

De acuerdo al artículo 13 del [Real Decreto 1112/2018 de 7 de septiembre](#), sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, si lo desea **puede instar el procedimiento de reclamación**:

Artículo 13.1. “ 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 de veinte días hábiles sin haber obtenido respuesta a una queja presentada. ”

Para realizar esta reclamación, debe seguir los siguientes pasos:

- En primer lugar, debe descargarse la plantilla de instancia de reclamaciones en materia de accesibilidad web; [pulse aquí para descargarla](#).
- Una vez debidamente cumplimentada la plantilla de reclamaciones en materia de accesibilidad web, se puede remitir a la Subdirección General de Calidad de los Servicios e Innovación, código DIR3 EA0019193, por las dos vías que se indican:
 - A través del registro electrónico, [mediante el procedimiento existente en la sede electrónica del Ministerio del Interior](#) (requiere tener un certificado digital y poder realizar firma electrónica mediante applet Java o aplicación Autofirma).
 - O presencialmente a través de la [red de oficinas de asistencia en materia de registros](#), presentando el formulario en papel.

Contra la resolución de esta reclamación 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 de 2015](#).