

Accesibilidad en la Administración Electrónica en España: El resultado de un esfuerzo continuo de mejora

La **accesibilidad universal**¹ es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Es una condición de los mismos que, por tanto, **no sólo beneficia a las personas con algún tipo de discapacidad, sino a todos los posibles usuarios** ya que mejora su diseño y por supuesto incrementa también la facilidad de uso.

La Administración Electrónica, buscando incrementar el uso de sus servicios con la finalidad que los beneficios de los mismos se extiendan a toda la sociedad, ha de tener la accesibilidad universal como elemento caracterizador. Es por ello que sus páginas han de ser **diseñadas y construidas para que sus contenidos y servicios estén disponibles para cualquier persona**, con independencia de sus capacidades sensoriales y la tecnología a su disposición. Alcanzar este objetivo ha sido la razón de ser de iniciativas de evaluación de la accesibilidad web de los servicios públicos digitales, tanto en el ámbito nacional como internacional.

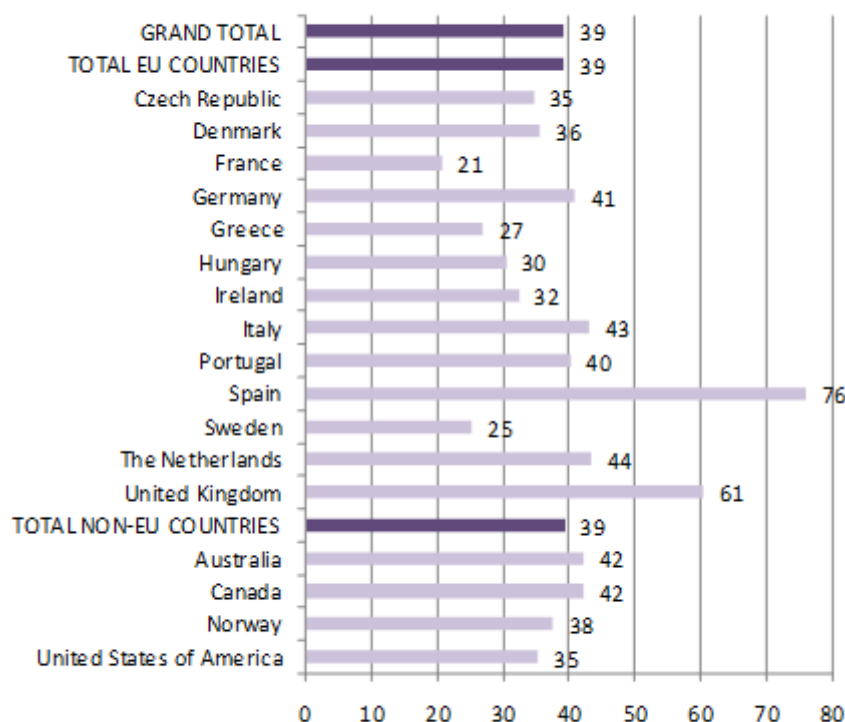
La Comisión Europea ha publicado recientemente el Estudio **Monitoring e-Accessibility**², realizado entre 2010 y 2011, en el que, entre otros aspectos, ha evaluado la accesibilidad de servicios de Administración Electrónica de los Estados miembros de la Unión Europea, Estados Unidos, Australia, Canadá y Noruega. El

¹ Ver artículo 2 de Ley 51/2003 de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

² Disponible en <http://www.eaccessibility-monitoring.eu/researchResult.aspx>

estudio sitúa a España como líderes europeos indiscutibles en el ámbito de la accesibilidad de los portales web de la Administración Pública Europea. Así mismo, nuestro país también se sitúa por delante de los estados no integrados en la Unión Europea que han sido analizados.

Status of Web content accessibility (government websites), by country



Source: Monitoring eAccesibilidad in Europe: 2011 Annual Report.

Unit: Percentages

La posición alcanzada por las Administraciones Públicas españolas en esta evaluación evidencia además su progreso constante en materia de accesibilidad web. Mientras en los resultados arriba comentados nuestras Administraciones ocupan un lugar de liderazgo, en la evaluación antecedente dentro del estudio **MEAC – Measuring Progress of e Accesibility in Europe**, realizado durante 2006-2008, se posicionaban con un índice de accesibilidad ligeramente superior a la media de la Unión Europea.

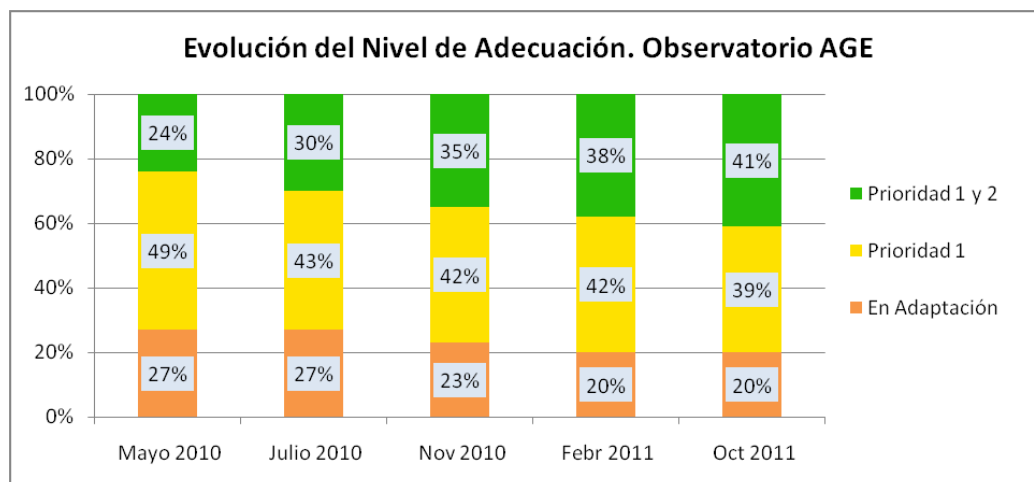
Este progreso es fruto de los esfuerzos realizados durante los últimos años, impulsados y promovidos por el Observatorio de Accesibilidad Web en la

Administración Electrónica, puesto en marcha en 2010 por la Dirección General para el Impulso de la Administración Electrónica.

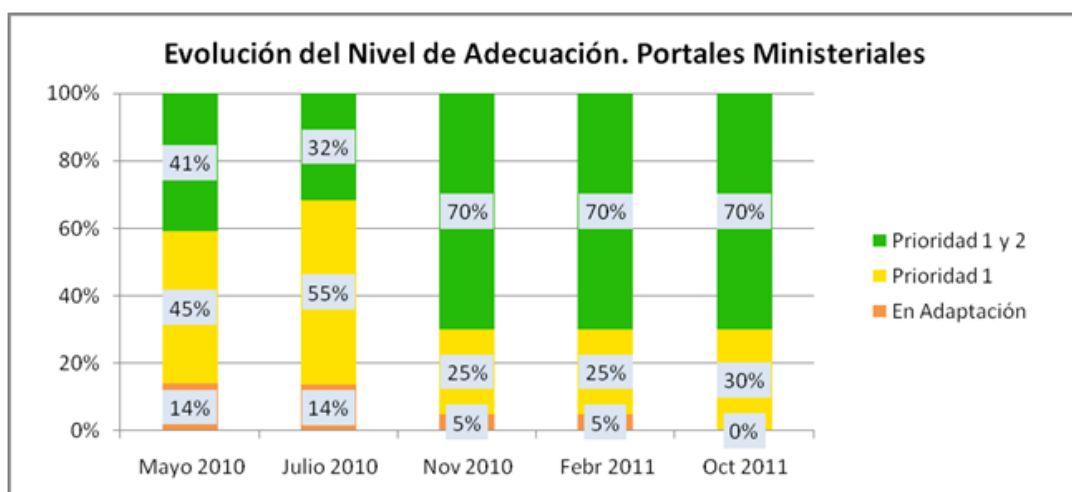
El **Observatorio de Accesibilidad Web en la Administración Electrónica** realiza, entre otras actuaciones una **evaluación periódica de la accesibilidad de portales y sitios webs de las Administraciones Públicas españolas**. Se han analizado más de 300 portales de la AGE, 152 adscritos a Comunidades Autónomas (8 portales por cada una de ellas) y 208 responsabilidad de Entidades Locales (4 por cada provincia). Los resultados de cada uno de estos estudios, que son entregados a los responsables de cada servicio analizado, han habilitado un ciclo de mejora continua en la accesibilidad de las webs del sector público: **Alrededor del 48% de los portales de Administraciones Públicas españolas analizados han experimentado mejoras en lo referente a su accesibilidad** durante los últimos 2 años.

Esta evolución positiva de la accesibilidad web en nuestras Administraciones ha sido resultado de un esfuerzo colectivo en todas ellas. De acuerdo con los datos pormenorizados obtenidos por el Observatorio, los principales portales de la Administración General del Estado y de las Comunidades Autónomas están adecuados a los requisitos de accesibilidad de prioridad 1.

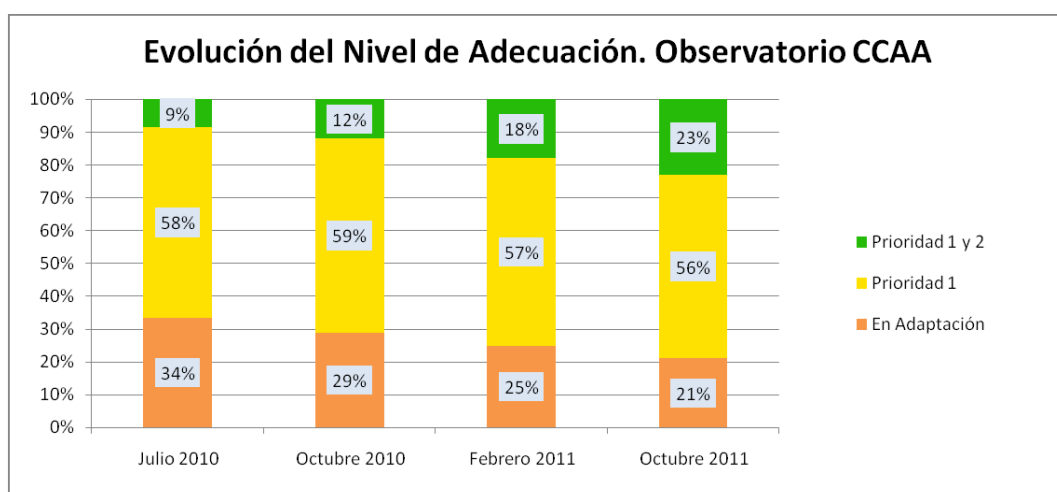
La siguiente gráfica muestra la evolución durante las diferentes oleadas de análisis realizadas en el ámbito de la AGE. **Un 7% más de portales han superado el umbral de la accesibilidad de prioridad 1** y los portales que satisfacen además los requisitos de accesibilidad de **prioridad 2 han aumentado un 17 %**



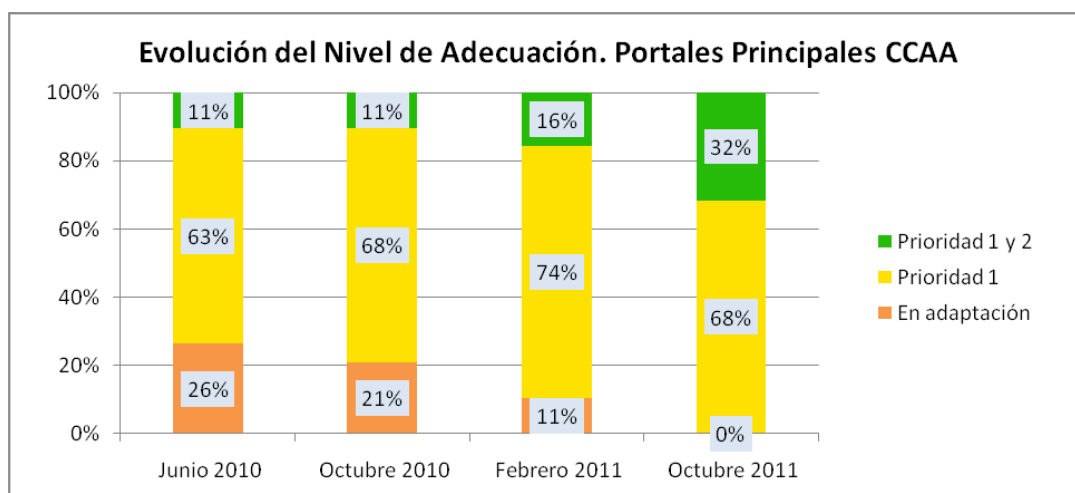
Ciñéndonos a los organismos de la AGE cuyos portales concentran el mayor número de accesos de los ciudadanos, como los portales ministeriales y portales singulares como 060, BOE, Agencia Tributaria y Seguridad Social, se puede apreciar un mayor grado de mejora. La totalidad de los portales alcanza al menos la prioridad 1 de accesibilidad, y de ellos el 70% de los portales alcanza también la prioridad 2.



El avance en los niveles de accesibilidad de la Administración Electrónica, tal y como antes se ha indicado, se aprecia también en los ámbitos autonómico y local. En los portales adscritos a Comunidades Autónomas, un 13% más de portales han alcanzado la adaptación a la prioridad 1 y los portales adaptados tanto a la prioridad 1 como a la prioridad 2 han aumentado un 14%.



De modo análogo a lo que sucede en la AGE, el Observatorio ha identificado una mayor mejora en la accesibilidad web de los **portales principales** de cada una de **las Comunidades Autónomas**. En este caso, es especialmente significativo que el hecho que **todos los portales alcancen al menos la prioridad 1 de accesibilidad** al mismo tiempo que los **portales que cumplen además con los requisitos de prioridad 2 se ha incrementado en un 19%**.



Junto con este estudio periódico de accesibilidad web de las Administraciones Públicas, el Observatorio de Accesibilidad Web en la Administración Electrónica pone a disposición de sociedad y Administración otra serie de servicios y herramientas que facilitan el desarrollo de servicios web accesibles. Todos ellos están disponibles en el área de “Administración Electrónica Inclusiva – Accesibilidad” del Portal de Administración Electrónica³.

³ <http://administracionelectronica.gob.es/accesibilidad>