

PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN sobre la Declaración de Accesibilidad

El 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 informa que:

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.

Por ello, HECANSA, establece cauce para las reclamaciones sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de HECANSA.

Supuestos de interposición

La persona interesada podrá iniciar una reclamación en los siguientes casos:

- Tras haber realizado una solicitud de información accesible o queja, esta hubiera sido **desestimada**.
- Exista **disconformidad** con la decisión adoptada o la resolución no cumpla los requisitos del artículo 12.5 del citado Real Decreto.
- Haya transcurrido el plazo de **veinte días hábiles** sin haber obtenido respuesta administrativa.

Presentación y Registro

La reclamación deberá dirigirse a la **Unidad Jurídica de HECANSA** y presentarse conforme a los requisitos de registro establecidos en la **Ley 39/2015**, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

- **Canal de envío por formato electrónico:** <https://sedeelectronica.hecansa.com/sede/modules.php?mod=portal&file=index>
- **Canal de envío mediante e-mail:** hecan@hecansa.com

Plazos de resolución y tramitación

- **Plazo de respuesta:** HECANSA notificará la resolución a la persona interesada en un plazo máximo de **dos meses**.
- **Aclaraciones:** El transcurso de dicho plazo podrá suspenderse si se requiere a la persona interesada la formulación de aclaraciones necesarias para la tramitación. El plazo para aportar dichas aclaraciones será de **diez días hábiles**.
- **Silencio Administrativo:** Transcurrido el plazo máximo de dos meses sin notificación de resolución expresa, se entenderá que la reclamación ha sido desestimada.