



Declaración de
accesibilidad
Mapfre.com

	Declaración Accesibilidad	26-001
		Pág. 2 de 15

Realizado: Gloria Romero Quintana Fecha: 11 – septiembre - 2025	Revisado: Gloria Romero Quintana Fecha: 11 – septiembre - 2025	Aprobado: Gloria Romero Quintana DIRECTORA DEL ÁREA gloria.romeroquintana@plexus.es Fecha: 11 – septiembre - 2025
Versión del documento: 1.0		

Histórico de Versionado				
Versión	Revisado	Aprobado	Fecha	Descripción
1.0	Gloria Romero Quintana	Gloria Romero Quintana	12-Junio-2024	Primera versión documento del Plan de Auditoría de APP
2.0	José Manuel Delicado Alcolea	Gloria Romero Quintana	30 Septiembre-2025	Incorporación de trazabilidad de documentos y nuevo encabezado de documentos.

	Declaración Accesibilidad	26-001
		Pág. 3 de 15

Referencias:

Nombre de la Web: **Mapfre**

URL principal: **www.mapfre.com**

Puntuación Media del Sitio Web: **4.8**

Fechas relacionadas:

Fecha de Inicio: 20/01/2026

Fecha de finalización: 21/01/2026

Fecha de entrega: 21/01/2026

Directora del área:

Nombre: Gloria Romero Quintana

Email: gloria.romeroquintana@plexus.es

Técnico responsable:

Nombre: Patricia García Novillo

Email: patricia.garcianovillo@plexus.es

Tabla de contenidos

Declaración de accesibilidad5

 Situación del cumplimiento5

Contenido no accesible5

 Preparación de la presente declaración de accesibilidad11

 Observaciones y datos de contacto12

 Procedimiento de aplicación13

 Contenido opcional13

	Declaración Accesibilidad	26-001 Pág. 5 de 15
---	---	---

Declaración de accesibilidad

Mapfre se ha comprometido a hacer accesible su sitio web, de conformidad con la [Ley 11/2023, de 8 de mayo, de trasposición de Directivas de la Unión Europea en materia de accesibilidad de determinados productos y servicios, migración de personas altamente cualificadas, tributaria y digitalización de actuaciones notariales y registrales; y por la que se modifica la Ley 12/2011, de 27 de mayo, sobre responsabilidad civil por daños nucleares o producidos por materiales radiactivos](#), por el que se transpone la [Directiva \(UE\) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios](#).

La presente declaración de accesibilidad se aplica al sitio web www.mapfre.com

Situación del cumplimiento

Este sitio web es **no conforme**. Esta información se obtiene de los resultados del IRA, con la norma UNE-EN 301549:2022 y la Ley 11/2023, debido a la falta de conformidad con algunos aspectos de accesibilidad que se detallan a continuación.

Contenido no accesible

El contenido que se recoge listado a continuación no es accesible por los siguientes motivos:

- Falta de conformidad con la Ley 11/2023:

	Declaración Accesibilidad	26-001
		Pág. 6 de 15

- Existen imágenes decorativas con textos alternativos redundantes o incorrectos [requisito 9.1.1.1 Contenido no textual, de UNE-EN 301549:2022].
- Existen vídeos sin audiodescripción y archivos de audio sin alternativas textuales [requisito 9.1.2.1 Solo audio y solo vídeo / 9.1.2.5 Audiodescripción grabada, de UNE-EN 301549:2022].
- Existe información y relaciones que se transmite a través de la presentación visual que no se transmite semánticamente para los usuarios de tecnologías de apoyo [requisito 9.1.3.1 Información y relaciones, de UNE-EN 301549:2022].
- Existe una secuencia de lectura no lógica en carruseles y contenidos dinámicos [requisito 9.1.3.2 Secuencia significativa, de UNE-EN 301549:2022].
- Existen campos de entrada de datos cuya identificación del propósito es incorrecta [requisito 9.1.3.5 Identificación del propósito de la entrada, de UNE-EN 301549:2022].
- Existe contenido que utiliza el color como único medio visual para transmitir información, indicar una acción, provocar una respuesta o distinguir un elemento visual, lo que impide que ciertos usuarios puedan comprender el contenido sin apoyo adicional [requisito 9.1.4.1 Uso del color, de UNE-EN 301549:2022].
- Existen textos que no tienen una relación de contraste de al menos 4,5:1 [requisito 9.1.4.3 Contraste (mínimo), de UNE-EN 301549:2022].

- Existen componentes de indicadores de foco que no tienen una relación de contraste de al menos 3:1 frente a los colores adyacentes [requisito 9.1.4.11 Contraste no textual, de UNE-EN 301549:2022].
- Existe contenido que se presenta con pérdida de información o funcionalidad, al ampliar tamaño o espaciado y con la necesidad de desplazarse en dos dimensiones (horizontal y vertical), [requisito 9.1.4.4 Cambio tamaño texto / 9.1.4.10 Reajuste texto / 9.1.4.12 Espaciado de texto, de UNE-EN 301549:2022].
- Existen componentes que cuando recibe y después se quita el puntero o el foco del teclado, desencadenan contenido adicional para que se vuelva visible y luego se oculte, pero no existe un mecanismo que permita que el contenido adicional sea descartable, hoverable y persistente en varias páginas [requisito 9.1.4.13 Contenido señalado con el puntero o que tiene el foco, de UNE-EN 301549:2022]
- Existe en el contenido funcionalidad que no se puede operar a través de una interfaz de teclado [requisito 9.2.1.1 Teclado, de UNE-EN 301549:2022].
- Existe contenido dónde el foco del teclado no se puede mover a un componente de la página o alejar usando una interfaz de teclado a través de las teclas de flecha o de tabulación u otros métodos de salida estándar, y no se informa al usuario del método para alejar el foco en varias páginas [requisito 9.2.1.2 Sin trampas para el foco del teclado, de UNE-EN 301549:2022].

	Declaración Accesibilidad	26-001
		Pág. 8 de 15

- Existen elementos en movimiento que no ofrecen un mecanismo para pausarlos, detenerlos u ocultarlos, lo que puede distraer o dificultar la interacción de ciertos usuarios [requisito 9.2.2.2 Poner en pausa, detener, ocultar, UNE-EN 301549:2022].
- Existe una alteración del orden de foco que afecta a la navegación secuencial del contenido. En varias páginas, los elementos enfocables reciben el foco en un orden que no preserva el significado ni la operabilidad, dificultando la comprensión y el uso correcto de la interfaz [requisito 9.2.4.3 Orden del foco, de UNE-EN 301549:2022].
- Existen enlaces que no se pueden determinar su propósito a partir del texto del enlace o del texto del enlace junto con su contexto determinado mediante programación [requisito 9.2.4.4 Propósito de los enlaces (en contexto), de UNE-EN 301549:2022].
- Existen componentes interactivos cuyo estado de foco no presenta un indicador visual suficientemente perceptible o persistente, incumpliendo los requisitos de visibilidad del foco necesarios para garantizar la identificación programática y perceptual del elemento activo durante la navegación mediante teclado [requisito 9.2.4.7 Foco visible, UNE-EN 301549:2022].
- Existen cambios de contexto sin informar previamente a la persona usuaria (pestañas de “Cotización”) [requisito 9.3.2.2 Al recibir entradas, de UNE-EN 301549:2022].

	Declaración	26-001
	Accesibilidad	Pág. 9 de 15

- No se proporcionan etiquetas o instrucciones cuando el contenido requiere la intervención del usuario [requisito 9.3.3.2 Etiquetas o instrucciones, de UNE-EN 301549:2022].
- Existen elementos con roles ARIA incorrectos o con una estructura semántica insuficiente, lo que impide que nombre, función y valor puedan determinarse correctamente mediante programación [requisito 9.4.1.2 Nombre, función, valor, de UNE-EN 301549:2022].
- Existen mensajes de estado en el contenido implementado con lenguaje de marcado, pero no se pueden determinar por software a través del rol o las propiedades, de modo que no son detectados por el usuario de tecnologías de asistencia en varias páginas [requisito 9.4.1.3 Mensajes de estado, de UNE-EN 301549:2022].
- El sitio no alcanza el nivel de conformidad exigido por las Pautas WCAG aplicables, al no satisfacerse la totalidad de los requisitos establecidos en las cláusulas 9.1 a 9.4 ni garantizarse la existencia de versiones alternativas plenamente conformes. Asimismo, se identifican incumplimientos que interfieren con los criterios esenciales de accesibilidad, impidiendo el cumplimiento global de los requisitos de conformidad establecidos en la norma [requisito 9.6 Requisitos de conformidad de las Pautas WCAG, UNE-EN 301549:2022].
- Requisitos Documentos no web:
 - Existe información y relaciones que se transmite a través de la presentación visual que no se transmite

semánticamente para los usuarios de tecnologías de apoyo [requisito 10.1.3.1 Información y relaciones, de UNE-EN 301549:2022].

- Los documentos PDF evaluados no disponen de un título accesible definido en sus propiedades, lo que incumple el criterio de titulado del documento [requisito 10.2.4.2 Titulado del documento, UNE-EN 301549:2022].
- Los documentos PDF evaluados no disponen de idioma establecido en sus propiedades, lo que dificulta la interpretación correcta por parte de las tecnologías de apoyo [requisito 10.3.1.1 Idioma del documento/10.3.1.2 Idioma de las partes, de UNE-EN 301549:2022].

- Requisitos Software:

- La interfaz no respeta adecuadamente las preferencias establecidas por el usuario en el agente de usuario o el sistema, incluyendo configuraciones relacionadas con la presentación, interacción o accesibilidad. Esta falta de adaptación incumple los requisitos relativos a la preservación y aplicación de las preferencias del usuario durante la interacción con el contenido [requisito 11.7 Preferencias del usuario, UNE-EN 301549:2022].

- Carga desproporcionada: no aplica
- Contenido fuera del ámbito de aplicación de la legislación:
 - Existen documentos ofimáticos publicados antes del 28 de junio de 2025 que no cumplen en su totalidad con los requisitos de accesibilidad.

	Declaración Accesibilidad	26-001
		Pág. 11 de 15

Preparación de la presente declaración de accesibilidad

La presente declaración de accesibilidad fue preparada el 20 de enero de 2026.

El método utilizado para evaluar la accesibilidad de Mapfre ha sido una inspección acreditada por ENAC llevada a cabo por la empresa Plexus Tech, basándose en:

- Comprobaciones con herramientas automáticas y análisis manuales con tecnologías de asistencia.
- Aplicación de buenas prácticas de diseño y desarrollo.
- La revisión de una muestra representativa de páginas y documentos, seleccionada conforme a lo establecido en el Anexo I de la Decisión de Ejecución (UE) 2018/1524. La muestra incluye páginas clave como la de inicio, contacto, formularios, áreas de navegación, páginas informativas con distintas estructuras, mapa del sitio, páginas legales, documentos PDF y otros contenidos relevantes, garantizando una evaluación representativa del sitio web.
- En este proceso de revisión **han intervenido personas con discapacidad**, permitiendo validar la accesibilidad desde una perspectiva real de uso.

Última revisión de la declaración: 21 de enero de 2026.

	Declaración Accesibilidad	26-001
		Pág. 12 de 15

Observaciones y datos de contacto

Si encuentra barreras de accesibilidad en este sitio web, puede notificarlas y enviar consultas o sugerencias mediante:

- Formulario de contacto: **(incluir enlace a formulario de contacto de Mapfre)**
- Correo electrónico del organismo responsable: **(incluir correo electrónico que indique Mapfre)**

Puede utilizar estos canales de comunicación para:

- Informar sobre posibles incumplimientos de accesibilidad en el presente sitio web.
- Comunicar dificultades de acceso a contenidos.

Asimismo, se puede presentar:

- Una queja en materia de accesibilidad relativa al cumplimiento de los requisitos de la Ley 11/2023.
- Una solicitud de información accesible relativa a:
 - Contenidos que están excluidos del ámbito de aplicación de la Ley 11/2023 según lo establecido por su artículo 2, apartado 4.
 - Contenidos que están exentos del cumplimiento de los requisitos de accesibilidad por imponer una carga desproporcionada.

Es importante que en su mensaje o correo proporcione la siguiente información:

- Su información de contacto,

	Declaración Accesibilidad	26-001
		Pág. 13 de 15

- La dirección web o la ubicación en la que detectó la incidencia,
- Una breve descripción del problema encontrado, incluyendo el navegador utilizado y el tipo de tecnología de asistencia que estaba usando al experimentar la dificultad.

Las comunicaciones serán recibidas y gestionadas por Mapfre.

Procedimiento de aplicación

En caso de que una solicitud de información accesible:

- sea desestimada,
- no se obtenga una respuesta en un plazo de 20 días hábiles,
- se estuviera en desacuerdo con la decisión adoptada
- o la respuesta no cumpla los requisitos contemplados en la Ley 11/2023,

La solicitud de información accesible, quejas y las reclamaciones formales, se tramitarán a través de los canales habilitados por Mapfre (pendiente que Mapfre incluya los datos del organismo comunitario o regional que se encarga de tramitar y gestionar estas reclamaciones. Es **obligatorio** incluir un enlace a este canal)

La reclamación podrá presentarse de igual forma si ha transcurrido el plazo de veinte días hábiles sin haber obtenido respuesta.

Contenido opcional

Mapfre mantiene un compromiso activo con la mejora continua de la accesibilidad de su sitio web y trabaja en la corrección progresiva de los errores detectados.

	Declaración Accesibilidad	26-001
		Pág. 14 de 15

En consecuencia, el sitio web:

- Es responsive y se adapta a diferentes tamaños de pantalla para facilitar su uso desde diferentes dispositivos.
- Ha sido testeado manualmente con tecnologías de asistencia, como navegación por teclado, y lectores de pantalla como VoiceOver y NVDA.
- El contenido ha sido comprobado con ampliaciones del zoom al 200% y al 400%.
- Se ajusta a los requisitos de la norma UNE-EN 301549:2022, teniendo en cuenta las excepciones previstas en la Ley 11/2023.
- Se han considerado los últimos criterios de la normativa WCAG 2.2 en el proceso de revisión de accesibilidad.
- Está optimizado para los navegadores más utilizados, como Chrome, Edge, Firefox o Safari.

Fecha de publicación del sitio web: 8 de enero de 2026

Fecha de la última actualización relevante del sitio web: 8 de enero de 2026



902 998 005



www.plexus.es



info@Plexus.es



Plexus Tech



@Plexus_Tech



@Plexology_



Plexus.Techno