

ACCESIBILIDAD DIGITAL Y PARTICIPACIÓN SOCIAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

DIGITAL ACCESSIBILITY AND SOCIAL PARTICIPATION OF PEOPLE WITH DISABILITIES

Manuel Hernández Pedreño

Universidad de Murcia, España
ORCID: 0000-0001-5243-0481
manuel@um.es

Antonia Sánchez Alcoba

Universidad de Murcia, España
ORCID: 0000-0001-9041-7974
antonia.sanchez3@um.es



| Resumen |

La digitalización se ha consolidado como un componente estructural del Estado de Bienestar contemporáneo y constituye un recurso esencial para el acceso a derechos, servicios y participación social. No obstante, sus beneficios no se distribuyen de manera equitativa y ciertos colectivos continúan quedando al margen de las oportunidades digitales. Entre ellos, las personas con discapacidad representan uno de los colectivos más afectados, ya que afrontan barreras de acceso, uso y aprovechamiento tecnológico, especialmente en los ámbitos formativos y profesionales vinculados a las STEM (Science, Technology, Engineering and Mathematics). Este estudio analiza la situación de este colectivo en España con perspectiva europea, empleando indicadores de Eurostat sobre acceso a internet, uso de servicios digitales e interacción con la administración electrónica. El análisis cuantitativo se complementa con dos técnicas adicionales: a) análisis de contenido de los portales web autonómicos, destinados a la tramitación del reconocimiento oficial del grado de discapacidad; b) un grupo de discusión con técnicos de entidades sociales, que evaluaron la accesibilidad de estos entornos web. Los resultados muestran que, pese a la mejora en la conectividad, persisten brechas significativas en habilidades digitales y en el uso de servicios públicos digitales. Estas desigualdades evidencian la necesidad de impulsar políticas que integren accesibilidad, alfabetización digital y apoyo institucional para avanzar hacia una inclusión digital efectiva y sostenible en España.

Palabras clave: Discapacidad; Digitalización; Desigualdad digital; Accesibilidad; Participación social.

| Abstract |

Digitalization has become a structural component of the contemporary welfare state and constitutes an essential resource for access to rights, services and social participation. However, its benefits are not distributed evenly, and certain groups continue to be excluded from digital opportunities. Among them, people with disabilities are one of the most affected groups, as they face barriers to accessing, using and benefiting from technology, especially in educational and professional fields linked to STEM (Science, Technology, Engineering and Mathematics).

This study analyses the situation of this group in Spain from a European perspective, using Eurostat indicators on internet access, use of digital services and interaction with e-government. The quantitative analysis is complemented by two additional techniques: (a) content analysis of regional government websites used for applying for official recognition of disability status; and (b) a focus group with professionals from social organizations, who assessed the accessibility of these web environments.

The results show that, despite improvements in connectivity, significant gaps persist in digital skills and in the use of digital public services. These inequalities highlight the need to promote policies that integrate accessibility, digital literacy and institutional support in order to move towards effective and sustainable digital inclusion in Spain.

Keywords: Disability; Digitalization; Digital inequality; Accessibility; Social participation.

| Introducción |

La digitalización se ha consolidado como uno de los ejes vertebradores de las sociedades contemporáneas y como un componente estructural del Estado de Bienestar. La incorporación progresiva de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la provisión de servicios públicos y privados, así como en los ámbitos de la educación, el empleo y la participación ciudadana está redefiniendo los mecanismos de acceso a derechos sociales fundamentales. En la Unión Europea (UE), este proceso se ha acelerado durante la última década y se ha intensificado tras la pandemia de la COVID-19, situando el ámbito digital como un espacio central de relación entre la ciudadanía y las instituciones. Sin embargo, la digitalización no ha tenido un impacto socialmente neutro, sino que ha contribuido a generar nuevas desigualdades y a reforzar las preexistentes asociadas a factores estructurales como el nivel educativo, la edad, tener una discapacidad, o la posición socioeconómica.

Desde una perspectiva de derechos, la UE ha reconocido que la inclusión digital es una condición esencial para garantizar la igualdad efectiva y la participación social. La Estrategia Europea sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad 2021-2030 subraya el papel transversal de la accesibilidad universal, incluida la accesibilidad digital, como garante de derechos, fomento de la autonomía e igualdad; advirtiéndole de los límites que suponen las barreras tecnológicas a la participación social de las personas con discapacidad (Comisión Europea, 2021a). En este sentido, la estrategia señala que una transición digital no inclusiva puede convertirse en un nuevo factor de exclusión social, profundizando en situaciones de vulnerabilidad ya existentes.

La exclusión digital de las personas con discapacidad no puede comprenderse únicamente en términos de acceso a infraestructuras tecnológicas o conectividad. Tal como sostienen Haz-Gómez et al. (2024), la exclusión digital constituye una forma específica

de exclusión social, de carácter estructural, dinámico y multifactorial, que incorpora dimensiones vinculadas a las habilidades digitales, los usos efectivos de la tecnología y la capacidad de obtener beneficios reales de la digitalización. De hecho, se ha estimado que las personas con discapacidad incrementan en un 40% la probabilidad de estar en situación de exclusión digital con respecto a las personas sin discapacidad (García-Luque et al., 2026, p. 35); elevándose aún más cuando a la condición de discapacidad se añaden a otros factores de riesgo como edad avanzada, género femenino, nacionalidad extranjera no comunitaria, hábitat rural, bajo nivel educativo o escaso nivel de ingresos (Sánchez Alcoba, 2025).

Desde esta perspectiva, incluso cuando existe acceso a servicios digitales y conectividad, pueden persistir situaciones de exclusión derivadas de entornos poco accesibles, procedimientos complejos o ausencia de apoyos institucionales adecuados. La evidencia empírica europea muestra que las personas con discapacidad presentan desventajas importantes en indicadores clave de digitalización. En comparación con la población sin discapacidad, registran un uso de Internet menos frecuente en diversas actividades económicas y sociales, una menor interacción con los servicios públicos electrónicos y una más baja participación en redes sociales y en actividades formativas relacionadas con las TIC (Eurostat, 2024). Además, este colectivo demanda la necesidad de adaptabilidad y formación digital para disponer de un acceso efectivo a las TIC (Sánchez Acoba y González Vergara, 2026). Estas desigualdades son especialmente relevantes en la actualidad, pues la administración electrónica se ha convertido en la vía principal, y en algunos casos exclusiva, de acceso a prestaciones, trámites y derechos sociales; reforzando la centralidad de las habilidades digitales para el ejercicio efectivo de la ciudadanía.

En España, persisten importantes barreras de uso y de habilidades digitales entre las personas con discapacidad. La Fundación Adecco (2022), que realiza una encuesta anual a personas con discapacidad, señala que casi la mitad de las personas encuestadas, lenguaje inclusivo manifiestan encontrar barreras para el manejo de las tecnologías digitales: bien por problemas de accesibilidad, debido a la falta de adaptaciones que imposibilitan el manejo de determinados dispositivos; o bien, por no tener habilidades suficientes, calificando de muy complejo y avanzado su uso. No obstante, en una edición más reciente, gran parte de las personas con discapacidad encuestadas considera que las TIC constituyen un recurso importante (49,2%), o imprescindible (33,9%), para acceder a oportunidades y mejorar la calidad de vida, estando dispuestas mayoritariamente a formarse y emplearse en áreas vinculadas con este sector (Fundación Adecco, 2025).

En este contexto, el objetivo general de este artículo es analizar la situación de las personas con discapacidad en relación con la accesibilidad digital y la participación social en España, adoptando una perspectiva comparada en el análisis a nivel territorial, ya sea a nivel europeo, o descendiendo al ámbito autonómico. De manera específica, el estudio persigue: (1) identificar las principales brechas en el acceso y uso de servicios digitales entre las personas con y sin discapacidad; (2) evaluar la posición relativa de España en comparación con la UE; y (3) analizar las barreras de accesibilidad presentes

en las sedes digitales de las comunidades autónomas españolas responsables de atender los trámites administrativos del proceso de valoración de la discapacidad.

A partir de estos objetivos, el artículo plantea dos hipótesis principales. En primer lugar, se parte de la hipótesis de que, pese a la mejora generalizada en el acceso a Internet, persisten desigualdades significativas en el uso de los servicios digitales entre las personas con discapacidad, tanto en España como en el conjunto de la UE. En segundo lugar, a modo de caso de estudio, se plantea que las deficiencias de accesibilidad en las sedes digitales autonómicas de valoración de la discapacidad limitan el aprovechamiento efectivo de la digitalización por parte de las personas con discapacidad, contribuyendo a la desigualdad territorial y social en España.

Para contrastar estas hipótesis el estudio adopta una metodología mixta, combinando distintas perspectivas cuantitativa y cualitativa. El análisis cuantitativo utiliza la base de datos de personas con discapacidad, publicada por la oficina de estadística de la UE, Eurostat; concretamente, los indicadores que proceden de la encuesta sobre el uso de las TIC en los hogares¹. Este enfoque se complementa, descendiendo al plano regional español, con dos técnicas cualitativas de análisis de contenido, que se aplican: por un lado, a los portales web destinados a la tramitación del reconocimiento oficial del grado de discapacidad; y, por otro, a los discursos recabados en un grupo de discusión realizado con profesionales de entidades sociales del ámbito de la discapacidad.

Esta triangulación de técnicas permite analizar la exclusión digital de las personas con discapacidad como un fenómeno estructural que se manifiesta tanto en desigualdades cuantificables a escala europea como en barreras concretas de accesibilidad a nivel territorial, aportando una visión integrada y contextualizada del problema.

En primer lugar, se presenta el marco teórico y normativo sobre discapacidad y digitalización. En segundo lugar, se describen los datos y se detalla la metodología empleada. A continuación, se exponen los resultados del análisis cuantitativo comparado a nivel europeo y del análisis cualitativo desarrollado en España a nivel autonómico. Finalmente, se discuten los hallazgos y se formulan las principales conclusiones y recomendaciones de política pública orientadas a promover una inclusión digital efectiva de las personas con discapacidad.

| Discapacidad y digitalización de la economía y la sociedad |

La discapacidad ha pasado de ser concebida como una condición individual a entenderse como un fenómeno social y relacional, prestando atención a la interacción entre las limitaciones funcionales de la persona y las barreras presentes en su entorno físico, social, institucional y tecnológico. Este cambio conceptual ha supuesto una superación

¹ La encuesta recopila información sobre el acceso y el uso de las TIC por parte de los hogares y las personas. Abarca los hogares con al menos un miembro de entre 16 y 74 años. En España la muestra abarca a más de 25.000 hogares, siendo el número de personas con discapacidad entrevistadas alrededor de 1.000. La metodología y los datos se encuentran disponibles en: <https://ec.europa.eu/eurostat/web/disability/database>.

gradual del modelo médico-rehabilitador en favor de enfoques sociales y de derechos humanos que sitúan en el centro la participación, la autonomía personal y la igualdad de oportunidades (Ferreira, 2008; Palacios y Romañach, 2006).

La Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF), elaborada por la Organización Mundial de la Salud (OMS), constituye un punto de inflexión en esta evolución al proponer un modelo biopsicosocial que integra dimensiones corporales, actividades, participación y factores contextuales (OMS, 2001). Este enfoque ha sido asumido como referencia en el ámbito internacional y ha servido de base conceptual para la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, incluyendo una mención especial a las mujeres con discapacidad que acumulan mayor vulnerabilidad respecto a los hombres de su colectivo, enunciada en el seno de la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2006). En este sentido, se consolida la discapacidad como una cuestión de derechos humanos y establece obligaciones claras para los Estados en materia de accesibilidad, no discriminación y participación social.

En el contexto europeo, la Convención se implementa en el marco de la Estrategia sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad 2021-2030 (Comisión Europea, 2021a). Esta estrategia se articula en torno a ocho ámbitos prioritarios, entre los que destacan la accesibilidad, la igualdad de oportunidades, la vida independiente y la participación plena en la sociedad y la economía. Se reconoce que, a pesar de los avances alcanzados, las personas con discapacidad siguen afrontando un mayor riesgo de pobreza y de exclusión social y, que la transición digital, puede agravar estas desigualdades si no se gestiona desde una perspectiva inclusiva. Por este motivo, la Comisión Europea ha impulsado recientemente una consulta pública con el objetivo de actualizar y reforzar la Estrategia de aquí a 2030, incorporando los aprendizajes derivados de su implementación y los nuevos retos asociados a la digitalización de los servicios públicos y la administración electrónica².

España alinea su normativa con la Convención a través del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social³, definiéndolas en su artículo 4 como: “aquellas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, previsiblemente permanentes que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás”. Además, establece el reconocimiento administrativo de la discapacidad a partir de un grado igual o superior al 33%, lo que constituye la puerta de acceso a prestaciones, apoyos y servicios del sistema de protección social. La reciente reforma introducida representa un avance relevante al actualizar el procedimiento de valoración, reforzando el enfoque biopsicosocial, al tiempo que se incorporan de manera más sistemática los factores sociales y ambientales⁴. Estos aspectos quedan

² Publicada desde noviembre de 2025 a febrero de 2026. https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/justice-and-fundamental-rights/disability/union-equality-strategy-rights-persons-disabilities-2021-2030_en.

³ Boletín Oficial del Estado n° 289: <https://www.boe.es/eli/es/rdlg/2013/11/29/1/con>.

⁴ Mediante el Real Decreto 888/2022 (<https://www.boe.es/eli/es/rd/2022/10/18/888/con>) se moderniza la regulación del procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad. La Orden DSA/934/2023 (<https://www.boe.es/eli/es/o/2023/07/19/dsa934>) actualiza los baremos técnicos de valoración recogidos en los anexos del RD 888/2022 para asegurar una evaluación más precisa de deficiencias, estructuras corporales y limitaciones sociales.

también recogidos, siguiendo las directrices europeas, en la Estrategia Española sobre Discapacidad 2022-2030 (Gobierno de España, 2022).

No obstante, la descentralización competencial hacia las comunidades autónomas, en materia de valoración de la discapacidad, implica importantes diferencias territoriales en la aplicación de este marco estratégico y normativo, tanto en términos de criterios como de acceso efectivo a derechos (Hernández Pedreño et al., 2025). De hecho, la Comisión Europea, en su análisis del semestre europeo relativo a España, advierte de la persistencia de brechas estructurales en empleo, coordinación administrativa y aplicación territorial de las políticas, así como de los riesgos asociados a los procesos de digitalización de los servicios públicos, cuando no se integra de forma suficiente la perspectiva de la discapacidad (Comisión Europea, 2025).

Precisamente, la digitalización de la administración pública y de los servicios sociales constituye uno de los procesos de transformación más relevantes del actual Estado de Bienestar. La UE ha promovido la digitalización como un instrumento para mejorar la eficiencia, la transparencia y el acceso a los servicios públicos, aunque reconoce simultáneamente la necesidad de garantizar que este proceso no genere nuevas formas de exclusión. Así, se concibe la transformación digital no solo como un proceso tecnológico o económico, sino como un cambio estructural con profundas implicaciones sociales, incorporando explícitamente el principio de inclusión social para no dejar a nadie atrás en la Brújula digital (Comisión Europea, 2021b), que es el instrumento para guiar la transición digital en torno a cuatro ejes estratégicos: capacidades digitales, infraestructuras, digitalización de las empresas y digitalización de los servicios públicos. En este contexto, el desarrollo de habilidades digitales ocupa un lugar central en la agenda europea, tanto básicas (necesarias para comunicarse en línea, interactuar con servicios digitales o acceder a bienes y servicios en Internet) como avanzadas (vinculadas a la resolución de problemas y el manejo de herramientas digitales en contextos profesionales y administrativos). En el objetivo prioritario para 2030, se ha establecido que el 80% de la población adulta disponga al menos de competencias digitales básicas, considerándose una condición necesaria para ejercer la ciudadanía en sociedades crecientemente digitalizadas (Comisión Europea, 2021b).

Una amplia literatura ha puesto de relieve que la digitalización también constituye un factor emergente de exclusión social. La exclusión digital no se limita a la falta de acceso a dispositivos o conectividad, sino que incluye dimensiones relacionadas con las competencias digitales, la usabilidad de los servicios y la capacidad de obtener beneficios reales de la tecnología (Dobrinsky & Hargittai, 2016; Haz-Gómez et al., 2024). Carecer de las habilidades necesarias para desenvolverse en la red puede limitar el acceso a derechos, servicios y oportunidades en materia de empleo o educación y en la interacción con las administraciones públicas. En el caso de las personas con discapacidad, esto resulta especialmente relevante en el ámbito laboral, donde las escasas habilidades digitales pueden traducirse en desventajas acumulativas en términos de empleabilidad, estabilidad y calidad del empleo (Jorge Silva, 2025). De este modo, la digitalización puede reproducir y amplificar desigualdades estructurales preexistentes.

De ahí que, desde las instituciones europeas, se insista en la necesidad de combinar el desarrollo tecnológico con políticas de capacitación, accesibilidad y apoyo institucional, especialmente dirigidas a aquellos colectivos con mayores dificultades de adaptación al entorno digital. Entre los grupos sociales especialmente expuestos a la exclusión digital, destacan las personas mayores, las personas con discapacidad, las personas de origen extranjero, la población con bajo nivel educativo o socioeconómico, así como quienes residen en territorios rurales (García-Luque et al., 2026).

La digitalización presenta un carácter ambivalente para las personas con discapacidad. Por un lado, puede generar oportunidades significativas y eliminación de barreras en términos de acceso a la información, simplificación de trámites, reducción de desplazamientos y mayor autonomía en la interacción con las instituciones. En el ámbito de la discapacidad, la tramitación electrónica y el uso de herramientas digitales pueden resultar especialmente relevantes para personas con limitaciones de movilidad o residentes en territorios con menor dotación de servicios presenciales (Hernández Pedreño et al., 2025).

Diversos estudios evidencian que las personas con discapacidad experimentan barreras específicas en los entornos digitales, derivadas tanto del diseño inaccesible de las interfaces como de procedimientos administrativos complejos y poco adaptados a la diversidad funcional. Estas barreras se manifiestan especialmente en el acceso a los servicios públicos digitalizados, donde la denominada “digitalización por defecto” puede traducirse en prácticas institucionales excluyentes (Morte-Nadal y Esteban-Navarro, 2025).

En suma, la digitalización representa una oportunidad para avanzar hacia sistemas más accesibles y transparentes, al tiempo que supone también un riesgo de consolidar nuevas formas de exclusión institucional. Tal como reconoce la propia Estrategia Europea sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, afrontar este desafío exige políticas que integren accesibilidad universal, alfabetización digital y apoyo institucional, así como procesos participativos que incorporen la experiencia directa de las personas con discapacidad en el diseño y la evaluación de los servicios digitales (Comisión Europea, 2021a).

| Metodología y fuentes de información |

Con el objetivo de examinar las desigualdades en el uso de las TIC entre las personas con y sin discapacidad, el análisis cuantitativo adopta una perspectiva comparada, que permite situar el caso de España en relación con el conjunto de la UE. La fuente de información utilizada es la Encuesta europea sobre el uso de las TIC en los hogares y por las personas (*EU survey on ICT usage in households and by individuals*). Se trata de una operación estadística de carácter anual, coordinada por Eurostat y realizada por los institutos nacionales de estadística de los Estados miembros, a partir de un cuestionario común, lo que garantiza la comparabilidad de los datos entre países y a lo largo del tiempo. La encuesta se dirige a la población residente en hogares privados con al menos una persona de entre 16 y 74 años, proporcionando información detallada

sobre múltiples dimensiones de la participación digital. Cabe señalar que, en el caso de las personas con discapacidad, los datos más recientes disponibles corresponden a 2024 y se ven restringidos a la frecuencia de uso de Internet y a los principales usos de servicios digitales, tanto de carácter privado como los proporcionados por las administraciones públicas. Se debe tener en cuenta que una limitación inherente a este tipo de encuestas es la exclusión de las personas que residen en instituciones colectivas, lo que puede implicar una infrarrepresentación de los grupos de personas con discapacidad más necesitados de apoyo. Otra limitación metodológica que destacar es el ausente desglose de la variable sexo en las operaciones estadísticas.

En las estadísticas de Eurostat, la discapacidad no se identifica a partir del reconocimiento administrativo existente en cada país, sino mediante una definición funcional armonizada, basada en el Indicador Global de Limitación de la Actividad (*Global Activity Limitation Indicator*, GALI). Este indicador constituye la referencia principal para la medición de la discapacidad en las principales encuestas sociales europeas⁵.

El GALI se construye a partir de una pregunta de autopercepción que indaga si la persona ha estado limitada, durante al menos los seis últimos meses, para realizar actividades habituales debido a problemas de salud físicos, mentales o emocionales (Comisión Europea, 2026). A partir de esta información, la población se clasifica en tres grupos: personas sin limitaciones, personas con limitaciones moderadas y personas con limitaciones graves. Este enfoque se alinea con el modelo biopsicosocial de la discapacidad y permite captar situaciones de limitación prolongada en la actividad cotidiana con independencia de que exista o no un reconocimiento administrativo formal. Al mismo tiempo, su carácter autodeclarado introduce un componente de subjetividad que debe tenerse en cuenta en la interpretación de los resultados, ya que puede estar influido por factores culturales o contextuales.

Por su parte, para profundizar en las barreras no captadas por los indicadores estadísticos, se evalúa la accesibilidad de las sedes electrónicas de las comunidades autónomas españolas dirigidas al reconocimiento de la discapacidad, mediante la observación estructurada de sus sedes electrónicas y apartados web del listado de centros de valoración de la discapacidad. La estrategia de observación sistemática simula el recorrido de una persona usuaria en el proceso de solicitud del reconocimiento de la discapacidad. A partir de esta aproximación, se ha diseñado un sistema de evaluación fundamentado en tres indicadores: 1) la disponibilidad de herramientas de apoyo técnico, que faciliten la tramitación electrónica; 2) la existencia de recursos de asistencia durante la tramitación, que ayuden en línea durante el proceso de gestión; y 3) el grado de adaptación de los contenidos a personas con discapacidad, que mejoren la navegación accesible. Cada uno de estos indicadores se operacionaliza a través de parámetros observables, como presenta la Tabla 1.

⁵ Como se puede ver en: <https://ec.europa.eu/eurostat/web/disability/information-data>.

Tabla 1. Accesibilidad digital y apoyos a la tramitación del reconocimiento de la discapacidad

Indicadores (3)	Parámetros (9)	Valoración (0-1)
3.1. Herramientas de apoyo técnico	3.1.1. Requisitos tecnológicos	Existencia = 1 Ausencia = 0
	3.1.2. Configuración del certificado digital	
3.2. Ayuda en la tramitación	3.2.1. Preguntas frecuentes (FAQs)	
	3.2.2. Manuales o guías	
	3.2.3. Asistentes virtuales	
3.3. Accesibilidad adaptada a la discapacidad	3.3.1. Lectores pantalla	
	3.3.2. Navegación por teclado	
	3.3.3. Lectura fácil	
	3.3.4. Control de voz	

Fuente: *Elaboración propia.*

Como también se puede ver en la tabla 1, para cada uno de los tres indicadores, la existencia de cada parámetro o ítem se puntúa con un valor de 1, mientras que su ausencia se valora con un 0. De este modo, es posible construir una matriz comparativa entre territorios, clasificando a las autonomías según el total de la puntuación obtenida; lo que permite identificar buenas prácticas y déficits, o áreas susceptibles de mejora. Cabe mencionar que la baremación por discapacidad no distingue diferencias por sexo pues, la valoración es sobre la situación de discapacidad y sus limitaciones para el desarrollo de la ciudadanía en la vida individual y social.

Adicionalmente, se incorporan las opiniones de un grupo de discusión, formado por cinco profesionales de entidades sociales que trabajan con personas con discapacidad, procedentes de distintas comunidades autónomas (Castilla-La Mancha, Castilla y León, Madrid, Murcia y Navarra) y realizado en formato online el mes de julio de 2025. La dinámica siguió un guion semiestructurado por bloques, centrado en la nueva normativa del proceso de valoración de la discapacidad. Del conjunto de información generada sobre dicho proceso, se han extraído, específicamente para este trabajo, los contenidos referidos a la accesibilidad de las sedes electrónicas autonómicas, con el fin de analizar este aspecto de forma focalizada, además de posibilitar el contraste de perspectivas sobre las desigualdades territoriales y las barreras de acceso detectadas. La confidencialidad se ha garantizado por un sistema de codificación anonimizada de las personas participantes que las identifica de 1 a 5 (GDP1 a GDP5).

En síntesis, el tratamiento de la información se ha realizado mediante un enfoque integrado. El análisis cuantitativo se ha orientado a la descripción y comparación de indicadores relevantes para dar cuenta de las desventajas de las personas con discapacidad en la sociedad digital. Por su parte, el análisis cualitativo, tanto al sistematizar los niveles de accesibilidad de los portales autonómicos como al explorar los discursos del grupo de discusión formado por técnicos del tejido asociativo, ha seguido una lógica inductiva fundamentada en la identificación de ítems y categorías temáticas respectivamente, relacionadas con las barreras de accesibilidad de las sedes digitales autonómicas de tramitación de la valoración de la discapacidad. La combinación de estos tres enfoques ha

posibilitado una interpretación más completa de las dificultades digitales que enfrentan las personas con discapacidad.

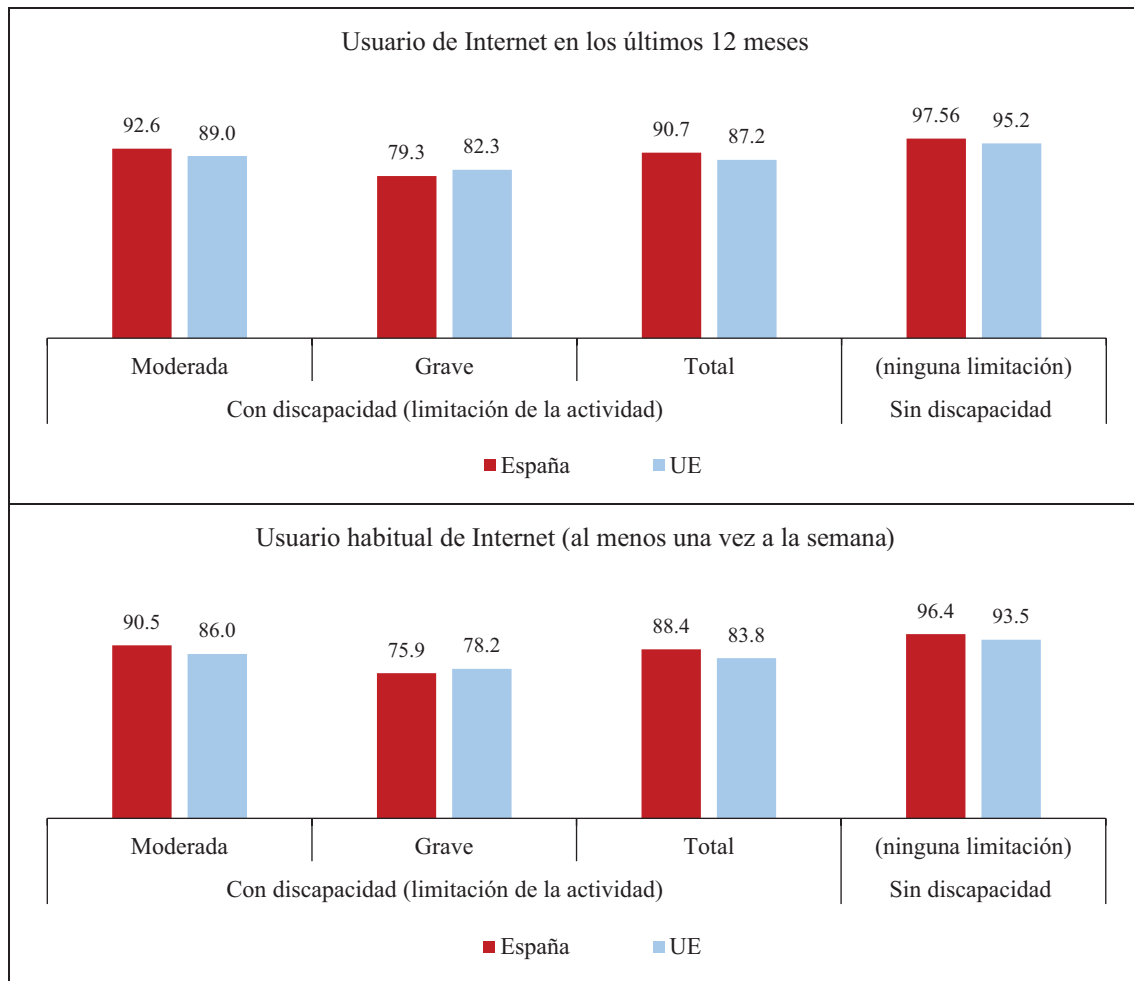
| Resultados: riesgo de exclusión digital de las personas con discapacidad |

A continuación, situando el caso español en el contexto europeo, se presentan los resultados de examinar la frecuencia y usos de Internet por parte de las personas con y sin discapacidad, según el indicador europeo de limitación de la actividad por problemas de salud (GALI). Posteriormente, se desciende al ámbito regional español para ofrecer la clasificación de las comunidades autónomas en función de la accesibilidad de sus espacios digitales dirigidos a la tramitación del procedimiento de valoración y reconocimiento de la discapacidad, así como las opiniones al respecto derivadas del grupo de discusión con técnicos de las entidades sociales que atienden a personas con discapacidad.

Entorno europeo: desigualdad en el acceso y uso de las tecnologías digitales

Como se ha mencionado, el diseño analítico seguido en esta sección es fundamentalmente descriptivo y comparado, referido a diversos indicadores de frecuencia y uso de Internet, con el fin de identificar las desigualdades digitales asociadas a la discapacidad. El Gráfico 1 muestra el porcentaje de personas de 16 a 74 años que han usado Internet en los últimos 12 meses, así como la proporción de usuarios frecuentes, aquellos que han usado Internet al menos una vez a la semana (incluido todos los días). Se distingue entre personas con discapacidad, moderada o grave, y personas sin discapacidad, dependiendo de que hayan declarado que tienen o no, limitaciones de su actividad cotidiana por motivos de salud.

Con referencia al uso de internet durante los últimos 12 meses, se observa que las tasas de utilización son elevadas en todos los grupos, aunque persisten diferencias claras asociadas al grado de limitación de la actividad. Las personas sin discapacidad presentan niveles prácticamente generalizados de uso (por encima del 95%, en España y también en la UE), mientras que entre las personas con discapacidad las tasas disminuyen progresivamente a medida que aumenta la gravedad de la limitación. En particular, el grupo con limitaciones graves registra los valores más bajos, situándose en torno al 79% en España y algo por encima del 82% en la media europea. Las personas con limitaciones moderadas muestran porcentajes sensiblemente más altos, destacando el caso español, que supera a la media europea en este grupo. En conjunto, España presenta tasas de uso anual de Internet entre las personas con discapacidad ligeramente superiores a las del promedio europeo, aunque la brecha respecto a la población sin discapacidad sigue siendo evidente.

Gráfico 1. Frecuencia de uso de Internet según nivel de discapacidad, España y UE (% población 16-74 años)

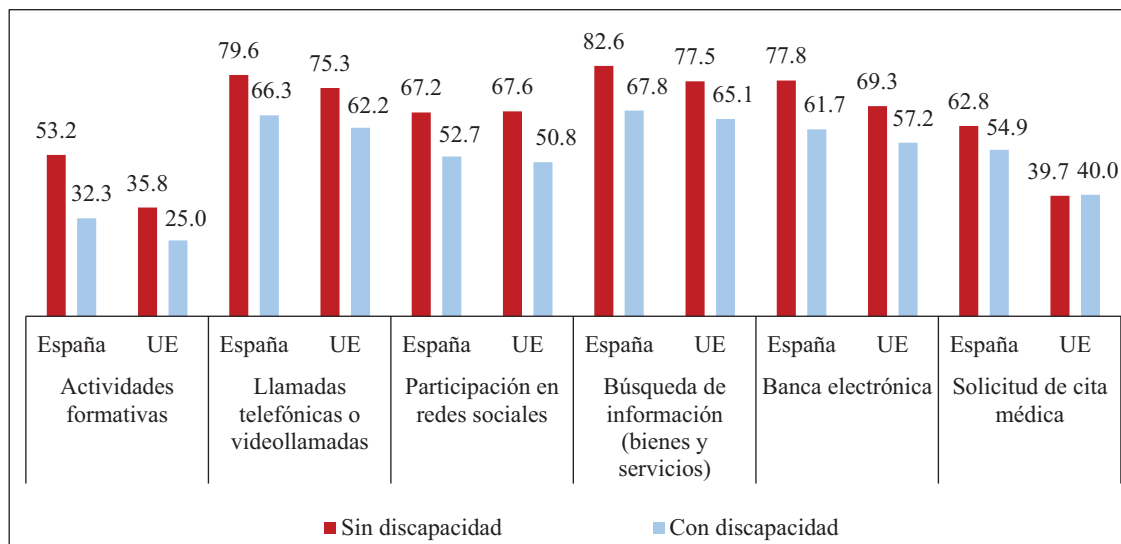
Fuente: Eurostat, Disability statistics - Access to information and communication technologies.

Al considerar el uso habitual de Internet, se revela un patrón similar, aunque con diferencias más acusadas. La frecuencia regular de uso actúa como un factor de mayor discriminación entre grupos, ampliando la brecha digital vinculada a la discapacidad. De nuevo, las personas sin limitaciones muestran niveles muy elevados de uso habitual, superiores al 93% en la UE y al 96% en España. Sin embargo, entre las personas con discapacidad, especialmente aquellas con limitaciones graves, los porcentajes descienden con mayor intensidad: en España el uso habitual se sitúa en torno al 76%, frente a algo más del 78% en el conjunto europeo. Esta diferencia entre el uso ocasional o anual y el uso frecuente sugiere que una parte relevante de las personas con discapacidad accede a Internet de forma esporádica, si bien no lo integra plenamente en su vida cotidiana.

Aunque una proporción amplia de personas con discapacidad ha utilizado Internet en algún momento del último año, una parte significativa no alcanza niveles de uso habitual comparables a los de la población sin discapacidad. Esta diferencia es especialmente marcada en el grupo con limitaciones graves, lo que apunta a barreras persistentes relacionadas con la accesibilidad, la usabilidad de los servicios digitales y la disponibilidad de apoyos adecuados.

Por su parte, el Gráfico 2 recopila las actividades digitales más frecuentes entre los usuarios con discapacidad, moderada y grave, y sin discapacidad durante los últimos 3 meses.

Gráfico 2. Usuarios de Internet según discapacidad y tipo de actividad realizada en los últimos 3 meses, España y UE (% población 16-74 años)



Nota: Con discapacidad se refiere a declarar tener alguna limitación, moderada o grave, en la actividad cotidiana debido a problemas de salud.

Fuente: Eurostat, Disability statistics - Access to information and communication technologies.

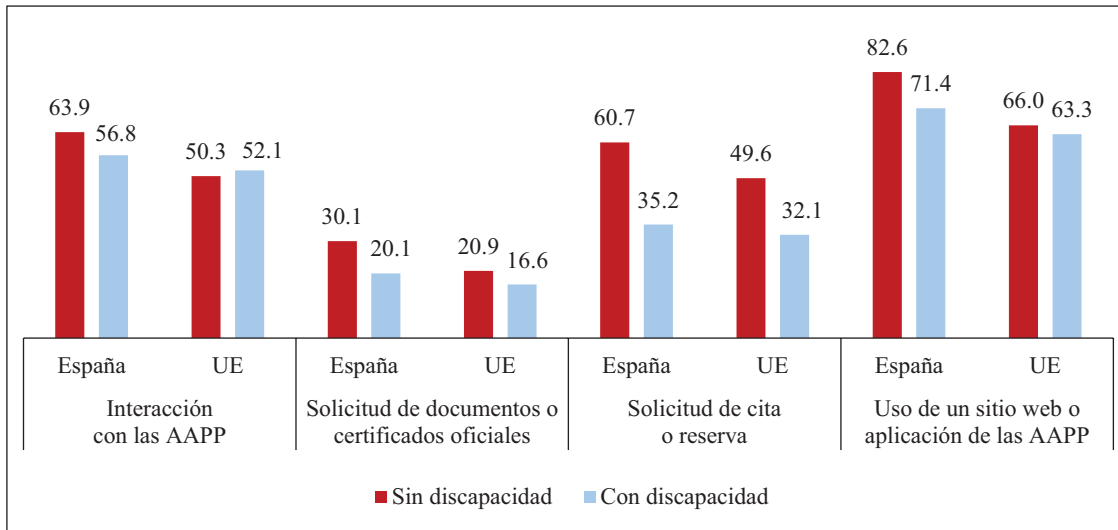
En términos generales, las personas sin discapacidad presentan porcentajes de uso superiores en todas las actividades analizadas, mientras que las personas con discapacidad registran niveles sistemáticamente más bajos. Esta brecha es especialmente visible en actividades que requieren mayores competencias digitales o generan mayores barreras de accesibilidad, como las actividades formativas, la participación en redes sociales o la banca electrónica. En estos ámbitos, las diferencias entre ambos grupos superan con frecuencia los 15-20 puntos porcentuales, tanto en España como en la UE.

Por el contrario, en actividades más cotidianas y funcionales, como las llamadas telefónicas o videollamadas y la búsqueda de información sobre bienes y servicios, los niveles de uso son elevados en ambos grupos, aunque sigue persistiendo una brecha relevante. España muestra, en general, valores algo superiores a la media europea, tanto entre la población con discapacidad como sin ella, lo que sugiere una mayor extensión del uso digital en el país, aunque sin eliminar las desigualdades internas.

La banca electrónica constituye uno de los ejemplos más claros de exclusión relativa, con tasas de uso sustancialmente menores entre las personas con discapacidad, lo que apunta a obstáculos específicos relacionados con la seguridad, la usabilidad de las plataformas o la falta de apoyos accesibles. En cambio, la solicitud de cita médica presenta niveles más moderados de uso y una brecha algo menor, lo que puede estar relacionado con la creciente digitalización de los servicios sanitarios y su carácter de necesidad básica.

Por su parte, como recoge el Gráfico 3, la interacción digital con las administraciones públicas presenta una brecha clara asociada a la discapacidad, tanto en España como en el conjunto de la UE, si bien con matices según el tipo de trámite. En términos generales, las personas sin discapacidad utilizan con mayor frecuencia los servicios de administración electrónica que las personas con discapacidad en todas las actividades analizadas. La brecha es especialmente acusada en los trámites más complejos, como la solicitud de documentos o certificados oficiales, donde los niveles de uso son claramente más bajos. En España, por ejemplo, apenas el 20% de las personas con discapacidad realizó este tipo de gestiones en línea, frente a un 30% entre quienes no presentan limitaciones; en la UE, ambos valores son todavía menores, lo que evidencia dificultades generalizadas en este tipo de trámites.

Gráfico 3. Usuarios de Internet según discapacidad y tipo de interacción con la administración electrónica en los últimos 3 meses, España y UE (% población 16-74 años)



Nota: AAPP indica Administraciones Públicas. Con discapacidad se refiere a declarar tener alguna limitación, moderada o grave, en la actividad cotidiana debido a problemas de salud.

Fuente: Eurostat, *Disability statistics - Access to information and communication technologies*.

La solicitud de cita o reserva constituye otro ámbito con desigualdades relevantes; si bien, con porcentajes de uso algo más elevados. Se sigue observando una diferencia significativa entre personas con y sin discapacidad, presentando España niveles superiores a la media europea en ambos grupos, aunque la brecha entre ellos se mantiene, lo que sugiere que la digitalización de estos servicios no garantiza por sí sola un acceso equitativo.

Por el contrario, el uso de sitios web o aplicaciones de las administraciones públicas registra las tasas más altas de uso. No obstante, incluso en este caso se observa una diferencia apreciable: mientras que en España más del 80% de las personas sin discapacidad utiliza estos canales, el porcentaje desciende a algo más del 70% entre las personas con discapacidad. Esta pauta se reproduce en la UE, aunque con valores ligeramente inferiores.

Entorno autonómico: accesibilidad digital del reconocimiento de la discapacidad

La capacidad organizativa y tecnológica de las comunidades autónomas sitúa la digitalización como un eje central del análisis. Como se ha señalado, la evaluación de sedes electrónicas autonómicas se ocupa de la accesibilidad, la claridad de la información y los apoyos disponibles en la tramitación del procedimiento de valoración y reconocimiento de la discapacidad. La Tabla 2 proporciona la visión comparada del diseño institucional y de la accesibilidad digital del procedimiento, a través de la información capturada por los indicadores y componentes definidos, estando referida al momento determinado en el que se llevó a cabo la observación (julio de 2025).

Tabla 2. Accesibilidad y apoyos de tramitación en las sedes digitales autonómicas

Indicadores / componentes	3.1. Herramientas de apoyo técnico		3.2. Ayuda en tramitación			3.3. Accesibilidad adaptada a discapacidad				Total (puntos)
	3.1.1	3.1.2	3.2.1	3.2.2	3.2.3	3.3.1	3.3.2	3.3.3	3.3.4	
Canarias	1	0	0	1	1	1	1	1	1	7
Aragón	1	1	1	1	1	0	0	1	0	6
Castilla-La Mancha	1	1	0	0	0	1	1	1	1	6
Valencia	1	1	1	1	1	0	0	0	0	5
Madrid	1	1	0	1	0	0	0	1	1	5
Asturias	1	0	1	1	0	0	0	1	0	4
Castilla y León	1	1	0	1	0	0	0	0	1	4
Andalucía	1	0	0	1	1	0	0	1	0	4
Cataluña	1	1	0	0	1	0	0	0	0	3
País Vasco	1	1	1	0	0	0	0	0	0	3
Galicia	1	1	0	0	0	0	0	0	1	3
Ceuta y Melilla	1	1	0	0	0	0	0	0	1	3
La Rioja	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
Extremadura	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
Baleares	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Navarra	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Murcia	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Cantabria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total parámetro	17	10	4	8	5	2	2	6	6	60 / 162
Total indicador	27 / 36		17 / 54			16 / 72				

Nota: Orden descendente según la puntuación total.
Fuente: Elaboración propia.

Como se desprende de la tabla 2, hay importantes carencias de accesibilidad y apoyo a la tramitación del procedimiento de valoración y reconocimiento de la discapacidad en las sedes electrónicas de las comunidades autónomas. El análisis comparado evidencia una implantación claramente insuficiente de herramientas de apoyo técnico, recursos de acompañamiento durante la tramitación y adaptaciones específicas dirigidas a los distintos tipos de discapacidad. Buena parte de los territorios evaluados reflejan estas

carencias en puntuaciones muy bajas o directamente nulas, lo que pone de manifiesto una incorporación limitada y desigual de la accesibilidad digital en el diseño de las sedes electrónicas.

Si bien algunas autonomías presentan resultados relativamente mejores (al incorporar, de forma parcial, determinados apoyos técnicos o elementos básicos de accesibilidad), estas experiencias continúan siendo excepcionales y no configuran un estándar homogéneo. La mejor valoración la alcanza Canarias, que encabeza la clasificación con 7 puntos de los 9 posibles; seguida por, Aragón y Castilla-La Mancha, con 6 puntos.

Por el contrario, en otros territorios la ausencia casi total de recursos de apoyo y adaptaciones accesibles sitúa a las personas solicitantes en una posición de mayor vulnerabilidad administrativa. Esto sucede en Cantabria, Murcia, Navarra y Baleares que se encuentran en los puestos más bajos de la clasificación, con menos de 2 puntos de valoración total.

La escasez de apoyos estructurados tiene efectos directos sobre la autonomía de las personas solicitantes, que con frecuencia se ven obligadas a recurrir a apoyos informales (familiares o entidades sociales) para completar trámites concebidos formalmente como electrónicos. De este modo, la digitalización del procedimiento no garantiza por sí misma un acceso efectivo ni equitativo, sino que puede reproducir, e incluso intensificar, las desigualdades existentes.

En este sentido, la accesibilidad aparece tratada más como un componente accesorio que como un principio integrado desde el diseño, lo que revela una brecha significativa entre el discurso normativo sobre accesibilidad universal y su aplicación práctica en los entornos digitales institucionales.

Este resultado es corroborado por los discursos extraídos del grupo de discusión realizados con profesionales de las entidades sociales que apoyan a las personas con discapacidad. Así, se manifiesta la existencia de dificultades significativas en el acceso a la información necesaria para iniciar y comprender el procedimiento de solicitud y valoración de la discapacidad. El núcleo del problema está en la relación entre la nueva normativa y su soporte tecnológico; de hecho, se apoya de forma unánime la reforma introducida, aunque se reprueba el instrumento informático en el que se materializa, que es percibido como poco operativo.

El problema es la tecnología que ha asociado ese nuevo baremo, es decir, el programa para valoración, para la aplicación del nuevo baremo, que ha sido altamente contestado (GDP5).

Ese periodo fue de mucha incertidumbre respecto al funcionamiento del programa informático (...) mucha resistencia por parte de los técnicos a la aplicación de un nuevo instrumento (GDP3).

Estas observaciones permiten plantear la digitalización no como un simple recurso instrumental, sino como una mediación que puede producir fricción, ralentización y

desajuste entre norma y práctica. El problema se agrava cuando el nuevo programa informático se asocia a procedimientos más largos y complejos.

Pedir una valoración de discapacidad no puede llevar a tres entrevistas de una hora cada una (GDP4).

Desde esta perspectiva, la tecnología aparece estrechamente vinculada a la eficiencia administrativa, aunque también a la experiencia cotidiana de las personas que necesitan el reconocimiento de su discapacidad. La necesidad de apoyos externos, para poder acceder al sistema de valoración por parte del usuario, sugiere déficits en la accesibilidad informativa. Del mismo modo, se observa confusión en torno al propio proceso administrativo y la gestión de la solicitud, como se evidencia en los discursos.

Le doy la solicitud, la ayudo a rellenarla y la ayudo donde entregarla (GDP2).

¿A quién tienen que solicitar la discapacidad...? pues tiro de teléfono, investigo quién es la persona encargada (GDP3).

Entre asistencia social y el propio paciente (GDP1).

Estas referencias revelan que entre el acceso a la información y el trámite todavía se puede necesitar o depender de apoyos profesionales y de recursos territoriales desiguales. A estas limitaciones se aporta la defensa de la interoperabilidad entre sistemas sanitarios y de valoración. La idea central es que la información generada por el sistema sanitario debería incorporarse directamente al procedimiento de valoración, sin exigir una nueva codificación ni una verificación redundante, y así evitar la duplicación de procesos.

Interoperemos los sistemas informáticos (...) ¿Por qué necesito ese otro médico, si el diagnóstico va bien hecho por otro?, ¿no? (GDP5).

El diagnóstico ya venga codificado e interopere con los sistemas (GDP4).

Esta propuesta no solo tendría efectos sobre la eficiencia, sino también sobre la accesibilidad, al reducir tiempos de espera, trámites innecesarios y desgaste para las personas solicitantes. Una de las personas participantes en el grupo de discusión resume esta orientación con una frase muy clara:

Soy partidario de facilitar a la gente la vida, no de ponerle trabas (GDP2).

En resumen, los discursos analizados muestran que la accesibilidad al proceso de valoración de la discapacidad no depende únicamente de la existencia formal de una normativa, sino de su capacidad real para traducirse en procedimientos comprensibles, ágiles y coordinados. Los testimonios evidencian que la falta de interoperabilidad entre sistemas genera barreras para las personas solicitantes. A ello se suma la mediación profesional, que sigue siendo necesaria para orientar, informar y acompañar el proceso, lo que revela que la accesibilidad informativa aún no está plenamente garantizada. En este contexto, cabe mencionar que, como instrumento neutral, la baremación de valoración de la discapacidad solo contempla la situación de discapacidad con independencia del género. Por tanto, la tecnología, lejos de ser un mero instrumento neutral y homogéneo,

se convierte en un factor que puede facilitar o bloquear el acceso a la información y a la tramitación si no está bien adaptada a las discapacidades e integrada en el sistema.

| Conclusiones |

La triangulación de técnicas adoptada en el análisis permite abordar el riesgo de exclusión digital de las personas con discapacidad desde una perspectiva multidimensional. La evidencia empírica, derivada de fuentes estadísticas a nivel macro, con el examen del contenido digital de los portales autonómicos y de la experiencia de los profesionales del asociacionismo para evaluar, a nivel micro, la accesibilidad de uno de los trámites más importantes al que se deben enfrentar estas personas: el proceso de valoración y reconocimiento del grado de discapacidad. Además, las fuentes empleadas combinan datos primarios, procedentes de las técnicas cualitativas, y secundarios derivados de la explotación de una operación estadística europea; lo que, en conjunto aporta solidez analítica al estudio.

Los resultados obtenidos confirman que la brecha digital entre personas con y sin discapacidad no se manifiesta tanto en el acceso básico a Internet como en la intensidad y regularidad de su uso. Esta desigualdad en los patrones de uso tiene implicaciones sociales más amplias, al condicionar la participación en ámbitos clave como el empleo, la formación o la relación con las instituciones en contextos crecientemente digitalizados (Jorge Silva, 2025).

Por otro lado, la exclusión digital asociada a la discapacidad no afecta de igual modo a todas las actividades, sino que se intensifica en aquellas que exigen mayor interacción, autonomía digital o habilidades específicas. Aunque España presenta un posicionamiento relativamente favorable frente a la UE, los datos confirman que la brecha digital persiste y se manifiesta sobre todo en la calidad y diversidad del uso de internet, más que en el acceso básico. Estas brechas no solo tienen implicaciones tecnológicas, sino que se proyectan sobre otros ámbitos de integración social, como el acceso al empleo y la estabilidad laboral, donde la digitalización opera como un nuevo mecanismo de desigualdad para las personas con discapacidad (Jorge Silva, 2025). Esto refuerza la necesidad de políticas públicas orientadas no solo a garantizar la conectividad, sino también a mejorar la accesibilidad, la formación digital y los apoyos específicos para las personas con discapacidad.

Del mismo modo, se confirma que la brecha digital vinculada a la discapacidad se intensifica en la interacción con la administración electrónica, especialmente en aquellos trámites que requieren mayor autonomía, comprensión de procedimientos o adaptación tecnológica. Aunque España muestra un posicionamiento relativamente favorable frente a la media europea, los datos ponen de relieve que la accesibilidad y los apoyos en los servicios públicos digitales siguen siendo factores críticos para garantizar una participación administrativa efectiva de las personas con discapacidad. En este sentido, la administración electrónica actúa como un espacio donde la digitalización

puede convertirse simultáneamente en oportunidad y en barrera, dependiendo de su capacidad para integrar apoyos y criterios de accesibilidad desde el diseño (Dobransky & Hargittai, 2016; Haz-Gómez et al., 2024).

En el caso español, el análisis de los portales autonómicos de valoración del grado de discapacidad muestra una acusada heterogeneidad territorial en aspectos clave como la calidad informativa, la accesibilidad tecnológica o la existencia de apoyos a la tramitación. Mientras algunas autonomías han desarrollado espacios digitales relativamente accesibles y orientados al usuario, otras presentan carencias significativas que dificultan el acceso al procedimiento y refuerzan la desigualdad territorial en el ejercicio de derechos (Hernández Pedreño et al., 2025). Esta disparidad territorial implica que el ejercicio del derecho a la información y a la tramitación electrónica autónoma dependa en gran medida del lugar de residencia, lo que contradice los principios de igualdad y equidad territorial que deberían regir el acceso a los procedimientos de reconocimiento de la discapacidad.

Las desigualdades territoriales observadas en la implantación de apoyos técnicos y adaptaciones accesibles inciden directamente en la igualdad de acceso al procedimiento, situando en una posición más favorable a las personas con discapacidad residentes en comunidades autónomas con mayores niveles de desarrollo institucional-digital frente a aquellas que viven en territorios con carencias estructurales en este ámbito. La limitada disponibilidad de recursos de apoyo y de elementos de accesibilidad no tiene efectos homogéneos, sino que afecta con mayor intensidad a colectivos con mayores necesidades de apoyo (personas con discapacidad intelectual o cognitiva, enfermedades crónicas o de carácter fluctuante, personas de mayor edad o con menores niveles de alfabetización digital, entre otros). En estos colectivos la ausencia de apoyos específicos constituye una barrera adicional en el acceso autónomo a la tramitación administrativa (Haz-Gómez et al., 2024; Dobransky & Hargittai, 2016), acorde con los retos señalados para España en el marco del semestre europeo en materia de accesibilidad y equidad territorial (Comisión Europea, 2025).

Globalmente, los resultados ponen de relieve que la digitalización de los sistemas de protección social no es un proceso neutral, sino que interactúa con las desigualdades territoriales, organizativas y sociales preexistentes. Así, la accesibilidad digital emerge como una dimensión relevante para el ejercicio efectivo de los derechos, especialmente en procedimientos que operan como puerta de entrada al acceso a prestaciones y apoyos. En ausencia de diseños accesibles y apoyos institucionales, la digitalización corre el riesgo de reproducir dinámicas de exclusión ya identificadas en otros ámbitos de la vida social de las personas con discapacidad (Haz-Gómez et al., 2024), reforzando desigualdades que las estrategias europeas aspiran explícitamente a reducir (Comisión Europea, 2025).

En cuanto a las dificultades del estudio, el análisis estadístico presenta como principales limitaciones la escasa disponibilidad de indicadores específicos sobre accesibilidad digital y discapacidad, así como la menor actualización temporal de los datos disponibles, referidos en su mayoría a 2024. Además, el carácter agregado y descriptivo de la

información limita la identificación de diferencias intragrupo y de barreras concretas de accesibilidad, lo que hace necesario complementar estos datos con enfoques cualitativos y con el desarrollo de indicadores más precisos y actualizados.

Del mismo modo, cabe destacar que el artículo constituye una primera aproximación al fenómeno de la exclusión digital de las personas con discapacidad en España, comparando a nivel internacional con la UE y a nivel nacional entre comunidades autónomas. Con la información disponible, la publicada por Eurostat y los datos recabados de los portales autonómicos, no es posible incorporar una perspectiva de género. Queda para una línea de investigación futura, el análisis detallado del acceso y uso de las TIC por parte de las personas con discapacidad en España, desagregando por variables socioeconómicas (sexo, edad, nacionalidad, hábitat) a partir de los microdatos de la encuesta TIC a hogares realizada por el INE. No obstante, la muestra es limitada y no permite adoptar una perspectiva de género interseccional. El tamaño muestral de la encuesta a nivel autonómico también es limitado, condicionando seriamente el análisis agregado y mucho más el poder desagregar según género a este nivel territorial. En consecuencia, la información aportada a nivel autonómico, recabada directamente del análisis de los portales web, constituye una aportación novedosa permitiendo una comparativa que difícilmente se podría realizar a partir de otras fuentes.

El análisis del contenido digital de las sedes autonómicas de valoración y reconocimiento de la discapacidad se basa en las características estructurales observadas en un determinado momento del tiempo, proporcionando una imagen fija. Además, no se abordan las experiencias subjetivas de las personas usuarias ni los plazos de tramitación, aspectos que requieren otras aproximaciones metodológicas. Aun con estas limitaciones, se detectan obstáculos de carácter estructural y se genera evidencia orientada a mejorar los procesos de reconocimiento de la discapacidad desde un enfoque basado en derechos, accesibilidad universal y equidad territorial.

El grupo de discusión ha permitido contrastar las percepciones sobre las barreras de accesibilidad de las sedes electrónicas autonómicas y las desigualdades territoriales encontradas en el análisis de contenido digital. En los discursos de los profesionales de las entidades sociales aparece con fuerza la dimensión territorial; si bien, a la cuestión digital se añaden las desigualdades en la organización de los servicios y de los medios disponibles entre comunidades autónomas. La idea global que se puede extraer del debate realizado, acerca del proceso de valoración y reconocimiento de la discapacidad, es que la accesibilidad del trámite depende de la implantación territorial de sedes y equipos, además de la propia complejidad del nuevo baremo y la configuración de las plataformas digitales en las que este se implementa y aplica.

Por su parte, la evidencia cualitativa obtenida confirma que la dimensión tecnológica presenta efectos directos sobre el acceso a la información y la agilidad del trámite, sumándose a las dificultades organizativas y procedimentales. La heterogeneidad territorial caracteriza el proceso, por lo que el acceso de la ciudadanía al procedimiento puede verse facilitado o dificultado según el lugar de residencia. En cualquier caso, se comprueba que la digitalización condiciona no solo cómo se accede a la información

necesaria sino también la forma en la que los datos necesarios para el reconocimiento administrativo de la discapacidad se introducen, procesan y evalúan.

En definitiva, los resultados subrayan la necesidad de avanzar hacia una digitalización inclusiva que sea coherente con el marco normativo y estratégico vigente, integrando accesibilidad universal, apoyos específicos e interoperabilidad institucional. Solo desde esta perspectiva será posible garantizar que la digitalización de los procedimientos administrativos contribuya efectivamente a ampliar derechos y no a generar nuevas formas de exclusión social de las personas con discapacidad.

| Referencias |

Comisión Europea. (2021a). *Una Unión de la Igualdad: Estrategia sobre los derechos de las personas con discapacidad para 2021-2030*. COM(2021) 101 final.

Comisión Europea. (2021b). *Brújula Digital 2030: el enfoque de Europa para el Decenio Digital*. COM(2021) 118 final.

Comisión Europea. (2025). *European Semester 2024-2025 country fiche on disability equality: Spain*. Publications Office of the European Union. <https://doi.org/10.2767/1737096>

Comisión Europea. (2026). *Glossary: Activity limitation*. Eurostat, *Statistics Explained*. europa.eu

Dobransky, K., & Hargittai, E. (2016). Unrealized potential: Exploring the digital disability divide. *Poetics*, 58, 18-28. <https://doi.org/10.1016/j.poetic.2016.08.003>.

Eurostat (2024). *Disability statistics. Access to information and communication technologies*. https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Disability_statistics.

Ferreira, M. A (2008). Una aproximación sociológica a la discapacidad desde el modelo social: apuntes caracteriológicos. *Revista española de investigaciones sociológicas*, 124, 141-174.

Fundación Adecco. (2022). *Informe Tecnología y Discapacidad*. Fundación Adecco. <https://fundacionadecco.org/informes-y-estudios/informe-tecnologia-y-discapacidad/>.

Fundación Adecco. (2025). *Informe Tecnología y Discapacidad*. Fundación Adecco. <https://fundacionadecco.org/informes-y-estudios/informe-tecnologia-y-discapacidad/>.

García-Luque, O., López-Martínez, M., & Rodríguez-Pasquín, M. (2026). Exclusión digital: aproximación al perfil social de las personas en riesgo. *Revista OBETS*, 21(1), 17-42. <https://doi.org/10.14198/obets.29904>

Gobierno de España. (2022). *Estrategia Española sobre Discapacidad 2022-2030*. Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030.

Haz-Gómez, F. E., López-Martínez, G., & Manzanera-Román, S. (2024). La exclusión digital como una forma de exclusión social: una revisión crítica del concepto de brecha digital. *Studia Humanitatis Journal*, 4(1), 57–89. <https://doi.org/10.33732/shj.v4i1.112>.

Hernández Pedreño, M., García Luque, O., Manzanera-Román, S., Rodríguez Pasquín, M., Sánchez Alcoba, A., & Solórzano Pérez, G. (2025). *Análisis del procedimiento de valoración de la discapacidad en España*. Observatorio de la Exclusión Social de la Universidad de Murcia y Esclerosis Múltiple España.

Jorge Silva, E. (2025). El impacto de la brecha digital en el ámbito laboral de las personas con discapacidad. *Oñati Socio-Legal Series*, 15(3), 916–940. <https://doi.org/10.35295/osls.iisl.2208>.

Morte-Nadal, T., & Esteban-Navarro, M. Á. (2025). Recommendations for digital inclusion in the use of European digital public services. *Humanities and Social Sciences Communications*, 12, 273. <https://doi.org/10.1057/s41599-025-04576-7>.

OMS (2001). *Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF)*. Organización Mundial de la Salud.

ONU (2006). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Organización Naciones Unidas.

Palacios, A., & Romañach, J. (2006). *El modelo de la diversidad*. Diversitas.

Sánchez Alcoba, A. (2025). Educación digital como herramienta de inclusión. En M. Hernández Pedreño (Coord.), *Inclusión digital: investigación, estrategias y respuestas desde la acción, la educación y las políticas públicas* (pp. 395-400). Dykinson. <https://www.dykinson.com/libros/inclusion-digital-investigacion-estrategias-y-respuestas-desde-la-accion-la-educacion-y-las-politicas-publicas/9791370067489/>

Sánchez Alcoba, A., & González Vergara, O. (2026). Inclusión digital de las personas con discapacidad. En S. Manzanera Román, N. Simón Medina, & J. A. Clemente Soler (Dirs.), *La inclusión como eje transversal en la sociedad del siglo XXI* (pp. 165-177). Dykinson.

| Notas biográficas |

Manuel Hernández Pedreño, Licenciado en Economía (1989) y doctor en Sociología (1999), es Catedrático de Sociología en la Universidad de Murcia (UMU). Autor de más de un centenar de publicaciones sobre desigualdad, exclusión y políticas sociales. Ha dirigido cinco tesis doctorales y lidera investigaciones sobre exclusión social y digital en colectivos vulnerables. Participó en dos proyectos internacionales financiados por la Comisión Europea. Ha sido director del Aula de Debate y del Aula Senior de la UMU. Dirige el Observatorio de la Exclusión Social desde 2005. Es director de la Sede Permanente de la UMU en Alcantarilla desde 2020. IP del grupo de investigación

“Exclusión social y desigualdad” desde 2006. Coordina el grupo de innovación docente sobre aprendizaje-servicio desde 2024. Cuenta con tres sexenios de investigación y uno de transferencia.

Antonia Sánchez Alcoba, Licenciada en Sociología por la Universidad Complutense de Madrid. Máster Universitario de Sociología Aplicada y doctora por la Universidad de Murcia. Investigadora en diversos estudios sociales y publicaciones relativas a personas con discapacidad, género, desigualdad, políticas y exclusión social. Ha tutorizado trabajos fin de grado y trabajo fin de máster en diversos grados y máster con líneas de desigualdad social y educativa. Es miembro del grupo de investigación “Exclusión social y desigualdad” y del grupo de innovación docente de aprendizaje-servicio.