

INFORME SOBRE EL RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

PERIODO 2020 - 2021



Observatorio de
Accesibilidad



El presente documento cumple con las condiciones de accesibilidad del formato PDF (Portable Document Format).

Se trata de un documento estructurado y etiquetado, provisto de alternativas a todo elemento no textual, marcado de idioma y orden de lectura adecuado.

Para ampliar información sobre la construcción de documentos PDF accesibles puede consultar la guía de accesibilidad en PDFs con Adobe Acrobat 9.0 disponible en la sección "Accesibilidad en PDFs y documentos ofimáticos" el área de documentación del Portal de la Administración Electrónica (PAe)

http://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/documentacion/pdf_accesible

ÍNDICE

1. RESUMEN DEL INFORME	4
2. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO	6
2.1. Información general	6
2.2. Composición de la muestra Composición de la muestra	7
2.2.1. Información global	7
2.2.2. Seguimiento simplificado de sitios web.....	7
2.2.3. Seguimiento en profundidad de sitios web	8
2.2.4. Seguimiento en profundidad de APP.....	9
2.3. Correlación con las normas, las especificaciones técnicas y las herramientas utilizadas para el seguimiento	9
3. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO	13
3.1. Resultado detallado.....	13
3.1.1. Resultado detallado del Seguimiento simplificado de sitios web	13
3.1.2. Resultado detallado del Seguimiento en profundidad de sitios web	14
3.1.3. Resultado detallado del Seguimiento en profundidad de aplicaciones para dispositivos móviles	15
4. USO DEL PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN Y OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS FINALES	16
4.1. Procedimiento de reclamación	16
4.2. Observaciones recibidas. Mecanismos de comunicación	17
5. CONTENIDO RELACIONADO CON MEDIDAS SUPLEMENTARIAS.....	19
5.1. Mecanismos de consulta a interesados.....	19
5.2. Publicación de las políticas de accesibilidad.....	20
5.3. Experiencias y conclusiones.....	21
5.4. Actividades de formación y concienciación	21

1. RESUMEN DEL INFORME

La [Directiva \(UE\) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público](#)¹ tiene por objeto aproximar las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas a los requisitos de accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público.

A nivel nacional, esta Directiva se ha transpuesto al ordenamiento jurídico español mediante el [Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público](#)², indicando en su artículo 18 que el organismo encargado de realizar el seguimiento y presentación de informes ante la Comisión Europea es el Ministerio de Política Territorial y Función Pública, competencias transferidas al **Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital**.

Por otro lado, la [Decisión de Ejecución \(UE\) 2018/1524 de la Comisión](#)³ **establece la metodología de seguimiento y las disposiciones para la presentación de informes** que deben cumplir los Estados miembros para realizar el seguimiento a nivel nacional del cumplimiento de los requisitos de la Directiva y realizar el reporte periódico cada 3 años a la Comisión Europea. En dicha decisión se establecen 2 métodos de seguimiento, el método de seguimiento simplificado para sitios web y el método de seguimiento en profundidad para sitios web y para aplicaciones para dispositivos móviles (en adelante APP).

En este contexto, se recoge en este documento el primer informe sobre el resultado del seguimiento para el periodo 2020-2021 de España.

En el apartado [2. Descripción de las actividades de seguimiento](#) se describen las **actividades de seguimiento** llevadas a cabo incluyendo las **fechas** en las que se han llevado a cabo, la **composición de la muestra de sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles**, así como también se detalla una **tabla de correspondencia** entre las verificaciones llevadas a cabo y los requisitos de las normas armonizadas detallando además las **herramientas utilizadas** para llevar a cabo dichas verificaciones.

¹ http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2016.327.01.0001.01.SPA&toc=OJ:L:2016:327:FULL

² <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2018-12699>

³ https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2018.256.01.0108.01.SPA&toc=OJ:L:2018:256:FULL

En el apartado [3. Resultado del seguimiento](#), se presenta en **detalle el resultado del seguimiento**, indicando para cada uno de los seguimientos los **datos de las mediciones**, así como unas **conclusiones sobre el incumplimiento de los requisitos de accesibilidad**.

En el apartado [4. Uso del procedimiento de aplicación y observaciones de los usuarios finales](#), se detalla el uso y la descripción del procedimiento de reclamación implantado en España.

En el apartado [5. Contenido relacionado con medidas suplementarias](#), se describen los **mecanismos creados para consultar a los interesados** sobre la accesibilidad de los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles, así como los **procedimientos utilizados para hacer pública cualquier evolución de las políticas de accesibilidad** relacionada con los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles. También se aporta **información sobre actividades de formación y concienciación**.

2. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO

A continuación, se detallan las actividades de seguimiento que se han llevado a cabo en este primer periodo de seguimiento, tanto para sitios web como para aplicaciones para dispositivos móviles.

2.1. INFORMACIÓN GENERAL

Según se recoge en el artículo 18 del Real Decreto 1112/2018 el organismo encargado de realizar el seguimiento y presentación de informes ante la Comisión Europea es el Ministerio de Política Territorial y Función Pública, competencias transferidas al **Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital**, a través de la Secretaría General de Administración Digital, en el marco del Observatorio de Accesibilidad Web.

Se indica a continuación los seguimientos que, de acuerdo con la Decisión de ejecución 2018/1524 de la Comisión Europea, se han llevado en España, así como las fechas en las que se han llevado a cabo cada uno de ellos:

- **Seguimiento simplificado para sitios web**, llevado a cabo entre **mayo y junio de 2021**.
- **Seguimiento en profundidad para sitios web**, llevado a cabo a partir de la revisión por parte del organismo de monitorización y reporte de los Informes de revisión de accesibilidad elaborados por las entidades obligadas en el periodo enero 2020 y octubre 2021. El organismo de monitorización y reporte solicitó la remisión de los Informes de revisión de accesibilidad a las unidades responsables de accesibilidad durante el mes de **mayo de 2021**; durante el mes de noviembre se llevó a cabo la subsanación de errores.
- **Seguimiento en profundidad para aplicaciones para dispositivos móviles**, llevado a cabo a partir de la revisión por parte del organismo de monitorización y reporte de los Informes de revisión de accesibilidad elaborados por las entidades obligadas en el periodo junio 2021 y octubre 2021. El organismo de monitorización y reporte solicitó la remisión de los Informes de revisión de accesibilidad a las unidades responsables de accesibilidad durante el mes de **octubre de 2021**; durante el mes de noviembre se llevó a cabo la subsanación de errores.

2.2. COMPOSICIÓN DE LA MUESTRA COMPOSICIÓN DE LA MUESTRA

A continuación se indica diferente información relacionada con la composición de la muestra de sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles analizadas en cada uno de los métodos de seguimiento. Se ofrece información global, así como información detallada para cada uno de los métodos de seguimiento.

Por ser el primer informe sobre el resultado del seguimiento no se aporta información relacionada con la muestra recurrente (número de sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles objeto de seguimiento durante el período en cuestión que también se incluyeron en el período anterior).

2.2.1. Información global

En primer lugar se indica el número total de sitios web o APP analizados en cada uno de los seguimientos.

Tabla 1. Número de sitios web o APP analizados

Tipo de seguimiento	Nº de Sitios web o APP
Seguimiento simplificado de sitios web	1010
Seguimiento en profundidad de sitios web	65
Seguimiento en profundidad de aplicaciones para dispositivos móviles	18
TOTAL	1093

2.2.2. Seguimiento simplificado de sitios web

A continuación se indica los aspectos más relevantes de la **composición de la muestra** (distribución de sitios web en los diferentes niveles de administración y distribución de sitios web por tipología de servicios prestados) **para el método simplificado de sitios web.**

Tabla 2. Seguimiento Simplificado Sitios web (número de sitios web por Nivel administrativo)

Nivel administrativo	Número de Sitios web
AGE	336
CCAA	179
EELL	382
Otros	113

Tabla 3. Seguimiento Simplificado Sitios web (número de sitios web por Tipología de servicio prestado)

Tipología de servicio prestado	Número de Sitios web
Educación	179
Empleo y Fiscalidad	543
Ocio y cultura	552
Orden público y seguridad	506
Protección del medio ambiente	457
Protección social	485
Sanidad	122
Transporte	479
Vivienda y servicios comunitarios	456

2.2.3. Seguimiento en profundidad de sitios web

A continuación se indica los aspectos más relevantes de la **composición de la muestra** (distribución de sitios web en los diferentes niveles de administración y distribución de sitios web por tipología de servicios prestados) **para el método en profundidad de sitios web.**

Tabla 4. Seguimiento Profundidad Sitios web (número de sitios web por Nivel administrativo)

Nivel administrativo	Número de Sitios web
AGE	20
CCAA	16
EELL	23
Otros	6

Tabla 5. Seguimiento Profundidad Sitios web (número de sitios web por Tipología de servicio prestado)

Tipología de servicio prestado	Número de Sitios web
Educación	13
Empleo y Fiscalidad	31
Ocio y cultura	28
Orden público y seguridad	22
Protección del medio ambiente	28

Tipología de servicio prestado	Número de Sitios web
Protección social	29
Sanidad	22
Transporte	26
Vivienda y servicios comunitarios	19

2.2.4. Seguimiento en profundidad de APP

A continuación se indica los aspectos más relevantes de la **composición de la muestra** (distribución de APP en función de los diferentes sistemas operativos) **para el método en profundidad de APP**.

Tabla 6. Seguimiento Profundidad APP (número de aplicaciones móviles por Sistema operativo)

Sistema operativo	Número de APP
iOS	10
Android	8

2.3. CORRELACIÓN CON LAS NORMAS, LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y LAS HERRAMIENTAS UTILIZADAS PARA EL SEGUIMIENTO

Para dar respuesta a cada uno de los métodos de seguimiento establecidos por la Decisión de ejecución 2018/1524, en España se han definido diferentes metodologías.

Para dar respuesta al método de seguimiento simplificado de sitios web se ha desarrollado la **Metodología para el seguimiento simplificado UNE-EN 301549:2019**⁴. Esta metodología permite detectar los casos de incumplimiento de un subconjunto de los requisitos de la UNE-EN 301549:2019 así como también permite conocer la evolución de los mismos a lo largo del tiempo.

Para dar respuesta al método de seguimiento en profundidad de sitios web, se ha desarrollado la **Metodología para el Seguimiento en profundidad para sitios web UNE-EN 301549:2019**⁵, cuyo objetivo es verificar la conformidad de los sitios con respecto a los requisitos de accesibilidad de la UNE-EN 301549:2019.

⁴ <http://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/metodologiaSimplificado>

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

Para dar respuesta al método de seguimiento en profundidad de aplicaciones móviles se ha desarrollado la **Metodología para el seguimiento en profundidad para aplicaciones móviles UNE-EN 301549:2019**⁶ cuyo objetivo es verificar la conformidad de las aplicaciones móviles con respecto a los requisitos de accesibilidad de la UNE-EN 301549:2019.

Las tres metodologías se han desarrollado en base a la norma española **UNE-EN 301549:2019. Requisitos de accesibilidad para los productos y servicios de las TIC**⁷, que es la traducción al español de la norma **EN 301549 V2.1.2 (2018-08). Requisitos de accesibilidad para los productos y servicios de las TIC**⁸. Se trata, esta última, de la norma armonizada declarada por la Comisión Europea en la **Decisión de Ejecución (UE) 2018/2048**⁹. Estas normas están a su vez alineadas con las WCAG 2.1 del W3C.

En la fecha en la que se elabora este informe (diciembre 2021) existe otra norma armonizada (además de la comentada anteriormente), la **EN 301549 V3.2.1 (2021-03)**, declarada como norma armonizada por la Comisión Europea en la **Decisión de ejecución (UE) 2021/1339**¹⁰. En dicha Decisión se establece que la EN 301549 V2.1.2 (2018-08) dejará de ser aplicable a partir del 12 de febrero de 2022, por tanto **este primer reporte a la Comisión Europea sobre el seguimiento se hará en base a la EN 301549 v2.1.2 (2018-08)** con el objetivo de no cambiar de normativa en mitad de un periodo de seguimiento.

La **Metodología para el seguimiento simplificado UNE-EN 301549:2019** analiza un conjunto de verificaciones definidas en la propia metodología, las cuales han sido definidas teniendo en cuenta los **requisitos** automatizables contenidos en la norma UNE-EN 301549:2019 así como los que tienen un **mayor impacto en la accesibilidad** final del sitio web intentando cubrir todos los posibles mediante métricas automatizables. Se muestra a continuación en forma de tabla de correspondencia la relación existente entre las verificaciones de la Metodología para el seguimiento simplificado UNE-EN 301549:2019 y los requisitos de accesibilidad de la UNE-EN 301549:2019 y los criterios de conformidad de las WCAG 2.1.

⁶ <http://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/metodologiaProfundidadAPPS>

⁷ <http://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/une-en-301549-2019.pdf>

⁸ https://www.etsi.org/deliver/etsi_en/301500_301599/301549/02.01.02_60/en_301549v020102p.pdf

⁹ <https://eur-lex.europa.eu/legal->

[content/ES/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2018.327.01.0084.01.SPA&toc=OJ:L:2018:327:TOC](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2018.327.01.0084.01.SPA&toc=OJ:L:2018:327:TOC)

¹⁰ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CELEX:32021D1339&from=EN>

Tabla 7. Correspondencia entre las Verificaciones de la Metodología del Seguimiento Simplificado y los Requisitos de accesibilidad UNE-EN 301549:2019

Verificación de la Metodología Seguimiento Simplificado	Criterio de Conformidad WCAG 2.1	Requisito UNE-EN 301549:2019
1.1 Existencia de alternativas textuales	WCAG 1.1.1	9.1.1.1
1.2 Uso de encabezados	WCAG 1.3.1	9.1.3.1
1.3 Uso de listas	WCAG 1.3.1	9.1.3.1
1.4 Tablas de datos	WCAG 1.3.1	9.1.3.1
1.5 Agrupación estructural	WCAG 1.3.1	9.1.3.1
1.6 Separación de contenido y presentación	WCAG 1.3.1	9.1.3.1
1.7 Identificación del idioma principal	WCAG 3.1.1	9.3.1.1
1.8 Navegación con JavaScript accesible y control de usuario	WCAG 2.1.1	9.2.1.1
	WCAG 4.1.2	9.4.1.2
	WCAG 2.2.1	9.2.2.1
	WCAG 2.2.1	9.2.2.1
	WCAG 2.3.1	9.2.3.1
1.9 Formularios y etiquetas	WCAG 1.3.1	9.1.3.1
	WCAG 3.3.2	9.3.3.2
	WCAG 4.1.2	9.4.1.2
	WCAG 2.5.3	9.2.5.3
1.10 Formularios y estructura	WCAG 1.3.1	9.1.3.1
	WCAG 4.1.2	9.4.1.2
1.11 Título de página y de marcos	WCAG 2.4.1	9.2.4.1
	WCAG 2.4.2	9.2.4.2
	WCAG 4.1.2	9.4.1.2
1.12 Enlaces descriptivos	WCAG 2.4.4	9.2.4.4
1.13 Cambios de contexto	WCAG 3.2.1	9.3.2.1
	WCAG 3.2.2	9.3.2.2
1.14 Compatibilidad	WCAG 4.1.1	9.4.1.1
2.1 Identificación de los cambios de idioma	WCAG 3.1.2	9.3.1.2
2.2 Legibilidad y contraste suficiente	WCAG 1.4.3	9.1.4.3
	WCAG 1.4.12	9.1.4.12
2.3 Maquetación adaptable	WCAG 1.4.10	9.1.4.10
2.4 Múltiples vías de navegación	WCAG 2.4.5	9.2.4.5
2.5 Independencia de dispositivo	WCAG 1.3.4	9.1.3.4
	WCAG 2.4.3	9.2.4.3
	WCAG 2.4.7	9.2.4.7
	WCAG 1.3.5	9.1.3.5
2.6 Navegación consistente	WCAG 3.2.3	9.3.2.3

La herramienta utilizada para llevar a cabo el Seguimiento simplificado de sitios web es el **Rastreador OAW**¹¹, herramienta desarrollada por el Observatorio de Accesibilidad Web que evalúa automáticamente la accesibilidad de un sitio web en base a un conjunto de veinte verificaciones divididas en más de 100 comprobaciones definidas en la **Metodología para el seguimiento simplificado UNE-EN 301549:2019**¹².

Para dar respuesta al **método de seguimiento en profundidad de sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles**, el organismo de monitorización y reporte se basa en las **revisiones de accesibilidad** realizadas por los organismos responsables de los sitios web y de las aplicaciones para dispositivos móviles. Estas revisiones se realizan según lo establecido en el artículo 17 del RD 1112/2018 y respetando los condicionantes impuestos para las revisiones en profundidad de la Decisión de Ejecución (UE) 2018/1524 como son la periodicidad, la selección de la muestra de páginas o pantallas y la revisión de los procesos. Los resultados de estas revisiones se recogen en unos Informes de revisión de accesibilidad (IRA), los cuales son solicitados por el organismo de monitorización y reporte, y tras su revisión para garantizar su calidad, se incluyen en el seguimiento en profundidad de sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles.

¹¹ <https://administracionelectronica.gob.es/ctt/oaw>

¹² <http://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/metodologiaSimplificado>

3. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

A continuación, se detallan los resultados de los diferentes seguimientos llevados a cabo: seguimiento simplificado de sitios web, seguimiento en profundidad de sitios web y seguimiento en profundidad de aplicaciones para dispositivos móviles.

3.1. RESULTADO DETALLADO

3.1.1. Resultado detallado del Seguimiento simplificado de sitios web

Una vez realizado el seguimiento simplificado de sitios web se genera un conjunto de informes con los resultados obtenidos en base a la [Metodología para el seguimiento simplificado UNE-EN 301549:2019](#)¹³.

El [Informe global del seguimiento simplificado de sitios web](#)¹⁴ ofrece una descripción completa de la situación en materia de accesibilidad de los cuatro niveles administrativos (AGE, CCAA, EELL y Otros) donde se detalla la composición de la muestra de los sitios web analizados así como un conjunto de **resultados globales y por nivel administrativo**, como son la **situación de cumplimiento estimada** y una comparación de la **conformidad de cada una de las verificaciones analizadas**. En este informe también se recogen las **conclusiones acerca del incumplimiento frecuente o crítico de las verificaciones de accesibilidad analizadas**.

Por otro lado se ofrece una **descripción completa del resultado del seguimiento, incluyendo los datos de las mediciones** mediante un informe detallado de cada uno de los ámbitos administrativos:

- [Informe del seguimiento simplificado de sitios web de AGE](#)¹⁵
- [Informe del seguimiento simplificado de sitios web de CCAA](#)¹⁶
- [Informe del seguimiento simplificado de sitios web de EELL](#)¹⁷
- [Informe agregado del seguimiento simplificado de sitios web de Otros](#)¹⁸

También se ofrece el [Informe de medición del seguimiento simplificado de sitios web \(formato xlsx\)](#)¹⁹ y el [Informe de medición](#)

¹³ <http://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/metodologiaSimplificado>

¹⁴ <http://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2021SimplificadoGlobal>

¹⁵ <http://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2021SimplificadoAGE>

¹⁶ <http://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2021SimplificadoCCAA>

¹⁷ <http://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2021SimplificadoEELL>

¹⁸ <http://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2021SimplificadoOTROS>

¹⁹ <http://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2021SimplificadoGlobalMedicionesXLS>

[del seguimiento simplificado de sitios web \(formato ods\)](#)²⁰, que recoge los resultados anonimizados de todos los sitios web y las páginas web analizadas, con datos de mediciones de las verificaciones analizadas y su equivalencia con los criterios de conformidad de las WCAG en base a la tabla de correspondencia detallada en el apartado [2.3. Correlación con las normas, las especificaciones técnicas y las herramientas utilizadas para el seguimiento.](#)

3.1.2. Resultado detallado del Seguimiento en profundidad de sitios web

Una vez realizado el seguimiento en profundidad de sitios web se genera un conjunto de informes con los resultados obtenidos en base a la [Metodología para el Seguimiento en profundidad para sitios web UNE-EN 301549:2019](#)²¹.

El [Informe global del seguimiento en profundidad de sitios web](#)²² ofrece una descripción completa de la situación en materia de accesibilidad de los cuatro niveles administrativos (AGE, CCAA, EELL y Otros) donde se detalla la composición de la muestra de los sitios web analizados así como un conjunto de **resultados globales y por nivel administrativo**, como son la **situación de cumplimiento** y una comparación de la **conformidad de cada uno de los requisitos de accesibilidad** analizados. También se ofrecen resultados que **comparan los resultados que obtienen los sitios web que se han analizado en el seguimiento simplificado con los resultados que obtienen los sitios web que no se han analizado en el seguimiento simplificado**; también se realiza una **comparación de ambos métodos de seguimiento (simplificado y profundidad)**, comparando los resultados que obtienen los sitios web en uno y otro método de seguimiento (se comparan solamente los sitios web que se analizan en ambos seguimientos). En este informe también se recogen las **conclusiones acerca del incumplimiento frecuente o crítico de los requisitos de accesibilidad analizados.**

Por otro lado se ofrece una **descripción completa del resultado del seguimiento, incluyendo los datos de las mediciones** mediante el [Informe de medición del seguimiento en profundidad de sitios web \(formato xlsx\)](#)²³ y el [Informe de medición del seguimiento en profundidad de sitios web \(formato ods\)](#)²⁴ que recoge los resultados anonimizados de todos los sitios web y las páginas web analizadas, con datos de los criterios de accesibilidad analizados.

²⁰ <http://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2021SimplificadoGlobalMedicionesODS>

²¹ <http://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/metodologiaProfundidadSitiosWeb>

²² <http://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2021ProfundidadSitiosWeb>

²³ <http://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2021ProfundidadSitiosWebMedicionesXLS>

²⁴ <http://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2021ProfundidadSitiosWebMedicionesODS>

3.1.3. Resultado detallado del Seguimiento en profundidad de aplicaciones para dispositivos móviles

Una vez realizado el seguimiento en profundidad de aplicaciones para dispositivos móviles se genera un conjunto de informes con los resultados obtenidos en base a la [Metodología para el seguimiento en profundidad para aplicaciones móviles UNE-EN 301549:2019](#)²⁵.

El [Informe global del seguimiento en profundidad de aplicaciones para dispositivos móviles](#)²⁶ ofrece una descripción completa de la situación en materia de accesibilidad de los cuatro niveles administrativos (AGE, CCAA, EELL y Otros) donde se detalla la composición de la muestra de las aplicaciones móviles analizadas así como un conjunto de **resultados globales, por nivel administrativo y por sistema operativo**, como son la **situación de cumplimiento** y una comparación de la **conformidad de cada uno de los requisitos de accesibilidad** analizados. En este informe también se recogen las **conclusiones acerca del incumplimiento frecuente o crítico de los requisitos de accesibilidad analizados**.

Por otro lado se ofrece una **descripción completa del resultado del seguimiento, incluyendo los datos de las mediciones** mediante el [Informe de medición del seguimiento en profundidad de aplicaciones para dispositivos móviles \(formato xlsx\)](#)²⁷ y el [Informe de medición del seguimiento en profundidad de aplicaciones para dispositivos móviles \(formato ods\)](#)²⁸ que recoge los resultados anonimizados de todas las aplicaciones para dispositivos móviles y las pantallas analizadas, con datos de los requisitos de accesibilidad analizados.

²⁵ <http://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/metodologiaProfundidadAPPS>

²⁶ <http://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2021ProfundidadAPPS>

²⁷ <http://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2021ProfundidadAPPSS MedicionesXLS>

²⁸ <http://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2021ProfundidadAPPSS MedicionesODS>

4. USO DEL PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN Y OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS FINALES

4.1. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN

En el **Real Decreto 1112/2018**, en el **artículo 13. Procedimiento de Reclamación**, se detalla el procedimiento de reclamación implantado.

Según el procedimiento de reclamación **la persona interesada puede iniciar una reclamación** cuando una vez realizada una solicitud de información accesible o queja, no se hubiera obtenido respuesta en el plazo de veinte días hábiles, 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 del Real Decreto 111/2018.

La reclamación debe ser **presentada** y **registrada** conforme a los requisitos establecidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

La reclamación debe **dirigirse** a la Unidad responsable de accesibilidad del ámbito competencial, o si la respuesta se hubiera realizado desde la propia Unidad responsable de accesibilidad, al superior jerárquico de ésta.

Las entidades obligadas deben incluir en la **declaración de accesibilidad** la Unidad a la cual elevar las reclamaciones junto con el enlace al sistema de registro en el que se deberá realizar dicha reclamación.

Recibida la reclamación, la Unidad responsable de atenderla debe **responder a la persona interesada** en el plazo máximo de dos meses. El transcurso de dicho plazo se puede suspender en el caso de que deba requerirse a la persona interesada para que, en un plazo de diez días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la reclamación. Transcurrido dicho plazo sin que la persona interesada haya realizado las aclaraciones oportunas, se continuará con la tramitación de la reclamación. Transcurrido el plazo máximo para resolver la reclamación sin que se haya notificado la resolución de la misma, se entenderá que la reclamación ha sido desestimada.

Las **Unidades Responsables de Accesibilidad** en el **Informe de Quejas y Reclamaciones** elaborado anualmente recogen, entre otras cosas, un estudio de las reclamaciones atendidas en aplicación del artículo 13 del Real Decreto 1112/2018. Dicho informe se suministra anualmente al organismo de monitorización y reporte.

4.2. OBSERVACIONES RECIBIDAS. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

En el **Real Decreto 1112/2018**, en el **artículo 10. Mecanismos de comunicación**, **artículo 11. Comunicaciones sobre requisitos de accesibilidad** y **artículo 12. Solicitudes de información accesible y quejas**, se detallan los diferentes mecanismos de comunicación establecidos:

- **Comunicaciones** sobre requisitos de accesibilidad para informar sobre cualquier posible incumplimiento por parte del sitio web o de la aplicación para dispositivos móviles de los requisitos de accesibilidad establecidos, para transmitir otras dificultades de acceso al contenido o para realizar cualquier otra consulta o sugerencia de mejora. Podrán **presentarse mediante** medios electrónicos habilitando una dirección de correo electrónico específica o un formulario que permita la presentación telemática. Adicionalmente, se habilitará al menos uno de los siguientes canales complementarios al electrónico: un teléfono o una oficina física de atención
- **Solicitudes de información accesible** relativa a contenidos que están excluidos del ámbito de aplicación o exentos del cumplimiento de los requisitos de accesibilidad por imponer una carga desproporcionada. Serán **presentadas y registradas** conforme a los requisitos establecidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. La persona interesada deberá concretar, con toda claridad, los hechos, razones y petición que permitan constatar que se trata de una solicitud razonable y legítima.
- **Quejas** relativas al cumplimiento de los requisitos del RD 1112/2018. Serán **presentadas y registradas** conforme a los requisitos establecidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Para las **solicitudes de información accesible** y para las **quejas**, aplica lo siguiente. Una vez recibidas las solicitudes de información accesible y quejas, la entidad obligada debe **responder a la persona interesada** en el plazo de veinte días hábiles. El transcurso de dicho plazo se puede suspender en el caso de que deba requerirse a la persona interesada para que, en un plazo de diez días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la solicitud de información accesible o queja. Transcurrido dicho plazo sin que la persona interesada haya realizado las aclaraciones oportunas, se continuará con su tramitación. Transcurrido el plazo máximo para resolver sin que se haya notificado la respuesta se entenderá que la solicitud de información accesible no ha sido aceptada o que la queja no ha sido considerada

La respuesta deberá incluir la siguiente información:

- a) La Unidad que emite la respuesta.
- b) La decisión que se ha adoptado.
- c) En su caso, la información accesible solicitada.
- d) En su caso, el plazo estimativo y la Unidad responsable de llevar a cabo las medidas para corregir un posible incumplimiento, si las mismas no se pueden adoptar de inmediato.
- e) La Unidad ante la cual se puede reclamar y el procedimiento por el cual se puede hacer la reclamación.

Las **Unidades Responsables de Accesibilidad** en el **Informe de Quejas y Reclamaciones** elaborado anualmente recogen, entre otras cosas, un estudio de las comunicaciones, consultas, sugerencias, solicitudes de información accesibles y quejas formuladas atendidas en aplicación del artículo 10 del Real Decreto. Dicho informe se suministra anualmente al organismo de monitorización y reporte.

5. CONTENIDO RELACIONADO CON MEDIDAS SUPLEMENTARIAS

En este primer informe sobre el resultado del seguimiento se incluyen los apartados especificados en el artículo 8, apartado 5, de la Directiva (UE) 2016/2102.

5.1. MECANISMOS DE CONSULTA A INTERESADOS

El Observatorio de accesibilidad web ha creado diferentes mecanismos para consultar a los interesados en materia de accesibilidad de los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles.

Por un lado se han llevado a cabo **consultas públicas** para contar con la participación de todos los actores involucrados en la accesibilidad digital, como son las **administraciones públicas**, las **asociaciones de personas con discapacidad**, el **sector empresarial** involucrado en la accesibilidad digital así como **cualquier otro actor a título particular** que desee participar. Para ello se han publicado diferentes noticias en el [Portal de administración electrónica](#)²⁹ animando a todas las partes interesadas a realizar comentarios sobre el asunto a consultar. En concreto se han realizado consultas públicas en lo relacionado con la elaboración de las diferentes metodologías: la Metodología para el seguimiento simplificado UNE-EN301549:2019, la Metodología para el seguimiento en profundidad para sitios web UNE-EN301549:2019 y la Metodología para el seguimiento en profundidad para aplicaciones para dispositivos móviles UNE-EN301549:2019. También se ha realizado consulta pública en relación con la elaboración del modelo del Informe de revisión de accesibilidad para sitios web.

Por otro lado, el Observatorio de Accesibilidad web cuenta con **dos grupos de trabajo de accesibilidad** en el seno del **Comité de Dirección TIC de la AGE** y de la **Comisión Sectorial de Administración Electrónica** en el que participan las Comunidades autónomas, la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) y la Conferencia de Rectores de la Universidad Española. En estos grupos de trabajo se trabajan diferentes materiales relacionados con la accesibilidad antes de hacerlos públicos a todas las entidades obligadas por el RD 1112/2018. Algunos de los materiales trabajados son las diferentes metodologías comentadas anteriormente, el modelo del Informe de revisión de accesibilidad para sitios web, el modelo del Informe de revisión de accesibilidad para aplicaciones para dispositivos móviles así como los informes anuales que deben preparar las Unidades responsables de accesibilidad (Informe sobre la atención de

²⁹ <https://administracionelectronica.gob.es/>

quejas y reclamaciones, Informe de seguimiento sobre el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad e Informe de seguimiento sobre la promoción, concienciación y formación).

Por último también se cuenta con el mecanismo de consulta a las **asociaciones de personas con discapacidad** mediante el **Consejo general de la discapacidad**. En concreto se ha solicitado su participación en la elaboración de las diferentes metodologías (Metodología para el seguimiento simplificado UNE-EN301549:2019, Metodología para el seguimiento en profundidad para sitios web UNE-EN301549:2019 y Metodología para el seguimiento en profundidad para aplicaciones para dispositivos móviles UNE-EN301549:2019). Por otro lado, a la hora de elaborar la muestra de sitios web y aplicaciones móviles objeto de revisión para cada uno de los seguimientos (seguimiento simplificado, seguimiento en profundidad de sitios web y seguimiento en profundidad de aplicaciones para dispositivos móviles), se ha contado expresamente con la participación del Consejo Nacional de Discapacidad.

5.2. PUBLICACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE ACCESIBILIDAD

El Observatorio de accesibilidad web ha desarrollado diferentes procedimientos para hacer pública cualquier evolución de las políticas de accesibilidad relacionadas con los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles.

Por un lado, **el Observatorio de accesibilidad web publica noticias relacionadas con la accesibilidad digital** (y en concreto con la evolución de las políticas de accesibilidad) en el [Portal de Administración electrónica](https://administracionelectronica.gob.es/)³⁰ y así como en la [Comunidad Accesibilidad](http://administracionelectronica.gob.es/comunidades/accesibilidad)³¹. La comunidad accesibilidad está enmarcada dentro de la iniciativa del Observatorio de accesibilidad web y es el punto de encuentro de las administraciones públicas para trabajar en la implantación de la accesibilidad en los sitios web y aplicaciones móviles en las que sus miembros pueden compartir experiencias y conocimientos en materia de accesibilidad digital.

Por otro lado, **el Observatorio de accesibilidad web realiza comunicaciones vía correo electrónico a las Unidades Responsables de Accesibilidad y a los grupos de trabajo de accesibilidad** definidos en el seno del Comité de Dirección TIC de la AGE y de la Comisión Sectorial de Administración Electrónica, con multitud de temas relacionados con la accesibilidad y en concreto con la evolución de las políticas de accesibilidad.

³⁰ <https://administracionelectronica.gob.es/>

³¹ <http://administracionelectronica.gob.es/comunidades/accesibilidad>

Por último, **el Observatorio de accesibilidad web cuenta con diferentes listas de distribución** (listas de entidades locales, listas de suscriptores de la comunidad accesibilidad...) **a las que realiza comunicaciones** relacionadas con la accesibilidad y en concreto con la evolución de las políticas de accesibilidad.

5.3. EXPERIENCIAS Y CONCLUSIONES

El Observatorio de accesibilidad web, como figura encargada de coordinar todas las acciones relacionadas con el cumplimiento del Real Decreto 1112/2018 actúa como interlocutor en materia de accesibilidad web con todas las administraciones públicas (AGE, CCAA, EELL y restos de organismos del sector público).

En este contexto, el Observatorio de accesibilidad web recibe numerosas consultas a cerca de la interpretación de diferentes temas relacionados con la legislación española o europea (Real Decreto 1112/2018, Directiva (UE) 2016/2102 así como el resto de Decisiones Europeas relacionadas con la accesibilidad); también recibe diferentes consultas relacionadas directamente con las revisiones de accesibilidad, tanto de sitios web como de aplicaciones móviles.

En concreto, se ha observado que las administraciones públicas tienen un conocimiento mayor de los requisitos de accesibilidad de la UNE-EN 301549 que tienen una equivalencia directa con criterios de conformidad de las WCAG 2.1, comprobándose que **se tiene una mayor desconocimiento de los requisitos de accesibilidad de la UNE-EN 301549 que no tienen correspondencia las WCAG**. Esta situación observada se debe al conocimiento previo que tenían las administraciones públicas debido, en parte, a la colaboración con el Observatorio de accesibilidad web, que desde el año 2010 lleva realizando seguimientos automatizados de la accesibilidad de los sitios web con respecto a unas verificaciones de accesibilidad propias, que están relacionadas con criterios de conformidad de las WCAG.

Por otro lado, también se ha comprobado que las unidades encargadas de realizar la revisión de accesibilidad tienen **disparidad de criterios a la hora de evaluar determinados requisitos de accesibilidad**, habiendo discrepancias con su evaluación **como Pasa o como No Aplica**.

5.4. ACTIVIDADES DE FORMACIÓN Y CONCIENCIACIÓN

En el **Real Decreto 1112/2018**, en el **artículo 8. Promoción, concienciación y formación** se insta a las entidades obligadas por el Real Decreto a tomar medidas y velar por la **concienciación** en materia de accesibilidad dentro de las Administraciones Públicas y en la sociedad en general, así como a facilitar programas de **formación**, instando también a

los organismos competentes en materia de formación en la Función Pública a incluir en sus planes de formación actividades relacionadas con la accesibilidad.

Las **Unidades Responsables de Accesibilidad** elaboran anualmente el **Informe de seguimiento sobre la promoción, concienciación y formación** en el que recogen las medidas puestas en marcha para coordinar y fomentar las actividades de promoción, concienciación y formación establecidas en el artículo 8 y los resultados derivados de ellas.

El organismo de monitorización y reporte ha solicitado este informe a todas las Unidades Responsables de Accesibilidad y en base a dichos informes se comprueba que se han llevado a cabo un mínimo de 680 acciones entre las que se encuentran cursos y jornadas de promoción, concienciación y formación, con total de más de 6.700 de horas lectivas y un total de más de 30.000 alumnos. También se han llevado a cabo un mínimo de 280 acciones o medidas diferentes a la tipología de curso o jornada, muchos de las cuales tienen como público destinatario todo el personal de una administración o toda la ciudadanía en general.

En concreto, el **Instituto Nacional de Administraciones Públicas**, como organismo responsable de la formación de los empleados públicos, ha ofertado a todas las administraciones públicas diferentes cursos relacionados con la accesibilidad **en colaboración con el Observatorio de accesibilidad web**. En el periodo 2020-2021 se han ofertado cinco ediciones del curso de "Elaboración de informes de revisión de la accesibilidad de sitios web", en el que se ha formado a un total de 400 alumnos. En dicho periodo también se han ofertado dos ediciones del curso "Edición y generación de contenidos accesibles para internet", en el que se ha formado a más de 800 alumnos.