Plus1

RD 1112/2018 · WCAG 2.1 AA

Declaración de accesibilidad de Plus1.

Queremos que los servicios digitales de Plus1 funcionen para el mayor número posible de personas. Aquí explicamos cómo de accesible es hoy nuestro sitio web, qué presenta todavía limitaciones y cómo puedes obtener ayuda.

Sobre el servicio digital

Esta declaración de accesibilidad se aplica a los servicios digitales de Plus1:

- El sitio web Plus1 (por ejemplo plus1.com/es)
- Los posibles servicios en línea asociados y áreas privadas de cliente vinculadas al sitio web

ENTIDAD RESPONSABLE

Plus1

SERVICIO DIGITAL

Sitio web Plus1 y servicios en línea asociados

¿Cómo de accesible es el sitio web?

Nos esforzamos por que los servicios digitales de Plus1 sean accesibles para el mayor número posible de personas. En la actualidad, el sitio web de Plus1 es **parcialmente conforme** con los requisitos de accesibilidad establecidos en la normativa vigente (Real Decreto 1112/2018 y Directiva (UE) 2016/2102).

Esto significa que la mayor parte del sitio web se puede utilizar con productos de apoyo y cumple los requisitos, pero todavía existen contenidos y funciones que no son plenamente accesibles.

Contenido no accesible

A continuación se recoge un listado detallado del contenido no accesible conocido y de sus causas.

1 Deficiencias en el contraste y el uso del color

- Algunos textos, enlaces y botones tienen un contraste demasiado bajo respecto al fondo.
- Cierta información se transmite únicamente mediante el color (por ejemplo, la indicación de estado o de los mensajes de error).

Causa: Estas deficiencias se deben a decisiones de diseño anteriores y a componentes que aún no se han adaptado plenamente a los requisitos de accesibilidad. Se está trabajando en actualizar la paleta de colores y la biblioteca de componentes.

2 Deficiencias en la navegación por teclado y el foco

- Algunos elementos interactivos (por ejemplo, menús, campos de formulario, botones en ventanas modales) son difíciles o imposibles de alcanzar utilizando solo el teclado.
- La indicación del foco no siempre es claramente visible en todos los elementos.

Causa: El código y los componentes más antiguos carecen de un soporte completo para la navegación por teclado y el orden de foco correcto. Los componentes deben actualizarse o sustituirse.

3 Formularios y mensajes de error

- No todos los campos de formulario tienen etiquetas (label) correctamente asociadas.
- Los mensajes de error a veces son poco claros o carecen de una vinculación correcta con el campo correspondiente, lo que dificulta el uso a las personas usuarias de lectores de pantalla.
- En algunos casos faltan instrucciones sobre el formato en que deben introducirse los datos (por ejemplo, fecha o DNI/NIF).

Causa: Históricamente los formularios se han construido sin tener plenamente en cuenta la accesibilidad, especialmente en lo relativo al HTML semántico y a los atributos ARIA.

4 Documentos PDF y material descargable

Los documentos PDF más antiguos (por ejemplo, condiciones y hojas informativas) no están plenamente adaptados a la accesibilidad. Estos:

- carecen de niveles de encabezado y estructuras de etiquetas correctos,
- a veces no incluyen alternativas textuales para las imágenes,
- no siempre están optimizados para su lectura con lectores de pantalla.

Causa: Estos documentos se han producido con plantillas más antiguas sin requisitos de accesibilidad. Se está trabajando en desarrollar nuevas plantillas y sustituir el material de forma progresiva.

5 Iconos y elementos gráficos

- Algunos iconos carecen de alternativas textuales claras o de etiquetas descriptivas.
- En algunos casos se utilizan iconos para transmitir información sin texto complementario.

Causa: La biblioteca de iconos no se ha documentado plenamente desde la perspectiva de la accesibilidad y debe actualizarse con descripciones claras y una semántica correcta.

Alternativas accesibles al contenido no accesible

Allí donde actualmente existen deficiencias, tratamos de ofrecer alternativas, por ejemplo:

Contacto con atención al cliente por correo electrónico o teléfono para obtener:

- explicaciones de contenidos difíciles de consultar,
- una revisión de las condiciones, precios, productos y servicios de forma verbal o en un formato más accesible.

Documentos previa solicitud:

- Los documentos principales (por ejemplo, condiciones e información sobre productos) pueden facilitarse previa solicitud en un formato más accesible, en la medida en que sea técnica y prácticamente posible.

Los datos de contacto figuran al final de esta declaración.

Excepción por carga desproporcionada

En la actualidad Plus1 se acoge a la excepción por **carga desproporcionada** para determinados documentos PDF y material informativo más antiguos, conforme a la normativa vigente en materia de accesibilidad. Esto afecta especialmente a los PDF y documentos más antiguos que:

- tienen una frecuencia de uso muy baja,
- ya no están vigentes, pero por motivos legales deben permanecer disponibles,
- requieren un amplio trabajo manual para su plena adaptación a la accesibilidad.

Valoración:

Adaptar plenamente a la accesibilidad todos los documentos históricos exigiría un esfuerzo desproporcionado en relación con el beneficio, ya que:

- estos documentos apenas son utilizados por las personas visitantes,
- el contenido se sustituye en gran medida por información actualizada en el sitio web o en documentos más recientes,
- puede facilitarse información equivalente a través de atención al cliente en un formato más accesible cuando sea necesario.

Plus1 trabaja de forma continua para:

- garantizar que los nuevos documentos se elaboren en formato accesible,
- retirar progresivamente el material más antiguo cuando sea posible,
- ofrecer previa solicitud apoyo y formatos alternativos a las personas usuarias que lo necesiten.

Cómo hemos probado el sitio web

Método de evaluación:

- Autoevaluación basada en las directrices WCAG 2.1 nivel AA.
- Pruebas manuales de páginas y funciones seleccionadas.
- Uso de herramientas automáticas para detectar deficiencias técnicas (por ejemplo, contraste y semántica).

FECHA DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD

9 de julio de 2026

ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

9 de julio de 2026

Comunicar problemas y solicitar ayuda

Nos gustaría saber si experimentas barreras o deficiencias en la accesibilidad del sitio web o de los servicios en línea de Plus1. Ponte en contacto con nosotros si:

- no puedes acceder a algún contenido,

- detectas errores o deficiencias,
- necesitas información en otro formato.

Mecanismo de comunicación / vías de contacto:

- Correo electrónico: informacion@plus1.com
- Teléfono: 518 88 88 10
- A través del formulario de contacto del sitio web plus1.com/es/accesibilidad

Cuando te pongas en contacto con nosotros, describe si es posible:

- a qué página o función se refiere,
- qué producto de apoyo utilizas (si utilizas alguno),
- qué tipo de problema experimentas.

Trataremos de responderte lo antes posible.

Procedimiento de aplicación y reclamación

Puedes presentar una comunicación sobre requisitos de accesibilidad (según el artículo 10.2.a del Real Decreto 1112/2018) o una queja relativa al cumplimiento de dichos requisitos, así como solicitar información accesible sobre contenidos excluidos o exentos por carga desproporcionada.

Si una vez realizada la solicitud o queja esta hubiera sido desestimada, no estuvieras de acuerdo con la decisión adoptada, o la respuesta no cumpliera los requisitos exigidos, puedes iniciar una **reclamación** ante la Unidad responsable de accesibilidad. Igualmente, podrás iniciar una reclamación si transcurren veinte días hábiles sin obtener respuesta.

- Información general sobre accesibilidad del sector público: administracionelectronica.gob.es
- Observatorio de Accesibilidad Web (OAW), organismo de seguimiento en España.

El seguimiento y la coordinación de la accesibilidad del sector público en España corresponden al Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, a través de sus órganos competentes.

DATOS DE CONTACTO

Plus1

Correo electrónico
informacion@plus1.com

Teléfono
518 88 88 10

Sitio web
plus1.com/es