**Espacio Información**

**Procedimiento de Reclamaciones sobre Accesibilidad Web**

**Descripción**

Formulario para que envíe sus reclamaciones 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 del RD 1112/2018.

**Información General**

El artículo 13 del [Real Decreto 1112/2018](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2018-12699), de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público establece el procedimiento de reclamación que puede seguir el interesado en el caso de que una solicitud de información accesible o queja 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.

**Finalidad**

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.

**Unidad responsable**

La reclamación puede dirigirse a la Unidad responsable de Accesibilidad Web o a su órgano superior jerárquico, es decir:

* Subdirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
* Subsecretaria de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones

**Plazo contestación**

La Unidad responsable deberá responder a la persona interesada en el plazo máximo de dos meses.

El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse a la persona interesada para que, en un plazo de diez días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la reclamación. Transcurrido dicho plazo sin que la persona interesada haya realizado las aclaraciones oportunas se continuará con su tramitación.

Contra la resolución de la reclamación regulada en los anteriores artículos se podrán interponer los recursos administrativos que procedan, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 112 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

**Formas de presentación**

• [**Vía telemática**](file:///\\sscc\UNIDAD_CSyA\CALIDAD\Accesibilidad\SIA\Link%20a%20la%20pagina%20de%20alta%20de%20incidencia) (con DNIe, certificado electrónico o Cl@ve)

Puede presentar telemáticamente la reclamación completando el formulario web al que se accede desde el enlace anterior. Se le solicitará que se identifique y firme digitalmente su contenido de acuerdo con los requisitos establecidos para el acceso al Registro Electrónico.

Si en el formulario elige como medio de contestación el correo postal o correo electrónico, la Unidad responsable de la gestión y dar respuesta a la queja, responderá por el medio elegido.

• **Presencial o por correo postal** (sin DNIe, certificado electrónico ni Cl@ve)

En el caso de no disponer de medios electrónicos, realizando un escrito firmado por el interesado, exponiendo el objeto de su reclamación, donde se hará constar su nombre y apellidos, teléfono, domicilio, y en su caso, dirección de correo electrónico para poder remitirle su contestación, si así lo indica.

También puede cumplimentar el siguiente [Formulario](file:///\\sscc\UNIDAD_CSyA\CALIDAD\Accesibilidad\SIA\Link%20a%20la%20descarga%20del%20formulario)

Tanto el formulario como el escrito se puede presentar en cualquier Registro público u oficina de atención al ciudadano.

**Contacta con nosotros**

* Para cuestiones informáticas sobre la aplicación contactar con el CAU:

Correo electrónico: infosede@mitramiss.es

Teléfono: 900 494 453 (seleccione la opción "SEDE" de la locución)

* Para cuestiones funcionales y/o legales sobre el procedimiento contactar con la Unidad Gestora del procedimiento:
  + - Correo electrónico: [accesibilidad.web@inclusion.gob.es](mailto:accesibilidad.web@inclusion.gob.es)

|  |  |
| --- | --- |
|  | **MINISTERIO DE INCLUSIÓN**  **SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES** |

**Formulario de reclamación sobre Accesibilidad Web.**

Los datos de carácter personal que consten en su solicitud serán tratados de forma confidencial por el titular de la Inspección General de Servicios, en base a las características de la actividad de tratamiento “Quejas y Sugerencias” cuya finalidad es la Atención y Resolución de las Quejas de los Ciudadanos que no estén conformes con el trato o los servicios prestados por el personal del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones. Sus datos personales se conservarán mientras persista la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad. No se prevé la cesión de sus datos a terceros salvo que los solicite el Defensor del Pueblo, los jueces o tribunales competentes. Puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad, oposición, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, ante la Subdirección General de la Inspección General de Servicios, C/ Mártires Concepcionistas, 4, 28006 - Madrid o en la dirección de correo electrónico: dpd@mitramiss.es. Le informamos que este correo sólo atenderá las consultas relacionadas con Protección de Datos.

**Datos Personales**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nombre y Apellidos |  | | |
| Domicilio |  | | |
| Población/Cod. Postal |  | Provincia |  |
| NIF |  | Telf. Contacto |  |
| Correo electrónico |  | | |
| Entidad a la que representa y cargo, si procede |  | | |
| Medio por el que desea recibir la contestación a la solicitud de información o queja | | | |
| Correo Postal |  | Correo electrónico |  |

**Unidad a que se dirige la reclamación**

|  |  |
| --- | --- |
| Subdirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones |  |
| Subsecretaria de Inclusión Seguridad Social y Migraciones |  |

**Descripción de la Reclamación**

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

Si no tiene espacio suficiente, obtenga previamente las copias de esta página y pulse aquí.

Indique el medio por el que desea tener constancia de la presentación de su queja o sugerencia

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Copia del formulario |  | Carta |  | e-mail |  | Otros |  |

Recibida la solicitud de reclamación, la Unidad responsable de su contestación informará al interesado de las actuaciones realizadas y de las medidas adoptadas en el plazo de 2 meses (Art. 13.4 del RD 1112/2018). En caso de incumplimiento el interesado puede formular el correspondiente recurso.

Las reclamaciones formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, ni paralizarán los plazos establecidos en la normativa.

**Fecha y firma del interesado:**