de los edificios de la AGE, empezando por los espacios abiertos al público y las oficinas de atención a la ciudadanía. Se recomienda que exista una coordinación interministerial para que en la medida de lo posible la señalización accesible y tecnología que facilite la prestación que se utilice en los edificios de la AGE tenga los mismos criterios.
OFICINAS	17	Instalar bucles de inducción magnética en ventanillas, mostradores de atención al público y despachos dónde se atiende al público, a través de un plan progresivo de inversiones para mejoras de accesibilidad.
PRODUCTOS DE APOYO	18	Introducir en los servicios de atención presencial productos de apoyo y herramientas que faciliten la atención a personas con discapacidad (p. ej. sistemas de comunicación aumentativa y alternativa, productos de apoyo como lupas, cuadrante de firmas, etc.)
PRODUCTOS DE APOYO	19	Implementar herramientas digitales que faciliten la comunicación con personas con discapacidades sensoriales (p. ej. sistemas de video interpretación, avisos sonoros y visuales simultáneamente, sistemas accesibles de gestión de turnos, etc.).
SERVICIOS	20	Crear el servicio de acompañamiento presencial para el uso de la sede electrónica en las oficinas de atención a la ciudadanía.
SERVICIOS	21	Ofrecer servicios de traducción e interpretación en otros idiomas para asegurar que la población migrante puede también hacer uso de la atención presencial, en horarios o días determinados de la semana o previa solicitud. Para implementar este servicio se puede tomar como referencia la figura del facilitador procesal que se usa en el ámbito judicial y policial en algunas comunidades autónomas. También se puede analizar el uso de herramientas de Inteligencia Artificial para hacer traducciones automáticas bajo demanda.

Anexo 2. Recomendaciones para la atención telefónica



Atención telefónica

Subámbito	Nº	Recomendaciones
GESTIÓN	1	Desde la Secretaría de Estado de Función Pública y la Agencia Estatal de la Administración Digital proporcionar al personal de la AGE guías y protocolos específicos para la atención telefónica a personas con requerimientos de accesibilidad. Estos protocolos deben complementarse con sesiones de formación, vídeos, infografías didácticas que faciliten a los empleados públicos el aprendizaje de pautas de accesibilidad y su aplicación en sus tareas cotidianas. En estos protocolos se incluirá, por ejemplo: más tiempo para atender correctamente y evitar derivaciones, tener conocimiento de que la llamada puede estar produciéndose con la intermediación de profesionales intérpretes de lenguas de signos por lo que puede haber un usuario hombre que se comunique a través de una intérprete mujer. Los protocolos de atención telefónica se probarán y validarán con la colaboración de los centros asesores del Real Patronato sobre Discapacidad y las entidades sociales que representan a las personas con discapacidad.
GESTIÓN	2	Una vez definidos los protocolos de atención telefónica accesible desde la Secretaría de Estado de Función Pública se deben definir estándares de calidad claros para los proveedores de atención telefónica y realizar auditorías periódicas para asegurar el cumplimiento de estos estándares. Estos estándares deben ser comunes para todos los ministerios.
GESTIÓN	3	Cuando existan, mejorar la calidad de los servicios automáticos y pregrabados, asegurando opciones de atención humana para aquellas personas que lo necesiten. Llevar a cabo estas mejoras haciendo pruebas de una muestra de los servicios existentes utilizando técnicas de UX Research. A partir de estas pruebas crear desde la Secretaría de Estado de Función Pública un protocolo común a todos los ministerios para contestaciones telefónicas automáticas y pregrabadas, por ejemplo, para simplificar las locuciones telefónicas y ofrecer opciones limitadas y directas para facilitar la navegación y evitar la sobrecarga de información.

Subámbito	Nº	Recomendaciones
GESTIÓN	4	Implementar y promover el uso de videollamadas y otros canales telemáticos como alternativas accesibles para la comunicación y la prestación de servicios. Tomar como referencia el sistema SOTA utilizado en el servicio telefónico 016 para víctimas de violencia de género. Identificar los canales tecnológicos más accesibles para hacer estas videollamadas o comunicaciones digitales, teniendo en cuenta los distintos perfiles de personas usuarias, p.ej. personas sordas, personas con afasia, otros, y su compatibilidad con el uso de productos de apoyo. Desde Secretaría de Estado de Función Pública y la Agencia Estatal de la Administración Digital crear un protocolo común para el uso de estas herramientas y la prestación del servicio accesible. Este protocolo debe complementarse con sesiones de formación, vídeos e infografías didácticas.
GESTIÓN	5	En la atención telefónica usar tecnologías de apoyo como los sistemas de texto a voz y viceversa, para hacer accesible la comunicación con personas sordas. La incorporación y uso de estas tecnologías de apoyo debe complementarse con sesiones de formación, vídeos e infografías.
GESTIÓN	6	Proporcionar explicaciones detalladas y sencillas sobre términos y procedimientos durante las llamadas, y evitar el uso de jerga técnica, siglas, términos en inglés y nombres de aplicaciones complejas. Con este objetivo, en cada Ministerio debe complementarse el protocolo de atención telefónica de la AGE con una guía práctica que incluya los términos técnicos más utilizados en sus ámbitos de actuación, con definiciones en lenguaje claro o lectura fácil para utilizarlas en la comunicación con la ciudadanía.
GESTIÓN	7	Ofrecer servicios de traducción e interpretación en otros idiomas para asegurar que la población migrante puede también hacer uso de la atención telefónica, en horarios o días determinados de la semana o previa solicitud. Para implementar este servicio se puede tomar como referencia la figura del facilitador procesal que se usa en el ámbito judicial y policial en algunas comunidades autónomas. También se puede analizar el uso de herramientas de Inteligencia Artificial para hacer traducciones automáticas bajo demanda.
OFICINAS	8	Implementar servicios de videointerpretación en lengua de signos en todos los Ministerios. Para la prestación de este servicio deben utilizarse plataformas que cumplan requisitos de accesibilidad, experiencia y calidad. Se debe valorar si para facilitar la contratación del servicio video interpretación, este debe estar centralizado en la Secretaría de Estado de Función Pública o en la Agencia Estatal de Administración Digital y que estas lo pongan a disposición de todos los ministerios.

Anexo 3. Recomendaciones para la gestión de la accesibilidad



Gestión de la accesibilidad en la atención a la ciudadanía

Subámbito	Nº	Recomendaciones
COMPROMISO	1	Crear una declaración que recoja el compromiso (del Gobierno) en materia de accesibilidad digital y accesibilidad en la atención a la ciudadanía que sirva de referencia a todos los Ministerios como órganos centrales de la AGE, para aplicar la accesibilidad en todas las interacciones con la ciudadanía.
COMPROMISO	2	Promover la coordinación de la accesibilidad universal en cada ministerio, a través de una unidad responsable (unidad de accesibilidad), que trabaje de forma transversal la accesibilidad con todas las áreas de gestión del Ministerio y, específicamente, en los canales digitales y en la atención a la ciudadanía. Esta unidad puede ser la misma indicada en la Medida 1.2.2 del II Plan nacional de Accesibilidad. Su constitución puede ser la unión de la URA (Unidad Responsable de Accesibilidad Web) y la Unidad de Inclusión. Además, promover la coordinación de la Unidad de Accesibilidad de los Ministerios con los Centros Asesores del Real Patronato sobre Discapacidad en línea con lo establecido en la normativa vigente mediante la cual se reconoce explícitamente su labor de asesoramiento en materia de accesibilidad.
COMPROMISO	3	Crear un comité de Accesibilidad en cada Ministerio liderado por la Unidad de Accesibilidad en el que participe una persona de cada área de gestión con nivel de responsabilidad suficiente para la toma de decisiones, p. ej. jefes de área o subdirectores generales. En este comité se informará sobre las iniciativas relacionadas con la accesibilidad, se coordinarán actuaciones transversales y se tomarán decisiones sobre la gestión de la accesibilidad en el conjunto de servicios del Ministerio. Este comité se reunirá regularmente y será el responsable de la implementación y seguimiento de esta estrategia en cada ministerio.
COMPROMISO	4	En la Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos, constituir una comisión que aborde la accesibilidad digital y la accesibilidad en la atención a la ciudadanía, en la que participen todas las Unidades de Accesibilidad de los Ministerios, liderada por la Secretaría de Estado de Función Pública y la Agencia Estatal de la Administración Digital. La función de esta Red será homogeneizar criterios a la hora de aplicar la accesibilidad en todos los servicios de atención al público presenciales y digitales y hacer seguimiento de su implementación junto con la Dirección general de derechos de las personas con discapacidad (https://funcionpublica.digital.gob.es/gobernanza-publica/calidad/red-interadministrativa.html). Esta comisión debe reunirse al menos dos veces al año para hacer seguimiento de la implementación de esta estrategia. Además, ofrecerá protocolos y guías para facilitar la homogeneización de criterios.

Subámbito	Nº	Recomendaciones
COMPROMISO	5	Asegurar que cada Ministerio cuente en los próximos 8 años con una partida presupuestaria específica para hacer adaptaciones de accesibilidad en sus canales digitales y en la atención a la ciudadanía, presencial y digital.
GOBERNANZA	6	Definir estándares, metodologías y guías para la aplicación de la accesibilidad para cada tipo de servicio de atención a la ciudadanía (https://funcionpublica.digital.gob.es/gobernanza-publica/atencion.html) con el objetivo de asegurar el cumplimiento de criterios comunes y unas condiciones óptimas de accesibilidad en todos los ministerios. Los estándares se basarán en los criterios de las normativas de obligado cumplimiento en España y la Unión Europea para las administraciones públicas y se darán a conocer por la Secretaría de Estado de Función Pública, a través de sesiones formativas, videos e infografías didácticos.
GOBERNANZA	7	Mantener y actualizar regularmente los criterios de accesibilidad unificados y recogidos en los estándares de cada tipo de servicio y asegurar su difusión entre todas las Unidades de Accesibilidad de los Ministerios. Consolidar una estructura organizativa, dotada con suficientes medios humanos y materiales para el mantenimiento y actualización de los criterios de accesibilidad, tanto en la Secretaría de Estado de Función Pública como en las Unidades de accesibilidad que deben tener competencias y modos similares de funcionamiento en cada Ministerio.
GOBERNANZA	8	Vigilar las actualizaciones de las normativas de accesibilidad que afecten a los servicios públicos para que los estándares aplicados en la atención ciudadana online y presencial responda a las exigencias normativas. Esta actuación se facilitaría si la normativa que aplica a la atención a la ciudadanía en los distintos canales de interacción se recogiera en un único documento.
GOBERNANZA	9	Para aquellos aspectos que no estén regulados por las normativas de obligado cumplimiento, promover el diseño universal, que busca crear soluciones accesibles para todas las personas desde el principio, evitando la necesidad de adaptaciones posteriores. Involucrar a las entidades que representan a las personas con discapacidad, personas mayores, inmigrantes y otros grupos vulnerables en el diseño de nuevos servicios públicos, contribuye a implementar la accesibilidad universal. Para esto es necesaria la formación en accesibilidad de los empleados públicos.
GOBERNANZA	10	Incorporar la accesibilidad universal como criterio de calidad en el conjunto de las cartas de servicio de la AGE y en los indicadores de cumplimiento de estas. (https://funcionpublica.digital.gob.es/gobernanza-publica/calidad/Carta-de-Servicios.html)

Subámbito	Nº	Recomendaciones
GOBERNANZA	11	Incorporar en los Informes de Evaluación de la Calidad de los Servicios (https://funcionpublica.digital.gob.es/gobernanza-publica/calidad/informes.html) y en las inspecciones (https://funcionpublica.digital.gob.es/gobernanza-publica/inspeccion.html) criterios de accesibilidad universal.
GOBERNANZA	12	Incorporar la categoría de accesibilidad universal en los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública (https://funcionpublica.digital.gob.es/gobernanza-publica/calidad/conocimiento.html)
GOBERNANZA	13	Identificar y dar a conocer buenas prácticas de accesibilidad en la atención presencial, online y telefónica a la ciudadanía en la Conferencia Estatal de Calidad en los Servicios Públicos para que puedan ser replicadas, y fomentar una cultura de la accesibilidad entre los empleados públicos.
GOBERNANZA	14	Asegurar una coordinación efectiva entre los diferentes planes y estrategias de gobierno, promoviendo la colaboración interministerial para alcanzar el objetivo común de ofrecer a la ciudadanía una atención presencial, online y telefónica homogénea, coordinada y accesible. Esta colaboración debe promoverse en la Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos y específicamente en la comisión de accesibilidad en la que participarán todos los Ministerios.
SISTEMATIZACIÓN	15	Cada Ministerio a través de su Unidad de Accesibilidad debe establecer un plan de operativo anual para la mejora de la accesibilidad en sus oficinas de atención a la ciudadanía y canales digitales (página web, aplicaciones y redes sociales). Este plan operativo debe detallar cada medida con pasos específicos y asignar responsables claros para su ejecución, asegurando la rendición de cuentas y el seguimiento. Su punto de partida debe ser un diagnóstico de accesibilidad del conjunto de servicios dirigidos al público.
SISTEMATIZACIÓN	16	La Unidad de Accesibilidad del Ministerio organizará reuniones periódicas para hacer seguimiento del Plan operativo para fomentar el intercambio de conocimiento y experiencias, y para clarificar las responsabilidades de cada área.
SISTEMATIZACIÓN	17	Incluir por defecto en los pliegos de contratación y suministros, criterios de accesibilidad, citando las normativas de obligado cumplimiento y adjuntado los estándares de la AGE para obligar a las empresas adjudicatarias a cumplirlos.
SISTEMATIZACIÓN	18	Incluir en los pliegos de contratación y suministros, como aspecto valorable, el conocimiento y experiencia que los proveedores y empresas tengan en accesibilidad universal, para facilitar su aplicación en entornos, productos y servicios, siempre que esté relacionado con el objeto del contrato.

Subámbito	Nº	Recomendaciones
SISTEMATIZACIÓN	19	Incluir en los pliegos como aspecto valorable que las empresas tengan en su plantilla a personas con discapacidad y estas participen en la ejecución de los proyectos y servicios contratados, siempre que esté relacionado con el objeto del contrato.
SISTEMATIZACIÓN	20	En los concursos públicos relacionados con la accesibilidad, dar mayor peso en la puntuación a la calidad técnica del servicio o producto contratado que a la oferta económica, para asegurar una correcta implementación de la accesibilidad.
SISTEMATIZACIÓN	21	Promover la figura del técnico de accesibilidad en los Ministerios y asegurar su formación continua para que pueda ser la persona de referencia que oriente internamente sobre la implementación de la accesibilidad en los servicios públicos. Este técnico debe formar parte o liderar la Unidad de Accesibilidad del Ministerio.
RECURSOS HUMANOS	22	Valorar si en la administración pública tiene cabida, asociar los incentivos y reconocimientos del personal a la implementación exitosa de la accesibilidad en su área de trabajo para concienciar y fomentar una cultura de la accesibilidad entre los empleados y las empleadas de la AGE.
RECURSOS HUMANOS	23	Fomentar la inclusión laboral de personas con discapacidad en la AGE, asegurando que se les proporcionen las adaptaciones necesarias para desempeñar sus funciones y, de esta forma, además de cumplir un requisito legal, contar internamente con personas que conocen en primera persona los requerimientos de accesibilidad de la ciudadanía.
RECURSOS HUMANOS	24	Hacer un análisis de las necesidades de formación en accesibilidad de los empleados públicos de cada Ministerio para promover esta formación a través del INAP y a través de los programas de formación interna y externa de cada Ministerio.
RECURSOS HUMANOS	25	Valorar la posibilidad de crear una base de datos de personas que trabajan en la AGE con un nivel B2 o superior de la LSE (lengua de signos española) y LSC (lengua de signos catalana), distinguiendo entre personas sordas o sordociegas y oyentes, para que los que deseen sean personas de referencia en la atención a la ciudadanía. Valorar la pertinencia y viabilidad de esta medida para otros perfiles de personas con discapacidad que trabajan en la AGE.
RECURSOS HUMANOS	26	Valorar la ponderación del conocimiento en lengua de signos y en accesibilidad en el concurso de traslados para aquellos perfiles vinculados a la atención al público.
RECURSOS HUMANOS	27	Incluir en los programas de los procesos selectivos de oposición o de concurso-oposición contenidos sobre accesibilidad universal con el objetivo de que todos los nuevos empleados públicos tengan unos conocimientos básicos sobre este ámbito.

Subámbito	Nº	Recomendaciones
SEGUIMIENTO	28	Para hacer seguimiento al plan operativo de accesibilidad, cada ministerio realizará un informe anual que recoja las iniciativas y avances producidos, sus presupuestos asociados, los indicadores de cumplimiento para cada área/s responsables y la posible relación con II Plan Nacional de Accesibilidad Universal y con otros planes de gobierno. Este informe debería ser realizado por la Unidad de Accesibilidad en coordinación con el Comité de Accesibilidad de cada Ministerio.
SEGUIMIENTO	29	Realizar evaluaciones periódicas en los diferentes canales de comunicación y servicios de atención a la ciudadanía con usuarios con diferentes requerimientos de accesibilidad para valorar la efectividad de las mejoras implementadas. Para estas evaluaciones se utilizarán técnicas de investigación de "Experiencia Usuario" (UX Research) y se contará con el apoyo de expertos en la materia.
SEGUIMIENTO	30	Valorar la pertinencia de que los servicios de atención a la ciudadanía cuenten con una certificación de la accesibilidad de las páginas web, canales digitales y servicios presenciales y telefónicos a través de entidades de certificación que evalúen el cumplimiento de los criterios de accesibilidad de normas ISO, CEN y UNE específicas de accesibilidad. Por ejemplo, la norma UNE 170.001 de Accesibilidad Universal y la norma UNE 139803 de accesibilidad web.
SEGUIMIENTO	31	Formar a las personas responsables de la calidad de los servicios de atención a la ciudadanía de cada Ministerio, para que puedan realizar auditorías internas de accesibilidad y recopilar las evidencias exigidas en los procesos de certificación de la accesibilidad.
SEGUIMIENTO	32	Analizar cómo esta incluida la accesibilidad en actualmente en los formularios de quejas y sugerencias de la AGE, para valorar si tal y como está diseñado es suficientemente útil para recoger las opiniones de la ciudadanía sobre la accesibilidad de los servicios, de la atención online, telefónica y presencial ofrecida.
SEGUIMIENTO	33	Realizar cada tres años una encuesta específica para recoger las opiniones de la ciudadanía sobre la accesibilidad de los servicios de atención al público y utilizar los datos recogidos para mejorar los servicios, incluyendo las actuaciones de mejora en los planes operativos de accesibilidad de cada Ministerio. Dirigir también la encuesta a las entidades sociales que representan a las personas con discapacidad, personas mayores, inmigrantes y otros grupos con requerimientos de accesibilidad. Estos formularios deben cumplir con los requisitos de accesibilidad para garantizar su uso por todas las personas.

Subámbito	Nº	Recomendaciones
NUEVOS PROCESOS Y PROYECTOS	34	Explorar y adoptar tecnologías de inteligencia artificial que puedan mejorar la accesibilidad de los servicios y procesos, asegurando el cumplimiento de la Ley de protección de datos, la igualdad de género y la no discriminación de personas con discapacidad, personas mayores, inmigrantes y otros grupos en riesgo de exclusión. Sobre esto se recomienda evitar el uso de avatares para interpretaciones en lengua de signos, ya que no garantizan una comunicación efectiva y adaptada a las necesidades reales de las personas sordas. También hay que evitar widgets de accesibilidad con Inteligencia Artificial superpuestos a páginas web. Estos entorpecen el funcionamiento de los lectores de pantalla que utilizan las personas con discapacidad visual, segregan a las personas y además recogen sus datos sin autorización.
NUEVOS PROCESOS Y PROYECTOS	35	Involucrar a expertos en accesibilidad y a personas con requerimientos de accesibilidad en la creación de nuevos productos o servicios digitales para asegurar sus condiciones de accesibilidad en su diseño y desarrollo desde el inicio de los proyectos.
NUEVOS PROCESOS Y PROYECTOS	36	Integrar y coordinar los diferentes canales de atención (presencial, telefónico, online) para ofrecer una experiencia de usuario coherente y accesible, a lo largo del trámite o consulta, p. ej. a través de un CRM (en inglés, Customer Relationship Management).
NUEVOS PROCESOS Y PROYECTOS	37	Actualizar periódicamente las herramientas tecnológicas utilizadas para la atención online y presencial y proporcionar formación continua en su uso para asegurar su aprovechamiento por el personal de la AGE. Esta actuación requiere de recursos humanos y materiales y definir criterios para abordar estas actualizaciones.
NUEVOS PROCESOS Y PROYECTOS	38	Desde la Dirección General de Gobernanza Pública vigilar las actualizaciones de las diferentes normativas de accesibilidad nacionales y europeas que sean de aplicación para los servicios de atención al público online y presenciales. Esta actuación se podría realizar utilizando inteligencia artificial, programando la investigación a través de los motores de búsqueda y subscripciones a boletines oficiales de publicación (DOUE; BOE; CCAA y EE.LL).

Subámbito	Nº	Recomendaciones
NUEVOS PROCESOS Y PROYECTOS	39	Visibilizar y difundir el canal de quejas y sugerencias, asegurando que las demandas de la ciudadanía relacionadas con la accesibilidad sean tratadas de forma prioritaria y tengan un impacto real en la mejora de los servicios. Este canal debe ser completamente accesible para todas las personas con discapacidad, personas mayores e inmigrantes incluyendo la posibilidad de utilizar las lenguas de signos, garantizando así una comunicación efectiva y equitativa para toda la ciudadanía. El Comité de Accesibilidad de cada Ministerio debe hacer seguimiento de las demandas de accesibilidad.
NUEVOS PROCESOS Y PROYECTOS	40	A través de una encuesta interna y coordinada de la AGE, realizar un mapeo exhaustivo de todos los servicios y canales de atención al público para identificar áreas de mejora en accesibilidad.
NUEVOS PROCESOS Y PROYECTOS	41	Implementar políticas que permitan tiempos de atención más largos y personalizados para personas con requerimientos de accesibilidad. Por ejemplo, en citas previas que exista la posibilidad de reservar más tiempo para las mismas si la persona es mayor de 65 años o tiene un certificado de discapacidad.
NUEVOS PROCESOS Y PROYECTOS	42	Crear una plataforma interna donde el personal pueda acceder rápidamente a información actualizada sobre la accesibilidad en los trámites y servicios de la Administración (puntos accesibles, solicitud de intérpretes o traductores, mediadores comunicativos, documentación en formatos alternativos, datos de contacto de entidades representativas del colectivo de personas con discapacidad, etc.) con herramientas y recursos para que el personal pueda redirigir trámites correctamente y dar una respuesta eficiente al ciudadano o ciudadana. El acceso a esta plataforma debería estar incluido en las intranets en lugares visibles cuando el empleado público se conecta a su equipo .
PARTICIPACIÓN	43	Fomentar la participación activa de las organizaciones sociales que representan a las personas con distintos requerimientos de accesibilidad (personas con discapacidad, mayores, inmigrantes, etc.), involucrándoles en la creación, el seguimiento y la implementación de las actuaciones de accesibilidad mediante la firma de convenios de colaboración o contratando sus servicios como entidades expertas en accesibilidad o proveedoras de servicios accesibles.
PARTICIPACIÓN	44	Fomentar la participación activa de las organizaciones sociales que representan a las personas con distintos requerimientos de accesibilidad (personas con discapacidad, mayores, inmigrantes, etc.), involucrándoles en la creación, el seguimiento y la implementación de las actuaciones de accesibilidad mediante la firma de convenios de colaboración o contratando sus servicios como entidades expertas en accesibilidad o proveedoras de servicios accesibles.

Subámbito	Nº	Recomendaciones
PARTICIPACIÓN	45	Involucrar a personas con requerimientos de accesibilidad y a las entidades sociales que les representan en las evaluaciones periódicas que se realizarán de los canales digitales y de los servicios de atención online y presencial utilizando técnicas de investigación de “Experiencia Usuario” (UX Research).
PARTICIPACIÓN	46	Fomentar la participación activa de empleados y empleadas públicas en las cuestiones relacionadas con la accesibilidad, organizando foros, reuniones o encuentros a través de las Unidades de Accesibilidad.
PARTICIPACIÓN	47	Fortalecer la coordinación y la colaboración con los centros asesores del Real Patronato sobre Discapacidad, Centro Español de Documentación e Investigación sobre Discapacidad (CEDID), Centro Español de Subtitulado y Audiodescripción (CESyA), Centro de Normalización Lingüística de la Lengua de Signos Española (CNLSE), Centro Español sobre Trastornos del Espectro del Autismo (CTEA) y Centro Español de Accesibilidad Cognitiva (CEACOG) y el CEAPAT (Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas), involucrándoles en la implementación y seguimiento del conjunto de acciones de accesibilidad de la AGE.
FORMACIÓN Y RECURSOS	48	Crear a través del INAP un curso permanente de formación online y tutorizada sobre accesibilidad universal y atención al público con requerimientos de accesibilidad, con la colaboración de las entidades sociales que representan a las personas con discapacidad, personas mayores e inmigrantes, la participación de los centros asesores del Real Patronato sobre Discapacidad, el CEAPAT y otras personas expertas en accesibilidad. Este curso será obligatorio para los funcionarios y empleados públicos de nuevo ingreso y para el resto del personal de la AGE. Tendrán prioridad a la hora de hacer este curso el personal que forma parte de las “Unidades de Accesibilidad” de los Ministerios, todo el personal que trabaja con el público, en especial, el de las oficinas de atención y registros. Este curso puede integrarse en el programa de formación online del INAP denominado “A tu ritmo” para que esté siempre disponible y pueda ser cursado por el mayor número de personas posibles en un año.
FORMACIÓN Y RECURSOS	49	Desde el Real Patronato sobre Discapacidad se realizará una campaña de sensibilización dirigida al personal de la AGE, sobre la importancia de la accesibilidad en los servicios públicos y sobre los requerimientos de accesibilidad de las personas con discapacidad. La campaña tendrá su propia web, vídeos de sensibilización, infografías, pautas de atención al público con requerimientos de accesibilidad, noticias relacionadas con el avance de la accesibilidad en la AGE, y buenas prácticas implementadas y una base documental para implementar la accesibilidad en la atención a la ciudadanía realizada con el apoyo del CEDID (Centro Español de Documentación e Investigación sobre Discapacidad). Esta página web será un centro de recursos sobre accesibilidad para los empleados de la AGE, con recursos públicos y privados a los que se accede sólo a través de la intranet. Tanto la página web como el resto de los recursos deberán ser accesibles.

Subámbito	Nº	Recomendaciones
FORMACIÓN Y RECURSOS	50	Crear a través del INAP y con la colaboración del CEAPAT (Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas) un curso permanente sobre productos de apoyo para la autonomía personal que permita a los empleados de la AGE tener un conocimiento general de los productos que utilizan las personas con discapacidad y que son necesarios para las interacciones con la administración pública, en la atención online y presencial. Este curso puede integrarse en el programa de formación online del INAP denominado “A tu ritmo” para que esté siempre disponible y pueda ser cursado por el mayor número de personas posibles en un año.
FORMACIÓN Y RECURSOS	51	Incentivar a los trabajadores y las trabajadoras integrados en las “Unidades de Accesibilidad” a especializarse en este ámbito a través de realización de máster o postgrados en el marco de los programas de formación externa de cada Ministerio y financiando la formación a través de becas.
FORMACIÓN Y RECURSOS	52	Medir anualmente si los programas de formación han contribuido a mejorar la atención a la ciudadanía a través de los indicadores de las encuestas de calidad de servicios realizadas en cada Ministerio. Analizar qué contenidos complementarios podrían incluirse en futuras ediciones. Asociar el número de personas formadas en accesibilidad en cada Ministerio a la valoración sobre la calidad de los servicios. Esta debe ser una iniciativa de la “Unidad de Accesibilidad” de los Ministerios en coordinación con la Secretaría de Estado de Función Pública.
COMUNICACIÓN	53	Comunicar las acciones que la AGE realiza en materia de accesibilidad, así como las características de accesibilidad de todos sus servicios y canales. Esta información será clara, accesible y estará actualizada.
COMUNICACIÓN	54	Velar por que todas las acciones de comunicación se realicen en formatos accesibles y alternativos (videos con audiodescripción, lengua de signos y subtítulos, transcripciones de audio, documentos digitales accesibles, eventos accesibles, etc.)
COMUNICACIÓN	55	Utilizar imágenes y mensajes inclusivos en todas las campañas de comunicación dirigidas a la ciudadanía, que estarán protagonizadas por personas con discapacidad, distintas edades, orígenes y corporalidades.
COMUNICACIÓN	56	Crear contenido que explique la importancia de la accesibilidad en la AGE y cómo la Administración la implementa. Este contenido sería creado por el conjunto de Ministerios en coordinación con el Real Patronato sobre Accesibilidad y la Secretaría de Estado de Función Pública.
COMUNICACIÓN	57	Promover casos de éxito y buenas prácticas en accesibilidad a través de congresos, conferencias, publicaciones y redes sociales.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030