



COMISIÓN  
EUROPEA

Bruselas, 3.12.2012  
COM(2012) 721 final

2012/0340 (COD)

Propuesta de

**DIRECTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO**  
**sobre la accesibilidad de los sitios web de los organismos del sector público**

(Texto pertinente a efectos del EEE)

{SWD(2012) 401 final}  
{SWD(2012) 402 final}

## **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

### **1. CONTEXTO DE LA PROPUESTA**

La presente exposición de motivos presenta con más detalle la propuesta de nueva Directiva destinada a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros sobre la accesibilidad de los sitios web de los organismos del sector público.

La Directiva ayudará a los Estados miembros a cumplir sus compromisos nacionales en lo que respecta a la accesibilidad de los sitios web, así como su compromiso con la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad en lo que respecta a los sitios web de los organismos del sector público.

La accesibilidad de los sitios web se refiere a los principios y técnicas que se deben respetar a la hora de construir sitios web, con objeto de hacer que el contenido de estos sitios sea accesible a todos los usuarios, en particular a las personas con discapacidad<sup>1</sup>.

#### **1.1. Objetivos y contenido de la propuesta**

En 2009, el mercado de desarrolladores de sitios web se componía de unas 175 000 empresas de los 27 Estados miembros de la UE, daba empleo a aproximadamente un millón de personas y generaba un volumen de negocios de 144 000 millones EUR<sup>2</sup>.

El mercado europeo de productos y servicios relacionados con la accesibilidad de los sitios web se estima en 2 000 millones EUR. Podría crecer de manera significativa, ya que aún es accesible menos del 10 % de los sitios web. El número de ciudadanos con limitaciones funcionales o discapacidades (15 % de la población de la UE en edad de trabajar u 80 millones de personas) puede aumentar notablemente por el envejecimiento de la población de la Unión.

La accesibilidad de los sitios web es de gran importancia para que los organismos del sector público puedan ampliar su alcance y cumplir sus responsabilidades públicas. Crece rápidamente el número de sitios web que prestan servicios de administración electrónica (unos 380 500 en la UE) y de sitios web del sector público (más de 761 000 en la UE). La mayor parte de los Estados miembros ya han adoptado disposiciones legislativas o han tomado otras medidas sobre la accesibilidad de los sitios web. Sin embargo, existen diferencias significativas entre estas leyes y medidas.

Los planteamientos nacionales no armonizados sobre la accesibilidad de los sitios web crean barreras en el mercado interior. Los proveedores que operan a través de las fronteras se enfrentan a costes de producción adicionales. La competencia, la competitividad y el

---

<sup>1</sup> Con arreglo a la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, en este grupo de personas se incluyen aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

<sup>2</sup> El mercado de desarrolladores de sitios web se calcula como la suma de las actividades económicas correspondientes a las clases J6201 (Actividades de programación informática) y J6312 (Portales web) de NACE Rev. 2. Fuente: EUROSTAT, Estadísticas anuales de las empresas de servicios (NACE Rev. 2, H-N y S95), código de datos en línea sbs\_na\_1a\_se\_r2).

crecimiento económico se ven afectados porque las empresas, en particular las PYME, carecen de los conocimientos y de la capacidad necesarios para hacer frente a todas las especificaciones y procedimientos.

Las autoridades nacionales y los operadores comerciales se encuentran con incertidumbres relativas a la selección de especificaciones de accesibilidad de los sitios web para posibles servicios transfronterizos, y al marco político más adecuado para esta accesibilidad.

Se propone la armonización a nivel de la UE de las medidas nacionales relativas al sector público como condición necesaria para poner fin a esta fragmentación y falta de confianza en el mercado de la accesibilidad de los sitios web.

La presente Directiva aborda los sitios web de los organismos del sector público porque proporcionan información y servicios que son esenciales para los ciudadanos, y el gasto público puede crear ya por sí solo un mercado importante y seguro para los desarrolladores de sitios web.

Se han evaluado los costes que supondrá para las administraciones cumplir la Directiva, y la conclusión del análisis es que los beneficios serán superiores a estos costes.

Como se anima a los desarrolladores de sitios web a conseguir economías de escala, esta medida contribuirá a crear una cascada de «efectos de desbordamiento», empezando con los demás sitios web del sector público.

La armonización conducirá a mejores condiciones de mercado, a la creación de más puestos de trabajo, y a que los sitios web sean más accesibles y de forma más barata, lo que constituye una triple ventaja para los gobiernos, las empresas y los ciudadanos.

## **1.2. Antecedentes técnicos**

Actualmente, los interesados de todo el mundo usan en gran medida técnicas basadas en los criterios de éxito y en los requisitos de conformidad de nivel AA de la versión 2.0 de las Pautas de Accesibilidad de Contenido Web (WCAG 2.0) publicadas por el *World Wide Web Consortium (W3C)*<sup>3</sup>.

Con arreglo al mandato M/376 que dio la Comisión a las organizaciones europeas de normalización CEN, CENELEC y ETSI, se está elaborando una norma europea en cuyo ámbito figura la accesibilidad de los sitios web de acuerdo con las WCAG 2.0 (incluidos tanto su uso a nivel AA como los métodos correspondientes de evaluación del cumplimiento). El resultado de esta tarea debe aportar la base de una norma armonizada que proporcione la presunción de conformidad con los requisitos de accesibilidad de los sitios web, establecidos en la presente Directiva.

La Organización Internacional de Normalización y la Comisión Electrotécnica Internacional (CEI) han adoptado la norma internacional ISO/IEC 40500:2012<sup>4</sup> sobre la accesibilidad de los sitios web. La norma ISO/IEC 40500:2012 coincide exactamente con las WCAG 2.0 originales.

---

<sup>3</sup> Fuente: <http://www.w3.org/WAI/>

<sup>4</sup> [http://www.iso.org/iso/iso\\_catalogue/catalogue\\_tc/catalogue\\_detail.htm?csnumber=58625](http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=58625)

### **1.3. Contexto político**

Muchas iniciativas políticas a nivel europeo se refieren a la accesibilidad de los sitios web: la Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020 (accesibilidad de las TIC); el Plan de Acción sobre Administración Electrónica 2011-2015 (servicios de administración electrónica inclusivos y accesibles); la Agenda Digital para Europa (la Comisión propone conseguir que los sitios web del sector público sean plenamente accesibles de aquí a 2015), el apoyo prestado a la I + D de soluciones tecnológicas para la accesibilidad de los sitios web por parte de programas con financiación de la UE (7PM, PIC). Esta accesibilidad también se estimulará mediante la revisión de las Directivas de contratación pública.

### **1.4. Coherencia con otras políticas y objetivos de la Unión**

El artículo 9 de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CNUDPD)<sup>5</sup> obliga a los Estados miembros y a la UE a tomar las medidas adecuadas para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, a servicios como las tecnologías de la información y las comunicaciones, incluida internet. La presente Directiva tiene como objetivo garantizar la utilización efectiva de la norma armonizada sobre accesibilidad de los sitios web que se debe elaborar sobre la base del resultado del mandato M/376 de la Comisión<sup>6</sup>.

El ámbito de la propuesta que figura a continuación se limita a los servicios en línea que ofrecen los organismos del sector público mediante sitios web.

La propuesta está en sintonía con el Acta Europea de la Accesibilidad (AEA)<sup>7</sup>, que se encuentra actualmente en preparación y se refiere a la accesibilidad de bienes y servicios, incluidas las TIC. Esta AEA, que está pendiente del resultado de la evaluación de impacto actualmente en marcha, al centrarse en el sector privado facilitará la realización del compromiso de la Agenda Digital para Europa por la plena accesibilidad de los sitios web, ya que garantizará también la accesibilidad de los sitios web del sector privado de los prestadores de servicios básicos a los ciudadanos. Estos sitios web ofrecen información e interacción, por ejemplo para la contratación, formalización de reservas, facturación y pago, además de proporcionar apoyo.

## **2. RESULTADOS DE LAS CONSULTAS CON LAS PARTES INTERESADAS Y DE LAS EVALUACIONES DE IMPACTO**

### **2.1. Consultas con las partes interesadas**

Se han efectuado numerosas consultas públicas y estudios para detectar los problemas y las necesidades, dirigidos a los Estados miembros, a la industria y a la sociedad civil:

- Estudio de referencia 2010-2011 «Supervisión de la accesibilidad electrónica»<sup>8</sup>;

<sup>5</sup> <http://www.un.org/disabilities/default.asp?id=150>

<sup>6</sup> <http://www.mandate376.eu/>

<sup>7</sup> [http://ec.europa.eu/governance/impact/planned\\_ia/docs/2012\\_just\\_025\\_european\\_accessibility\\_act\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/governance/impact/planned_ia/docs/2012_just_025_european_accessibility_act_en.pdf)

<sup>8</sup> El estudio (contratado en 2008 como SMART 2008/0066) ha generado dos informes anuales, en 2010 y en 2011. (<http://www.eaccessibility-monitoring.eu/researchResult.aspx>)

- Estudio sobre «Evaluación económica para mejorar los servicios y productos de accesibilidad electrónica»<sup>9</sup>; seminarios sobre la accesibilidad de los sitios web (2008)<sup>10</sup>;
- Consulta pública a través de la plataforma interactiva en internet de la Comisión «Tu Voz» (2008)<sup>11</sup>;
- Encuesta sobre «Accesibilidad de los sitios web en los países europeos»<sup>12</sup>;
- Estudio de referencia «Medición del avance de la accesibilidad electrónica en Europa» (2006 – 2008)<sup>13</sup>;
- Grupos de expertos de los Estados miembros sobre «inclusión digital» y «comunicaciones incluyentes»<sup>14</sup>;
- Consultas directas y reuniones con representantes de importantes organizaciones de la sociedad civil, como el Foro Europeo de la Discapacidad y la Unión Europea de Ciegos, AGE y ANEC, y con industrias de programas informáticos y una asociación europea del sector<sup>15</sup>.

## 2.2. Evaluación de impacto

Se creó un Grupo Director de la Evaluación de Impacto, presidido por la Dirección General de Sociedad de la Información y Medios de Comunicación, y con una amplia representación de servicios de la Comisión, entre los que se incluyen el Servicio Jurídico, la Secretaría General y las Direcciones Generales de Comunicación; Asuntos Económicos y Financieros; Empleo, Asuntos Sociales e Inclusión; Empresa e Industria; Eurostat; Salud y Consumidores; Informática; Mercado Interior y Servicios, y Justicia. Este Grupo Director tenía la tarea de analizar y comentar las diferentes cuestiones y perspectivas pertinentes para la presente propuesta.

La versión final de la evaluación de impacto recoge las respuestas a las recomendaciones del Comité de Evaluación de Impacto.

<sup>9</sup> SMART 2009/00-72: <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/study-economic-assessment-and-evaluation-recommendations-improving-e-accessibility-services-and>

<sup>10</sup> <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/consultation-workshop-web-accessibility-10-june-2008>

<sup>11</sup> <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2008:0804:FIN:EN:PDF>

<sup>12</sup> Accesibilidad de los sitios web en los países europeos: nivel de cumplimiento de las últimas especificaciones internacionales de accesibilidad, en particular WCAG 2.0, y enfoques o planes para aplicar dichas especificaciones (SMART 2008/0068). <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/study-report-web-accessibility-european-countries-level-compliance-latest-international>

<sup>13</sup> Estudio de referencia (2006 – 2008) «Medición del avance de la accesibilidad electrónica en Europa» (MEAC-1). Véanse Empirica, CMR, RNIB, RNID, eWORX (2007), <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/assessment-status-e-accessibility-europe>

<sup>14</sup> <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/groups-supporting-e-inclusion-agenda>

<sup>15</sup> Asociación europea de industrias de tecnología de la información y de las comunicaciones.

### **3. ASPECTOS JURÍDICOS DE LA PROPUESTA**

#### **3.1. Base jurídica**

Artículo 114, apartado 1, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE).

#### **3.2. Principio de subsidiariedad**

Se aplica el principio de subsidiariedad en la medida en que las cuestiones abordadas por la presente propuesta no entran en el ámbito de competencia exclusiva de la UE.

Los objetivos de la propuesta no pueden ser alcanzados de manera suficiente por los Estados miembros por las razones que se indican a continuación.

La propuesta implica elementos transnacionales que no pueden resolverse con la actuación de los distintos Estados miembros. La actuación a nivel nacional no es suficiente para conseguir la aproximación de las medidas nacionales ni la aplicación coordinada de un enfoque armonizado, como queda confirmado por los estudios y consultas.

Las diferencias nacionales de enfoque suponen cargas y obstáculos para las empresas que pretenden actuar por encima de las fronteras. Esto limita las posibilidades de un mercado público maduro de productos y servicios de accesibilidad de los sitios web y puede imponer limitaciones de movilidad a los ciudadanos que utilizan las tecnologías asistenciales.

Se lograría un uso más eficaz de los recursos utilizando unos requisitos armonizados, y participando en un régimen de cooperación para el intercambio de buenas prácticas, conocimientos técnicos y respuestas a la evolución tecnológica.

#### **3.3. Principio de proporcionalidad**

El principio de proporcionalidad se respeta al limitarse la propuesta a una lista mínima de (tipos de) sitios web, concediendo a los Estados miembros la facultad de ampliar esta lista.

Además, ciertos parámetros significativos de su aplicación, tales como la elección de la autoridad responsable de verificar su cumplimiento, se dejan a la discreción de los Estados miembros.

#### **3.4. Propuesta**

##### Artículo 1 - Objeto y ámbito de aplicación

La Directiva tiene por objeto aproximar las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros sobre la accesibilidad de los sitios web de los organismos del sector público, mediante la definición de requisitos armonizados.

La propuesta establece las disposiciones técnicas mediante las cuales los Estados miembros deben hacer accesible el contenido de determinados tipos de sitios web de los organismos del sector público (en lo sucesivo, «sitios web afectados»). Los tipos de sitios web recogidos incluyen la información y los servicios prestados por organismos del sector público que son esenciales para la participación de los ciudadanos en la economía y la sociedad, y para que los

ciudadanos de la Unión Europea puedan disfrutar de sus derechos. La lista se encuentra en el anexo y procede del ejercicio de referencia sobre la administración electrónica de 2001<sup>16</sup>.

Los Estados miembros podrán decidir si amplían esta lista de tipos de sitios web.

## Artículo 2 – Definiciones

En la Directiva se precisan términos relacionados con los sitios web, normas y entidades públicas. La terminología relacionada con los contenidos de la web y la interfaz de usuario es similar a la del W3C en el contexto de su iniciativa para la accesibilidad de los sitios web y está en línea con el proyecto de norma del mandato 376.

## Artículo 3 - Requisitos de accesibilidad de los sitios web

Los requisitos de accesibilidad de los sitios web se definen en torno a dos ejes:

- orientación al usuario,
- orientación al mercado e interoperabilidad.

Considerando que los requisitos pueden cambiar debido a modificaciones tecnológicas y sociales más perturbadoras, la Comisión debe estar facultada para adoptar actos delegados que especifiquen, cuando proceda, los nuevos requisitos armonizados necesarios para garantizar la accesibilidad de los sitios web afectados.

Para plasmar rápidamente en la realidad los compromisos políticos actuales, las disposiciones antes mencionadas deberán aplicarse para el 31 de diciembre de 2015.

## Artículo 4 – Normas armonizadas y presunción de conformidad

La presente Directiva se ajusta al Reglamento (UE) n° 1025/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre la normalización europea, por el que se modifican las Directivas 89/686/CEE y 93/15/CEE del Consejo y las Directivas 94/9/CE, 94/25/CE, 95/16/CE, 97/23/CE, 98/34/CE, 2004/22/CE, 2007/23/CE, 2009/23/CE y 2009/105/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, y por el que se derogan la Decisión 87/95/CEE del Consejo y la Decisión n° 1673/2006/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, que establece la base jurídica para que la Comisión pida a las organizaciones europeas de normalización que elaboren normas armonizadas para ayudar a los interesados a aportar la presunción de conformidad. La referencia a estas normas se publicará en el *Diario Oficial de la Unión Europea*, indicando, si procede, las opciones que deban observarse al aplicar dichas normas.

La Directiva indica en un considerando que se espera que en la norma europea resultante del mandato 376 (y posteriormente en la norma armonizada que se debe elaborar sobre la base del resultado de dicha tarea) se tengan en cuenta los criterios de éxito y requisitos de conformidad de nivel AA especificados en la versión 2.0 de las Pautas de Accesibilidad de Contenido Web (WCAG 2.0) publicadas por el *World Wide Web Consortium* (W3C). Estas especificaciones neutras con respecto a la tecnología constituyen la base de los requisitos de accesibilidad de los sitios web.

<sup>16</sup>

<http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/egovernment-indicators-benchmarking-eeurope>

## Artículo 5 – Normas europeas e internacionales y presunción de conformidad

A falta de normas armonizadas, la Directiva aporta una solución para la presunción de conformidad con los requisitos de accesibilidad de los sitios web afectados que cumplan las normas europeas (o partes de las mismas) que hayan sido determinadas por la Comisión mediante actos delegados. En el marco del mandato 376 se está preparando una norma europea que incluye en su ámbito la accesibilidad de los sitios web.

A falta de una norma europea de este tipo, la Directiva aporta también una solución para la presunción de conformidad con los requisitos de accesibilidad de los sitios web afectados que cumplan las partes de la norma ISO/IEC 40500:2012 relativas a los criterios de éxito y a los requisitos de conformidad de nivel AA.

## Artículo 6 – Medidas adicionales

Se solicitan medidas adicionales a fin de contribuir a la sensibilización, al establecimiento de acuerdos de cooperación y al crecimiento del mercado.

Se invita a los Estados miembros a facilitar la ampliación de la accesibilidad de los sitios web a los sitios web del sector público distintos de los afectados, ya que con ello se acelerará el crecimiento del mercado y la consecución de la accesibilidad de los sitios web para los ciudadanos de la UE.

## Artículo 7 – Presentación de informes

La accesibilidad de un sitio web debe ser objeto de supervisión continua, a la luz de las actualizaciones periódicas de los contenidos del sitio. Se invita a los Estados miembros a supervisar los sitios web de los organismos del sector público afectados, utilizando para ello la metodología establecida por la Comisión de conformidad con el procedimiento contemplado en la Directiva. La metodología hará uso de procedimientos y planteamientos de evaluación técnica recogidos en la norma armonizada, cuando existan y sean adecuados, y se publicará en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

Los Estados miembros tendrán libertad para organizar un mecanismo adecuado de estas verificaciones, a efectos de designar las autoridades responsables.

Los Estados miembros presentarán cada año un informe sobre los resultados de esa supervisión. Los informes deberán incluir también la posible ampliación de la lista de los tipos de sitios web afectados, así como las eventuales medidas adicionales en virtud del artículo 6 que se hayan adoptado.

Las disposiciones sobre la notificación por los Estados miembros a la Comisión se determinarán de acuerdo con el procedimiento indicado en la presente Directiva.

## Artículo 8 – Ejercicio de la delegación

La Directiva contiene las disposiciones para el ejercicio de actos delegados, de conformidad con el artículo 290 del TFUE, que permite al legislador delegar en la Comisión los poderes para adoptar actos no legislativos de alcance general que completen o modifiquen determinados elementos no esenciales de un acto legislativo. Este procedimiento se utilizaría para especificar más los requisitos de accesibilidad de los sitios web establecidos en la Directiva tal como se indica en el artículo 3 y para determinar la norma europea o las partes



de esta que aporten la presunción de conformidad con los requisitos de accesibilidad de los sitios web que las cumplan.

#### Artículo 9 – Comitología

La Comisión estará asistida por un Comité, según lo descrito en el Reglamento (UE) nº 182/2011. Se hace referencia a los procedimientos, consultivo o de examen, que se aplican de forma distintiva en virtud de los artículos de la presente Directiva.

#### Artículo 10 – Transposición

La Directiva establece que la fecha de entrada en vigor de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la presente Directiva sea el 30 de junio de 2014 a más tardar.

#### Artículo 11 - Revisión

Se llevará a cabo una revisión de la aplicación de la presente Directiva en el plazo de tres años a partir de su entrada en vigor.

### **4. REPERCUSIONES PRESUPUESTARIAS**

Ninguna incidencia presupuestaria en el presupuesto de la Unión.

Propuesta de

**DIRECTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO**  
**sobre la accesibilidad de los sitios web de los organismos del sector público**

(Texto pertinente a efectos del EEE)

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea y, en particular, su artículo 114, apartado 1,

Vista la propuesta de la Comisión Europea,

Previa transmisión del proyecto de acto legislativo a los parlamentos nacionales,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo<sup>17</sup>,

Visto el dictamen del Comité de las Regiones<sup>18</sup>,

De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario,

Considerando lo siguiente:

- (1) El cambio hacia una sociedad digital ofrece a los usuarios nuevas formas de acceso a la información y a los servicios. Los proveedores de información y servicios, tales como los organismos del sector público, confían cada vez más en internet para producir, recoger y proporcionar una amplia gama de información y servicios en línea, que son esenciales para el público.
- (2) La accesibilidad de los sitios web se refiere a los principios y técnicas que deben observarse cuando se construyen sitios web para que el contenido de estos sitios sea accesible a todos los usuarios, en particular a las personas con limitaciones funcionales, incluidas las personas con discapacidad. El contenido de los sitios web incluye información tanto textual como no textual, y también la descarga de formularios y formas de interacción bidireccional como, por ejemplo, el tratamiento de formularios digitales, la autenticación, y transacciones como el tratamiento de casos y pagos.

---

<sup>17</sup> DO C 110 de 9.5.2006, p. 26 [COM(2005) 425 final].

<sup>18</sup> DO C 9 de 11.1.2012, p. 65.

- (3) El Plan de Acción sobre Administración Electrónica 2011-2015 de la Comisión<sup>19</sup> pide que se tomen medidas para desarrollar servicios de administración electrónica que garanticen la inclusión y la accesibilidad.
- (4) En su Comunicación «Una Agenda Digital para Europa»<sup>20</sup>, la Comisión anunciaba que los sitios web del sector público deberían ser plenamente accesibles para 2015.
- (5) El Programa Marco de Investigación, Desarrollo Tecnológico y Demostración<sup>21</sup> y el Programa para la Innovación y la Competitividad<sup>22</sup> dan apoyo a la investigación y al desarrollo de soluciones tecnológicas para los problemas de accesibilidad.
- (6) Al ratificar la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (en lo sucesivo denominada «Convención de las Naciones Unidas»), la mayoría de los Estados miembros y la Unión se han comprometido, mediante su celebración, a «asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, a [entre otras cosas] las tecnologías de la información y las comunicaciones» y a adoptar medidas adecuadas para «promover el acceso de las personas con discapacidad a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluida internet».
- (7) La Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020<sup>23</sup> se basa en la Convención de las Naciones Unidas e incluye medidas en varios ámbitos prioritarios, incluida la accesibilidad de los sitios web, con el objetivo de «garantizar la accesibilidad a los bienes y servicios, en especial los servicios públicos y los dispositivos de apoyo para las personas con discapacidad».
- (8) El Reglamento (CE) n° 1081/2006 del Consejo, por el que se establecen las disposiciones generales relativas al Fondo Europeo de Desarrollo Regional, al Fondo Social Europeo y al Fondo de Cohesión<sup>24</sup>, contiene disposiciones sobre la accesibilidad de las TIC. No contempla, sin embargo, especificidades de la accesibilidad de los sitios web.
- (9) El mercado de la accesibilidad de los sitios web, en rápido crecimiento, comprende una serie de operadores económicos, como los que desarrollan sitios web o herramientas informáticas para crear, gestionar y ensayar páginas web, los que desarrollan agentes de usuario, tales como navegadores de red y tecnologías asistenciales, los que prestan servicios de certificación y los proveedores de formación.
- (10) Varios Estados miembros han adoptado medidas sobre la base de directrices utilizadas internacionalmente para el diseño de sitios web accesibles, pero las orientaciones facilitadas se refieren a menudo a diferentes versiones o niveles de cumplimiento de estas directrices, o se han introducido variaciones técnicas a nivel nacional.
- (11) Entre los proveedores de accesibilidad de los sitios web figura un gran número de pequeñas y medianas empresas (PYME). Los proveedores y, en particular, las PYME

---

<sup>19</sup> COM(2010) 743 final – No publicado en el *Diario Oficial*.

<sup>20</sup> COM(2010) 245 final/2.

<sup>21</sup> DO L 412 de 30.12.2006, p. 1.

<sup>22</sup> DO L 310 de 9.11.2006, p. 15.

<sup>23</sup> COM(2010) 636 final – no publicada en el *Diario Oficial*.

<sup>24</sup> DO L 210 de 31.7.2006, p. 25.

son reacios a aventurarse en nuevas empresas fuera de sus mercados nacionales. Debido a las diferencias de normativas y especificaciones sobre accesibilidad de los sitios web, su competitividad y crecimiento se ven obstaculizados por los costes adicionales que tendrían que afrontar para el desarrollo y comercialización de productos y servicios transfronterizos relacionados con la accesibilidad de los sitios web.

- (12) Los compradores de sitios web y productos y servicios conexos se enfrentan con precios elevados en la prestación de los servicios o con la dependencia de un único proveedor, debido al carácter limitado de la competencia. Los proveedores suelen favorecer las variaciones de «normas» de propiedad privada, lo que obstaculiza después las posibilidades de interoperabilidad de los agentes de usuario y la ubicuidad del acceso en toda la Unión a los contenidos de los sitios web. La fragmentación entre normativas nacionales reduce los beneficios que podrían derivarse de la puesta en común de experiencias con homólogos nacionales e internacionales para hacer frente a la evolución de la tecnología y de la sociedad.
- (13) Para poner fin a esta fragmentación es necesaria la aproximación de las medidas nacionales a nivel de la Unión, basada en un acuerdo sobre los requisitos de accesibilidad que deben cumplir los sitios web de los organismos del sector público. Así se reduciría la incertidumbre para los desarrolladores de sitios web y se fomentaría la interoperabilidad. Si se utilizan requisitos de accesibilidad que sean neutros con respecto a la tecnología, la innovación no se verá obstaculizada y posiblemente incluso se estimulará.
- (14) Un enfoque armonizado debe permitir también a los organismos y empresas del sector público de la Unión obtener beneficios económicos y sociales por la ampliación de la prestación de servicios en línea para incluir a más ciudadanos y clientes. Así debería aumentarse el potencial del mercado interior de los productos y servicios de accesibilidad de los sitios web. El crecimiento del mercado resultante debe permitir a las empresas contribuir al crecimiento económico y a la creación de empleo en la Unión. El refuerzo del mercado interior debe hacer más atractivas las inversiones en la Unión. Las administraciones públicas deben beneficiarse de la posibilidad de conseguir una accesibilidad más barata de los sitios web.
- (15) Los ciudadanos deben beneficiarse de un acceso más amplio a los servicios del sector público en línea, y deben recibir servicios e información que faciliten el disfrute de sus derechos en toda la Unión Europea, especialmente de su derecho a circular y residir libremente en el territorio de la Unión y de su libertad de establecimiento y de prestación de servicios.
- (16) Los requisitos de accesibilidad de los sitios web que se definen en la presente Directiva son neutros con respecto a la tecnología y únicamente indican qué funcionalidades básicas tienen que cumplirse para que el usuario pueda percibir, utilizar o comprender un sitio y su contenido. No especifican cómo ha de conseguirse esto ni qué tecnología debe seleccionarse para un sitio, información en línea o aplicación en particular. De esta manera, no obstaculizan la innovación.
- (17) La interoperabilidad relacionada con la accesibilidad de los sitios web debe basarse en especificaciones adoptadas y utilizadas en común y que aumenten al máximo la compatibilidad de los contenidos de la red con los agentes de usuario y las tecnologías

asistenciales actuales y futuros. Más específicamente, los contenidos de la red deben facilitar a los agentes de usuario una codificación interna común de lenguaje natural, estructuras, relaciones y secuencias, así como datos de los eventuales componentes de la interfaz de usuario empotrados. La interoperabilidad, por ende, beneficia a los usuarios, al permitirles emplear sus agentes de usuario en cualquier lugar para acceder a los sitios web; también pueden beneficiarse de más posibilidades de elección y de precios reducidos en toda la Unión. La interoperabilidad beneficiaría también a los proveedores y a los compradores de productos y servicios relacionados con la accesibilidad de los sitios web.

- (18) Tal como se subraya en la Agenda Digital para Europa, las autoridades públicas también deben contribuir a la promoción de los mercados de contenidos en línea. Los gobiernos pueden estimular los mercados de contenidos ofreciendo la información del sector público en condiciones de transparencia, eficacia y no discriminación. Se trata de una fuente importante de crecimiento potencial de los servicios en línea innovadores.
- (19) La Directiva debe ir encaminada a garantizar que los ciudadanos puedan acceder con arreglo a requisitos comunes a ciertos tipos de sitios web de organismos del sector público que son esenciales para ellos. Estos tipos se identificaron en el ejercicio de referencia sobre la administración electrónica de 2001<sup>25</sup> y se han utilizado como base para la lista que figura en el anexo.
- (20) La presente Directiva establece requisitos de accesibilidad para ciertos tipos de sitios web de organismos del sector público. A fin de facilitar la conformidad de los sitios web afectados por estos requisitos, es necesario aportar la presunción de conformidad de tales sitios web que cumplan las normas armonizadas elaboradas y publicadas de acuerdo con el Reglamento (UE) n° 1025/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la normalización europea, por el que se modifican las Directivas 89/686/CEE y 93/15/CEE del Consejo y las Directivas 94/9/CE, 94/25/CE, 95/16/CE, 97/23/CE, 98/34/CE, 2004/22/CE, 2007/23/CE, 2009/23/CE y 2009/105/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, y por el que se derogan la Decisión 87/95/CEE del Consejo y la Decisión n° 1673/2006/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, a los efectos de recoger las especificaciones técnicas detalladas correspondientes a tales requisitos. Según dicho Reglamento, los Estados miembros y el Parlamento Europeo podrán oponerse a las normas armonizadas que, en su opinión, no cumplan de manera totalmente satisfactoria los requisitos de accesibilidad de los sitios web que establece la presente Directiva.
- (21) La Comisión ha dirigido ya un mandato M/376<sup>26</sup> a los organismos europeos de normalización para elaborar una norma europea que especifique los requisitos funcionales de accesibilidad para los productos y servicios de las TIC, incluidos los contenidos de los sitios web, y que pueda utilizarse en la contratación pública, así como con otras finalidades como la contratación en el sector privado. Con este fin, se pide a los organismos europeos de normalización que establezcan una estrecha cooperación con los foros y consorcios pertinentes relativos a normas industriales, incluido el *World Wide Web Consortium* (W3C/WAI). El resultado de esta tarea debe

---

<sup>25</sup> <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/egovernment-indicators-benchmarking-eeurope>

<sup>26</sup> <http://www.mandate376.eu/>

aportar la base para una norma armonizada que proporcione la presunción de conformidad con los requisitos de accesibilidad de los sitios web establecidos en la presente Directiva.

- (22) Hasta que se publiquen las referencias de tal norma armonizada o de partes de esta, debe aportarse la presunción de conformidad con los requisitos de accesibilidad de los sitios web afectados que cumplan las normas europeas (o partes de las mismas) que haya determinado la Comisión mediante actos delegados. Una opción válida podría ser la norma europea que se adopte sobre la base del mandato M/376.
- (23) A falta de tal norma europea, debe aportarse la presunción de conformidad con los requisitos de accesibilidad de los sitios web afectados que cumplan las partes de la norma internacional ISO/IEC 40500:2012 relativas a los criterios de éxito y a los requisitos de conformidad de nivel AA. La norma internacional ISO/IEC 40500:2012 coincide exactamente con las Pautas de Accesibilidad de Contenido Web 2.0 originales. Los criterios de éxito y requisitos de conformidad de nivel AA especificados para las páginas web en la versión 2.0 de las Pautas de Accesibilidad de Contenido Web (WCAG 2.0) del W3C están reconocidos globalmente por las partes interesadas, tanto a nivel internacional como a escala europea, como la base de unas especificaciones adecuadas sobre accesibilidad de los sitios web. Este aspecto se ha destacado en las Conclusiones del Consejo sobre la sociedad de la información accesible<sup>27</sup>.
- (24) La conformidad con los requisitos de accesibilidad de los sitios web debe ser objeto de supervisión continua desde la construcción inicial de los sitios web de los organismos del sector público hasta todas las actualizaciones subsiguientes de su contenido. Una metodología armonizada de supervisión debe incluir una manera, uniforme en todos los Estados miembros, de verificar en qué grado el sitio web cumple los requisitos de accesibilidad, así como la recogida de muestras representativas y la periodicidad de la supervisión. Los Estados miembros deben informar anualmente sobre los resultados de la supervisión y, de manera más general, sobre la lista de medidas adoptadas en aplicación de la presente Directiva.
- (25) En un marco armonizado, el sector de los desarrolladores de sitios web debe encontrar menos barreras para operar en el mercado interior, y deben reducirse los costes para las administraciones públicas y otros agentes que contratan productos y servicios de accesibilidad de los sitios web.
- (26) Con el fin de garantizar que los sitios web afectados estén accesibles de conformidad con los requisitos de accesibilidad establecidos por la presente Directiva, deben delegarse en la Comisión los poderes para adoptar actos de conformidad con el artículo 290 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea y así especificar más, cuando proceda, estos requisitos y determinar la norma europea o las partes de esta que, a falta de normas armonizadas, aporten la presunción de conformidad con los requisitos de accesibilidad de los sitios web afectados que cumplan dicha norma o partes de la misma. Es especialmente importante que la Comisión celebre las consultas apropiadas durante sus trabajos de preparación, también con expertos. Al preparar y elaborar actos delegados, la Comisión debe garantizar que los documentos pertinentes

<sup>27</sup>

[http://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms\\_data/docs/pressdata/en/intm/107014.pdf](http://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms_data/docs/pressdata/en/intm/107014.pdf)

se transmitan al Parlamento Europeo y al Consejo de manera simultánea, oportuna y adecuada.

- (27) Con el fin de garantizar condiciones uniformes para la aplicación de las disposiciones correspondientes de la presente Directiva, se deben conferir competencias de ejecución a la Comisión. Debe aplicarse el procedimiento de examen para definir la metodología que han de utilizar los Estados Miembros en la supervisión de la conformidad de los sitios web afectados por dichos requisitos. El procedimiento consultivo debe utilizarse para determinar las normas detalladas con arreglo a las cuales los Estados miembros deben informar a la Comisión sobre el resultado de esta supervisión. Dichas competencias han de ejercerse conforme a lo dispuesto en el Reglamento (UE) nº 182/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, por el que se establecen las normas y los principios generales relativos a las modalidades de control por parte de los Estados miembros del ejercicio de las competencias de ejecución por la Comisión.
- (28) Dado que el objetivo de la presente Directiva, a saber, el establecimiento de un mercado armonizado de la accesibilidad de los sitios web de los organismos del sector público, no puede ser alcanzado de manera suficiente por los Estados miembros, debido a que requiere la armonización de disposiciones diferentes actualmente vigentes en sus respectivos sistemas jurídicos y, por consiguiente, puede lograrse mejor a nivel de la Unión, esta puede adoptar medidas, de acuerdo con el principio de subsidiariedad consagrado en el artículo 5 del Tratado de la Unión Europea. De conformidad con el principio de proporcionalidad enunciado en dicho artículo, la presente Directiva no excede de lo necesario para alcanzar este objetivo.

HAN ADOPTADO LA PRESENTE DIRECTIVA:

## *Artículo 1*

### **Objeto y ámbito de aplicación**

1. La presente Directiva tiene por objeto aproximar las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en relación con la accesibilidad de los contenidos de los sitios web de los organismos del sector público para todos los usuarios, en particular para las personas con limitaciones funcionales, incluidas las personas con discapacidad.
2. Establece las disposiciones con arreglo a las cuales los Estados miembros deberán hacer accesible el contenido de los sitios web pertenecientes a los organismos del sector público y cuyos tipos se especifican en el anexo.
3. Los Estados miembros podrán ampliar la aplicación de la presente Directiva a otros tipos de sitios web del sector público distintos de los contemplados en el apartado 2.

## Artículo 2

### Definiciones

A efectos de la presente Directiva, se aplicarán las siguientes definiciones:

- 1) «sitios web afectados»: aquellos a que se refiere el artículo 1, apartado 2, de la presente Directiva;
- 2) «contenido de los sitios web»: información que se comunica a los usuarios por medio de un agente de usuario, incluidos los códigos o marcas que definen la estructura, la presentación y las interacciones del contenido;
- 3) «agente de usuario»: cualquier tipo de programa informático que recupera y presenta para los usuarios contenidos de sitios web, con inclusión de navegadores, reproductores multimedia, complementos (*plug-ins*) y otros programas que contribuyen a la recuperación y presentación de dichos contenidos, así como a la interacción con ellos;
- 4) «norma»: especificación técnica, adoptada por un organismo de normalización reconocido, para su aplicación repetida o continua, cuya observancia no es obligatoria, según se define en el artículo 2, apartado 1, del Reglamento (UE) nº 1025/2012;
- 5) «norma internacional»: norma adoptada por un organismo internacional de normalización, según se define en el artículo 2, apartado 1, letra a), del Reglamento (UE) nº 1025/2012;
- 6) «norma europea»: norma adoptada por un organismo europeo de normalización, según se define en el artículo 2, apartado 1, letra b), del Reglamento (UE) nº 1025/2012;
- 7) «norma armonizada»: norma europea adoptada a raíz de una petición de la Comisión para la aplicación de la legislación de armonización de la Unión, según se define en el artículo 2, apartado 1, letra c), del Reglamento (UE) nº 1025/2012;
- 8) «organismo del sector público»: el Estado, los entes territoriales, los organismos de Derecho público según la definición del artículo 1, apartado 9, de la Directiva 2004/18/CE, y las asociaciones constituidas por uno o más de dichos entes o de dichos organismos de Derecho público.

## Artículo 3

### Requisitos de accesibilidad de los sitios web

1. Los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para velar por que los sitios web afectados se hagan accesibles:



- a) de manera adecuada y coherente para su percepción, utilización y comprensión por los usuarios, incluida la adaptabilidad de la presentación y la interacción de sus contenidos, en caso necesario, proporcionando una alternativa electrónica accesible;
  - b) de manera que facilite la interoperabilidad con una variedad de agentes de usuario y tecnologías asistenciales en la Unión Europea y a nivel internacional.
2. Los Estados miembros aplicarán las disposiciones del apartado 1 para el 31 de diciembre de 2015 a más tardar.
  3. La Comisión estará facultada para adoptar actos delegados, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8, mediante los que se especifiquen más, cuando proceda, los requisitos de accesibilidad de los sitios web a que se hace referencia en el apartado 1.

#### *Artículo 4*

##### **Presunción de conformidad con normas armonizadas**

Se presumirá que los sitios web afectados que cumplan las normas armonizadas (o partes de estas) cuyas referencias haya elaborado y publicado la Comisión en el *Diario Oficial de la Unión Europea*, de conformidad con el Reglamento (UE) nº 1025/2012, son conformes a los requisitos del artículo 3 sobre accesibilidad de los sitios web incluidos en el ámbito de dichas normas o partes de normas.

#### *Artículo 5*

##### **Presunción de conformidad con normas europeas o internacionales**

1. Mientras no se hayan publicado aún las referencias de las normas armonizadas contempladas en el artículo 4, se presumirá que los sitios web afectados que cumplan las normas europeas (o partes de estas) que se hayan determinado con arreglo al apartado 2 son conformes a los requisitos del artículo 3 sobre accesibilidad de los sitios web incluidos en el ámbito de dichas normas o partes de normas.
2. La Comisión estará facultada para adoptar actos delegados, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8, mediante los que se determinen las normas europeas o partes de estas contempladas en el apartado 1.
3. Mientras no se hayan determinado aún las referencias de las normas europeas contempladas en el apartado 1, se presumirá que los sitios web afectados que cumplan las partes de la norma internacional ISO/IEC 40500:2012 relativas a los criterios de éxito y a los requisitos de conformidad de nivel AA son también conformes a los requisitos del artículo 3 sobre accesibilidad de los sitios web.

## Artículo 6

### Medidas adicionales

1. Los Estados miembros fomentarán que los sitios web afectados presenten una declaración sobre su accesibilidad y, en particular, sobre su conformidad con la presente Directiva, adjuntando, cuando sea posible, información adicional sobre la accesibilidad en apoyo de los usuarios.
2. Los Estados miembros tomarán medidas para facilitar la aplicación de los requisitos de accesibilidad de los sitios web definidos en el artículo 3 a todos los sitios web de los organismos del sector público distintos de los afectados y, en particular, a los sitios web de los organismos del sector público incluidos en el ámbito de aplicación de disposiciones legislativas nacionales vigentes o medidas pertinentes sobre accesibilidad de los sitios web.
3. Los Estados miembros aportarán su ayuda a los mecanismos apropiados para consultar sobre la accesibilidad de los sitios web a los interesados pertinentes y publicarán los eventuales cambios de sus políticas de accesibilidad de los sitios web junto con la experiencia acumulada y las observaciones producidas con la aplicación de la conformidad de los requisitos de accesibilidad de los sitios web.
4. Los Estados miembros cooperarán a nivel de la Unión con la industria y las partes interesadas de la sociedad civil, con participación de la Comisión, con el fin de examinar, a efectos del informe anual a que se refiere el artículo 7, apartado 4, la evolución tecnológica y del mercado, así como los cambios en la accesibilidad de los sitios web, e intercambiar las mejores prácticas.

## Artículo 7

### Supervisión y presentación de informes

1. Los Estados miembros deberán supervisar de forma continua el cumplimiento, por parte de los sitios web afectados, de los requisitos de accesibilidad, utilizando la metodología contemplada en el apartado 4.
2. Los Estados miembros presentarán un informe anual acerca de los resultados de la supervisión realizada con arreglo al apartado 4, con inclusión de los datos de las mediciones y, cuando proceda, la lista de los sitios web a que se hace referencia en el artículo 1, apartado 3.
3. Este informe se referirá también a las medidas que se lleven a cabo con arreglo al artículo 6.
4. La Comisión establecerá, mediante actos de ejecución, la metodología de supervisión de la conformidad de los sitios web afectados respecto a los requisitos de accesibilidad de los sitios web establecidos en el artículo 3. Dichos actos de ejecución se adoptarán de conformidad con el procedimiento de examen a que se refiere el artículo 9, apartado 3. La metodología se publicará en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.
5. La metodología contemplada en el apartado 4 incluirá:
  - a) la periodicidad de los controles y el muestreo de los sitios web afectados que sean objeto de supervisión; y

- b) a nivel de sitio web, la descripción de cómo debe demostrarse el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad de los sitios web contemplados en el artículo 3, haciendo referencia directamente —siempre que sea posible— a las descripciones pertinentes incluidas en las normas armonizadas o, a falta de estas, en las normas europeas o internacionales contempladas en los artículos 4 y 5, respectivamente.
6. Las disposiciones de notificación por los Estados miembros a la Comisión serán establecidas por la Comisión mediante actos de ejecución. Estos actos de ejecución se adoptarán de conformidad con el procedimiento consultivo a que se refiere el artículo 9, apartado 2.

## *Artículo 8*

### **Ejercicio de la delegación**

1. Se otorgan a la Comisión los poderes para adoptar actos delegados en las condiciones establecidas en el presente artículo.
2. Los poderes para adoptar los actos delegados contemplados en los artículos 3 y 5 se otorgan por un plazo indeterminado a partir de la fecha de entrada en vigor de la presente Directiva.
3. El Parlamento Europeo o el Consejo podrán revocar en todo momento la delegación de poderes a que se refieren los artículos 3 y 5. La decisión de revocación pondrá término a la delegación de los poderes que en ella se especifiquen. La decisión surtirá efecto al día siguiente al de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea* o en una fecha posterior indicada en la misma. No afectará a la validez de los actos delegados que ya estén en vigor.
4. En cuanto la Comisión adopte un acto delegado, lo notificará simultáneamente al Parlamento Europeo y al Consejo.
5. Un acto delegado adoptado de conformidad con los artículos 3 y 5 entrará en vigor únicamente si ni el Parlamento Europeo ni el Consejo han formulado objeciones en un plazo de dos meses a partir de la notificación de dicho acto al Parlamento Europeo y al Consejo, o si, antes de haber vencido dicho plazo, tanto el Parlamento Europeo como el Consejo informan a la Comisión de que no formularán objeciones. El plazo se prorrogará dos meses a instancia del Parlamento Europeo o del Consejo.

## *Artículo 9*

### **Comitología**

- 1 La Comisión estará asistida por un Comité. Este será un comité con arreglo a lo dispuesto en el Reglamento (UE) n° 182/2011.
- 2 Cuando se haga referencia al presente apartado, será de aplicación el artículo 4 del Reglamento (UE) n° 182/2011.
- 3 Cuando se haga referencia al presente apartado, será de aplicación el artículo 5 del Reglamento (UE) n° 182/2011.

## *Artículo 10*

### **Transposición**

- 1 Los Estados miembros pondrán en vigor las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la presente Directiva a más tardar el 30 de junio de 2014. Comunicarán inmediatamente a la Comisión el texto de dichas disposiciones. Cuando los Estados miembros adopten dichas disposiciones, estas harán referencia a la presente Directiva o irán acompañadas de dicha referencia en su publicación oficial. Los Estados miembros establecerán las modalidades de la mencionada referencia.
- 2 Los Estados miembros comunicarán a la Comisión el texto de las disposiciones básicas de Derecho interno que adopten en el ámbito regulado por la presente Directiva.

## *Artículo 11*

### **Revisión**

La Comisión llevará a cabo una revisión de la aplicación de la presente Directiva en el plazo de tres años a partir de su entrada en vigor.

## *Artículo 12*

### **Entrada en vigor**

La presente Directiva entrará en vigor el vigésimo día siguiente al de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

## *Artículo 13*

### **Destinatarios**

Los destinatarios de la presente Directiva serán los Estados miembros de conformidad con los Tratados.

Hecho en Bruselas, el

*Por el Parlamento Europeo*  
*El Presidente*

*Por el Consejo*  
*El Presidente*

## **ANEXO**

### **Tipos de sitios web de los organismos del sector público**

(a los que se refiere el artículo 1, apartado 2)

- 1) Impuesto sobre la renta: declaración, notificación de la liquidación
- 2) Servicios de búsqueda de empleo por las oficinas de empleo
- 3) Prestaciones de la seguridad social: subsidio de desempleo, complementos por hijos, gastos médicos (reembolso o pago directo), becas a estudiantes
- 4) Documentos personales: pasaporte o permiso de conducción
- 5) Matriculación de automóviles
- 6) Solicitud de licencia de construcción
- 7) Declaraciones ante la policía, por ejemplo en caso de robo
- 8) Bibliotecas públicas, por ejemplo catálogos y herramientas de búsqueda
- 9) Solicitud y expedición de partidas de nacimiento o matrimonio
- 10) Matrícula en centros de enseñanza superior o universidades
- 11) Notificación de cambio de residencia
- 12) Servicios sanitarios: asesoramiento interactivo sobre disponibilidad de servicios, servicios en línea para los pacientes, citas.