

ÍNDICE



Presentación	5
Resumen ejecutivo	7
PARTE I.	
Introducción y normativa	9
1.1. Introducción	10
1.2. Normativa europea sobre la accesibilidad en los servicios de emergencia	12
1.3. Proceso de implementación en España: antecedentes y situación actual del 112	16
1.4. Accesibilidad de productos y servicios digitales en 112	20
PARTE II.	
Hacia un servicio 112 accesible y universal	22
2.1. El 112 como servicio	23
2.2. Perfiles de discapacidad	24
2.2.1. Discapacidad sensorial	24
2.2.2. Discapacidad motora	25
2.2.3. Discapacidad cognitiva	25
2.3. Recursos para que un servicio TIC de emergencia sea accesible	26
2.4. Recursos para que una página web de servicios de emergencia 112 sea accesible	28
2.5. Recursos para que una aplicación móvil 112 sea accesible y universal	32
PARTE III.	
Evaluación de accesibilidad de las páginas web y aplicaciones móviles de servicios de emergencia 112	35
3.1. Metodología	36
3.1.1. Muestra de los servicios de emergencia analizados	37
3.1.2. Criterios técnicos de accesibilidad	39
3.1.3. Procedimiento de evaluación	41
3.2. Evaluación técnica de accesibilidad	42
3.2.1. Resultados de la evaluación de accesibilidad en las páginas web de los servicios de emergencia 112	42
3.2.2. Resultados de la evaluación de accesibilidad de las aplicaciones móviles del 112	57

ÍNDICE

4. Referencias

Estándares	83
Legislación vigente más relevante	83
Guías de accesibilidad para aplicaciones móviles	85

5. Anexos

URL de la muestra de páginas por servicio	87
Tablas evaluación páginas web	90
Tablas evaluación aplicaciones móviles	97
Listado de URL dentro del requisito “Páginas web accesibles”	103

