

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

RESÚMEN PARA LAS ENTIDADES OBLIGADAS



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 las entidades obligadas

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): 094-20-127-4

NIPO (MINHAC): 185-20-107-4



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?.....	6
1.4. ¿Qué obligaciones tengo respecto a la accesibilidad?	7
1.5. ¿Qué requisitos de accesibilidad debo cumplir?	9
1.6. ¿Qué contenidos se presumirán conformes a los requisitos de accesibilidad?	9
2. PLAZOS A TENER EN CUENTA	10
2.1. ¿Qué plazos debo tener en cuenta como entidad obligada?	10
2.2. ¿Qué plazos debe tener en cuenta el Órgano responsable del seguimiento y presentación de informes?.....	15
3. ACTIVIDADES PERIÓDICAS	17
3.1. ¿Qué actividades deberán realizar periódicamente las entidades obligadas?	17
3.2. ¿Qué actividades deberá realizar periódicamente el Órgano responsable del seguimiento y presentación de informes (maetd)?	21
4. DECLARACIÓN DE ACCESIBILIDAD	25
4.1. ¿Qué tiene que contener mi declaración de accesibilidad?	25
4.2. ¿Dónde debe estar disponible la declaración de accesibilidad?	27
5. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS	28
5.1. ¿Qué mecanismos y canales de comunicación debo poner a disposición de las personas interesadas?	28
6. EXCEPCIONES AL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD POR CARGA DESPROPORCIONADA	33
6.1. ¿En qué casos se exceptúa el cumplimiento y qué tengo que hacer para acogerme?.....	33
7. MODELO DE COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO	36
7.1. ¿Quiénes participan en la coordinación y seguimiento?	36
8. GLOSARIO	41

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 otros obligados”.

Amplía las condiciones previamente existentes en el Real Decreto 1494/2007 y en concreto “deroga los artículos del reglamento que hacen referencia a la accesibilidad de las páginas de internet, los artículos 5, 6 y 7, y los desarrolla con mayor detalle”.

Por lo tanto, este real decreto “recoge los aspectos relativos a los requisitos mínimos de accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, adoptando las medidas necesarias para cumplir con las disposiciones de la **Directiva (UE) 2016/2102, de 26 de octubre de 2016**², y, de este modo, seguir garantizando que la accesibilidad y no discriminación, en general y especialmente de las personas con discapacidad en sus relaciones con el sector público, sean reales y efectivas”.

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**³:
 - 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.

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

² <http://data.europa.eu/eli/dir/2016/2102/oj>

³ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565>

- 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 análogas⁴, en relación con sus actividades sujetas a Derecho Administrativo y con sujeción a su normativa específica.

Por otro lado, a los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles **con financiación pública** les serán de aplicación **los requisitos de los artículos 5 y 6** (Requisitos para la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles y Presunción de conformidad con los requisitos de accesibilidad). Las Administraciones Públicas exigirán que se apliquen estos requisitos a:

- Los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles que reciban financiación pública para su diseño o mantenimiento.
- Los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles, vinculados a la prestación de servicios públicos, de entidades y empresas que se encarguen, ya sea por vía concesional o a través de otra vía contractual, de gestionar servicios públicos, en especial, los que tengan carácter educativo, sanitario, cultural, deportivo y de servicios sociales: Hospitales, Colegios, Universidades, Bibliotecas públicas, etc.
- Los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los centros privados educativos, de formación y universitarios sostenidos, total o parcialmente, por fondos públicos.

⁴ 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

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 o PDF, y **formularios** que se puedan **descargar**.
- **Contenido multimedia pregrabado de base temporal**⁵, es decir, contenidos 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, 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.
- **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** de base temporal **pregrabado publicado antes** de la entrada en vigor de este real decreto.
- **Contenido multimedia en directo** (que se emite en directo) de base temporal, 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.

⁵ 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.

- **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 o con la autenticidad de la reproducción.
 - 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. ¿QUÉ OBLIGACIONES TENGO RESPECTO A LA ACCESIBILIDAD?

Las obligaciones que afectan a las entidades obligadas en el marco de este real decreto son:

1. **Cumplir los requisitos para la accesibilidad** de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles que se indican en el artículo 5 del real decreto, atendiendo a las **normas de presunción de conformidad**.
2. Elaborar, actualizar periódicamente y publicar una **declaración de accesibilidad** sobre la conformidad de cada uno de sus sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles con los requisitos mínimos que estén establecidos.
3. Ofrecer a la persona usuaria los **mecanismos de comunicación** establecidos, disponibles desde cada sitio web o aplicación para dispositivo móvil, que permita a cualquier persona presentar **sugerencias y quejas** así como informar sobre cualquier posible **incumplimiento de los requisitos de accesibilidad y solicitar la información excluida**.
4. Realizar **revisiones del cumplimiento** de los requisitos de accesibilidad, tanto en la fase de diseño de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles como antes de su puesta en funcionamiento. Una vez puesto en funcionamiento un sitio web o aplicación para dispositivos móviles, las entidades obligadas realizarán revisiones periódicas del cumplimiento de los

requisitos de accesibilidad con el fin de garantizar el mantenimiento de su cumplimiento a lo largo del tiempo. El resultado de estas revisiones deberá quedar recogido en un **informe de revisión de la accesibilidad**.

5. **Designar o colaborar con la Unidad responsable de accesibilidad** de su ámbito de competencia. Esta unidad garantizará el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles para todo su ámbito de competencia incluyendo todos los posibles organismos públicos y entidades de derecho público dependientes.
6. **Comunicar al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital (MAETD)** (competencias transferidas desde el Ministerio de Política Territorial y Función Pública) cuál es la Unidad responsable de accesibilidad y los miembros que participarán en la Red de Contactos de Accesibilidad Digital de las Administraciones Públicas y colaborar con el MAETD en las tareas que tiene asignadas.
7. Remitir, por parte de cada **Unidad responsable de accesibilidad**, al MAETD o a su punto de contacto establecido, **tres informes anuales** sobre su ámbito de actuación:
 - a. Informe sobre atención de quejas y reclamaciones.
 - b. Informe de seguimiento del cumplimiento de los requisitos de accesibilidad junto con los “Informes de Revisión de la Accesibilidad” que se hayan realizado en ese periodo.
 - c. Informe de seguimiento sobre la promoción, concienciación y formación.
8. Coordinar y fomentar las actividades de **promoción, concienciación y formación** establecidas mediante programas de formación específicos, de todo el personal a su servicio y específicamente de aquellos órganos o unidades con competencias en el desarrollo de los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, así como de los encargados de la edición y generación de sus contenidos.

1.5. ¿QUÉ REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD DEBO CUMPLIR?

Los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de las entidades obligadas incluidas en el ámbito de aplicación del real decreto deberán:

- “Ser accesibles para sus personas usuarias y, en particular, para las personas mayores y personas con discapacidad, de modo que sus contenidos sean perceptibles, operables, comprensibles y robustos” teniendo en cuenta las **normas de presunción de conformidad** indicadas en el siguiente apartado.
- Tener presente la accesibilidad “de forma integral en el proceso de diseño, gestión, mantenimiento y actualización de contenidos”.
- Adoptar, siempre que sea posible, “medidas para aumentar la accesibilidad respecto del nivel mínimo de accesibilidad que deba cumplirse en cada momento”.

1.6. ¿QUÉ CONTENIDOS SE PRESUMIRÁN CONFORMES A LOS REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD?

El **Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital (MAETD)**, como organismo encargado de realizar el seguimiento y presentación de informes, en España, ante la Comisión Europea, “mantendrá disponible en su sitio web la referencia concreta a las normas armonizadas, normas y especificaciones técnicas que sean de aplicación en cada momento”.

Para tal fin, el Ministerio ha creado una sección específica en materia de accesibilidad en el **Portal de Administración electrónica**⁶ en el que se incluirán las referencias y materiales de ayuda y soporte.

El 21 de diciembre de 2018 la Comisión Europea en la **Decisión de Ejecución (UE) 2018/2048**⁷ declaró como estándar armonizado la norma **EN 301 549:2018, versión 2.1.2**, “Accessibility requirements for ICT products and services” que está alineada con las **normas WCAG 2.1 del W3C**. Esta versión se materializa en la norma española **UNE-EN 301549:2019** “Requisitos de accesibilidad para productos y servicios TIC” que publicó AENOR en mayo de 2019.

Por tanto, **actualmente el estándar de aplicación para los sitios web y aplicaciones de dispositivos móviles es UNE-EN 301549:2019**⁸ “Requisitos de accesibilidad para productos y servicios TIC”.

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

⁷ 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

⁸ <http://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/une-en-301549-2019.pdf>

2. PLAZOS A TENER EN CUENTA

2.1. ¿QUÉ PLAZOS DEBO TENER EN CUENTA COMO ENTIDAD OBLIGADA?

El Real Decreto entró en vigor el **20 de septiembre de 2018**, al día siguiente de su publicación en el BOE.

No obstante, las previsiones con respecto a la **solicitud de información accesible y quejas** y **procedimiento de reclamación** entrarán en vigor de forma diferida:

- **Sitios web publicados antes** de la entrada en vigor del real decreto: a los 2 años de la entrada en vigor del mismo. Por lo tanto, el **20 de septiembre de 2020**.
- **Sitios web que se publiquen después** de la entrada en vigor del real decreto: a partir del año de la entrada en vigor del mismo. Por lo tanto, el **20 de septiembre de 2019**.

En cualquier caso, **todas las previsiones con respecto a aplicaciones móviles entrarán en vigor a partir del 23 de junio de 2021**.

En el propio real decreto se fijan también plazos concretos para algunas acciones, para propiciar y facilitar la aplicación de la Directiva (UE) 2016/2102, para las entidades obligadas. Por lo tanto, será necesario tener en cuenta lo siguiente:

Entidades obligadas
A partir del 20 de septiembre de 2018 (entrada en vigor de este RD)
A partir de esa fecha deberán ser accesibles sus sitios web : <ul style="list-style-type: none">• Tanto el contenido como los procedimientos disponibles desde ellos.• Los nuevos documentos y formularios que se incluyan en ellos y todos los previamente existentes que sean necesarios para realizar tareas administrativas activas.• El nuevo contenido multimedia pregrabado de base temporal.
Las entidades obligadas deberán revisar la accesibilidad actual de sus sitios web y resolver las posibles incidencias detectadas para cumplir todos los requisitos de accesibilidad. <ul style="list-style-type: none">• En el periodo septiembre-diciembre de 2018 el estándar a aplicar era la UNE-EN 301 549 (v 1.1.2:2015), que era totalmente equivalente para sitios web al nivel AA de las WCAG 2.0 y de la norma UNE 139803:2012, que es la que exigía el RD 1494/2007.

- Desde el **21 de diciembre de 2018**, el estándar a aplicar es la **EN 301 549 (v 2.1.2:2018)**, declarada como estándar armonizado por la Comisión Europea y que es totalmente equivalente al **nivel AA de las WCAG 2.1**, y que se materializó en la norma española **UNE-EN 301549:2019**.

Además deberán empezar a realizar las siguientes actividades:

- Designar las **Unidades responsables de accesibilidad** y diseñar y poner en funcionamiento, dentro de su ámbito competencial, su esquema de funcionamiento.
- Preparar y publicar las **declaraciones de accesibilidad** de los diferentes **sitios web**. Se deberá aplicar el modelo de declaración europeo aprobado en la **Decisión de ejecución (UE) 2018/1523**⁹. Dicho **modelo de declaración europeo** entró en vigor el **1 de noviembre de 2018** y el MAETD ha generado una serie de **recomendaciones** para ayudar a rellenarlo.
- Realizar para los **sitios web** las **revisiones del cumplimiento** de los requisitos de accesibilidad y reflejarlas en los correspondientes **“Informes de Revisión de la Accesibilidad”**:
 - Sitios web **publicados después del 20 de septiembre de 2018**. Al menos deberán realizar la primera revisión coincidiendo con la puesta en funcionamiento.
 - Sitios web **publicados antes del 20 de septiembre de 2018**. Si realizan un cambio sustancial se recomienda realizar la primera revisión coincidiendo con su correspondiente puesta en funcionamiento. Si sólo se realizan actualizaciones tecnológicas menores y actualizaciones de contenidos deberán realizar la primera revisión antes del 20 de septiembre de 2020, cuando cada entidad decida que es más adecuado.
- Configurar y definir el procedimiento a seguir para las actuaciones por parte de las unidades encargadas de responder y tramitar las **comunicaciones sobre requisitos de accesibilidad**. Deberá ponerse en funcionamiento **cuanto antes**, aunque debería haberlo estado ya con el RD 1494/2007 y tenerlo a disposición de los usuarios enlazado desde la declaración de accesibilidad.
- Empezar a configurar y definir el procedimiento a seguir para las actuaciones por parte de las unidades encargadas de responder y tramitar las **solicitudes de información accesible y quejas y las reclamaciones**. Si bien su entrada en vigor es el 20 de septiembre de 2019 para sitios web nuevos y el 20 de septiembre de 2020 para los sitios web existentes.

⁹ http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2018.256.01.0103.01.SPA&toc=OJ:L:2018:256:FULL

- Realizar actividades de **concienciación y formación interna** en materia de accesibilidad.

Aunque los requisitos de accesibilidad para **aplicaciones móviles** no son de obligado cumplimiento hasta el **23 de junio de 2021**, éstas deberán ser totalmente accesibles para esa fecha. Por lo tanto se deberán tener en consideración estas cuestiones:

- Cualquier desarrollo de una nueva aplicación móvil debería contemplar ya el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad para evitar que posteriormente pueda ser necesaria una recodificación de ésta con el consiguiente desperdicio de recursos.
- Para las aplicaciones móviles actualmente existentes se deberá comenzar a revisar su accesibilidad para tener resueltas y corregidas las posibles incidencias detectadas.

A partir del 20 de septiembre de 2019 (un año de la entrada en vigor)

A partir del **23 de septiembre de 2019** las obligaciones de accesibilidad deberán aplicarse también para todas las **intranets o extranets nuevas o que se renueven sustancialmente**.

Para los **sitios web publicados a partir de la entrada en vigor del real decreto** será obligatorio el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- Deberán estar en funcionamiento los procedimientos a seguir para las actuaciones por parte de las unidades encargadas de responder y tramitar las **solicitudes de información accesible y quejas y las reclamaciones**. Así mismo, dichos mecanismos deberán estar a disposición de las personas usuarias enlazadas desde la declaración de accesibilidad.

A partir del 20 de septiembre de 2020 (dos años de la entrada en vigor)

Para los **sitios web publicados antes del 20 de septiembre de 2018** será obligatorio el cumplimiento de los siguientes requisitos al cabo de los dos años:

- Estar en funcionamiento los procedimientos a seguir para las actuaciones por parte de las unidades encargadas de responder y tramitar las **solicitudes de información accesible y quejas y las reclamaciones**. Así mismo, dichos mecanismos deberán estar a disposición de los usuarios enlazadas desde la declaración de accesibilidad.

Para **todos los sitios web**:

- **Haber realizado, al menos, la primera revisión del cumplimiento** de los requisitos de accesibilidad de sus sitios web y haberla reflejado en el

correspondiente "**Informe de Revisión de la Accesibilidad**". El primero deberá estar disponible **antes del 20 de septiembre de 2020**.

- Elaborar por parte de cada **Unidad Responsable de Accesibilidad**, y facilitar al MAETD, los informes anuales correspondientes a su ámbito de actuación, que deberán estar disponibles **todos los años antes del 1 de octubre**. Los primeros informes tendrán que estar disponibles antes del 1 de octubre de 2020:
 - **Informe sobre la atención de quejas y reclamaciones.**
 - **Informe de seguimiento sobre el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad**, junto con los "Informes de Revisión de la Accesibilidad" que se hayan realizado en ese periodo.
 - **Informe de seguimiento sobre la promoción, concienciación y formación.**

A partir del 23 de junio de 2021

Las **aplicaciones para dispositivos móviles** y sus contenidos deberán ser accesibles a partir del 23 de junio de 2021.

Las entidades obligadas deberán haber realizado las siguientes tareas:

- Haber puesto en funcionamiento los procedimientos a seguir para las actuaciones por parte de las unidades encargadas de responder y tramitar las **comunicaciones sobre requisitos de accesibilidad, las solicitudes de información accesible y quejas y las reclamaciones** relativas a la accesibilidad de las aplicaciones móviles. Así mismo, dichos mecanismos deberán estar a disposición de los usuarios enlazados desde la declaración de accesibilidad de la correspondiente aplicación móvil.
- Preparar y publicar las **declaraciones de accesibilidad** de las diferentes aplicaciones móviles. Se deberá aplicar el modelo de declaración europeo al igual que en los sitios web.

Y deberán empezar a realizar las siguientes:

- Realizar para las aplicaciones móviles **las revisiones del cumplimiento** de los requisitos de accesibilidad y reflejarlas en el correspondiente "**Informe de Revisión de la Accesibilidad**". El **primer informe** deberá estar disponible **antes del 20 de septiembre de 2021** (3 años desde la entrada en vigor).
- La **Unidad Responsable de Accesibilidad** incluirá en los informes anuales correspondientes a su ámbito de actuación (**Informe sobre la atención de quejas y reclamaciones, Informe de seguimiento sobre el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad, Informe de seguimiento sobre la promoción, concienciación y formación**) la

información relativa a las aplicaciones móviles.

ACTIVIDADES DE ACCESIBILIDAD - FECHAS CLAVE



Ilustración 1-Fechas clave para actividades de accesibilidad

2.2. ¿QUÉ PLAZOS DEBE TENER EN CUENTA EL ÓRGANO RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES?

En el propio real decreto se fijan plazos concretos para algunas acciones que tienen repercusión en el seguimiento y presentación de informes al que la Directiva (UE) 2016/2102 obliga a los estados miembros. Por lo tanto, será necesario tener en cuenta las siguientes acciones:

Órgano responsable de seguimiento y presentación de informes

A partir del 20 de septiembre de 2018 (entrada en vigor de este real decreto)

El órgano deberá abordar las siguientes tareas:

- Constituir la **Red de Contactos de Accesibilidad Digital de las Administraciones Públicas** y mantener y coordinar sus actuaciones
- Propiciar medidas de **concienciación y formación** sobre las actividades de la Directiva (UE) 2016/2102 y el real decreto.
- Trabajar con todas las administraciones públicas en el establecimiento de **modelos** que permitan la agregación de información **para realizar el seguimiento y presentación de informes**, debiendo estar todos ellos alineados con los aprobados en la [Decisión de ejecución \(UE\) 2018/1524](#).
- **Mantener disponible en su sitio web la referencia concreta a las normas armonizadas, normas y especificaciones técnicas que sean de aplicación en cada momento.**

El órgano podrá decidir continuar llevando a cabo las actuaciones que previamente realizaba el Observatorio de Accesibilidad Web en aras de propiciar el cumplimiento de los requisitos ya establecidos y que ya han entrado en vigor. Dichas actuaciones, serán de carácter interno estatal y podrán no estar completamente alineadas con las previstas por la Directiva Europea dado que no se reportará sobre ellas a Europa.

A partir de enero de 2020

El órgano deberá disponer de las herramientas y procedimientos necesarios para realizar su labor en cuanto a:

- **Recepción, revisión y procesamiento** de la **información recibida** desde las diferentes **Unidades Responsables de Accesibilidad** o puntos de contacto.
- **Comprobar** de forma periódica el **estado de situación** con respecto a la **conformidad** de los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles

de las entidades obligadas con los requisitos de accesibilidad, basándose en la metodología para el seguimiento que la Comisión Europea ha especificado en la [Decisión de ejecución \(UE\) 2018/1524](#).

Desde enero de 2020 hasta diciembre de 2021 se deberá desarrollar el **primer ejercicio de monitorización** solicitado por la Comisión Europea. Los siguientes ejercicios de monitorización se realizarán anualmente.

A partir del 23 de junio de 2021

Las **aplicaciones para dispositivos móviles** y sus contenidos deberán ser accesibles a partir del 23 de junio de 2021 y por lo tanto se incorporarán a los ejercicios de **monitorización y reporte**.

Antes del 23 de diciembre de 2021

El órgano deberá presentar ante la Comisión Europea el **primer informe sobre el resultado del seguimiento**. A partir de aquí, los siguientes informes se realizarán cada 3 años.

3. ACTIVIDADES PERIÓDICAS

3.1. ¿QUÉ ACTIVIDADES DEBERÁN REALIZAR PERIÓDICAMENTE LAS ENTIDADES OBLIGADAS?

Entre las obligaciones que se exigen a las entidades obligadas en materia de accesibilidad, algunas de ellas deben realizarse periódicamente, en general de carácter anual, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los requisitos del real decreto tanto hacia las personas usuarias de los sitios web o aplicaciones para dispositivos móviles como hacia el órgano responsable de seguimiento y presentación de informes.

ACTIVIDADES DE ACCESIBILIDAD - PERIÓDICAS

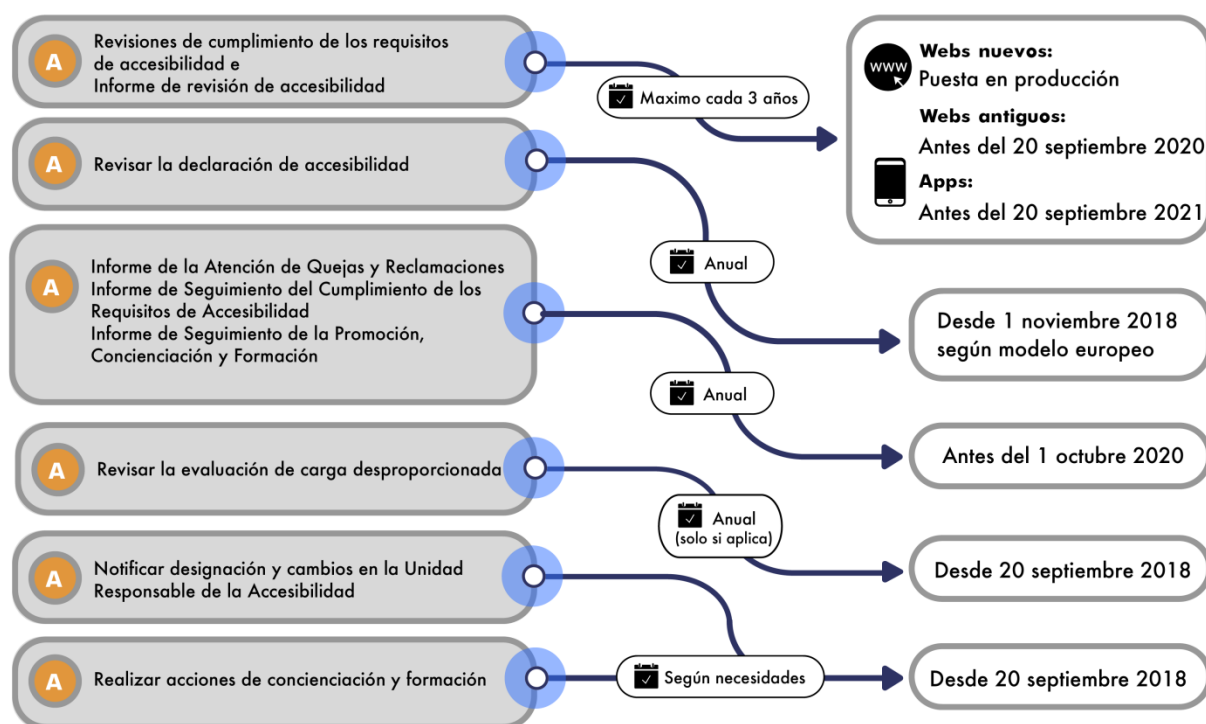


Ilustración 2. Actividades periódicas de accesibilidad en las entidades obligadas

3.1.1. Notificar nombramientos y cambios en las Unidades responsables de accesibilidad

Se deberá comunicar al órgano responsable de seguimiento y presentación de informes:

- Las designaciones o cambios de las unidades responsables de accesibilidad y el ámbito competencial sobre el que éstas actúan.
- Las designaciones y cambios de las personas titulares de las Unidades responsables de accesibilidad.

3.1.2. Realizar revisiones del cumplimiento de los requisitos de accesibilidad

Las revisiones de accesibilidad deberán abarcar **todos los requisitos exigidos** y tendrán en consideración tanto aspectos de **revisión automática** como aspectos de **revisión manual experta**. Estas revisiones deberán respetar las condiciones mínimas exigidas para las revisiones en profundidad establecidas por la Comisión Europea en la [Decisión de Ejecución \(UE\) 2018/1524](#).

Se deberán realizar revisiones de accesibilidad tanto en la **fase de diseño** de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles como antes de su **puesta en funcionamiento**. Una vez puesto en funcionamiento, las revisiones serán **periódicas** con el fin de garantizar el mantenimiento de su cumplimiento a lo largo del tiempo. Resultará vital tener en cuenta el caso de los **contenidos añadidos o modificados** durante el ciclo de vida de los sitios web, así como las **actualizaciones tecnológicas** de estos últimos y de las aplicaciones para dispositivos móviles.

En cuanto a plazos:

- **Los sitios web publicados después del 20 septiembre de 2018.** Deberán realizar la **primera revisión coincidiendo con la puesta en funcionamiento**.
- **Los sitios web publicados antes del 20 de septiembre de 2018.** Si realizan un cambio sustancial se recomienda realizar la primera revisión coincidiendo con su correspondiente puesta en funcionamiento. Si sólo se realizan actualizaciones tecnológicas menores y actualizaciones de contenidos deberán realizar la **primera revisión antes del 20 de septiembre de 2020**, cuando cada entidad decida que es más adecuado.
- En el caso de las **aplicaciones móviles**, la **primera revisión** deberá realizarse **antes** de tres años desde la entrada en vigor de este real decreto, **20 de septiembre de 2021**.

Posteriormente, tras realizar esta primera revisión de accesibilidad, será imprescindible realizar una **revisión periódica de la accesibilidad** con su

correspondiente informe en el **periodo máximo** de validez de las revisiones en profundidad de un sitio web o aplicación móvil, establecido por la metodología europea, que es de **3 años**. Así mismo, se recomienda especialmente realizar una revisión de la accesibilidad si se realizan cambios sustanciales.

Los resultados de las revisiones del cumplimiento de los requisitos de accesibilidad que realicen las entidades obligadas deberán quedar recogidos en un **informe de revisión de la accesibilidad**, que se incluirá en el informe anual de seguimiento sobre cumplimiento de accesibilidad que la Unidad Responsable de Accesibilidad debe presentar al órgano responsable de seguimiento y presentación de informes. Se hace constar que el informe anual de seguimiento podría hacer referencia a informes de revisión de la accesibilidad ya realizados con una antigüedad de hasta 3 años.

El MAETD propondrá un **modelo** para que sirva de referencia a la hora de reflejar los **resultados de estas revisiones**. En cualquier caso, deberá respetar siempre las condiciones mínimas exigidas para las revisiones en profundidad de un sitio web o aplicación móvil establecidas en la metodología europea.

Las entidades obligadas, que así lo deseen, también podrán **certificar el cumplimiento de los requisitos** del real decreto mediante una entidad de certificación cuya competencia técnica haya sido reconocida formalmente por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) o por otro organismo nacional de acuerdo al Reglamento (CE) nº 765/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de julio de 2008.

3.1.3. Elaborar y actualizar la declaración de accesibilidad

Las entidades obligadas proporcionarán y actualizarán periódicamente (**como mínimo una vez al año**) una [declaración de accesibilidad](#) detallada, exhaustiva y clara sobre la conformidad de sus respectivos sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles con lo dispuesto en el real decreto.

3.1.4. Elaborar los informes anuales

Cada **Unidad responsable de accesibilidad** se encargará de elaborar con **periodicidad anual** tres informes que deberá tener disponibles **antes del 1 de octubre de cada año a partir del año 2020**:

1. **Informe sobre la atención de quejas y reclamaciones**, que incluirá:
 - a) Las medidas puestas en práctica para coordinar y velar por el funcionamiento efectivo del mecanismo de comunicación ofrecido a las personas usuarias.
 - b) Un estudio de las comunicaciones, consultas, sugerencias, solicitudes de información accesible y quejas formuladas a través del mismo.
 - c) Un estudio de las reclamaciones atendidas que fueran dirigidas a la Unidad responsable de accesibilidad.
2. **Informe de seguimiento sobre el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad**, que incluirá:
 - a) Las medidas puestas en marcha para coordinar las revisiones periódicas de accesibilidad y los resultados derivados de ellas.
 - b) Todos los informes de revisión de la accesibilidad realizados.
3. **Informe de seguimiento sobre la promoción, concienciación y formación dentro de su ámbito competencial**, que incluirá:
 - a) Las medidas puestas en marcha para coordinar y fomentar las actividades de promoción, concienciación y formación establecidas y los resultados derivados de ellas.

Estos informes se utilizarán y serán de utilidad para todo el proceso de **seguimiento y presentación de informes**.

3.1.5. Revisar las declaraciones de carga desproporcionada

En el caso de que la entidad obligada se haya acogido a la excepción del cumplimiento de alguno de los requisitos por **carga desproporcionada** deberá **revisar anualmente** la evaluación realizada y en función de ello revisarlo en su **declaración de accesibilidad**.

3.1.6. Realizar acciones de concienciación y formación

Las entidades obligadas deberán realizar periódicamente acciones de concienciación y formación sobre los requisitos de accesibilidad para el personal de sus entidades. Especialmente, para quienes pertenezcan a órganos o unidades con competencias en el desarrollo de los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles, así como para las personas encargadas de la edición y generación de contenidos en ellos.

3.2. ¿QUÉ ACTIVIDADES DEBERÁ REALIZAR PERIÓDICAMENTE EL ÓRGANO RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES (MAETD)?

El Órgano responsable del seguimiento y presentación de informes debe realizar todas las actividades de monitorización y reporte de conformidad con la [Decisión de Ejecución \(UE\) 2018/1524](#). Esta decisión es la que establece la metodología de seguimiento y las disposiciones para la presentación de informes que tendrán que 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.

Dicho órgano:

- Podrá comprobar periódicamente el estado de la situación con respecto a la conformidad de los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público con los requisitos de accesibilidad, basándose en la metodología aprobada por la Decisión 2018/1524 de la Comisión Europea.
- Podrá realizar verificaciones sobre muestras aleatorias con respecto a la exactitud de los informes de revisión de la accesibilidad generados por las entidades obligadas.
- Presentará ante la Comisión Europea, antes del 23 de diciembre de 2021 y posteriormente cada tres años, un informe sobre el resultado del seguimiento que se hará público en formato accesible.

La Comisión Europea establece 2 métodos de seguimiento que deberán aplicar los Estados miembros:

- El método de seguimiento simplificado para sitios web: el MAETD se encargará de realizar el análisis simplificado de los sitios web incluidos en la muestra utilizando una [metodología específica](#)¹⁰, acordada entre las administraciones públicas y cumpliendo los condicionantes de la Decisión de ejecución (UE) 2018/1524.
- El método de seguimiento en profundidad tanto para sitios web como para aplicaciones móviles: se aplicará en España revisando y agregando las

¹⁰ <http://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/metodologiaSimplificado>

NOTA: estos estudios se realizan en términos semejantes a como se han venido realizando los estudios periódicos del Observatorio de Accesibilidad Web desde el año 2009.

revisiones de accesibilidad realizadas por las propias entidades obligadas y enviadas al MAETD a través de sus correspondientes Unidades Responsables de Accesibilidad.

Cabe recordar que la Comisión Europea ha fijado plazos y condicionantes distintos para los primeros periodos de monitorización y en función de si se trata de sitios web o de aplicaciones móviles.

Las características de estos se resumen en los siguientes gráficos:

Presentación de informes - Primer periodo 2020 - 2021

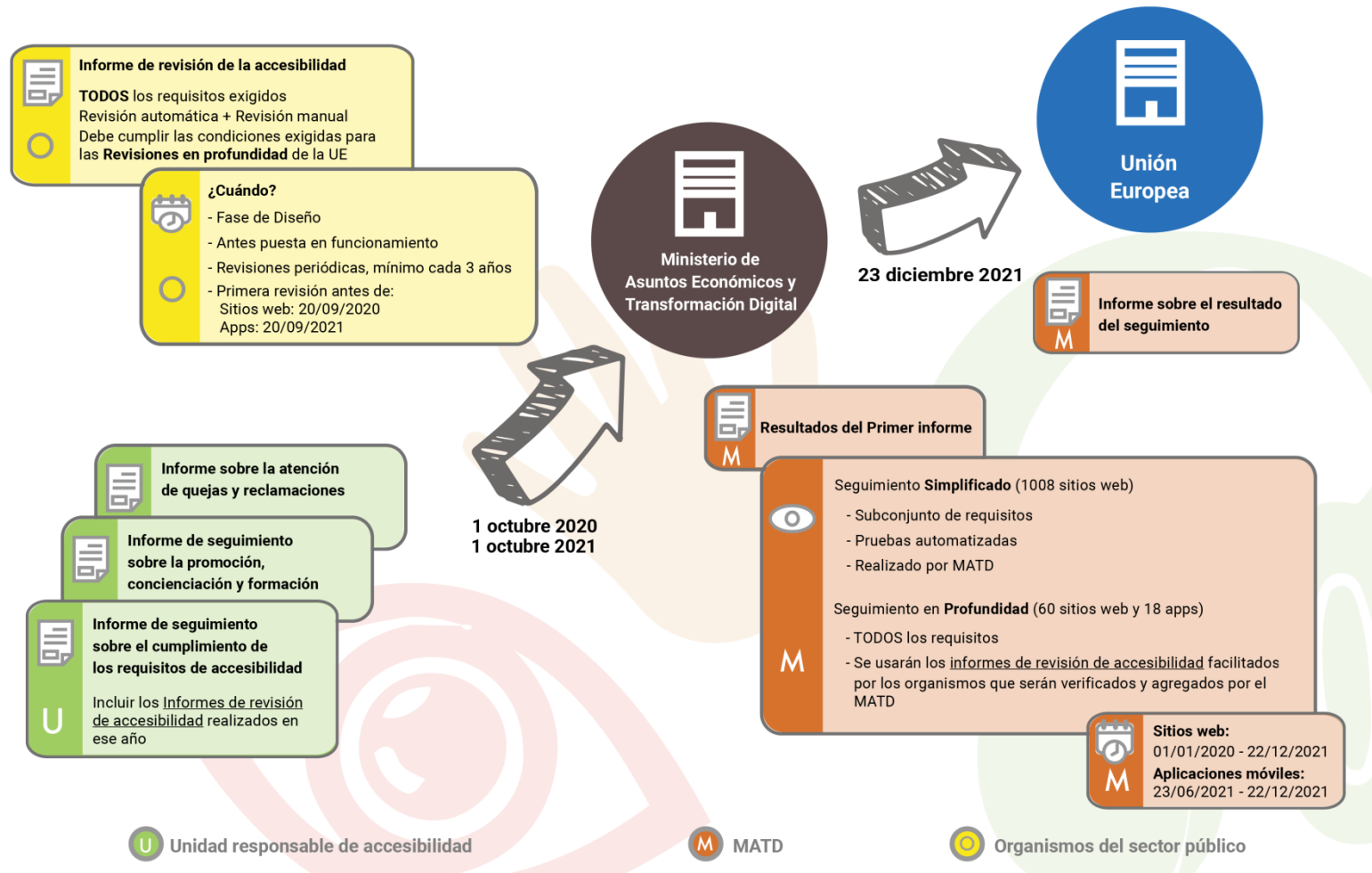


Ilustración 3 Presentación de Informes. Primer periodo 2020-2021

Presentación de informes - 2022 en adelante

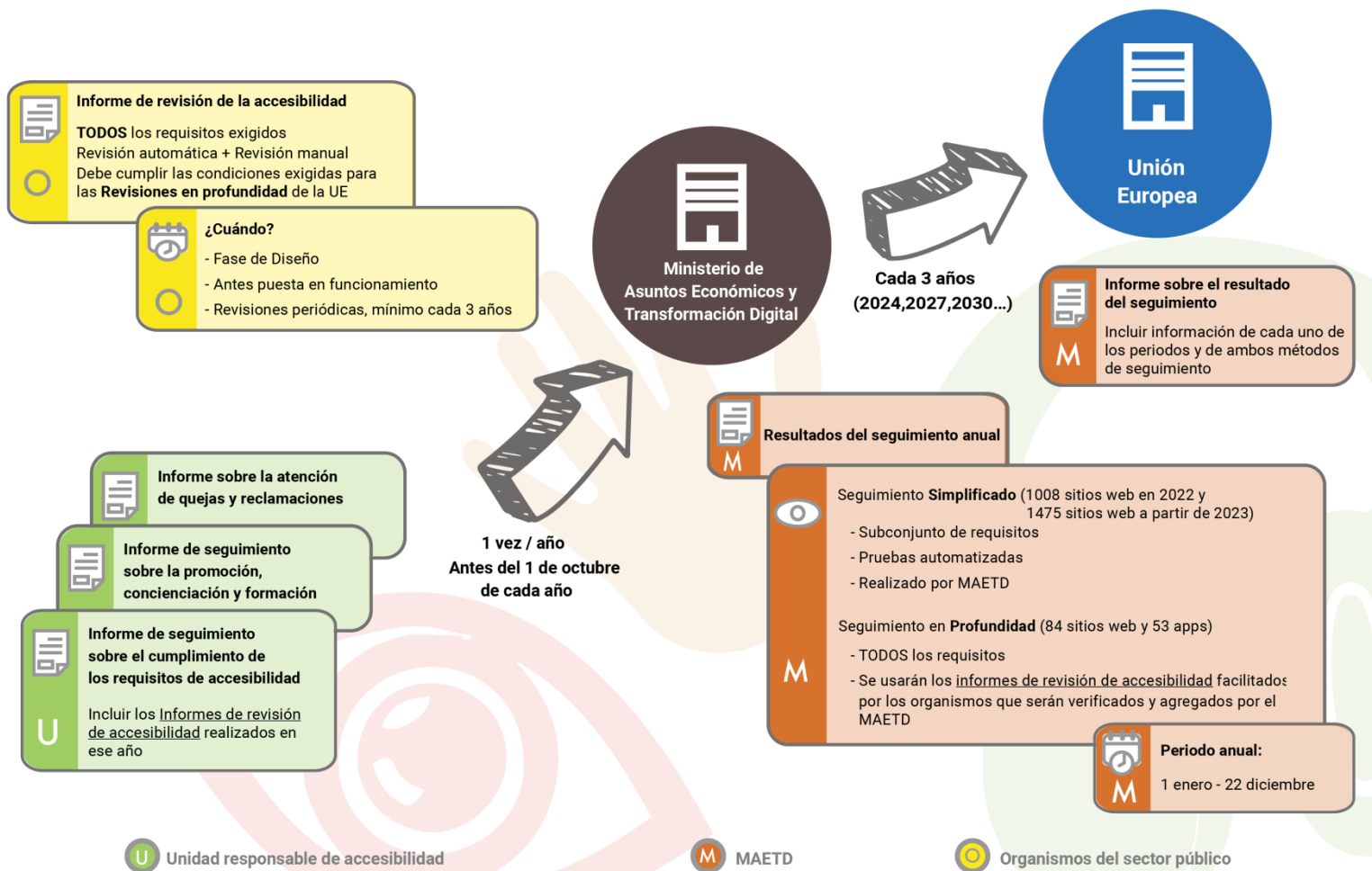


Ilustración 4. Presentación de Informes. 2022 en adelante

4. DECLARACIÓN DE ACCESIBILIDAD

4.1. ¿QUÉ TIENE QUE CONTENER MI DECLARACIÓN DE ACCESIBILIDAD?

Cada entidad obligada debe elaborar una declaración de accesibilidad atendiendo siempre a los requisitos especificados en el modelo europeo aprobado mediante la [Decisión de ejecución \(UE\) 2018/1523](#). El contenido mínimo exigido por la norma europea es el siguiente:

- 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.

Dicha declaración será **actualizada** periódicamente, como **mínimo una vez al año** o cada vez que se **realice una revisión del cumplimiento de los requisitos de accesibilidad**.

La propia Decisión europea contiene 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 MAETD ha elaborado una serie de **recomendaciones para facilitar la cumplimentación del modelo europeo de declaración de accesibilidad**. Dichas recomendaciones se encuentran disponibles en el [Portal de Administración electrónica](#)¹¹.

¹¹ http://administracionelectronica.gob.es/PAe/Implantacion_RD_Accesibilidad/declaracion



Situación de cumplimiento

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

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

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



Contenido no accesible

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

b) **Carga desproporcionada**

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

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



Preparación de la presente declaración

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

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

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

Declaración de accesibilidad

Guía rápida para sitios web

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



Observaciones y datos de contacto

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

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

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

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



Procedimiento de aplicación

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

Datos de contacto del responsable de las reclamaciones.



Contenido Opcional

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

Respaldo oficial

Fecha de publicación o de última actualización del sitio web.

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

Asistencia telefónica adicional para las personas con discapacidad

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

Ilustración 5. Guía rápida para las declaraciones de accesibilidad

4.2. ¿DÓNDE DEBE ESTAR DISPONIBLE LA DECLARACIÓN DE ACCESIBILIDAD?

Para cada **sitio web**, la entidad obligada deberá publicar, en formato accesible, su declaración de accesibilidad de tal modo que desde todas sus páginas esté 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 entidad obligada podrá publicar la declaración en el sitio web de la entidad obligada que haya desarrollado la aplicación junto con el enlace para su descarga o bien facilitarla en el momento de la descarga de la aplicación desde la plataforma de distribución correspondiente.

5. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS

5.1. ¿QUÉ MECANISMOS Y CANALES DE COMUNICACIÓN DEBO PONER A DISPOSICIÓN DE LAS PERSONAS INTERESADAS?

Las entidades obligadas deben ofrecer a las personas interesadas los mecanismos de comunicación que se detallan en este apartado para informar de la existencia de incumplimientos de los requisitos de accesibilidad, solicitar información accesible, formular quejas y plantear sugerencias.

Se recomienda realizar formación específica entre el personal interno de la entidad obligada sobre estos mecanismos de comunicación y actuaciones que deben seguir.

5.1.1. Comunicaciones sobre requisitos de accesibilidad

Las entidades obligadas deberán habilitar un mecanismo de comunicación sobre requisitos de accesibilidad que permita a las personas interesadas:

- **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.

Dicho mecanismo de comunicación, que estará indicado en la declaración de accesibilidad del sitio web o de la aplicación para dispositivos móviles, debe ser un método de muy fácil uso que motive a los usuarios a la remisión de sus comentarios incluso sin que sea necesaria una identificación férrea de la persona que lo envía. Por lo que podrá ser:

- Una **“dirección de correo electrónico específica”** o un **“formulario** que permita la presentación telemática”.
- Adicionalmente, se deberá ofrecer al menos otro canal adicional que no sea telemático, bien un **teléfono** o bien una **oficina física de atención**.

Las comunicaciones sobre requisitos de accesibilidad se ofrecen con un sentido semejante al requisito de contacto existente en el RD 1494/2007 **de ahí que su entrada en vigor sea al día siguiente de la publicación del RD 1112/2018**.

5.1.2. Solicitudes de información accesible y quejas

Las entidades obligadas deberán habilitar un mecanismo para la presentación de solicitudes de información accesible y quejas que permita a las personas interesadas:

- **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**.

Para ello, se recomienda a las entidades obligadas que diseñen un formulario normalizado que facilite a la persona interesada formular su petición, así como el procedimiento a seguir. Además, en el caso de las **solicitudes de información accesible** se 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”*.

La **respuesta** deberá incluir la siguiente información:

- La Unidad que emite la respuesta.*
- La decisión que se ha adoptado.*
- En su caso, la información accesible solicitada.*
- 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.*
- La Unidad ante la cual se puede reclamar y el procedimiento por el cual se puede hacer la reclamación.*

Dado que las entidades obligadas deben definir sus propios procedimientos de actuación y establecer canales, unidades afectadas, etc. su entrada en vigor se aplica con posterioridad. 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**.

Por otro lado, de acuerdo con la STC 100/2019, de 18 de julio de 2019¹², los puntos que se detallan a continuación aplican solamente a las entidades obligadas de la **Administración General del Estado**, el resto de entidades obligadas deberán definir su propio procedimiento:

- Recibidas las solicitudes de información accesible y quejas, la entidad obligada deberá **responder** a la persona interesada en el **plazo de veinte días hábiles**.
- Durante la revisión de la solicitud o queja, puede ser necesaria alguna aclaración por parte de la persona interesada antes de la emisión de la respuesta. En ese caso, la entidad obligada podrá requerir la **formulación de las aclaraciones** pertinentes en el plazo de **10 días hábiles**, suspendiéndose el plazo de respuesta anteriormente mencionado.
- Finalmente, en caso de **no emitir una respuesta en el plazo** 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.

5.1.3. Procedimiento de reclamación

Una vez realizada una solicitud de información accesible o queja, la persona interesada podrá iniciar 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 se considera que la respuesta no cumple con los requisitos exigidos. Los supuestos mínimos para poder iniciar dicha reclamación son:

- Que la **solicitud o queja** hubiera sido **desestimada**
- Que **no se estuviera de acuerdo** con la decisión adoptada
- Que la **respuesta no incluya la información especificada** en el artículo 12.5 del RD 1112/2018
- Que haya transcurrido el **plazo de 20 días hábiles sin** haber obtenido **respuesta**, solo para entidades obligadas de la Administración General del Estado¹³. El resto de entidades obligadas tendrán que definir su propio procedimiento.

¹² 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

¹³ 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

Dado que es necesario definir procedimientos de actuación, establecer canales, unidades afectadas, etc. su entrada en vigor se aplica con posterioridad. Para los **sitios web**, las reclamaciones 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**.

Por otro lado, de acuerdo con la STC 100/2019, de 18 de julio de 2019¹⁴, los puntos que se detallan a continuación aplican solamente a las entidades obligadas de la **Administración General del Estado**, el resto de entidades obligadas deberán definir su propio procedimiento:

- En función del modelo que haya implantado cada entidad obligada dentro de su ámbito competencial puede suceder que la **reclamación** se tenga que **dirigir** a la **Unidad responsable de accesibilidad** de ese ámbito competencial, o si la respuesta se hubiera realizado desde la propia Unidad responsable de accesibilidad, al **superior jerárquico de ésta**.
- En cualquier caso, la entidad obligada debe definir claramente el procedimiento y actores intervinientes dentro de su ámbito competencial. Esto deberá reflejarse en la **declaración de accesibilidad**, que deberá contener el enlace al procedimiento de reclamación incluyendo la información sobre la unidad a la cual dirigirse y el enlace al sistema de registro que se ponga a disposición para realizar dicha reclamación. Así mismo, la respuesta que la entidad obligada haya emitido con respecto a la solicitud de información accesible o queja también deberá recoger esta información. Para todo ello, se recomienda a las entidades obligadas diseñar un formulario normalizado que facilite a la persona interesada el inicio de la reclamación.
- Una vez recibida una reclamación, la unidad responsable de atenderla deberá **emitir una respuesta en el plazo máximo de 2 meses**.
- Durante la revisión de la reclamación, puede ser necesario que la persona interesada realice alguna aclaración antes de la emisión de la respuesta. En ese caso, la entidad responsable de atenderla procederá a requerirle la **formulación de las aclaraciones** pertinentes en el plazo de **10 días hábiles**, suspendiéndose el plazo de respuesta anteriormente mencionado.
- Finalmente, en caso de no emitir una respuesta en el plazo indicado se entenderá que la reclamación ha sido **desestimada**.

¹⁴ 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

5.1.4. Procedimientos en el caso de reclamaciones desestimadas

Además de los medios específicos puestos a disposición por las entidades obligadas según este Real Decreto, las personas interesadas también pueden hacer uso de los medios generales puestos a su disposición por las administraciones públicas para reclamar. Por lo tanto, las administraciones públicas también podrían recibir **recursos interpuestos 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 y la entidad obligada tendrá que atenderlo también por este cauce.

Si la reclamación se ha interpuesto frente a 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 se considera que el incumplimiento del Sector Público puede causar un perjuicio a los derechos de las personas discapacitadas 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, la persona con un grado de discapacidad reconocido podrá formular una **queja** ante la **Oficina de Atención a la Discapacidad** u organismo autónomo análogo en los términos que éstas establezcan. Y por lo tanto, la entidad obligada podría recibir un requerimiento por parte de estas instituciones.

Así mismo, las personas interesadas también podrán 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. Y por lo tanto, la entidad obligada podría recibir un requerimiento o queja por parte del Defensor del Pueblo.

6. EXCEPCIONES AL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD POR CARGA DESPROPORCIONADA

6.1. ¿EN QUÉ CASOS SE EXCEPTÚA EL CUMPLIMIENTO Y QUÉ TENGO QUE HACER PARA ACOGERME?

Con carácter excepcional, se podrá exceptuar el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad recogidos en el real decreto *“en atención a la carga desproporcionada que el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad pueda suponer para la entidad obligada”*.

Se considera **carga desproporcionada** cuando el cumplimiento de alguno de los requisitos de accesibilidad suponga, para la entidad obligada, una carga económica y organizativa excesiva o pueda comprometer la capacidad de realizar sus tareas y servicios, en relación al beneficio esperado del cumplimiento de dichos requisitos hacia los ciudadanos.

La excepción al cumplimiento deberá ser **motivada** y **limitarse al contenido concreto** que no cumpla todos los requisitos y a lo estrictamente necesario para reducir la carga. El contenido que se exceptúe del cumplimiento, deberá ser lo más accesible posible y el resto de contenidos deberá cumplir todos los requisitos de accesibilidad. Por lo tanto **no se trata de una excepción al cumplimiento generalizada** sino únicamente justificada y aplicada para requisitos y contenidos concretos que puedan ser sustancialmente más gravosos para la entidad.

Para acogerse a la excepción de cumplimiento de los requisitos de accesibilidad, será necesario, por lo tanto, que la entidad obligada realice una **evaluación inicial** de la medida en que el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad le suponga una carga desproporcionada, haciendo constar por escrito mediante el **informe** correspondiente. En dicha evaluación tendrá en cuenta, al menos, lo siguiente:

- El **tamaño, los recursos y la naturaleza** de la entidad obligada.
- Los **costes para la entidad obligada**, en relación con los **beneficios estimados para las personas con discapacidad y las personas mayores**, en función de la frecuencia y duración del uso del sitio web o aplicación para dispositivos móviles en especial.

En particular, no se consideran motivos que permitan apreciar la excepción al cumplimiento en atención a la carga desproporcionada la falta de prioridad, de tiempo o de conocimientos. Asimismo, tampoco es posible justificar la necesidad de adquirir o desarrollar sistemas informáticos para la gestión de contenidos de sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles que no sean accesibles.

La evaluación deberá **revisarse, al menos, una vez al año** para contemplar posibles cambios organizacionales o técnicos en la entidad obligada.

Una vez realizada la evaluación, la entidad obligada, en su **declaración de accesibilidad** hará constar qué requisitos de accesibilidad no puede cumplir y, en su caso, ofrecerá alternativas accesibles.

6.2. ¿ES NECESARIO HACER ACCESIBLES LAS COPIAS AUTÉNTICAS?

Tras analizar jurídicamente la cuestión se concluye que no sería necesario hacer accesibles las copias auténticas por los siguientes argumentos:

- a) El documento que es objeto del procedimiento de copiado auténtico es un documento que aporta el propio ciudadano o interesado; no se trata de un documento que emita, elabore o pertenezca a la propia Administración (sino un documento "externo" que se integra o pasa a formar parte de sus expedientes administrativos). Es posible interpretar, por lo tanto, que cabe aplicar la exclusión prevista en el artículo 3.4 letra e) del Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, según el cual, **quedan excluidos de su ámbito de aplicación los contenidos de terceros que no estén financiados ni desarrollados por el sujeto obligado ni estén bajo su control.**
- b) No hay que olvidar que el documento original en papel objeto del procedimiento de copiado auténtico se aporta por el propio interesado. Es cierto que la normativa actual prevé que los documentos que "se pueden descargar" y obren en las Sedes Electrónicas del Sector Público deben ser accesibles pero no es menos cierto que así se establece en salvaguarda de los interesados del procedimiento (que son quienes pueden acceder a las Sedes Electrónicas y descargarse los correspondientes documentos); por lo tanto, si el propio interesado aporta al procedimiento un documento que no es accesible (papel), es claro que ningún quebranto sufre por el hecho de acceder al documento en un formato equivalente, en cuanto a condiciones de accesibilidad (copia digitalizada), al que él mismo aportó al expediente administrativo.
- c) La normativa establece unos requisitos concretos y exige un procedimiento de copiado auténtico específico; realizar un proceso adicional de "accesibilización" obligaría a duplicar los documentos en el expediente para cumplir con la legislación (porque, además del documento electrónico resultante de la digitalización, debería haber un nuevo documento o archivo electrónico "accesible"). Aparte de los costes adicionales (tanto en el procedimiento de obtención de la copia auténtica como en el posterior archivo -ya que se requeriría mayor capacidad en los sistemas de la Administración-), ello puede generar problemas de prueba en los procedimientos administrativos y/o

judiciales (especialmente, en caso de discrepancia entre los documentos obrantes en el expediente).

- d) Finalmente, el artículo 7 del Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, establece que se puede exceptuar el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad cuando el mismo entrañe una carga desproporcionada a la entidad obligada. Si bien cada Administración debería realizar su correspondiente justificación, es objetivamente razonable que no puede obligarse al Sector Público a realizar un proceso de digitalización que vaya acompañado de un proceso de “accesibilización” dados los costes que implicaría en tiempo, fondos y compromiso de la capacidad de gestión, resultando desproporcionado según lo previsto en el citado Real Decreto.

7. MODELO DE COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO

7.1. ¿QUIÉNES PARTICIPAN EN LA COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO?

La estructura organizativa para dar respuesta ante la Comisión Europea sobre lo establecido en el real decreto comprende las siguientes entidades que se describen en los próximos apartados:

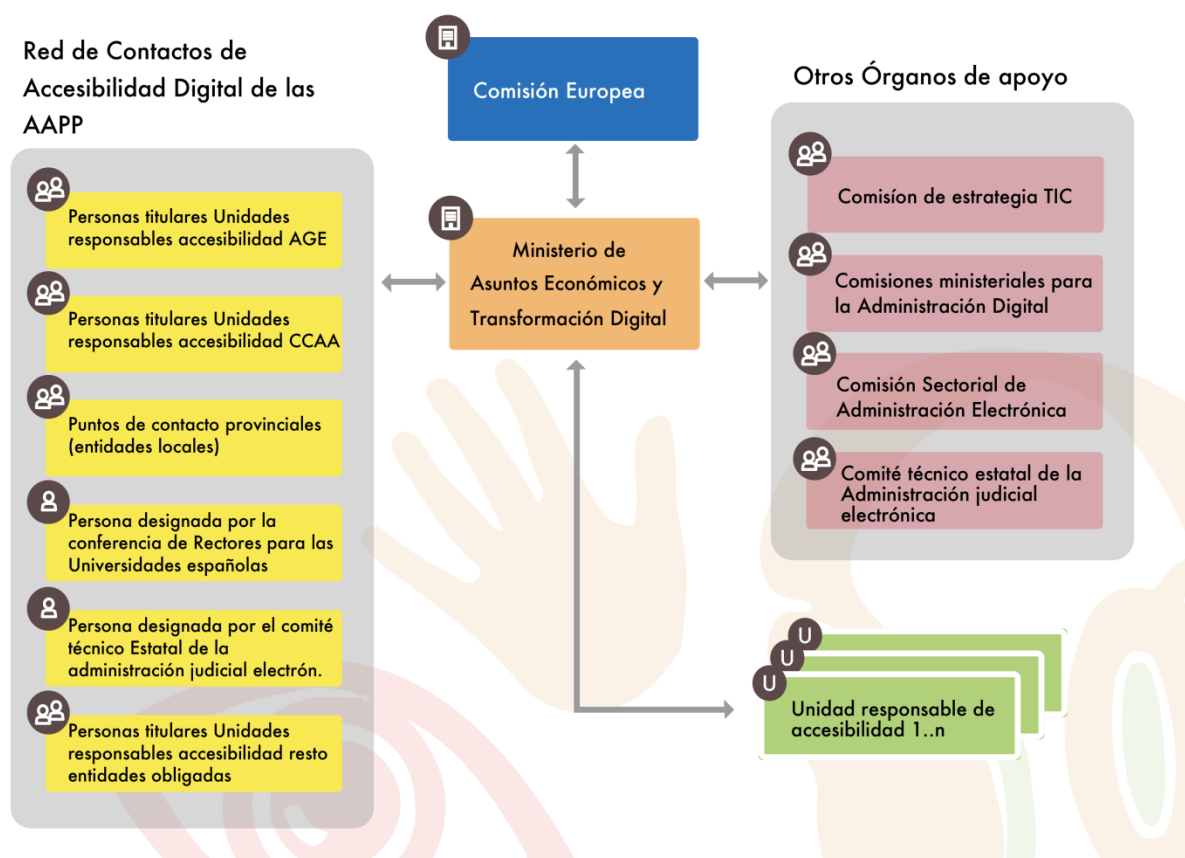


Ilustración 6. Esquema de entidades participantes en la coordinación y seguimiento

7.1.1. Órgano responsable de seguimiento y presentación de informes

El **Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital** (competencias transferidas desde el Ministerio de Política Territorial y Función Pública) es el organismo a nivel de España encargado de realizar el seguimiento y presentación de informes en materia de accesibilidad ante la Comisión Europea.

En virtud de esta competencia, el Ministerio tiene atribuidas las siguientes funciones:



- **“Comprobar periódicamente el estado de situación con respecto a la conformidad de los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público con los requisitos de accesibilidad, basándose en la metodología para el seguimiento de la conformidad”** recogida en la Decisión de Ejecución (UE) 2018/1524 de la Comisión. **“Realizar verificaciones sobre muestras aleatorias con respecto a la exactitud de los informes de revisión de la accesibilidad”**.
- Facilitar propuestas de **“modelos, condicionantes y procedimientos”** a todos los responsables de accesibilidad y actores implicados en el seguimiento y presentación de informes (Informe sobre la atención de quejas y reclamaciones, Informe de seguimiento sobre el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad e Informe de seguimiento sobre la promoción, concienciación y formación). Para la definición de estos modelos, condicionantes y procedimientos, el MAETD podrá contar con la colaboración de la Red de Contactos de Accesibilidad Digital de las Administraciones Públicas y [otros órganos de apoyo](#).
- **Presentar “a la Comisión Europea a más tardar el 23 de diciembre de 2021 y posteriormente cada tres años, un informe sobre el resultado del seguimiento que se hará público en formato accesible”**. Este informe deberá incluir:
 - Los datos de las mediciones
 - Información sobre el uso del procedimiento de reclamación
 - Información sobre los siguientes elementos cuando hayan sido objeto de cambios significativos respecto del informe anterior:
 - a) *“Una descripción de los mecanismos creados en España para consultar a las personas interesadas sobre la accesibilidad de los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles;*
 - b) *procedimientos para hacer pública cualquier evolución de las políticas de accesibilidad relacionada con los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles;*
 - c) *experiencias y conclusiones extraídas de la aplicación de las normas sobre conformidad con los requisitos de accesibilidad establecidos;*
 - d) *información sobre actividades de formación y concienciación”*.

7.1.2. Unidad responsable de accesibilidad

“Cada entidad obligada determinará la Unidad responsable de garantizar el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles dentro de su ámbito competencial”.

El alcance de designación de dichas unidades según su ámbito de actuación es:

- En la **Administración General del Estado**, se designarán las Unidades responsables de accesibilidad en el **ámbito de las Subsecretarías** de cada

Departamento considerando todos los posibles organismos públicos y entidades derecho público dependientes de ese Departamento. Estas unidades deberán ser unidades previamente existentes.

- En las **comunidades autónomas** se designará la Unidad responsable de accesibilidad para todo el ámbito autonómico cubriendo todos los organismos y entidades públicas dependientes del gobierno autonómico.
- En las **entidades locales y demás organismos obligados** (como universidades, tribunales, Congreso, Senado, etc.) se designará, conforme a sus características organizativas propias, la Unidad responsable de accesibilidad de su ámbito. Cada entidad local deberá designar su unidad responsable de accesibilidad salvo aquellos casos, que considerando el tamaño de la entidad local y la labor realizada desde la diputación provincial o equivalente, se estime oportuno designar un responsable de accesibilidad único para múltiples entidades locales.

Esta unidad deberá asumir las siguientes **funciones**:

- **Coordinar y velar por el funcionamiento** efectivo de los **mecanismos de comunicación** establecidos, que garantice que las consultas, sugerencias, comunicaciones, quejas y solicitudes recibidas se tratan de forma efectiva.
- **Atender y dar respuesta** a las **reclamaciones** que le sean redirigidas.
- **Revisar las evaluaciones** realizadas para acogerse a la excepción del cumplimiento de los requisitos de accesibilidad por imponer éstos una **carga desproporcionada**.
- **Coordinar** las **revisiones periódicas de accesibilidad**, con la colaboración, en su caso, de las Unidades tecnologías de la información y comunicaciones.
- Coordinar y fomentar las **actividades de promoción, concienciación y formación**.
- **Realizar** los **informes anuales establecidos**.
- Actuar como **punto de contacto** con el organismo encargado de realizar el seguimiento y presentación de informes y colaborar con las tareas que tiene asignadas.
- Cualesquiera otras, que en garantía de la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles les puedan ser atribuidas.

Puede consultarse en el [Portal de Administración Electrónica](http://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/ura)¹⁵ un listado con todas las Unidades Responsables de Accesibilidad notificadas.

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

7.1.3. Red de Contactos de Accesibilidad Digital de las Administraciones Públicas

Se crea con funciones de asistencia y apoyo al órgano responsable de seguimiento y presentación de informes en materia de accesibilidad ante la Comisión Europea y tendrá la consideración de **grupo de trabajo** de los previstos en el artículo 22.3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre de 2015.

Las personas **integrantes**, que *“actuarán como difusoras y agregadoras de la información disponible de todas las entidades a las que representen o agrupen”*, serán:

- Personas titulares de las Unidades responsables de accesibilidad de:
 - Administración General del Estado.
 - Comunidades autónomas.
 - Al menos un punto de contacto provincial que agrupará a las entidades locales de esa provincia. Podrá estar provisto por la correspondiente Diputación Provincial, Comunidad Autónoma, Consorcio o Federación de Municipios considerando sus características territoriales concretas y de acuerdo con la normativa específica de régimen local.
- Una persona designada de:
 - La Conferencia de Rectores para las Universidades Españolas, que agrupará las universidades.
 - El Comité Técnico Estatal de la Administración Judicial Electrónica (CTEAJE), que agrupará a las entidades del ámbito judicial.
- Las personas titulares de las Unidades responsables de accesibilidad de las demás entidades incluidas en el artículo 2 del real decreto, excepto las asociaciones del artículo 2.1.e que participarán a través de uno de los miembros anteriormente indicados considerando el tipo de la entidad con participación mayoritaria en la asociación.
- Se notificará al MAETD las designaciones, modificaciones o bajas de las personas integrantes de esta red.

7.1.4. Otros órganos de apoyo

Además de la **Red de Contactos de Accesibilidad Digital** de las Administraciones Públicas, el organismo encargado de realizar el seguimiento y presentación de informes podrá contar para la definición de los modelos, condicionantes y procedimientos con la participación de:

- Los órganos de coordinación en materia de tecnologías de la información de la Administración General del Estado: como la **Comisión de Estrategia TIC** y las **Comisiones Ministeriales para la Administración Digital** (CMAD).
- La **Comisión Sectorial de Administración Electrónica** como órgano técnico de cooperación de la Administración General del Estado, de las



Administraciones de las Comunidades Autónomas y de las entidades que integran la Administración Local en materia de administración electrónica.

- El **Comité Técnico Estatal de la Administración Judicial Electrónica** (CTEAJE) como órgano que fija las pautas necesarias para asegurar la interoperabilidad de los sistemas y aplicaciones de la Administración de Justicia y la cooperación entre las distintas administraciones.

8. GLOSARIO

- MAETD → Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital
- MPTFP → Ministerio de Política Territorial y Función Pública
- URA → Unidad Responsable de Accesibilidad
- AGE → Administración General del Estado
- CCAA → Comunidades Autónomas
- EELL → Entidades Locales
- CMAD → Comisión Ministerial para la Administración Digital
- CTEAJE → Comité Técnico Estatal de la Administración Judicial Electrónica