



RD 1112/2018 · LEY 11/2023 · ISO 21902

Declaración de Conformidad de Accesibilidad de Software

Cicerone Software — Web de destino, Kiosko (tótem), CMS de gestión y Chatbot

Producto	Cicerone Software (Web de destino / Kiosko / CMS / Chatbot)
Versión evaluada	Versiones en producción a fecha de julio de 2026 (plataforma multi-cliente en despliegue continuo; no existe una versión única de producto)
Fabricante	iUrban Digital Tourism, S.L.
Norma	RD 1112/2018 · Directiva (UE) 2016/2102 · Ley 11/2023 · ISO 21902:2021
Estándar	EN 301 549 · WCAG 2.1 / 2.2 nivel AA
Situación	Parcialmente conforme
Estado	Firmada — versión definitiva

Control de las modificaciones

Versión	Observaciones	Autor	Fecha
1.2	Versión definitiva	iURBAN	2026-07-24

Índice

Declaración de compromiso 3

Estándar de referencia y nivel de conformidad 3

Limitaciones conocidas y aspectos en proceso de corrección 3

Condiciones de uso y entorno..... 4

Canal de soporte y reporte de incidencias..... 4

Procedimiento de aplicación 4

Preparación de la presente declaración 5

Firmantes 5

Versión firmada (definitiva), 24/07/2026. En los despliegues para organismos del sector público, el ámbito y el procedimiento de reclamación se adaptan al organismo titular.

Declaración de compromiso

iUrban declara que sus desarrollos de software están diseñados, mantenidos y actualizados siguiendo los principios de Diseño Universal y Accesibilidad Cognitiva exigidos por la norma **ISO 21902:2021** (apartado 7.2.5 sobre Wayfinding Digital y Anexo B sobre Perceptibilidad), procurando la inclusión de todas las personas usuarias con independencia de sus capacidades funcionales.

iUrban se ha comprometido a hacer accesibles sus sitios web y aplicaciones móviles de conformidad con el **Real Decreto 1112/2018**, por el que se transpone la **Directiva (UE) 2016/2102**, y en cumplimiento de la **Ley 11/2023** en materia de accesibilidad de productos y servicios.

Estándar de referencia y nivel de conformidad

El software ha sido auditado internamente tomando como referencia los requisitos aplicables a software de la norma **EN 301 549** (requisitos de accesibilidad para productos y servicios TIC) y las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (**WCAG 2.1 / 2.2**) en su nivel **AA**.

El software se declara **parcialmente conforme** con las pautas citadas, debido a las faltas de conformidad puntuales que se indican a continuación y que se encuentran en proceso de subsanación dentro del ciclo de mejora continua de la organización.

Limitaciones conocidas y aspectos en proceso de corrección

A través del sistema de trazabilidad y gestión de incidencias de iUrban se mantienen identificados los siguientes puntos de mejora:

1. **Alternativas textuales en imágenes.** Elementos gráficos o iconográficos que requieren completar sus etiquetas descriptivas para lectores de pantalla [criterio 1.1.1 de WCAG; requisito 9.1.1.1 de EN 301 549]. En corrección en los componentes de la interfaz que presentan las imágenes.
2. **Nombre accesible en controles de acción.** Algunos enlaces y botones representados solo por iconos deben exponer nombre accesible para lectores de pantalla [criterios 2.4.4 y 4.1.2; requisitos 9.2.4.4 y 9.4.1.2]. En corrección, con prioridad en las tablas de gestión del back-office.

3. **Contraste de color.** Combinaciones puntuales de color en interfaces personalizadas por clientes que se ajustan para asegurar la relación de contraste mínima de 4.5:1 [criterio 1.4.3; requisito 9.1.4.3]. En revisión junto con la guía de estilo de la marca.
4. **Operabilidad por teclado.** Optimización del orden de tabulación en áreas complejas con desplazamiento vertical, para garantizar la navegación sin puntero táctil ni ratón [criterio 2.1.1; requisito 9.2.1.1]. Planificado.
5. **Contenido multimedia.** Algún contenido de vídeo del punto de información que debe incorporar subtítulos [criterio 1.2.2; requisito 9.1.2.2]. Planificado.

Condiciones de uso y entorno

Para garantizar la seguridad y la accesibilidad del software, el entorno de ejecución debe respetar los límites técnicos identificados en la ficha de producto:

- **Interactividad táctil.** Zonas interactivas espaciadas con un margen mínimo de seguridad de ≥ 8 px.
- **Hardware asociado.** En dispositivos tipo tótem, la pantalla interactiva principal debe situarse a una altura máxima de $\leq 1,2$ m para permitir el uso cómodo a personas en silla de ruedas.

Canal de soporte y reporte de incidencias

iUrban mantiene un canal activo para recibir notificaciones sobre dificultades de acceso o sugerencias de mejora, que son derivadas al Comité de Accesibilidad de la empresa:

- Buzón de accesibilidad: **accesibilidad@iurban.es**
- Formulario de contacto: **<https://iurban.es/contacto/>**

Las comunicaciones serán atendidas por el Responsable del Sistema en un plazo máximo de **20 días hábiles**.

Procedimiento de aplicación

Si una vez realizada una solicitud de información accesible o queja, esta fuera desestimada, no se estuviera de acuerdo con la decisión adoptada, o la respuesta no cumpliera los requisitos, la persona interesada podrá iniciar una **reclamación** conforme a lo previsto en el artículo 13 del RD 1112/2018.

(En despliegues para organismos del sector público, este apartado se completa con el procedimiento y la unidad responsable de accesibilidad del organismo titular.)

Preparación de la presente declaración

La presente declaración fue preparada el **22 de julio de 2026**.

El método empleado ha sido una **autoevaluación técnica** realizada por el departamento de desarrollo de iUrban, apoyada en herramientas de auditoría automática (axe-core / pa11y y Lighthouse, sobre WCAG 2.1 nivel AA) y revisión técnica interna. Las **evaluaciones con personas usuarias con tecnologías de asistencia** están planificadas dentro del plan de accesibilidad de la organización (FP10, ISO 21902).

Última revisión de la declaración: **julio de 2026**.

Firmantes

Función	Firmante	Firma
Firmante responsable	Andrés Martínez — CEO y Representante Legal, iUrban Digital Tourism, S.L.	Firmado · 24/07/2026
Validación técnica	Asier Pastor — Director de Tecnología (CTO), iUrban Digital Tourism, S.L.	Firmado · 24/07/2026
Validación de accesibilidad	Faustino Cuadrado — Responsable de Accesibilidad	Firmado · 24/07/2026
Revisión y aprobación	Jesús de Béjar — Responsable del Sistema de Gestión	Firmado · 24/07/2026