GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

Observatorio de Accesibilidad

INFORME SOBRE EL RESULTADO DEL SEGUIMIENTO.

PERIODO 2022 - 2024



Marzo 2025

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

ÍNDICE 3

1. RESUMEN DEL INFORME 4

2. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO 6

2.1. Información general 6

2.2. 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 9

2.2.4. Seguimiento en profundidad de APP 10

2.3. Correlación con las normas, las especificaciones técnicas y las herramientas utilizadas para el seguimiento 11

3. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO 14

3.1. Resultado detallado 14

3.1.1. Resultado detallado del Seguimiento simplificado de sitios web 14

3.1.2. Resultado detallado del Seguimiento en profundidad de sitios web 16

3.1.3. Resultado detallado del Seguimiento en profundidad de aplicaciones para dispositivos móviles 18

4. USO DEL PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN Y OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS FINALES 20

4.1. Procedimiento de reclamación 20

4.2. Observaciones recibidas. Mecanismos de comunicación 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 para la Transformación Digital y de la Función Pública.**

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 segundo informe sobre el resultado del seguimiento para el periodo 2022-2024 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] https://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.

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, con competencias transferidas al **Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública**, 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 anualmente en los siguientes periodos: **junio de 2022, julio de 2023 y diciembre de 2024.**
- **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 los anteriores tres años anteriores a cada uno de los periodos de seguimiento. Las solicitudes de informes para cada uno de los seguimientos anuales se realizaron de **octubre a diciembre de 2022, noviembre de 2023 y diciembre de 2024**.
- **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 los anteriores tres años anteriores a cada uno de los periodos de seguimiento. Las solicitudes de informes para cada uno de los seguimientos anuales se realizaron de **octubre a diciembre de 2022, noviembre de 2023 y diciembre de 2024**.

2.2. 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.

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	N.º de Sitios web o APP en 2022	N.º de Sitios web o APP en 2023	N.º de Sitios Web o APP en 2024
Seguimiento simplificado de sitios web	1065	1510	1500
Seguimiento en profundidad de sitios web	64	62	63
Seguimiento en profundidad de aplicaciones para dispositivos móviles	54	55	55
TOTAL	**1183**	**1627**	**1618**

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 cada año)

Nivel administrativo	Número de Sitios web 2022	Número de Sitios web 2023	Número de Sitios web 2024
AGE (Estatal)	385	397	359
CCAA (Regional)	207	173	200
EELL (Local)	364	750	775
Otros	109	190	166

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

Tipología de servicio prestado	Número de Sitios web 2022	Número de Sitios web 2023	Número de Sitios web 2024
Educación	162	224	205
Empleo y Fiscalidad	509	910	863
Ocio y cultura	500	929	879
Orden público y seguridad	465	872	818
Protección del medio ambiente	442	831	798
Protección social	467	855	822
Sanidad	142	124	135
Transporte	470	849	828
Vivienda y servicios comunitarios	417	821	782

Tabla 4. Seguimiento Simplificado Sitios web (número de sitios web por variable de recurrencia por cada año de seguimiento)

Variable de recurrencia	Número de Sitios web 2022	Número de Sitios web 2023	Número de Sitios web 2024
Fija	485	652	619
Variable par	578	No aplica	881
Variable impar	No aplica	858	No aplica

La variable de recurrencia es la aproximación que según metodología el método simplificado de sitios web tiene a la hora de decidir la recurrencia de los sitios web que se analizan en cada periodo. Los que pertenecen a la

serie fija se intentan analizar en todos los periodos de seguimiento y aunque por motivos de crecimiento de la muestra no todos se analizaron en seguimientos anteriores (2022 y 2023) la mayoría se consideran recurrentes y en cualquier caso serían más de un 10% de la muestra total.

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, distribución de sitios web por tipología de servicios prestados y recurrencia de la muestra) **para el método en profundidad de sitios web**.

Tabla 5. Seguimiento Profundidad Sitios web (número de sitios web por Nivel administrativo por cada año de seguimiento)

Nivel administrativo	Número de Sitios web 2022	Número de Sitios web 2023	Número de Sitios web 2024
AGE (Estatal)	20	20	19
CCAA (Regional)	20	17	18
EELL (Local)	18	16	19
Otros	6	9	7

Tabla 6. Seguimiento Profundidad Sitios web (número de sitios web por Tipología de servicio prestado por cada año de seguimiento)

Tipología de servicio prestado	Número de Sitios web 2022	Número de Sitios web 2023	Número de Sitios web 2024
Educación	23	19	21
Empleo y Fiscalidad	31	30	21
Ocio y cultura	27	19	23
Orden público y seguridad	19	17	20
Protección del medio ambiente	21	14	16
Protección social	30	25	25
Sanidad	17	16	17
Transporte	21	12	15
Vivienda y servicios comunitarios	23	18	23

Tabla 7. Seguimiento Profundidad Sitios web (número de sitios web por Recurrencia por cada año de seguimiento)

Recurrencia	Número de Sitios web 2022	Número de Sitios web 2023	Número de Sitios web 2024
Recurrente	13	18	6
No Recurrente	51	44	57

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 los distintos niveles de la administración, distribución de APP en función de los servicios prestados, distribución de APP en función de los diferentes sistemas operativos y distribución de APP en función de la recurrencia con respecto al anterior periodo de seguimiento) **para el método en profundidad de APP**.

Tabla 8. Seguimiento Profundidad APP (número de aplicaciones móviles por Sistema operativo por cada año de seguimiento)

Sistema operativo	Número de APP 2022	Número de APP 2023	Número de APP 2024
iOS	27	25	25
Android	26	29	30

Tabla 9. Seguimiento Profundidad APP (número de aplicaciones móviles por recurrencia con respecto al periodo de seguimiento anterior por cada año de seguimiento)

Recurrencia	Número de APP 2022	Número de APP 2023	Número de APP 2024
Recurrente	8	10	6
No Recurrente	46	45	49

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 301549:2022[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 301549:2022[5], cuyo objetivo es verificar la conformidad de los sitios con respecto a los requisitos de accesibilidad de la UNE-EN 301549:2022.

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 301549:2022[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 301549:2022. Requisitos de accesibilidad para los productos y servicios de las TIC, que es la traducción al español de la norma EN 301549 V3.2.1 (2021-03). Requisitos de accesibilidad para los productos y servicios de las TIC[7]. Se trata, esta última, de la norma armonizada declarada por la Comisión Europea en la Decisión de Ejecución (UE) 2018/2048[8]. Estas normas están a su vez alineadas con las WCAG 2.1 del W3C.

La **Metodología para el seguimiento simplificado UNE-EN 301549:2022** 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 301549:2022

[4] https://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/metodologiaSimplificado
[5] https://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/metodologiaProfundidadSitiosWeb
[6] https://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/metodologiaProfundidadAPPS
[7] https://www.etsi.org/deliver/etsi_en/301500_301599/301549/03.02.01_60/en_301549v030201p.pdf
[8] 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

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 301549:2022 y los requisitos de accesibilidad de la UNE-EN 301549:2022 y los criterios de conformidad de las WCAG 2.1.

Tabla 8. Correspondencia entre las Verificaciones de la Metodología del Seguimiento Simplificado y los Requisitos de accesibilidad UNE-EN 301549:2022

Verificación de la Metodología Seguimiento Simplificado	Criterio de Conformidad WCAG 2.1	Requisito UNE-EN 301549:2022
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 WCAG 4.1.2 WCAG 2.2.1 WCAG 2.2.1 WCAG 2.3.1	9.2.1.1 9.4.1.2 9.2.2.1 9.2.2.1 9.2.3.1
1.9 Formularios y etiquetas	WCAG 1.3.1 WCAG 3.3.2 WCAG 4.1.2 WCAG 2.5.3	9.1.3.1 9.3.3.2 9.4.1.2 9.2.5.3
1.10 Formularios y estructura	WCAG 1.3.1 WCAG 4.1.2	9.1.3.1 9. 4.1.2
1.11 Título de página y de marcos	WCAG 2.4.1 WCAG 2.4.2 WCAG 4.1.2	9.2.4.1 9.2.4.2 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 WCAG 3.2.2	9.3.2.1 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 WCAG 1.4.12	9.1.4.3 9.1.4.12
2.3 Maquetación adaptable	WCAG 1.4.10	9.1.4.10

Verificación de la Metodología Seguimiento Simplificado	Criterio de Conformidad WCAG 2.1	Requisito UNE-EN 301549:2022
2.4 Múltiples vías de navegación	WCAG 2.4.5	9.2.4.5
2.5 Independencia de dispositivo	WCAG 1.3.4 WCAG 2.4.3 WCAG 2.4.7 WCAG 1.3.5	9.1.3.4 9.2.4.3 9.2.4.7 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**[9], 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 301549:2022[10].

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.

[9] https://administracionelectronica.gob.es/ctt/oaw
[10] https://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 en cada uno de los períodos (2022, 2023 y 2024) recogidos en el periodo de reporte se genera un conjunto de informes con los resultados obtenidos en base a la Metodología para el seguimiento simplificado UNE-EN 301549:2022[11].

El **Informe global del seguimiento simplificado de sitios web** 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**.

Enlaces a los informes globales de cada año:

- Informe global del seguimiento simplificado de sitios web 2022[12]
- Informe global del seguimiento simplificado de sitios web 2023[13]
- Informe global del seguimiento simplificado de sitios web 2024[14]

[11] https://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/metodologiaSimplificado
[12] https://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2022SimplificadoGlobal
[13] https://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2023SimplificadoGlobal
[14] https://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2024SimplificadoGlobal

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.

- Período 2022:
  - Informe del seguimiento simplificado de sitios web de AGE 2022[15]
  - Informe del seguimiento simplificado de sitios web de CCAA 2022[16]
  - Informe del seguimiento simplificado de sitios web de EELL 2022[17]
  - Informe agregado del seguimiento simplificado de sitios web de Otros 2022[18]
- Período 2023:
  - Informe del seguimiento simplificado de sitios web de AGE 2023[19]
  - Informe del seguimiento simplificado de sitios web de CCAA 2023[20]
  - Informe del seguimiento simplificado de sitios web de EELL 2023[21]
  - Informe agregado del seguimiento simplificado de sitios web de Otros 2023[22]
- Período 2024:
  - Informe del seguimiento simplificado de sitios web de AGE 2024[23]
  - Informe del seguimiento simplificado de sitios web de CCAA 2024[24]
  - Informe del seguimiento simplificado de sitios web de EELL 2024[25]
  - Informe agregado del seguimiento simplificado de sitios web de Otros 2024[26]

[15] https://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2022SimplificadoAGE
[16] https://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2022SimplificadoCCAA
[17] https://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2022SimplificadoEELL
[18] https://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2022SimplificadoOTROS
[19] https://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2023SimplificadoAGE
[20] https://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2023SimplificadoCCAA
[21] https://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2023SimplificadoEELL
[22] https://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2023SimplificadoOTROS
[23] https://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2024SimplificadoAGE
[24] https://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2024SimplificadoCCAA
[25] https://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2024SimplificadoEELL
[26] https://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2024SimplificadoOTROS

También se ofrece el **Informe de medición del seguimiento simplificado de sitios web**, 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.

Se ofrece un listado de enlaces a los informes de medición elaborados en el periodo de reporte:

- Informe de medición del seguimiento simplificado de sitios web 2022 (formato xlsx)[27]
- Informe de medición del seguimiento simplificado de sitios web 2022 (formato ods)[28]
- Informe de medición del seguimiento simplificado de sitios web 2023 (formato xlsx)[29]
- Informe de medición del seguimiento simplificado de sitios web 2023 (formato ods)[30]
- Informe de medición del seguimiento simplificado de sitios web 2024 (formato xlsx)[31]
- Informe de medición del seguimiento simplificado de sitios web 2024 (formato ods)[32]

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 301549:2022[33].

El **Informe global del seguimiento en profundidad de sitios web** 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 lo sitios**

[27] https://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2022SimplificadoGlobalMedicionesXLS
[28] https://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2022SimplificadoGlobalMedicionesODS
[29] https://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2023SimplificadoGlobalMedicionesXLS
[30] https://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2023SimplificadoGlobalMedicionesODS
[31] https://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2024SimplificadoGlobalMedicionesXLS
[32] https://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2024SimplificadoGlobalMedicionesODS
[33] https://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/metodologiaProfundidadSitiosWeb

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 ambo seguimientos). En este informe también se recogen las **conclusiones acerca del incumplimiento frecuente o crítico de los requisitos de accesibilidad analizados**.

Se ofrecen los informes publicados para cada uno de los períodos de seguimiento incluidos:

- Informe global del seguimiento en profundidad de sitios web 2022[34].
- Informe global del seguimiento en profundidad de sitios web 2023[35].
- Informe global del seguimiento en profundidad de sitios web 2024[36].

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,** que recoge los resultados anonimizados de todos los sitios web y las páginas web analizadas, con datos de los criterios de accesibilidad analizados.

Se ofrece un listado de los informes de medición realizados en este período:

- Informe de medición del seguimiento profundidad de sitios web 2022 (formato xlsx)[37]
- Informe de medición del seguimiento profundidad de sitios web 2022 (formato ods)[38]
- Informe de medición del seguimiento profundidad de sitios web 2023 (formato xlsx)[39]
- Informe de medición del seguimiento profundidad de sitios web 2023 (formato ods)[40]
- Informe de medición del seguimiento profundidad de sitios web 2024 (formato xlsx)[41]
- Informe de medición del seguimiento profundidad de sitios web 2024 (formato ods)[42]

[34] https://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2022ProfundidadSitiosWeb
[35] https://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2023ProfundidadSitiosWeb
[36] https://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2024ProfundidadSitiosWeb
[37] https://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2022ProfundidadSitiosWebMedicionesXLS
[38] https://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2022ProfundidadSitiosWebMedicionesODS
[39] https://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2023ProfundidadSitiosWebMedicionesXLS
[40] https://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2023ProfundidadSitiosWebMedicionesODS
[41] https://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2024ProfundidadSitiosWebMedicionesXLS
[42] https://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2024ProfundidadSitiosWebMedicionesODS

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 301549:2022[43].

El **Informe global del seguimiento en profundidad de aplicaciones para dispositivos móviles** 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**.

Se ofrecen los informes publicados para cada uno de los períodos de seguimiento incluidos:

- Informe global del seguimiento en profundidad de aplicaciones para dispositivos móviles 2022[44].
- Informe global del seguimiento en profundidad de aplicaciones para dispositivos móviles 2023[45].
- Informe global del seguimiento en profundidad de aplicaciones para dispositivos móviles 2024[46].

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,** que recoge los resultados anonimizados de todas las aplicaciones para dispositivos móviles y las pantallas analizadas, con datos de los requisitos de accesibilidad analizados.

- Informe de medición del seguimiento profundidad de aplicaciones para dispositivos móviles 2022 (formato xlsx)[47]
- Informe de medición del seguimiento profundidad de aplicaciones para dispositivos móviles 2022 (formato ods)[48]

[43] http://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/metodologiaProfundidadAPPS
[44] https://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2022ProfundidadAPPS
[45] https://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2023ProfundidadAPPS
[46] https://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2024ProfundidadAPPS
[47] https://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2022ProfundidadAPPSMedicionesXLS
[48] https://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2022ProfundidadAPPSMedicionesODS

- Informe de medición del seguimiento profundidad de aplicaciones para dispositivos móviles 2023 (formato xlsx)[49]
- Informe de medición del seguimiento profundidad de aplicaciones para dispositivos móviles 2023 (formato ods)[50]
- Informe de medición del seguimiento profundidad de aplicaciones para dispositivos móviles 2024 (formato xlsx)[51]
- Informe de medición del seguimiento profundidad de aplicaciones para dispositivos móviles 2024 (formato ods)[52]

[49] https://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2023ProfundidadAPPSMedicionesXLS
[50] https://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2023ProfundidadAPPSMedicionesODS
[51] https://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2024ProfundidadAPPSMedicionesXLS
[52] https://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/2024ProfundidadAPPSMedicionesODS

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 1112/2018.

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 esta, 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.