

REAL DECRETO 1112/2018, DE 7 DE SEPTIEMBRE, SOBRE ACCESIBILIDAD DE LOS SITIOS WEB Y APLICACIONES PARA DISPOSITIVOS MÓVILES DEL SECTOR PÚBLICO

RESUMEN PARA PERSONAS INTERESADAS



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA

MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

TÍTULO: Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. Resumen para personas interesadas

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): 094-20-129-5

NIPO(MINHAC): 185-20-109-5



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. CUESTIONES GENERALES	4
1.1. ¿Cuál es el objeto del Real Decreto 1112/2018?	4
1.2. ¿A qué entidades aplica y a cuáles no?	4
1.3. ¿A qué contenidos aplica y a cuáles no?.....	5
1.4. ¿Cuáles son mis derechos en materia de accesibilidad en sitios web y aplicaciones móviles?	7
1.5. ¿Qué es una declaración de accesibilidad?.....	8
2. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS.....	10
2.1. ¿Qué mecanismos de comunicación deben ofrecer las entidades obligadas a las personas interesadas?	10
2.2. ¿Cómo puedo presentar una comunicación sobre requisitos de accesibilidad?	10
2.3. ¿Cómo puedo presentar una solicitud de información accesible o una queja?.....	11
3. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN	13
3.1. ¿Cómo y cuándo puedo presentar una reclamación?.....	13

1. CUESTIONES GENERALES

1.1. ¿CUÁL ES EL OBJETO DEL REAL DECRETO 1112/2018?

El [Real Decreto 1112/2018](#)¹ "tiene por objeto garantizar los requisitos de accesibilidad de los **sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles** de organismos del sector público y de entidades privadas que prestan servicios públicos en base a alguna relación contractual con la administración."

1.2. ¿A QUÉ ENTIDADES APLICA Y A CUÁLES NO?

Las entidades a las que aplica este real decreto (en adelante, entidades obligadas) son:

- La Administración General del Estado.
- La Administración de las Comunidades Autónomas.
- La Administración Local: Diputaciones, Mancomunidades, Ayuntamientos, etc.
- El sector público institucional, en los términos establecidos en el artículo 2.2 de la [Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas](#)²:
 - Organismos públicos y entidades de derecho público vinculados o dependientes de las Administraciones Públicas.
 - Entidades de derecho privado vinculadas o dependientes de las Administraciones Públicas.
 - Universidades públicas.
- Las asociaciones constituidas por las administraciones, entes, organismos y entidades que integran el sector público.
- La Administración de Justicia.
- Los órganos competentes del Congreso de los Diputados, del Senado, del Consejo de Estado, del Consejo Económico y Social, del Consejo General del Poder Judicial, del Tribunal Constitucional, del Tribunal de Cuentas, del Defensor del Pueblo, del Banco de España, así como a las instituciones autonómicas que realicen funciones análogas³, en relación con sus actividades sujetas a Derecho Administrativo y con sujeción a su normativa específica.

En los siguientes casos, si bien no les aplica este real decreto en su totalidad, sí tendrán que tener los sitios web y las aplicaciones móviles accesibles **cumpliendo**

¹ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2018-12699>

² <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565>

³ Con la **salvedad** de las **Asambleas legislativas autonómicas** para las que será necesario su propio desarrollo legal, de acuerdo con la STC 100/2019, de 18 de julio de 2019, que resuelve el conflicto positivo de competencia en relación con el RD 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones móviles del sector público.

los requisitos de los artículos 5 y 6 (donde se indican las normas de accesibilidad que tienen que cumplir):

- Entidades y empresas que reciban financiación pública para el diseño o mantenimiento de sus sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles.
- Entidades y empresas que se encarguen de gestionar servicios públicos, ya sea por vía concesional o a través de otra vía contractual, en especial, los que tengan carácter educativo, sanitario, cultural, deportivo y de servicios sociales.
- Los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los centros privados educativos de formación y universitarios sostenidos, total o parcialmente, por fondos públicos.

1.3. ¿A QUÉ CONTENIDOS APLICA Y A CUÁLES NO?

Los contenidos de **sitios web** (desde el **20 de septiembre de 2018**) y de **aplicaciones para dispositivos móviles** (a partir del **23 de junio de 2021**) de las entidades obligadas que deben cumplir los requisitos de accesibilidad son:

- **Información textual y no textual** (imágenes, etc.).
- **Documentos**, como los disponibles en formato de archivo ofimático, como por ejemplo PDF, y **formularios** que se puedan **descargar**.
- **Contenido multimedia pregrabado de base temporal**⁴, es decir, que se mantienen en línea o se vuelven a emitir tras su transmisión en directo.
- Formas de interacción entre la persona interesada y el sitio web o aplicación para dispositivos móviles. Por ejemplo, el **tratamiento y cumplimentación de formularios digitales**, así como **procesos** asociados tales como la **identificación, autenticación, firma y pago**.

Estas obligaciones afectan a todos los contenidos **con independencia de la plataforma tecnológica que usen para ello**. Por lo tanto, el contenido multimedia de base temporal generado por las Administraciones Públicas y que difundan a través de otras plataformas como YouTube, Facebook, Twitter, etc. también deberá cumplir los requisitos de accesibilidad.

Los siguientes **contenidos** están **exentos del cumplimiento de los requisitos** de accesibilidad:

- **Contenidos multimedia** (en directo y pregrabado) de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de prestadores del **servicio público de radiodifusión** y sus filiales, así como los de otros organismos o sus filiales que cumplan un mandato de servicio público de radiodifusión.

⁴ Contenido multimedia o/y de base temporal: pueden ser ficheros de los siguientes tipos: solo audio, solo vídeo, audio y vídeo, o cualquiera de los anteriores combinados con interacción.

- Formatos de **archivo de ofimática publicados antes** de la entrada en vigor de este real decreto, siempre y cuando no sean necesarios para tareas administrativas activas, como por ejemplo un manual de ayuda o formulario para iniciar un procedimiento.
- Contenido **multimedia pregrabado publicado antes** de la entrada en vigor de este real decreto.
- Contenido **multimedia** que se emite **en directo**, salvo lo dispuesto en otra legislación específica que obligue al respecto.
- Servicios de **mapas y cartografía en línea**, siempre y cuando la información esencial se proporcione de manera accesible digitalmente en el caso de mapas destinados a fines de navegación.
- **Contenidos de terceros** que no estén bajo el control de la entidad obligada.
- **Reproducciones de bienes de colecciones de patrimonio** que presentan un interés histórico, arqueológico, estético, científico o técnico, y que forman parte de colecciones conservadas por instituciones culturales tales como bibliotecas, archivos y museos, que no puedan hacerse accesibles por:
 - Incompatibilidad de los requisitos de accesibilidad con la conservación del bien de que se trate.
 - Indisponibilidad de soluciones automatizadas y rentables que permitan extraer el texto de manuscritos u otros bienes de colecciones del patrimonio y transformarlos en contenidos compatibles con los requisitos de accesibilidad.
- Contenidos de **extranet e intranet** entendidos como sitios web accesibles únicamente para un grupo restringido de personas y no para el público en general, **publicados antes del 23 de septiembre de 2019**, hasta que dichos sitios web sean objeto de una revisión sustancial.
- Contenidos de sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles que tengan la **condición de archivos o herramientas de archivo** por contener únicamente contenidos no necesarios para el desarrollo de cualesquiera tareas administrativas activas, siempre que **no hayan sido actualizados ni editados con posterioridad** a la entrada en vigor de este real decreto.

1.4. ¿CUÁLES SON MIS DERECHOS EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD EN SITIOS WEB Y APLICACIONES MÓVILES?

En el marco del Real Decreto 1112/2018, los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de las entidades obligadas **“deberán ser accesibles para sus usuarios y, en particular, para las personas mayores y personas con discapacidad, de modo que sus contenidos sean perceptibles, operables, comprensibles y robustos”**. Gracias a ello, podrá:

- Acceder a la información y los componentes de la interfaz de manera que **pueda percibirlo y pueda ser utilizado por cualquier persona usuaria**.
- Acceder a una interfaz **comprensible**, cuyos contenidos deben ser suficientemente sólidos para poder ser **interpretados de forma fiable por una variedad de personas usuarias**, incluidas las tecnologías de asistencia.
- **Acceder a los contenidos en condiciones de igualdad y no discriminación**.

Para ello, las entidades obligadas deben hacer accesible los contenidos de sus sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles. Algunas funcionalidades que podrán incorporar los contenidos para mejorar la accesibilidad son:

- Proporcionar un **texto equivalente alternativo a imágenes y gráficos** de modo que puedan ser reproducidos a través de lectores de pantalla o líneas Braille.
- Incorporación de **subtítulos a los vídeos** para su comprensión por personas usuarias con dificultades auditivas.
- **Tamaño de texto suficientemente** grande para que las personas usuarias con problemas visuales puedan leerlo sin dificultad.
- **Tamaño de botones o áreas activas** adecuado para facilitar el uso del ratón.
- Ofrecer **alternativas** para que sea posible **navegar** por el sitio web **sin un ratón**.
- **Estructuración de la información y contenidos** para facilitar la comprensión.
- Etc.

Todos estos requisitos se encuentran detallados en las normas y especificaciones técnicas que sean de aplicación en cada momento⁵.

⁵ Desde el 21 diciembre de 2018, el estándar a cumplir por las Administraciones Públicas españolas es el EN 301 549:2018, versión 2.1.2, "Accessibility requirements for ICT

Todas las disposiciones relativas a **aplicaciones para dispositivos móviles** serán de aplicación desde el **23 de junio de 2021**.

Por último, las personas interesadas tienen derecho a disponer de mecanismos de comunicación ofrecidos por las entidades obligadas que les permita presentar sugerencias y quejas, así como informar sobre cualquier posible incumplimiento de los requisitos de accesibilidad y solicitar la información excluida. Estos mecanismos deberán estar disponibles desde la declaración de accesibilidad de cada sitio web o aplicación para dispositivo móvil.

Igualmente, las entidades obligadas deben permitir a las personas usuarias iniciar una reclamación, indicando en su declaración de accesibilidad la unidad a la cual dirigirse junto con el enlace al sistema de registro en el que la persona usuaria deberá realizar dicha reclamación.

1.5. ¿QUÉ ES UNA DECLARACIÓN DE ACCESIBILIDAD?

Las personas usuarias podrán obtener información al respecto de los requisitos de accesibilidad de un sitio web o aplicación para dispositivos móviles mediante la **declaración de accesibilidad** que las entidades obligadas deben elaborar y publicar con, al menos, la siguiente información:

- Enumeración de las partes del **contenido que no sean accesibles** y las razones de dicha inaccesibilidad, indicando, en su caso, las alternativas accesibles que se ofrecen a las personas interesadas.
- Descripción y enlace de los **mecanismos de comunicación** que se ponen a disposición de las personas interesadas para realizar comunicaciones sobre requisitos de accesibilidad y solicitudes de información accesible o quejas.
- Enlace al procedimiento de reclamación al que cualquier persona usuaria puede recurrir, incluyendo la información sobre la unidad a la cual dirigirse, así como, el enlace al sistema de registro que se pone a disposición para realizar dicha reclamación.

En sitios web, la declaración de accesibilidad deberá estar publicada, en formato accesible, de tal modo que desde todas sus páginas estará disponible su acceso mediante un **enlace denominado "Accesibilidad"** o su equivalente en el idioma en el que se encuentre disponible la página.

En el caso de aplicaciones para dispositivos móviles, la declaración podrá estar publicada en el sitio web de la entidad obligada que haya desarrollado la aplicación

products and services", publicado como estándar armonizado por la Comisión Europea y que está alineada con las normas WCAG 2.1. Esta versión se materializa en la norma española UNE-EN 301549:2019 "Requisitos de accesibilidad para productos y servicios TIC" Encontrará información actualizada sobre el estándar de aplicación en: http://administracionelectronica.gob.es/PAe/Implantacion_RD_Accesibilidad/estandar

junto con el enlace para su descarga o bien se facilitará en el momento de la descarga de la aplicación desde la plataforma de distribución correspondiente.

Todas las declaraciones de accesibilidad deberán realizarse conforme al modelo europeo, aprobado mediante la [Decisión de ejecución \(UE\) 2018/1523](#). En dicha Decisión se publica una versión específica del modelo en castellano con instrucciones al respecto de la información a rellenar. Dicho modelo entró en vigor el día **1 de noviembre de 2018**.

Tomando como base ese modelo, el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital (MAETD) (competencias transferidas desde el Ministerio de Política Territorial y Función Pública) ha publicado recomendaciones para la generación y puesta a disposición de las declaraciones de accesibilidad. Estas se encuentran disponibles en el [Portal de Administración electrónica](#)⁶.

⁶ http://administracionelectronica.gob.es/PAe/Implantacion_RD_Accesibilidad/declaracion

2. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

2.1. ¿QUÉ MECANISMOS DE COMUNICACIÓN DEBEN OFRECER LAS ENTIDADES OBLIGADAS A LAS PERSONAS INTERESADAS?

Las personas interesadas podrán utilizar los siguientes mecanismos de comunicación que deberán ofrecer cada una de las entidades obligadas a través de sus sitios web y aplicaciones móviles:

- **Comunicaciones sobre requisitos de accesibilidad**, con la finalidad de:
 - **Informar** sobre cualquier posible **incumplimiento** por parte de su sitio web o de su aplicación para dispositivos móviles de los **requisitos de accesibilidad**.
 - **Transmitir** otras **dificultades de acceso** al contenido.
 - **Formular** cualquier otra **consulta o sugerencia de mejora** relativa a la accesibilidad de su sitio web o su aplicación para dispositivos móviles.
- **Solicitudes de información accesible y quejas**, que permita
 - **Solicitar** la **información** relativa a contenidos que están:
 - **Excluidos** del **ámbito** de aplicación de este **real decreto** o
 - **Exentos** del cumplimiento de los requisitos de accesibilidad por imponer una **carga desproporcionada**
 - Formular **quejas** relativas al **cumplimiento** de los **requisitos de accesibilidad**.

Estos canales de comunicación estarán indicados en la declaración de accesibilidad del sitio web o de la aplicación para dispositivos móviles.

2.2. ¿CÓMO PUEDO PRESENTAR UNA COMUNICACIÓN SOBRE REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD?

Si desea realizar una comunicación sobre requisitos de accesibilidad, deberá utilizar el canal puesto a disposición por la entidad obligada a tal efecto.

Dicho canal de comunicación, que estará indicado en la declaración de accesibilidad del sitio web o de la aplicación para dispositivos móviles, podrá ser:

- Una "**dirección de correo electrónico específica**" a la que enviar dichas comunicaciones
- Un "**Formulario que permita la presentación telemática**" de la comunicación sobre accesibilidad.

- Además se deberá ofrecer otro canal complementario al electrónico como por ejemplo “**un teléfono o una oficina física de atención**”.

2.3. ¿CÓMO PUEDO PRESENTAR UNA SOLICITUD DE INFORMACIÓN ACCESIBLE O UNA QUEJA?

Para los **sitios web**, las solicitudes de información accesible y las quejas entrarán en vigor:

- El **20 de septiembre de 2019** para los **nuevos** sitios web que se hayan publicado tras la entrada en vigor del real decreto.
- El **20 de septiembre de 2020** para los sitios web que estuviesen publicados **antes** de la entrada en vigor del real decreto.

Para las aplicaciones para **dispositivos móviles**, todas las disposiciones serán de aplicación desde el **23 junio de 2021**.

Si desea presentar una solicitud de información accesible o una queja, podrá presentarla conforme a lo establecido en la [Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas](#)⁷ o conforme al procedimiento establecido por la correspondiente Comunidad Autónoma para su ámbito autonómico y el de las entidades locales de su autonomía⁸.

La correspondiente **Declaración de accesibilidad** del sitio web o de la aplicación para dispositivo móvil le indicará cómo debe proceder al respecto.

En el caso de una **solicitud de información accesible** deberá “**concretar, con total claridad, en la solicitud los hechos, razones y petición que permitan constatar que se trata de una solicitud razonable y legítima**”.

Una vez presentada la solicitud de información o queja, recibirá **respuesta de la entidad obligada en el plazo estipulado**, con 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.*

⁷ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565>

⁸ De acuerdo con la STC 100/2019, de 18 de julio de 2019, que resuelve el conflicto positivo de competencia en relación con el RD 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones móviles del sector público

Los puntos que se detallan a continuación aplican solamente para las solicitudes y quejas planteadas para sitios web y aplicaciones de dispositivos móviles de entidades obligadas de la **Administración General del Estado**⁹, el resto de entidades obligadas definirán su propio procedimiento:

- Recibida su solicitud de información accesible y queja, la entidad obligada deberá **responderle** en el **plazo de veinte días hábiles**.
- Durante la revisión de la solicitud o queja, puede que la entidad obligada necesite alguna aclaración antes de la emisión de la respuesta. En ese caso, procederá a requerirle la **formulación de las aclaraciones** pertinentes en el plazo de **10 días hábiles**, suspendiéndose el plazo de respuesta anteriormente mencionado.
- Si **no recibe respuesta en el plazo** de respuesta indicado, se entenderá que la solicitud de información accesible **no** ha sido **aceptada** o que la queja **no** ha sido **considerada** y la persona interesada podrá iniciar el **procedimiento de reclamación** contra la entidad obligada.

⁹ De acuerdo con STC 100/2019, de 18 de julio de 2019, que resuelve el conflicto positivo de competencia en relación con el RD 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones móviles del sector público

3. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN

3.1. ¿CÓMO Y CUÁNDO PUEDO PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN?

Para los **sitios web**, el procedimiento de reclamación entrará en vigor:

- El **20 de septiembre de 2019** para los **nuevos** sitios web que se hayan publicado tras la entrada en vigor del real decreto.
- El **20 de septiembre de 2020** para los sitios web que estuviesen publicados **antes** de la entrada en vigor del real decreto.

Para las **aplicaciones para dispositivos móviles**, todas las disposiciones serán de aplicación desde el **23 junio de 2021**.

Podrá iniciar una reclamación cuando, después de presentada una solicitud de información accesible o una queja, se produzca cualquiera de las siguientes circunstancias:

- Ésta hubiera sido **desestimada**.
- **No esté de acuerdo** con la decisión adoptada.
- La **respuesta** ofrecida por la entidad obligada **no incluya todos los elementos y requisitos** establecidos en el real decreto.
- Que haya transcurrido el **plazo de 20 días hábiles sin** haber obtenido **respuesta**, solo para entidades obligadas de la Administración General del Estado¹⁰. El resto de entidades obligadas tendrán que definir su propio procedimiento.

En dichos casos, podrá entonces presentar una reclamación para:

- Conocer y oponerse a los **motivos de la desestimación**,
- **Instar** la adopción de las **medidas oportunas** en el caso de no estar de acuerdo con la decisión adoptada, o
- **Exponer las razones** por las que considera que la **respuesta no cumple** con los requisitos exigidos.

De igual modo que la presentación de una solicitud de información accesible o queja, para presentar una reclamación podrá presentarla conforme a lo establecido en el la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas o conforme al procedimiento establecido por la

¹⁰ De acuerdo con STC 100/2019, de 18 de julio de 2019, que resuelve el conflicto positivo de competencia en relación con el RD 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones móviles del sector público

correspondiente comunidad autónoma para su ámbito autonómico y el de las entidades locales de su autonomía¹¹.

La correspondiente **Declaración de accesibilidad** del sitio web o de la aplicación para dispositivo móvil le indicará cómo debe proceder al respecto.

Los puntos que se detallan a continuación aplican solamente a las reclamaciones planteadas para sitios web y aplicaciones de dispositivos móviles de entidades obligadas de la **Administración General del Estado**¹², el resto de entidades obligadas definirán su propio procedimiento:

- Durante la revisión de su reclamación, puede que la entidad obligada necesite alguna aclaración antes de la emisión de la respuesta. En ese caso, procederá a requerirle la **formulación de las aclaraciones** pertinentes en el plazo que estipule, suspendiéndose el plazo de respuesta anteriormente mencionado.
- Si **no recibe respuesta** en el plazo de respuesta indicado, se entenderá que la reclamación ha sido **desestimada**.

Además de los medios específicos puestos a su disposición por este Real Decreto, también puede hacer uso de los medios generales puestos a su disposición por las administraciones públicas para reclamar. Por lo tanto, podrá interponer un recurso en vía administrativa de conformidad con lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En el caso de entidades de derecho privado vinculadas o dependientes de las Administraciones Públicas el régimen de recursos será el que corresponda según la naturaleza y el régimen jurídico de la entidad.

Por otro lado, si es usted una persona discapacitada y considera que el incumplimiento del Sector Público puede causar un perjuicio a sus derechos y, en concreto, a las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de los servicios y contenidos ofrecidos por la entidad obligada a través del sitio web o la aplicación móvil, podrá formular una queja ante la **Oficina de Atención a la Discapacidad** u organismo autonómico análogo.

Finalmente, también podrá formular una queja ante el **Defensor del Pueblo** frente a las actuaciones del Sector Público en materia de accesibilidad de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo.

¹¹ De acuerdo con la STC 100/2019, de 18 de julio de 2019, que resuelve el conflicto positivo de competencia en relación con el RD 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones móviles del sector público

¹² De acuerdo con STC 100/2019, de 18 de julio de 2019, que resuelve el conflicto positivo de competencia en relación con el RD 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones móviles del sector público