



LABS IA RESPONSABLE E INCLUSIVA

INTELIGENCIA ARTIFICIAL APLICADA A LA
ACCESIBILIDAD DIGITAL

CONCLUSIONES Y APRENDIZAJES CLAVE

AGENDA

10:00 – 10:05	Bienvenida a cargo de Fundación SERES & NTT DATA Alicia Feliciano Divasson, Directora de Desarrollo Fundación SERES Mariage Villa García, <i>Head of Corporate Sustainability</i> , NTT DATA
10:05 – 10:10	Contexto y propósito del LabS IA. El papel de las personas en la era de la IA. Alicia Feliciano Divasson, Directora de Desarrollo Fundación SERES
10:10 – 10:20	¿Por qué este LabS IA? Accesibilidad Digital: <i>European Accessibility Act</i> (EAA). Sara Cucchi Candelas, Project Manager, Fundación SERES Marta Vázquez Ortega, <i>Accessibility & Conversational UX Expert</i> , NTT DATA
10:20 – 10:35	Usar la IA para diagnosticar y medir la accesibilidad. El reto: Madurez en Accesibilidad Digital. Uso de la IA para medir y diagnosticar la accesibilidad. Noemí Fernández Martínez, <i>Technical Manager Digital Inclusion</i> , NTT DATA
10:35 – 11:10	Próximos pasos & diálogo abierto con empresas socias
11:10 – 11:15	Reflexiones finales y cierre de la sesión

RESUMEN DE LA SESIÓN

La primera sesión del **LabS IA Responsable e Inclusiva** de este año ha tenido como objetivo alinear a las empresas participantes en torno a cómo abordar la accesibilidad digital en un escenario marcado por la entrada en vigor de la **European Accessibility Act** (EAA).

En este contexto, la accesibilidad deja de ser una cuestión puntual o técnica para convertirse en una capacidad organizativa transversal como dimensión estratégica que afecta a todos los puntos de contacto con el cliente y a la experiencia global de las personas. Este cambio exige a las organizaciones avanzar desde iniciativas aisladas hacia modelos estructurados, sostenibles y medibles.

Durante la sesión se ha puesto de manifiesto que, aunque existe un elevado grado de concienciación, las empresas se encuentran en diferentes niveles de madurez. Algunas organizaciones están todavía en fases iniciales de desarrollo, avanzando en la estructuración de iniciativas y en la definición de una hoja de ruta común, mientras que otras ya cuentan con planes estratégicos consolidados e implantados de forma transversal en toda la organización. Asimismo, se ha evidenciado una dificultad para estructurar la accesibilidad de forma integral, priorizar acciones y mantenerlas en el tiempo, especialmente cuando requiere coordinación entre múltiples áreas como negocio, tecnología, diseño o sostenibilidad.

Ante este escenario, se ha destacado el papel de la inteligencia artificial como facilitador para reducir la fricción en el “primer paso”, permitiendo estructurar la información, identificar brechas y acelerar la toma de decisiones.

En este marco, se ha presentado **el enfoque del LabS IA: el desarrollo de un asistente de IA basado en el modelo de madurez de accesibilidad del W3C, que permita a las organizaciones obtener un diagnóstico inicial en accesibilidad digital y definir una hoja de ruta accionable.**

LECCIONES APRENDIDAS

El desarrollo de esta primera sesión ha permitido identificar una serie de aprendizajes del estado actual de las organizaciones ante el reto de la accesibilidad digital.

Relacionado con las empresas:

- La accesibilidad se consolida como un **reto estratégico y transversal**. Las empresas coinciden en que ya no se trata únicamente de una cuestión técnica o de cumplimiento puntual, sino de un elemento que impacta en la sostenibilidad, la competitividad y la capacidad de generar impacto social. La presión regulatoria actúa como acelerador. La **European Accessibility Act** impulsa a las organizaciones a estructurar su aproximación a la accesibilidad y a desarrollar capacidades sostenidas para garantizar su cumplimiento.
- Existe un alto grado de concienciación, pero **niveles de madurez muy heterogéneos**. En ese sentido, algunas organizaciones llevan años trabajando en la integración de la accesibilidad en todos sus canales y procesos, mientras que otras están en fases iniciales o con iniciativas fragmentadas.
- La accesibilidad se entiende desde un **enfoque universal**. Las empresas destacan que no solo responde a las necesidades de personas con discapacidad, sino que beneficia al conjunto de la población, reforzando su impacto social y su valor estratégico; además de mejorar la experiencia integral del usuario y del cliente. En ese sentido, algunas organizaciones plantean la necesidad de incorporar la accesibilidad en la experiencia del empleado, ampliando así su impacto más allá del cliente.
- Se confirma la necesidad de un enfoque 360°. La accesibilidad debe abordarse en todos los puntos de contacto (web, aplicaciones, comunicaciones, canales físicos, documentos, dispositivos, productos y servicios) lo que incrementa la complejidad y exige una visión transversal. La integración de la accesibilidad implica un esfuerzo organizativo relevante. Las empresas identifican la necesidad de inversión, formación y alineamiento

interno entre equipos para avanzar de forma efectiva. El reto no es solo implementar, sino sostener.

En relación con el asistente de IA que propone este LabS:

- La **inteligencia artificial se percibe como una oportunidad** clara. Existe interés en utilizarla como herramienta para apoyar el diagnóstico, estructurar el conocimiento y facilitar la priorización de acciones, especialmente en fases iniciales o de consolidación.
- El concepto de madurez emerge como punto de partida. Las organizaciones valoran contar con un marco que les permita entender su situación, identificar brechas y avanzar con una hoja de ruta clara.
- Se identifica alguna barrera en la adopción tecnológica. Las diferencias en los entornos corporativos de inteligencia artificial, así como aspectos de seguridad, privacidad y gobernanza, podrían condicionar la integración de nuevas herramientas.
- La metodología del LabS IA se percibe como aplicable y escalable. Las empresas identifican valor en el enfoque propuesto, no solo para la accesibilidad, sino como modelo replicable para otros ámbitos estratégicos.

PRÓXIMOS PASOS

En las próximas fases del LabS se avanzará en el diseño y desarrollo del asistente de madurez en accesibilidad, incorporando la participación activa de las empresas para validar su utilidad y aplicabilidad.

1. El siguiente hito consistirá en un **formulario** en el que las empresas socias den su **feedback** sobre el cuestionario base que definirá el modelo del asistente, de forma que se asegure su alineación con la realidad empresarial y se facilite una experiencia comprensible y accionable.
2. Posteriormente, **se desarrollará el piloto del asistente con varias empresas socias**, esto permitirá a las empresas participantes testear la herramienta en contextos reales y aportar *feedback* para su mejora.
3. El proceso culminará con la **presentación y lanzamiento del asistente** para todos los socios y la elaboración de un informe final que recogerá el conocimiento generado, los principales aprendizajes y recomendaciones prácticas para integrar la accesibilidad digital en las organizaciones desde una perspectiva estratégica, responsable y sostenible.

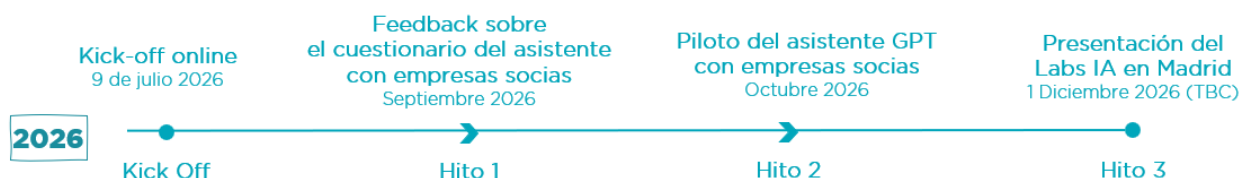


Ilustración 1. Plan de desarrollo del LabS IA.

¡Nos vemos en la próxima sesión!

EMPRESAS PARTICIPANTES

