|  |  |
| --- | --- |
| **Plantilla de declaración de accesibilidad** | **Explicación y fundamento jurídico** |
| **Declaración de accesibilidad de [MiServicio]***Última actualización: [fecha]***Introducción**[MiServicio] está comprometido con la accesibilidad y la inclusión. Queremos que todos nuestros clientes, incluidas las personas con discapacidad, puedan utilizar con éxito nuestro [sitio web y aplicaciones]. Esta declaración de accesibilidad explica las características de accesibilidad de [MiServicio], cómo cumplimos los requisitos de la [Directiva Europea de Accesibilidad – NORMATIVA LOCAL], y qué estamos haciendo para mantener y mejorar la accesibilidad. Abarca la [plataforma de comercio electrónico] en línea "[MiServicio]" ([sitio web y aplicaciones]). [Hemos diseñado [MiServicio] conforme a las directrices **WCAG 2.1 Nivel AA** y a la norma europea de accesibilidad **EN 301 549**, lo que significa que nuestro servicio debe ser accesible para una amplia gama de usuarios].Revisamos regularmente esta declaración a medida que mejoramos nuestro servicio. | Introduce claramente el contexto legal y demuestra la intención de cumplimiento (Artículo 13(2) EAA, Anexo V). La referencia a normas armonizadas (EN 301 549, WCAG 2.1 AA) respalda el cumplimiento legal según el punto 2 del Anexo V. |
| **Visión general del servicio**[MiServicio][es una tienda online que permite a los usuarios buscar y comprar artículos para el hogar y comestibles. Los clientes pueden buscar productos, leer descripciones y opiniones, añadir artículos a la cesta de la compra y pagar de forma segura con varias opciones de pago. El servicio está disponible como sitio web y aplicación móvil. Esta descripción se proporciona para contextualizar lo que es [MiServicio].][Puedes mejorar esta declaración de accesibilidad según tus necesidades abriendo nuestro widget de accesibilidad y utilizándolo para personalizar la experiencia según tu perfil.][Nota sobre formatos accesibles: Puedes obtener esta descripción en formatos alternativos -como letra grande, braille o audio- si lo solicitas)]. | El anexo V, punto 1, letra a), exige explícitamente una descripción general y accesible del servicio. La disponibilidad de múltiples formatos garantiza el cumplimiento de los objetivos de accesibilidad más amplios de las CEA y del requisito de formato oral/escrito del Artículo 13, apartado 2. |
| **Cómo utilizar [MiServicio] (Accesibilidad y funcionamiento)**Nos esforzamos para que [MiServicio] sea fácil de usar para todo el mundo. Aquí tienes un resumen de cómo navegar y utilizar nuestro servicio:[**Navegación:** El menú principal del sitio web, situado en la parte superior de cada página, te permite saltar a las categorías de productos, a las ofertas y a tu cuenta. Si utilizas un teclado o un dispositivo de ayuda, puedes navegar por los enlaces y botones con la **tecla Tabulador**, y activar un elemento seleccionado con **Intro**. Un indicador de enfoque visible resaltará el elemento en el que te encuentras. También proporcionamos un enlace "Saltar al contenido principal" como primer elemento de cada página, para que los usuarios de teclado puedan saltarse los encabezados repetitivos.][**Búsqueda e información del producto:** En la parte superior hay una barra de búsqueda; escribe palabras clave y se desplegarán sugerencias. Se puede navegar por los resultados mediante las flechas del teclado. Cada página de producto tiene el título, la imagen, el precio y la descripción del producto. **Todas las imágenes tienen descripciones de texto** que anunciarán los lectores de pantalla, de modo que los usuarios con deficiencias visuales obtengan la misma información. Si lo prefieres, puedes utilizar nuestra "vista de lista", que presenta los artículos en formato de lista sólo de texto (conmutar en la parte superior de los listados de productos).][**Cuentas y pago:** Crear una cuenta implica rellenar un formulario con nombre, correo electrónico, etc. Nuestros formularios tienen etiquetas e instrucciones claras. Si omites un campo obligatorio, aparecerá un mensaje de error en texto y se anunciará a los usuarios de lectores de pantalla, explicando lo que hay que corregir. La compra se divide en pasos (Envío → Pago → Revisión); puedes navegar por ellos mediante los botones "Siguiente" y "Atrás" (todos accesibles mediante teclado). No establecemos límites de tiempo estrictos en los formularios; si necesitas más tiempo, la sesión no expirará inesperadamente.][**Características de accesibilidad:** Hemos incluido funciones para satisfacer distintas necesidades. El widget de accesibilidad se puede abrir para ajustar el sitio a varias necesidades tocando el icono visible en el sitio y personalizando después el tamaño del texto, la altura de las líneas, el contraste y mucho más.]Si necesitas más explicaciones sobre el uso de cualquier parte de [MiServicio], consulta nuestro [Centro de Ayuda] para obtener guías, o ponte en contacto con nuestro servicio de asistencia para obtener ayuda personalizada. Nuestro objetivo es proporcionar cualquier descripción o explicación adicional necesaria para que puedas utilizar el servicio sin problemas. | La letra b) del punto 1 del Anexo V exige las descripciones y explicaciones necesarias para que los usuarios, en particular los discapacitados, comprendan el funcionamiento del servicio. Las referencias explícitas a las características de accesibilidad y a las ayudas a la navegación garantizan un claro cumplimiento práctico. |
| **Cumplimiento de la accesibilidad (Cómo cumplimos los requisitos)**Hemos evaluado [MiServicio] con respecto a los [Requisitos del Acta Europea de Accesibilidad (Anexo I) – NORMATIVA LOCAL] y nos hemos asegurado de que nuestro servicio los cumple:**- Perceptible:** [Proporcionamos alternativas de texto para el contenido no textual. Todas las imágenes, iconos y medios tienen **texto alternativo** descriptivo o etiquetas. El contenido de audio va acompañado de transcripciones. La información nunca se transmite sólo por el color (por ejemplo, los campos obligatorios de los formularios se indican con texto y símbolos, no sólo con un color). Mantenemos una estructura lógica con encabezados y listas para que los usuarios de lectores de pantalla puedan navegar con eficacia. El contenido es adaptable; puedes personalizar el tamaño del texto y la interfaz sigue siendo utilizable. Utilizamos suficiente contraste de color para el texto y los elementos visuales importantes, cumpliendo las relaciones de contraste recomendadas (al menos 4,5:1 para el texto normal). Cualquier audio que se reproduzca (ninguno se reproduce automáticamente, salvo breves indicaciones sonoras) tiene controles para detenerlo o ajustar el volumen.]**- Manejable:** [Toda la funcionalidad de [MiServicio] está disponible mediante **teclado** (o tecnología de asistencia similar al teclado). Esto incluye menús, enlaces, formularios, controles deslizantes e interactivos. El foco del teclado es muy visible. Hemos implementado enlaces de salto y puntos de referencia ARIA para ayudar a la navegación mediante tecnología de asistencia. No hay trampas de teclado (puedes entrar y salir libremente de todos los componentes). Para cualquier carrusel o contenido dinámico, los usuarios pueden controlar el tiempo (pausa, avance manual). No utilizamos ningún contenido parpadeante o intermitente por encima del umbral que podría desencadenar convulsiones. Además, los atajos estándar (como las teclas de flecha en los menús desplegables) están habilitados sin interferir con la tecnología de asistencia.]**- Comprensible:** [Escribimos el contenido en un lenguaje claro y sencillo. Las instrucciones y los mensajes de error son directos. Por ejemplo, en la caja, si falla un pago, se muestra un mensaje como "El pago no se ha realizado correctamente, comprueba los datos de tu tarjeta o prueba con otro método". El diseño y la navegación son coherentes en todo el sitio: los mismos elementos de menú aparecen en el mismo orden en todas partes. Respetamos las convenciones comunes (por ejemplo, un icono de interrogación siempre abre la ayuda para ese campo). Si utilizamos algún término o abreviatura inusual, proporcionamos una explicación (por ejemplo, al pasar el ratón por encima de un acrónimo se mostrará su forma completa). Nuestras páginas web tienen títulos y orden de enfoque adecuados para que los usuarios no se confundan. El orden de lectura de los contenidos es lógico. En los formularios, autodetectamos y corregimos pequeños errores de introducción (como el formato de los números de teléfono) cuando es posible para ayudar a los usuarios.]**- Sólida:** [Construimos nuestra plataforma con técnicas modernas HTML5 y ARIA, asegurándonos de que funciona bien con una serie de navegadores y tecnologías de asistencia. Probamos [MiServicio] con **lectores de pantalla** (como NVDA y JAWS en Windows, VoiceOver en Mac e iOS) para confirmar que todos los elementos interactivos se anuncian correctamente y pueden manejarse. También hacemos pruebas con ampliación de pantalla y modos de alto contraste. El sitio está codificado para evitar errores conocidos o conflictos con la tecnología de asistencia. Nuestro objetivo es que sea compatible con las versiones actuales de las principales herramientas de asistencia. Nuestro código sigue las mejores prácticas descritas en WCAG y EN 301 549 para una implementación robusta, lo que significa que debería seguir siendo accesible aunque la tecnología evolucione.]*Normas:* [Basándonos en lo anterior, nos ajustamos **al nivel AA de las WCAG 2.1** para contenidos web y aplicamos los criterios de **la norma EN 301 549** para garantizar la accesibilidad. El cumplimiento de estas normas crea una presunción de conformidad con el requisito de las CEA].[Hemos realizado una auditoría interna para verificar el cumplimiento, y seguimos probando y mejorando (véase la Sección 5 más adelante)].[Hemos realizado una auditoría externa para verificar el cumplimiento de Accessiway, y seguimos probando y mejorando (véase la Sección 5 más adelante).] | El Anexo V, Punto 1, letra c), exige que se describa explícitamente el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad pertinentes del Anexo I de las CEA . La adhesión a las normas armonizadas (EN 301 549 y WCAG 2.1 AA) satisface el principio de "presunción de conformidad" establecido en la legislación de la UE (Anexo V, Punto 2). |
| **Supervisión y mantenimiento continuos**Para nosotros, la accesibilidad no es un esfuerzo puntual, sino un proceso continuo. Así es como nos aseguramos de que [MiServicio] siga siendo accesible a lo largo del tiempo:[Tenemos un **Equipo de Accesibilidad** (incluido un coordinador de accesibilidad) que supervisa la accesibilidad de [MiServicio]. Este equipo revisa cualquier nueva función o cambio significativo para detectar posibles impactos en la accesibilidad *antes de* su publicación].[Nuestros desarrolladores y creadores de contenidos reciben **formación periód**ica **sobre diseño accesible** (por ejemplo, formación sobre técnicas ARIA, contraste de colores, redacción de texto descriptivo para enlaces). Mantenemos a todos al día sobre las mejores prácticas de accesibilidad.][Utilizamos **herramientas de comprobación automatizadas** integradas en nuestro proceso de desarrollo para detectar a tiempo problemas comunes de accesibilidad (como la falta de texto alternativo o de etiquetado de formularios). Cada actualización del código se somete a estas comprobaciones.]**[Auditorías periódicas:** Realizamos auditorías exhaustivas de accesibilidad al menos dos veces al año. Esto incluye pruebas manuales realizadas por expertos que utilizan tecnologías de asistencia] [Hemos contratado a Accessiway para que realice auditorías anuales con nosotros] [También contratamos ocasionalmente a auditores externos para obtener una evaluación objetiva. Los resultados de todas las auditorías se documentan y solucionamos los problemas detectados lo antes posible.]**[Comentarios de los usuarios:** Animamos activamente a los usuarios a que nos comuniquen sus problemas (véase la sección Contacto). Cuando recibimos una queja o pregunta relacionada con la accesibilidad, se registra en nuestro sistema de seguimiento y es revisada por el Equipo de Accesibilidad. Tratamos estos problemas con prioridad y, a menudo, publicamos correcciones menores en nuestro siguiente ciclo de actualizaciones, específicamente para abordar los problemas notificados por los usuarios.]**[Actualizaciones:** Supervisamos las actualizaciones de las normas y reglamentos. Por ejemplo, si se introducen las WCAG 2.2 o 3.0, planeamos evaluar según esos criterios. Del mismo modo, somos conscientes de la evolución de las pautas de la tecnología de asistencia y las tenemos en cuenta en nuestras actualizaciones de diseño] [- Nuestro objetivo es la mejora continua.[Nuestro objetivo es la mejora continua. Las consideraciones de accesibilidad están integradas en nuestra hoja de ruta de productos. También organizamos periódicamente sesiones de pruebas de usuario con personas con discapacidad para obtener información real sobre la usabilidad de nuestro servicio.]Con estas medidas, nos aseguramos de que [MyìiServicio] no sólo **cumple los requisitos de accesibilidad ahora**, sino que seguirá haciéndolo a medida que crezca. Conservamos documentación de todos estos procesos y podemos facilitar más detalles si se nos solicita. | El punto 3 del Anexo V exige explícitamente demostrar procesos continuos que garanticen el cumplimiento. Detallar claramente los procesos operativos de gestión de la accesibilidad (auditorías, formación, gestión de problemas) se ajusta a este requisito legal. |
| **Limitaciones conocidas y alternativas** *(si procede)*No conocemos áreas importantes de [MiServicio] que sean inaccesibles. Todas las funciones clave se han construido para cumplir las normas requeridas. Existen algunas limitaciones menores:[**Facturas en PDF:** Cuando realizas una compra, puedes descargar una factura de pedido en formato PDF. Algunos de estos PDF de pedidos anteriores no estaban totalmente etiquetados para la accesibilidad. Estamos en proceso de garantizar que todos los documentos descargables sean accesibles. Mientras tanto, si encuentras un PDF inaccesible, puedes solicitar una versión HTML o de texto poniéndote en contacto con el servicio de asistencia, y te la proporcionaremos rápidamente.]**[Contenido de terceros:** Nuestro sitio incluye algunos contenidos de terceros (como un widget de reseña de producto incrustado de un proveedor externo). Aunque nos esforzamos por elegir soluciones accesibles, puede haber aspectos de los widgets de terceros que escapan a nuestro control directo. Hemos informado al proveedor de un problema relacionado con la visibilidad del foco del teclado en el widget de revisión y estamos esperando una actualización. Si esto supone un problema, puedes utilizar nuestra lista alternativa de reseñas en texto plano, disponible previa solicitud.]Actualizaremos esta declaración a medida que se resuelvan estos problemas. Nos comprometemos a lograr la plena accesibilidad en todos los aspectos, y nuestro equipo está trabajando activamente para solucionar las lagunas que aún existen. | Aunque no lo exige directamente el Anexo V, la transparencia sobre las limitaciones conocidas es coherente con las buenas prácticas establecidas por la Directiva de Accesibilidad a la Web (Directiva 2016/2102 de la UE) y demuestra una gestión proactiva del cumplimiento.Esta sección es donde puedes revelar cualquier parte del servicio que no sea totalmente accesible, con razones y alternativas. Actualmente, [MiServicio] pretende ser totalmente conforme, pero incluimos esta sección de plantilla como ejemplo. |
| **Reclamación de carga desproporcionada** *(si procede)*[MiServicio] [está diseñado para cumplir todos los requisitos aplicables. **No reclamamos ninguna exención ni carga desproporcionada** por cumplir los requisitos de accesibilidad.]*(Si en el futuro nos enfrentamos a una situación en la que un nuevo requisito concreto suponga una carga desproporcionada, realizaremos la evaluación según los criterios del Anexo VI y actualizaremos esta declaración en consecuencia, incluyendo la justificación y las alternativas que proporcionemos).* | Este apartado sólo debe utilizarse si alegas una excepción específica en virtud del artículo 14 de las CEA para cualquier requisito que no se cumpla debido a una carga desproporcionada. En este ejemplo, suponemos que no existe tal alegación, por lo que omitiríamos este apartado. Si es necesario, puedes documentar aquí qué requisito no puede cumplirse, por qué (costes, etc.) y cualquier plazo para revisar esa decisión. |
| **Comentarios e información de contacto**Valoramos la opinión de nuestros usuarios, especialmente si algo no te funciona. Si tienes alguna dificultad para acceder a cualquier parte de [MiServicio], descubres un problema de accesibilidad o tienes sugerencias para mejorar, háznoslo saber.[**Correo electrónico: ]**accessibility@mysite.com[**Teléfono (gratuito):** *+49-800-12-34* (disponible de lunes a viernes, de 9:00 a 17:00). Nuestro equipo de asistencia puede leerte esta declaración por teléfono o ayudarte a utilizar el servicio].**[Correo postal:** Equipo de Accesibilidad, [MiServicio] Corp, 123 Market St, 1000 City, País].Cuando te pongas en contacto con nosotros, facilítanos todos los detalles posibles sobre el problema (qué página o función, qué ocurrió y qué tecnología de asistencia utilizas, en su caso). Acusaremos recibo de tu comentario [en un plazo de 2 días laborables y haremos todo lo posible por resolver el problema rápidamente (normalmente en un plazo de 10 días laborables o te informaremos del progreso).]**Cumplimiento:** En caso de que consideres que no hemos abordado adecuadamente tus problemas de accesibilidad, tienes derecho a elevar tu queja. La [Nombre del país] – NORMATIVA LOCAL] es responsable de hacer cumplir los requisitos de accesibilidad. Puedes ponerte en contacto con ellos a través de [enlace] o por teléfono [número]. Esperamos sinceramente resolver cualquier problema junto contigo antes de que llegue a esa fase, pero esta vía está disponible. | Aunque el Anexo V no lo ordena explícitamente, proporcionar canales de información claros apoya directamente la aplicación práctica del Artículo 13(2) de las EAA, que exige que la información sobre accesibilidad esté disponible de forma oral y escrita. Alinear esto con las normas existentes de la UE (Directiva de la UE 2016/2102) refuerza el empoderamiento del usuario y la responsabilidad del cumplimiento.Además, los Estados miembros tendrán autoridades encargadas de hacer cumplir las CEA; informar a los usuarios de cómo escalar los problemas no resueltos es una buena medida de transparencia. |
| **Historial del documento:** Esta Declaración de Accesibilidad se publicó por primera vez el [fecha]. Se revisó y actualizó por última vez el [fecha]. Tenemos previsto revisarla al menos [anualmente], o siempre que se produzcan cambios significativos en el servicio. | Las revisiones periódicas son esenciales para mantener el cumplimiento, tal y como se exige explícitamente en el punto 3 del Anexo V. Documentar el historial de la declaración de forma transparente demuestra una gestión proactiva y continua del cumplimiento. |