

RECOMENDACIONES PARA REALIZAR EL MODELO EUROPEO DE DECLARACIÓN DE ACCESIBILIDAD

VERSIÓN 3

OCTUBRE 2020



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA

MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

TÍTULO: Recomendaciones para realizar el modelo europeo de declaración de accesibilidad. Versión 3. Octubre 2020

Elaboración y coordinación de contenidos:
Secretaría General de Administración Digital (SGAD)

Noviembre 2020

Disponible esta publicación en el Portal de Administración Electrónica (PAe):
<http://administracionelectronica.gob.es/>

Edita:

© Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital
Secretaría General Técnica
Centro de Publicaciones

© Ministerio de Hacienda
Secretaría General Técnica
Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones
Centro de Publicaciones

Colección: administración electrónica

NIPO (MAETD): 094-20-146-2

NIPO (MINHAC): 185-20-125-7



El presente documento está bajo la licencia Creative Commons Reconocimiento-Compartir Igual versión 4.0 España.

Usted es libre de:

- Compartir - copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato.
- Adaptar - remezclar, transformar y crear a partir del material.
- El licenciante no puede revocar estas libertades en tanto usted siga los términos de la licencia.

Bajo las condiciones siguientes:

- Reconocimiento. Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciador (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o apoyan el uso que hace de su obra).
- Compartir bajo la misma licencia. Si altera o transforma esta obra, o genera una obra derivada, sólo puede distribuir la obra generada bajo una licencia idéntica a ésta.

Al reutilizar o distribuir la obra, tiene que dejar bien claro los términos de la licencia de esta obra.

Alguna de estas condiciones puede no aplicarse si se obtiene el permiso del titular de los derechos de autor

Nada en esta licencia menoscaba o restringe los derechos morales del autor.

Esto es un resumen legible por humanos del texto legal (la licencia completa) disponible en:

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

ÍNDICE

1. Introducción.....	4
2. Modelo europeo de declaración de accesibilidad	5
2.1. Introducción	5
2.1.1. Recomendaciones para su aplicación en el contexto nacional.....	5
2.1.2. Ejemplos	6
2.2. Situación de cumplimiento	6
2.2.1. Recomendaciones para su aplicación en el contexto nacional.....	6
2.3. Contenido no accesible	8
2.3.1. Recomendaciones para su aplicación en el contexto nacional.....	8
2.4. Preparación de la presente declaración de accesibilidad	9
2.4.1. Recomendaciones para su aplicación en el contexto nacional.....	9
2.4.2. Ejemplos	11
2.5. Observaciones y datos de contacto.....	13
2.5.1. Recomendaciones para su aplicación en el contexto nacional.....	13
2.5.2. Ejemplo.....	14
2.6. Procedimiento de aplicación	15
2.6.1. Recomendaciones para su aplicación en el contexto nacional.....	15
2.6.2. Ejemplo.....	16
2.7. Contenido opcional	16
2.7.1. Recomendaciones para su aplicación en el contexto nacional.....	16
3. Anexo guía rápida para sitios web	18

1. INTRODUCCIÓN

Desde el Observatorio de Accesibilidad Web se elabora el presente documento con el objetivo de ofrecer recomendaciones que sirvan de ayuda al resto de organismos del sector público para facilitar la elaboración de la **Declaración de accesibilidad** de acuerdo con la [Decisión de Ejecución \(UE\) 2018/1523](#)¹ de la Comisión Europea de 11 de octubre de 2018 por la que se establece un **modelo de declaración de accesibilidad** de conformidad con la [Directiva \(UE\) 2016/2102](#)² del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público.

De acuerdo con el artículo 15 del [RD 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público](#)³, la declaración de accesibilidad estará disponible de la siguiente manera:

- En el caso de los **sitios web**, a partir del **20 de septiembre de 2018**, la declaración se publicará en formato accesible en el sitio web correspondiente estando disponible su acceso desde todas las páginas del sitio web con un enlace denominado «**Accesibilidad**» o su equivalente en el idioma en el que se encuentre disponible la página.
- En el caso de las **aplicaciones para dispositivos móviles**, a partir del **23 de junio de 2021**, la declaración estará disponible en formato accesible en **el sitio web de la entidad obligada** que haya desarrollado la aplicación concreta para dispositivos móviles junto con el enlace para su descarga o bien se facilitará junto con otra **información disponible al descargar la aplicación** de las plataformas de distribución de aplicaciones.

La Sentencia 100/2019, de 18 de Julio, del Tribunal Constitucional establece que no se podrá definir un modelo específico para el territorio nacional y que será obligatorio el uso del modelo europeo. Por lo tanto, de acuerdo con el artículo 5 de la Decisión de Ejecución (UE) 2018/1523 que especifica la entrada en vigor del modelo europeo, los organismos del sector público español deben utilizar el modelo de **Declaración de accesibilidad** europeo desde el **1 de noviembre de 2018**.

En el capítulo "[2. Modelo europeo de Declaración de accesibilidad](#)" de este documento se desarrolla el modelo de declaración de accesibilidad establecido por la Comisión en la citada decisión, aportando recomendaciones para su aplicación en al ámbito nacional.

¹ Decisión de Ejecución (UE) 2018/1523: http://data.europa.eu/eli/dec_impl/2018/1523/oj

² Directiva (UE) 2016/2102: <http://data.europa.eu/eli/dir/2016/2102/oj>

³ RD 1112/2018: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2018-12699>

2. MODELO EUROPEO DE DECLARACIÓN DE ACCESIBILIDAD

Deben respetarse todos los “literales” especificados en el modelo europeo, por lo tanto, todos los nombres de apartados, frases concretas que se indican, etc. Así mismo, **tampoco se puede alterar el orden de los apartados**.

Los términos que se especifican entre “[...]” son aquellos que se pueden y deben modificar adaptándolos a las necesidades concretas del organismo.

2.1. INTRODUCCIÓN

[Nombre del organismo del sector público] se ha comprometido a hacer [accesible/accesibles] [su sitio web/sus sitios web] [y] [su aplicación para dispositivos móviles/sus aplicaciones para dispositivos móviles], de conformidad con [la legislación nacional por la que se traspone la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo].

La presente declaración de accesibilidad se aplica a [señalar el alcance de la declaración, por ejemplo, el sitio web/los sitios web o la aplicación/las aplicaciones a que se refiere la declaración, según sea el caso].

2.1.1. Recomendaciones para su aplicación en el contexto nacional

- La declaración de accesibilidad puede referirse a uno o varios sitios web y/o a una o varias aplicaciones para dispositivos móviles siempre y cuando tengan la misma situación de cumplimiento, el mismo contenido no accesible y les aplique también la misma información del resto de la declaración. Sin embargo, **por claridad en la lectura e interpretación para los usuarios se recomienda que exista una declaración de accesibilidad para cada sitio web o para cada aplicación móvil**.
- Indicar el alcance de la declaración listando los enlaces de los sitios web y/o las aplicaciones para dispositivos móviles a los que aplica. En el caso de aplicaciones para dispositivos móviles, deben facilitarse los datos (sistema operativo, versión...) y la fecha de la versión.
- La referencia a la “legislación nacional que traspone la Directiva” es el [Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público](#)⁴. Se recomienda enlazar con el enlace del Real Decreto en el BOE <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2018-12699>.

⁴ RD 1112/2018: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2018-12699>

2.1.2. Ejemplos

2.1.2.1. Caso de un único sitio web (opción recomendada)

El Ministerio/Organismo xxxxx se ha comprometido a hacer accesible su sitio web, de conformidad con el [Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público](#)²¹.

La presente declaración de accesibilidad se aplica al sitio web <http://xxx.es>

2.1.2.2. Caso para varios sitios web y aplicaciones móviles

El Ministerio/Organismo xxxxx se ha comprometido a hacer accesible sus sitios webs y su aplicación para dispositivos móviles, de conformidad con el [Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público](#)²¹.

La presente declaración de accesibilidad se aplica a los sitios web

<http://xxx.es>

<http://yyy.es>

y a la aplicación móvil:

Aplicación móvil para SO XXX versión x.y dd-mm-

2.2. SITUACIÓN DE CUMPLIMIENTO

a) [Este sitio web/Estos sitios web/Esta aplicación para dispositivos móviles/Estas aplicaciones para dispositivos móviles] [es/son] **plenamente** [conforme/conformes] con [xxx].

b) [Este sitio web/Estos sitios web/Esta aplicación para dispositivos móviles/Estas aplicaciones para dispositivos móviles] [es/son] **parcialmente** [conforme/conformes] con [xxx] debido [a las excepciones] [y/o] [a la falta de conformidad del aspecto/de los aspectos] que se [indica/indican] a continuación.

c) [Este sitio web/Estos sitios web/Esta aplicación para dispositivos móviles/Estas aplicaciones para dispositivos móviles] **aún no** [es/son] [conforme/conformes] con [xxx]. A continuación, se [indica/indican] [las excepciones] [y/o] [el aspecto no conforme/los aspectos no conformes].

2.2.1. Recomendaciones para su aplicación en el contexto nacional

- Debe escogerse una de las opciones, esto es, a), b) o c), y suprimirse el resto. Elegir la opción a), b) o c) y a continuación eliminar las letras a), b) o c).

Esto es, si se elige la opción a) se debe poner “[Este sitio web/Estos sitios web/Esta aplicación para dispositivos móviles/Estas aplicaciones para dispositivos móviles] [es/son] plenamente [conforme/conformes] con [xxx]”

- Debe escogerse **a)** solo si se cumplen **todos** los requisitos de la norma o especificación técnica sin excepción alguna.

Esto es, cuando todos los criterios de accesibilidad de la norma UNE-EN 301549:2019 (equivalente a los requisitos de nivel de conformidad A y AA de

WCAG 2.1) diferentes de "No Aplica" se evalúan, a nivel de sitio web o aplicación para dispositivo móvil, como "Conforme". Es decir, no hay ningún criterio evaluado como "No Conforme" (**Nº Criterios No Conformes = 0**).

En este caso, la Comisión Europea recomienda incluir un enlace al **Informe de evaluación** que avale dicho nivel de conformidad en el apartado de "2.7. [Contenido opcional](#)", según se indica en este documento más adelante.

- Debe escogerse **b)** si se cumple **la mayoría** de los requisitos de la norma o especificación técnica, pero con algunas excepciones. La conformidad aún no es total y se deben adoptar las medidas necesarias para que así sea.

Esto es, cuando el número de criterios de accesibilidad de la norma UNE-EN 301549:2019 (equivalente a los requisitos de nivel de conformidad A y AA de WCAG 2.1) evaluados, a nivel de sitio web o aplicación para dispositivo móvil, como "Conforme" es mayor que el número de criterios evaluados como "No conforme".

(Nº Criterios Conformes > Nº Criterios No Conformes)

- Debe escogerse **c)** si **no se cumple la mayoría** de los requisitos de la norma o especificación técnica.

Esto es, cuando el número de criterios de accesibilidad de la norma UNE-EN 301549:2019 (equivalente a los requisitos de nivel de conformidad A y AA de WCAG 2.1) evaluados, a nivel de sitio web o aplicación para dispositivo móvil, como "Conforme" es menor o igual que el número de criterios evaluados como "No conforme".

(Nº Criterios Conformes ≤ Nº Criterios No Conformes)

- **[xxx]** "Indicar las referencias a las normas o especificaciones técnicas, o la referencia a la legislación nacional por la que se transpone la Directiva." En el contexto español se podría indicar la conformidad con la norma **UNE-EN 301549:2019**, versión oficial en español de la norma europea EN 301549 v2.1.2(2018-08) declarada en diciembre de 2018 como estándar armonizado europeo o con el **RD 1112/2018**. **Se recomienda indicar preferentemente el RD 1112/2018** ya que éste, en su artículo 3, establece contenidos que quedan excluidos del ámbito de aplicación y a los que por tanto no se les aplicarán los requisitos de la norma UNE-EN 301549.
- Las **excepciones** al cumplimiento se recogen en el apartado "Contenido no accesible, opción c)" el contenido no entra dentro del ámbito de la legislación aplicable.
- La **falta de conformidad de ciertos aspectos** que hacen que la situación de cumplimiento sea b) o c), se recogen en el apartado "Contenido no accesible, opción a)" falta de conformidad con la legislación nacional.

2.3. CONTENIDO NO ACCESIBLE

El contenido que se recoge a continuación no es accesible por lo siguiente:

a) **falta de conformidad con [la legislación nacional]**

[Señalar todo aspecto no conforme de los sitios web y las aplicaciones correspondientes y/o describir todo contenido, sección o funcionalidad que aún no es conforme].

b) **carga desproporcionada**

[Señalar todo contenido, sección o funcionalidad respecto del que se invoca temporalmente la aplicación de la excepción por carga desproporcionada de conformidad con el artículo 5 de la Directiva (UE) 2016/2102].

c) el contenido **no entra dentro del ámbito de la legislación** aplicable

[Señalar todo contenido, sección o funcionalidad no accesible que esté fuera del ámbito de la legislación aplicable].

[Señalar, si las hay, alternativas que sí sean accesibles].

2.3.1. Recomendaciones para su aplicación en el contexto nacional

- El presente apartado **puede suprimirse** si no procede.
- En este apartado hay que indicar el contenido que no es accesible, indicando el motivo por lo que no lo es:

a) **Falta de conformidad** con la legislación nacional.

Indicar todo aspecto no conforme de los sitios web y las aplicaciones móviles correspondientes y/o describir todo contenido, sección o funcionalidad que aún no es conforme. Así mismo, se podría indicar si se está trabajando en su resolución.

Deben describirse, evitando en la medida de lo posible el uso de tecnicismos, los aspectos que hacen que el contenido no sea accesible e indicarse las **referencias a los requisitos aplicables de las normas o especificaciones técnicas pertinentes que no se cumplen**. Por ejemplo: «*En el portal existen contenidos en inglés cuyo idioma no se está etiquetado correctamente [requisito número 9.3.1.2 de UNE-EN 301549:2019]*»

b) **Carga desproporcionada**

Señalar todo contenido, sección o funcionalidad respecto del que se invoca la aplicación de la excepción por carga desproporcionada.

De acuerdo con el artículo 7 del RD 1112/2018, la entidad obligada concreta que desee acogerse a la excepción de carga desproporcionada, debe llevar a cabo una **evaluación inicial** de la medida en que el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad imponen una carga desproporcionada y hacerlo constar por escrito mediante el correspondiente **informe**. Posteriormente, en la declaración de accesibilidad debe indicar las partes de los requisitos de accesibilidad que no puede cumplir, y en su caso, ofrecer alternativas accesibles.

Aunque no es obligatorio, se recomienda incluir en el apartado de "[2.7. Contenido opcional](#)", un enlace al **informe** que recoge el **resultado de la evaluación de carga desproporcionada**, según se indica en este documento más adelante.

- c) El contenido **no entra dentro del ámbito** de la legislación aplicable. Señalar todo contenido, sección o funcionalidad no accesible que esté **fuera del ámbito de la legislación aplicable**. El artículo 3 del RD 1112/2018 recoge los contenidos excluidos de su ámbito de aplicación; se recomienda utilizar terminología equivalente a la recogida en dicho artículo.

2.4. PREPARACIÓN DE LA PRESENTE DECLARACIÓN DE ACCESIBILIDAD

La presente declaración fue preparada el [introducir la fecha de preparación].

[Indicar el método empleado para preparar la declaración [véase el artículo 3, apartado 1, de la Decisión de Ejecución (UE) 2018/1523 de la Comisión].

[Última revisión de la declaración: [indicar la fecha de la última revisión]].

2.4.1. Recomendaciones para su aplicación en el contexto nacional

- Los **métodos de evaluación de la accesibilidad empleados para preparar la declaración** de acuerdo con el artículo 3 de la Decisión de Ejecución (UE) 2018/1523 podrán ser:
 - una **autoevaluación** llevada a cabo por el organismo del sector público.

Las **revisiones de accesibilidad** del artículo 17 del RD 1112/2018 se consideran una autoevaluación del organismo. Si bien, mientras no sea obligatorio realizar la primera revisión de la accesibilidad y mientras no se haya establecido formato oficial para ella, las autoevaluaciones de los organismos se realizarán y reflejarán en los formatos que cada organización determine. Una referencia para realizar **autoevaluaciones** es la "Guía de validación de accesibilidad web"

disponible en la sección de accesibilidad del Portal de administración electrónica⁵.

- o una **evaluación llevada a cabo por un tercero**, por ejemplo una certificación que cumpla los requisitos del artículo 17.5 del RD 1112/2018. Ya se encuentra disponible el esquema de acreditación de ENAC para entidades acreditadas para realizar inspecciones de accesibilidad.

NOTA: Los informes emitidos por el Observatorio de Accesibilidad Web son únicamente estimativos y no cubren todos los requisitos de accesibilidad, por lo tanto, no pueden considerarse una evaluación llevada a cabo por un tercero.

- Como **fecha de preparación** debe indicarse:
 - o la fecha en la que la declaración de accesibilidad **se preparó por primera vez** tras una evaluación de la accesibilidad de los sitios web o aplicaciones para dispositivos móviles a los que aplica.
 - o o la **fecha en la que se actualizó la declaración**, fruto de una nueva evaluación de accesibilidad tras una revisión sustancial del sitio web o aplicación para dispositivos móviles.

En el contexto español, de acuerdo con el artículo 15 del RD 1112/2018 hay que actualizar la declaración de accesibilidad cada vez que se realice una **revisión de accesibilidad** conforme a lo especificado en el artículo 17 del RD

NOTAS:

- o La **fecha de preparación** de la declaración puede estar comprendida entre el rango [**3 años menos de la fecha actual, fecha actual**] en base al periodo máximo de validez de las evaluaciones en profundidad según la metodología de seguimiento europea (Decisión de Ejecución (UE) 2018/1524).
 - o Cada vez que se realiza una **evaluación de la accesibilidad** hay que **actualizar la fecha de preparación** de la declaración y también la **fecha de última revisión**.
- Como **fecha de última revisión** debe indicarse la fecha en la que se ha revisado la exactitud de toda la información contenida en la declaración. En España, según el artículo 15 del RD 1112/2018, la Declaración de accesibilidad debe ser **actualizada** periódicamente, como mínimo **una vez al año**.

⁵ <http://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/documentacion>

NOTAS:

- **La fecha de última revisión** de la declaración debe estar comprendida entre el rango **[1 año menos de la fecha actual, fecha actual]** en base al artículo 15 del RD 1112/2018.
- Revisar la exactitud de la información contenida en la declaración **no implica realizar obligatoriamente una nueva revisión de la accesibilidad.**
- Independientemente de que a raíz de dicha revisión se hayan introducido o no cambios en la declaración, debe indicarse la fecha de la última revisión.

2.4.2. Ejemplos

2.4.2.1. Preparación de una Declaración de accesibilidad, basándose en una Revisión de accesibilidad, recogida en el artículo 17 del RD 1112/2018

A continuación se muestra una posible evolución de la declaración de accesibilidad de un sitio web, que realizó una **revisión de la accesibilidad** en el año 2018 (según el artículo 17 de RD 1112/2018) y no se dieron los requisitos para tener que volver a hacer otra revisión periódica de la accesibilidad hasta tres años después, fundamentalmente porque no hubo un cambio sustancial del sitio web o aplicación para dispositivos móviles.

El organismo realiza una revisión de la accesibilidad y prepara la declaración de accesibilidad.

La presente declaración fue preparada el 31 de octubre de 2018.

El método empleado para preparar la declaración ha sido una autoevaluación llevada a cabo por el propio organismo.

Última revisión de la declaración: 31 de octubre de 2018.

Un año después en base al artículo 15 del RD 1112/2018 debe revisar la exactitud de la declaración de accesibilidad. No es necesario que realice una revisión periódica de la accesibilidad porque no se han dado los requisitos establecidos en el artículo 17 del RD 1112/2018. Al revisar la exactitud de la declaración de accesibilidad puede que tenga que actualizar dicha declaración, porque, por ejemplo, se hayan modificado los datos de contacto, la denominación o dependencia del organismo, se ha arreglado algún pequeño problema que tenían pendiente, etc., o bien puede que no sea necesario modificar la declaración porque no ha variado nada. En cualquiera de los dos casos se debe actualizar la fecha de revisión de la declaración.

La presente declaración fue preparada el 31 de octubre de 2018.

El método empleado para preparar la declaración ha sido una autoevaluación llevada a cabo por el propio organismo.

Última revisión de la declaración: 31 de octubre de 2019.

Un año después el organismo está en la misma situación que en el caso anterior, no necesita realizar una revisión periódica de la accesibilidad pero si debe revisar la exactitud de la declaración de accesibilidad.

La presente declaración fue preparada el 31 de octubre de 2018.

El método empleado para preparar la declaración ha sido una autoevaluación llevada a cabo por el propio organismo.

Última revisión de la declaración: 31 de octubre de 2020.

Un año después, ya han pasado 3 años desde que el organismo realizó una revisión de la accesibilidad y por tanto en base al apartado 1.2.5.b) del Anexo I de la Decisión de Ejecución (UE) 2018/1524, debe volver a hacer una revisión de la accesibilidad. En este caso modificará la fecha de preparación y la fecha de última revisión de la declaración de accesibilidad.

La presente declaración fue preparada el 31 de octubre de 2021.

El método empleado para preparar la declaración ha sido una autoevaluación llevada a cabo por el propio organismo.

Última revisión de la declaración: 31 de octubre de 2021.

2.4.2.2. Preparación de una Declaración de accesibilidad, basándose en una Evaluación de accesibilidad y posteriormente realiza una Revisión de accesibilidad, recogida en el artículo 17 del RD 1112/2018

A continuación se muestra una posible evolución de la declaración de accesibilidad de un sitio web, que realizó una **evaluación de la accesibilidad** en el año 2018 (NO una revisión de accesibilidad formal recogida en el artículo 17 del RD 1112/2018) y que posteriormente realiza una **revisión de la accesibilidad**.

La presente declaración fue preparada el 15 de noviembre de 2018.

El método empleado para preparar la declaración ha sido una autoevaluación llevada a cabo por el propio organismo.

Última revisión de la declaración: 15 de noviembre de 2018.

Un año después en base al artículo 15 del RD 1112/2018 debe revisar la exactitud de la declaración de accesibilidad. Al revisar la exactitud de la declaración de accesibilidad puede que tenga que actualizar dicha declaración, porque por ejemplo se hayan modificado los datos de contacto, la denominación o dependencia del organismo, se ha arreglado algún pequeño problema que tenían pendiente, etc., o bien puede que no sea necesario modificar la declaración porque no ha variado nada. En cualquiera de los dos casos se debe actualizar la fecha de revisión de la declaración.

La presente declaración fue preparada el 15 de noviembre de 2018.

El método empleado para preparar la declaración ha sido una autoevaluación llevada a cabo por el propio organismo.

Última revisión de la declaración: 15 de noviembre de 2019.

En el año siguiente se realiza una revisión de la accesibilidad para cumplir con el requisito de primera revisión de accesibilidad del RD 1112/2018 fijada para sitios web antes del 20 de septiembre de 2020.

La presente declaración fue preparada el 20 de marzo de 2020.

El método empleado para preparar la declaración ha sido una autoevaluación llevada a cabo por el propio organismo.

Última revisión de la declaración: 20 de marzo de 2020.

2.5. OBSERVACIONES Y DATOS DE CONTACTO

[Describir el mecanismo de comunicación (y facilitar un enlace al mecanismo) que ha de usarse para informar al organismo del sector público de cualquier incumplimiento de los requisitos de accesibilidad y solicitar información y contenido excluidos del ámbito de aplicación de la Directiva].

[Ofrecer los datos de contacto, según corresponda, de la entidad, unidad o persona pertinente a cargo de la accesibilidad y la tramitación de las solicitudes enviadas a través del mecanismo de comunicación].

2.5.1. Recomendaciones para su aplicación en el contexto nacional

- Entrada en vigor para **sitios web**:
 - Las **Comunicaciones** sobre requisitos de accesibilidad entraron en vigor el **20 de septiembre de 2018**.
 - Las **Solicitudes de información accesible y quejas** entran en vigor:
 - el **20 de septiembre de 2019** para los **sitios web nuevos**
 - el **20 de septiembre de 2020** para los **sitios web ya publicados**
- Entrada en vigor para las **aplicaciones para dispositivos móviles**:
 - Todas las disposiciones relativas a las aplicaciones para dispositivos móviles, serán de aplicación desde el **23 de junio de 2021**.
- De acuerdo con el artículo 11 del RD 1112/2018, las **Comunicaciones** sobre requisitos de accesibilidad podrán presentarse:
 - mediante medios electrónicos habilitando una **dirección de correo electrónico específica** o un **formulario**
 - Habilitar al menos uno de los siguiente canales complementarios al electrónico: un **teléfono** o una **oficina física de atención**.
- De acuerdo con el artículo 12 del RD 1112/2018 y la Sentencia 100/2019 del Tribunal Constitucional, las **Solicitudes de información accesible y quejas serán presentadas** y registradas, en el caso de la AGE conforme a los requisitos establecidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. En el caso de Comunidades Autónomas y Entidades locales, se deberán definir los procedimientos a usar en el ámbito regional.

- Se recomienda no facilitar datos de contacto de personas, y facilitar en su lugar datos de contacto de la entidad o unidad. Destacar que la entidad o unidad reflejada aquí no tiene una correspondencia directa con la figura Unidad responsable de accesibilidad, definida en el artículo 16 del RD 1112/2018. En ese apartado hay que indicar la **entidad o unidad a cargo de la accesibilidad del sitio web y/o aplicación para dispositivo móvil** en cuestión y la encargada de la tramitación de las solicitudes enviadas a través del mecanismo de comunicación. Sólo en el caso de que esta unidad coincida con la unidad responsable de accesibilidad se indicará ésta.
- Se recomienda detallar al ciudadano qué tipo de comunicación o solicitud puede realizar en este apartado. De manera que no sólo se haga referencia al artículo 10 que recoge los mecanismos de comunicación, sino que se especifique en mayor detalle para que el ciudadano no tenga que recurrir a leer el Real Decreto. Ver el ejemplo que se muestra a continuación.

2.5.2. Ejemplo

Puede realizar **comunicaciones** sobre requisitos de accesibilidad (artículo 10.2.a) del RD 1112/2018) como por ejemplo:

- informar sobre cualquier posible **incumplimiento** por parte de este sitio web
- transmitir otras **dificultades de acceso** al contenido
- formular cualquier otra **consulta o sugerencia de mejora** relativa a la accesibilidad del sitio web

A través del siguiente formulario de contacto o llamando al teléfono XXXXXXXXX.

Puede presentar:

- una **Queja** relativa al cumplimiento de los requisitos del RD 1112/2018 o
- una **Solicitud de Información accesible** relativa a:
 - **contenidos** que están **excluidos** del **ámbito de aplicación** del RD 1112/2018 según lo establecido por el artículo 3, apartado 4
 - **contenidos** que están **exentos** del **cumplimiento** de los requisitos de accesibilidad por imponer una **carga desproporcionada**.

En la Solicitud de información accesible, se debe concretar, con toda claridad, los hechos, razones y petición que permitan constatar que se trata de una solicitud razonable y legítima.

A través de la Instancia Genérica de la Sede electrónica del Ministerio XXXX, así como del resto de opciones recogidas en la Ley 39/ 2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Las comunicaciones, quejas y solicitudes de información accesible serán recibidas y tratadas por XXXX.

2.6. PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN

[Describir el procedimiento de aplicación (y facilitar un enlace al procedimiento) al que debe recurrirse en caso de que la respuesta a la notificación o a la solicitud sea insatisfactoria, de conformidad con el artículo 7, apartado 1, letra b), de la Directiva].

[Ofrecer los datos de contacto del organismo de ejecución pertinente].

2.6.1. Recomendaciones para su aplicación en el contexto nacional

- El término “Procedimiento de aplicación”, se refiere al “**Procedimiento de reclamación**” recogido en el artículo 13 del RD 1112/2018.
- Entrada en vigor del procedimiento de reclamación para los **sitios web**:
 - el **20 de septiembre de 2019** para los **sitios web nuevos**
 - el **20 de septiembre de 2020** para los **sitios web ya publicados**
- Entrada en vigor para las **aplicaciones para dispositivos móviles**:
 - Todas las disposiciones relativas a las aplicaciones para dispositivos móviles, serán de aplicación desde el **23 de junio de 2021**.
- Se recomienda detallar al ciudadano cuándo puede presentar una reclamación de manera que no sólo se haga referencia al artículo 13 que recoge el procedimiento de reclamación, sino que se especifique en mayor detalle, para que el ciudadano no tenga que recurrir a leer el Real Decreto. Ver el ejemplo que se muestra a continuación.
- De acuerdo con el artículo 13 del RD 1112/2018 y la Sentencia 100/2019 del Tribunal Constitucional, las **Reclamaciones serán presentadas y registradas**, en el caso de la **AGE** conforme a los requisitos establecidos en la **Ley 39/2015**, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. En el caso de Comunidades Autónomas y Entidades locales, se deberán definir los procedimientos a usar en el ámbito regional.
- De acuerdo con el artículo 13 del RD 1112/2018 y la Sentencia 100/2019 del Tribunal Constitucional, en el caso de la **AGE**, las **Reclamaciones deberán dirigirse a la Unidad responsable de accesibilidad, o** si la respuesta se hubiera realizado desde la propia Unidad responsable de accesibilidad, **al superior jerárquico de ésta**; en la declaración de accesibilidad se debe indicar la Unidad a la cual elevar las reclamaciones junto con el **enlace al sistema de registro** en el que se deberá realizar dicha reclamación. En el caso de Comunidades Autónomas y Entidades locales, se deberán definir los procedimientos a usar en el ámbito regional.
- El **sistema de registro** a utilizar será el que cada entidad obligada determine, pudiendo ser por ejemplo un procedimiento específico de la sede electrónica creado ex profeso para la presentación de reclamaciones de accesibilidad, o bien utilizar la instancia genérica de la sede electrónica, así

como cualquier otro mecanismo que cumpla con los requisitos de la Ley 39/2015 en materia de presentación y registro.

- Se recomienda no facilitar datos de contacto de personas, y facilitar en su lugar datos de contacto de la entidad o unidad.

2.6.2. Ejemplo

*Si una vez realizada una **solicitud de información accesible o queja**, ésta hubiera sido **desestimada**, **no** se estuviera de **acuerdo con la decisión adoptada**, o la **respuesta no cumpliera los requisitos contemplados en el artículo 12.5**, la persona interesada podrá iniciar una reclamación. Igualmente se podrá iniciar una reclamación en el caso de que haya **transcurrido el plazo de veinte días hábiles sin haber obtenido respuesta**.*

La reclamación puede ser presentada través del de la Instancia Genérica de la Sede electrónica del Ministerio XXXX, así como en el resto de opciones recogidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Las reclamaciones serán recibidas y tratadas por XXXX.

2.7. CONTENIDO OPCIONAL

El contenido opcional que se indica a continuación puede añadirse a la declaración de accesibilidad según se estime oportuno:

- 1) una explicación del **compromiso del organismo del sector público** con la accesibilidad digital, por ejemplo:
 - su intención de alcanzar un mayor grado de accesibilidad que el exigido por la legislación,
 - las medidas correctoras que se adoptarán para hacer accesible el contenido de los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles que no sea accesible, incluido el calendario para la aplicación de tales medidas;
- 2) **respaldo oficial** (en la esfera administrativa o política) a la declaración de accesibilidad;
- 3) **fecha de publicación** del sitio web o la aplicación para dispositivos móviles;
- 4) **fecha de la última actualización** del sitio web o la aplicación para dispositivos móviles tras una revisión sustancial del contenido;
- 5) enlace a un **informe de evaluación**, si se dispone de él, y en particular si se ha indicado que el sitio web o la aplicación para dispositivos móviles es **«a) plenamente conforme»**;
- 6) **asistencia telefónica** adicional para las personas con discapacidad y ayuda para los usuarios de tecnologías de apoyo;
- 7) **cualquier otra información** que se considere apropiada.

2.7.1. Recomendaciones para su aplicación en el contexto nacional

- En relación con el **informe de evaluación** indicado en el punto 5 del apartado anterior, cada entidad decidirá si quiere publicar un informe o no,

dado que es opcional, y en ese caso qué informe de evaluación enlazar. De acuerdo con la Decisión de Ejecución (UE) 2018/1523 no hay restricciones con respecto al formato o contenido de dicho informe, por lo tanto podría ser un extracto o formato reducido de otro informe más exhaustivo que exista a nivel interno como el Informe de Revisión de la Accesibilidad. Los informes del Observatorio de Accesibilidad Web podrían considerarse un extracto o formato reducido siempre y cuando hayan sido complementados internamente por análisis manuales y se hayan revisado internamente el resto de requisitos.

- En relación con el punto 7) cualquier otra información del apartado anterior, podría incluirse
 - Información específica de ayuda para personas discapacitadas como los posibles atajos de teclado, herramientas adicionales de ayuda como lectores de texto o herramientas que hacen adaptaciones concretas para determinadas discapacidades, recomendaciones de uso en navegadores concretos, si la interfaz es o no responsiva...
 - Cualquier otra información adicional como por ejemplo si se ha hecho una auditoria externa, si se cuenta con algún tipo de certificación, quién lo ha realizado y periodo de validez, añadir logotipos de conformidad con WCAG, CSS, HTML etc en caso de conformidad con dichos estándares o recomendaciones...
- Si la entidad se ha acogido a la excepción de **carga desproporcionada**, se recomienda enlazar con el **informe** que recoge el resultado de **evaluación de carga desproporcionada**.

3. ANEXO GUÍA RÁPIDA PARA SITIOS WEB



Situación de cumplimiento

Este sitio web es **plenamente conforme** con [RD 1112/2018 o UNE-EN 301 549].

Este sitio web es **parcialmente conforme** con [RD 1112/2018 o UNE-EN 301 549] debido [a las excepciones] [y/o] [a la falta de conformidad del aspecto/de los aspectos] que se [indica/indican] a continuación.

Este sitio web **aún no es conforme** con RD 1112/2018 o UNE-EN 301 549. A continuación, se [indica/indican] [las excepciones] [y/o] [el aspecto no conforme/los aspectos no conformes]



Contenido no accesible

a) **Falta de conformidad** con [la legislación nacional]

b) **Carga desproporcionada**

c) El contenido **no entra dentro del ámbito de la legislación** aplicable

[Señalar, si las hay, alternativas que sí sean accesibles].



Preparación de la presente declaración

La presente declaración fue preparada el [introducir la **fecha**].

[Indicar el método empleado para preparar la declaración]: una autoevaluación llevada a cabo por el organismo del sector público o una evaluación llevada a cabo por un tercero, por ejemplo una certificación

[Última revisión de la declaración: indicar la fecha de la última revisión]. En España se debe revisar como mínimo una vez al año.

Declaración de accesibilidad

Guía rápida para sitios web

Más información en http://administracionelectronica.gob.es/PAe/Implantacion_RD_Accesibilidad/declaracion



Observaciones y datos de contacto

Describir y enlazar según previsto en "**Comunicaciones sobre requisitos de accesibilidad**" (artículo 11 RD).

Dirección de correo / Formulario y Teléfono / Oficina física de atención.

Datos de contacto de la entidad, unidad o persona pertinente a cargo de la accesibilidad y la tramitación de las solicitudes enviadas a través del mecanismo de comunicación.

A partir de 20/09/2019 (nuevos) o 20/09/2020 (antiguos), describir y enlazar según previsto en "**Solicitudes de información accesible y quejas**" (artículo 12 RD)



Procedimiento de aplicación

A partir del 20/09/2019 (nuevos) o 20/09/2020 (antiguos), describir y enlazar según previsto en "**Procedimiento de reclamación**" (artículo 13 RD)

Datos de contacto del responsable de las reclamaciones.



Contenido Opcional

Explicación del compromiso del organismo del sector público con la accesibilidad digital.

Respaldo oficial

Fecha de publicación o de última actualización del sitio web.

Enlace a un informe de evaluación, si se dispone de él, y en particular si se ha indicado que el sitio web es «a) plenamente conforme»;

Asistencia telefónica adicional para las personas con discapacidad

Cualquier otra información que se considere apropiada. Si se ha hecho auditoría externa o cuenta con certificación, atajos de teclado...