

Informe sobre la atención de quejas y reclamaciones

Versión: 1.0

Objeto

El documento recoge el Informe sobre la atención de quejas y reclamaciones que cada **Unidad Responsable de Accesibilidad (URA)** debe realizar sobre **su ámbito de aplicación** y tener disponible **anualmente antes del 1 de octubre**.

Según el artículo 19 del RD 1122/2018, dicho informe incluirá las **medidas puestas en práctica** para atender las cuestiones planteadas en el artículo 16.3.a) junto a un **estudio** de las **comunicaciones, consultas, sugerencias, solicitudes de información accesible y quejas** formuladas a través del mismo. También incluirá un **estudio** de las **reclamaciones** atendidas y **revisiones realizadas** según el artículo 16.3.b) y c).

Por tanto, es necesario rellenar diferente tipo de información: Definición del ámbito, Medidas puestas en práctica, Comunicaciones recibidas, Reclamaciones recibidas y Revisiones de carga desproporcionada realizadas, por lo que el documento se estructura en base a ello, como se indica a continuación.

Estructura del documento

- 01. Definición del ámbito.** Rellenar los **datos relacionados con la Unidad Responsable de Accesibilidad** así como el **año** al que hace referencia el informe.
- 02. Medidas adoptadas.** Rellenar las medidas adoptadas por la Unidad Responsable de Accesibilidad para **coordinar y velar** por el **funcionamiento** efectivo de los **mecanismos de comunicación** establecidos en el capítulo II del Real Decreto 1112/2018 de los órganos, organismos o entidades bajo su competencia.
- 03. Comunicaciones.** Rellenar las **comunicaciones recibidas en relación con cada uno de los sitios web o aplicaciones para dispositivos móviles bajo la competencia de la Unidad Responsable de accesibilidad**; el artículo 10. Mecanismos de comunicación del RD 1112/2018, clasifica las comunicaciones en: Comunicaciones sobre requisitos de accesibilidad, Solicitud de información accesible y Quejas.
- 04. Reclamaciones.** Rellenar las reclamaciones recibidas por la Unidad Responsable de Accesibilidad.
- 05. Revisiones.** Rellenar las revisiones de carga desproporcionada revisadas por la Unidad Responsable de Accesibilidad.

Informe sobre la atención de quejas y reclamaciones

Datos de la Unidad Responsable de Accesibilidad (URA)

Nombre de la URA

Tribunal Constitucional

DIR3 de la URA

I00000128

Ámbito competencial de la URA

DIR3 del ámbito competencial de la URA

Periodo de seguimiento

Año de seguimiento

2020

Informe sobre la atención de quejas y reclamaciones

Medidas adoptadas

Indicar las medidas puestas en práctica para **coordinar y velar** por el **funcionamiento** efectivo de los **mecanismos de comunicación establecidos en el capítulo II** ayudando a la definición, emitiendo directrices y promoviendo la existencia de los medios y procedimientos para garantizar una adecuada gestión y atención de cuantas **consultas, sugerencias, comunicaciones, quejas y solicitudes de información accesible** se reciban en cada uno de los órganos, organismos o entidades bajo su competencia.

La **Sentencia TC (Pleno) 100/2019**, de 18 julio («B.O.E.» 12 agosto) declara que los **artículos 12. Solicitudes de información accesible y quejas** (apartados primero, tercero, cuarto y sexto) y **13. Procedimiento de reclamación** (inciso "de veinte días hábiles" del párrafo segundo del apartado primero y apartados segundo a sexto), **invaden las competencias autonómicas** y **carecen del carácter de legislación básica**. Por tanto, entre las medidas adoptadas indicar el **Procedimiento establecido para la Solicitud de información accesible y quejas** y el **Procedimiento de reclamación**.

Descripción de la medida

04-09-2019 - Creación de un sitio web en la página en internet del Tribunal constitucional y en la página en internet de la Conferencia Iberoamericana de Justicia Constitucional (CIJC) que informa de:

- Órgano responsable: Información, contacto, responsable, correo electrónico, acceso al formulario de peticiones.
- Formulario de accesibilidad: Enlace a la página de presentación de escritos a través del registro electrónico no jurisdiccional, con acceso sin certificado.
- Declaración de accesibilidad: información, situación de cumplimiento, contenido no accesible, observaciones y datos de contacto, procedimiento de aplicación y contenido opcional
- Informes: información relacionada.

16-09-2019 - Establecimiento del procedimiento para la gestión de las solicitudes de información accesible y quejas, así como el procedimiento de reclamación:

- Procedimiento software de captura de peticiones que tienen entrada a través del registro -electrónico o presencial-
- Incorporación al workflow corporativo de gestión de peticiones y dictado de resoluciones por la unidad responsable de accesibilidad.

Informe sobre la atención de quejas y reclamaciones

Comunicaciones recibidas

De acuerdo con el **artículo 10. Mecanismos de comunicación del RD 1112/2018**, las comunicaciones recibidas podrán ser de diferente tipología:

a) **Comunicaciones sobre requisitos de accesibilidad.** Son aquellas que permiten a cualquier persona física y jurídica **informar sobre cualquier posible incumplimiento** por parte del sitio web o de la aplicación para dispositivos móviles de los requisitos de accesibilidad establecidos. También permite **transmitir otras dificultades de acceso al contenido** o formular cualquier otra **consulta o sugerencia de mejora** relativa a la accesibilidad del sitio web o aplicación para dispositivos móviles.

b) **Solicitudes de información accesible y quejas.** Son aquellas que permiten a cualquier persona física o jurídica formular **quejas** relativas al cumplimiento de los requisitos de este real decreto y **solicitar la información relativa a contenidos** que están **excluidos del ámbito de aplicación** de este real decreto según lo establecido por el artículo 3, apartado 4, o **exentos del cumplimiento** de los requisitos de accesibilidad por imponer una **carga desproporcionada**.

Indicar a continuación **para aquellos sitios web o aplicaciones móviles que hayan recibidos alguna comunicación**, el número total de comunicaciones sobre requisitos de accesibilidad, solicitudes de información accesible y quejas recibidas.

Sitio web / Aplicación móvil	Nombre Sitio Web / App móvil	URL del Sitio Web / URL descarga App Móvil	Nº Comunicaciones	Nº Solicitudes	Nº Quejas
Sitio Web	Página web del Tribunal Constitucional	www.tribunalconstitucional.es	1	0	0
Sitio Web	Página web de la Conferencia Iberoamericana de Justicia Constitucional	www.cijc.org	0	0	0

Informe sobre la atención de quejas y reclamaciones

Reclamaciones atendidas

De acuerdo con el **artículo 13. Procedimiento de reclamación** del RD 1112/2018, si una vez realizada una **solicitud de información accesible o queja**, 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**, 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.

Igualmente se podrá iniciar una reclamación en el caso de que haya **transcurrido el plazo establecido sin haber obtenido respuesta**.

Indicar a continuación las reclamaciones recibidas en la Unidad Responsable de Accesibilidad

Sitio web / Aplicación móvil	Nombre Sitio Web / App móvil	URL del Sitio Web / URL descarga App Móvil	Nº de Reclamaciones recibidas por:			
			Desestimada	Desacuerdo	Incumplimiento	Sin respuesta
Sitio Web						
Aplicación móvil						

Informe sobre la atención de quejas y reclamaciones

Revisiones de carga desproporcionada realizadas

Indicar las revisiones realizadas de evaluaciones para acogerse a la excepción del cumplimiento de los requisitos de accesibilidad por imponer éstos una carga desproporcionada regulada en el artículo 7. Carga desproporcionada del RD 1112/2018.

Sitio web / Aplicación móvil	Nombre Sitio Web / App móvil	URL del Sitio Web / URL descarga App Móvil	Resultado revisión
Sitio Web			Carga desproporcionada
Aplicación móvil			NO Carga desproporcionada