



Nº SUBEXPEDIENTE	INFORME DE VISITA	TIPO DE ACTIVIDAD	NORMA / ESPECIFICACIÓN O REGLAMENTO DE APLICACIÓN	FECHA
A90/000023	A90/000605	Auditoría	RP A90.01	2016-04-06

**Empresa licenciataria o peticionaria** BEAZ S.A.U.  
**Dirección del centro** Avenida de Sabino Arana 8 48013 BILBAO (Vizcaya)  
**Fecha(s) de la visita** 2016-04-06

Este informe consta de 10 páginas (incluida esta portada).

Requiere PAC SI  NO   
Visita presencial SI  NO

## DATOS DE LA VISITA

Esta visita se realiza en cumplimiento de lo dispuesto en:

**RP A90.01 Reglamento Particular de la Marca AENOR N para accesibilidad TIC de sitios Web.**

El sitio Web afectado por la visita y su nivel de accesibilidad es:

URL: <http://beaz.bizkaia.eus>

Nivel accesibilidad: AA

Exclusiones:

### Los trabajos realizados son:

- Visita previa.....
- Inspección inicial.....
- Inspección de seguimiento.....
- Inspección de verificación.....
- Auditoría inicial.....
- Auditoría de seguimiento.....

NOTA — Escribir "extraordinaria" en los puntos si éste es el carácter del trabajo.

Observaciones adicionales:

**REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN**

D. Jon SAENZ DE VIGUERA ERKIAGA	Director de Organización
---------------------------------	--------------------------

**OTRAS PERSONAS PRESENTES DURANTE LA AUDITORIA POR PARTE DE LA EMPRESA**

D. Juan Carlos TOTRIKAGUENA	Técnico página web
D. Joseba BARBARIAS	Responsable del Sistema de gestión
D. Carlos ABRANTES	Administrador Web-Product Manager InnoBask

**EQUIPO AUDITOR/INSPECTOR****Iniciales**

D. José Angel VALDERRAMA

JAV

- 1 Si este informe se elabora en el centro visitado. Un ejemplar queda en poder de la empresa y otro en poder del equipo auditor/inspector. Si no se remite por correo.
- 2 La empresa deberá actuar de acuerdo con lo previsto en la documentación de certificación aplicable.
- 3 El equipo auditor/inspector comunica que esta auditoría se ha realizado mediante un muestreo, por lo que pueden existir otras no conformidades no identificadas en este informe.
- 4 Las no conformidades se refieren a incumplimientos de los requisitos exigidos en la documentación de certificación aplicable.

**RESUMEN DEL INFORME**

<b>APART.</b>	<b>REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD</b>	<b>(*)</b>	<b>TOTAL NO CONF.</b>
4.1	Principios generales		
4.2	Presentación		
4.3	Estructura		
4.4	Contenido		
4.5	Navegación		
4.6	Scripts, objetos de programación y multimedia		
	<b>ELEMENTOS DEL SISTEMA DE LA CALIDAD</b>		
D.2.a	Manual de Gestión		0
D.2.b	Gestión de recursos		0
D.2.b	Elaboración del sitio Web		0
D.2.b	Gestión de proveedores		0
D.2.b	Tratamiento de reclamaciones de clientes		0
<b>TOTAL</b>			<b>0</b>

(\*) Indicar los elementos del sistema de la calidad auditados (con "SÍ", "NO" o "N/A" [no aplicable]).

Número de NC Mayores	0
Número de NC Menores	0

sí	no	No es aplicable	No comprobado
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El equipo auditor ha comprobado el estado de las acciones correctivas tomadas ante las no conformidades reflejadas en los informes anteriores.

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-------------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Las acciones correctivas han sido eficaces (si la respuesta es no, las no conformidades no corregidas se copiarán en este informe). Indicar los números de las no conformidades del informe actual que proceden de las visitas anteriores.

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-------------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

El marcado de los productos (incluido el uso del logotipo de AENOR y su nombre) es correcto. Esta comprobación incluye que no se usa el logotipo de AENOR en los productos no certificados.

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-------------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

- a) Se mantiene un registro de todas las reclamaciones relativas al cumplimiento de un producto con los requisitos de las normas pertinentes. Estos registros están a disposición de AENOR y del equipo auditor/inspector.
- b) Se toman acciones correctivas pertinentes con respecto a tales reclamaciones y cualquier deficiencia encontrada en los productos o servicios que afecte a la conformidad con los requisitos de certificación.
- c) Las acciones tomadas se documentan.

## RESUMEN EJECUTIVO

Se ha realizado la auditoría al Sistema de gestión para la accesibilidad del sitio Web <http://beaz.bizkaia.eus> de conformidad con el Reglamento RP A90.01 (Anexo D), visitándose las instalaciones de BEAZ en Bilbao. Esta auditoría se ha realizado conjuntamente con calidad, medioambiente e I+D+I.

Durante el mes de Febrero se ha publicado la nueva web de la organización, encontrándose pendiente de completar la inspección contra la versión UNE 139803:2012 (WCAG 2.0). Desarrollada sobre Joomla 3.4. Ha sido diseñada y desarrollada por la empresa proveedora de servicios web con la que se ha venido trabajando desde el inicio de la certificación (Innobask).

Durante la auditoría se ha tenido en cuenta el Manual de gestión de aseguramiento de accesibilidad de fecha 01/03/2011 que está realizado sobre la versión WCAG 1.0; el Mapa de procesos de versión 3.1 de 15/02/2011; y el Procedimiento de Comunicación interna, externa y accesibilidad web PA6 en revisión 2 (26/11/2015) del Sistema global de gestión.

El sistema completo se revisa anualmente en la revisión por la dirección junto con el resto de los sistemas de la organización.

La organización cuenta con varios subdominios fuera del alcance de la certificación en los que se ofrecen documentos informativos a los usuarios y/o tramitación on-line ([info.beaz.bizkaia.eus](mailto:info.beaz.bizkaia.eus); [app.beaz.bizkaia.eus](http://app.beaz.bizkaia.eus)).

Se informa que hubo un problema de actualizaciones automáticas de versiones de Joomla, que llegó a producir la repetición de algunas incidencias de accesibilidad sobre la web. Esta situación se ha resuelto eliminando dicha actualización automática.

Se informa que no se han recibido quejas, reclamaciones ni solicitudes en accesibilidad web.

Durante la auditoría se han considerado algunos puntos fuertes:

- Contar con desarrolladores expertos en accesibilidad web para el desarrollo y mantenimiento de la web.
- Plugin de accesibilidad que corrige el código generado desde el Gestor de contenidos (CMS) y que permite visualizar el cumplimiento de distintos requisitos de accesibilidad por parte de los usuarios.
- La integración con el Sistema de calidad de procedimientos del sistema de gestión de la accesibilidad web.
- La realización de inspecciones internas de accesibilidad, en las que se identifican y tratan como no conformidades los incumplimientos técnicos de accesibilidad encontrados.
- Las revisiones internas de seguimiento que se realizan mensualmente, y que se documentan en actas.

Ref. NC	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (Utilizar para las No Conformidades que requieren la presentación por la Organización de un Plan de Acciones Correctivas posterior a la realización de la Auditoría, según se indica en el punto 3 de las Disposiciones Finales del presente Informe)	Apdo. Norma	Categoría N.C.
	No se han detectado no conformidades en el presente ciclo		

Firma(s) del equipo auditor

D. José Angel VALDERRAMA



Firma representante de la dirección

Jon SAENZ DE VIGUERA ERKIAGA



## OBSERVACIONES

1. Se debe revisar la documentación del sistema de gestión (Manual de gestión de aseguramiento de accesibilidad) para incorporar los requerimientos de la UNE 139803:2012 (WCAG 2.0) en aplicación a la nueva web.
2. Se debe revisar la navegación mediante teclado de la home.
3. Sería conveniente considerar alguna pregunta sobre la web en las encuestas de satisfacción de clientes que se puedan realizar por la organización.
4. Sería conveniente referenciar en la página de accesibilidad las tecnologías con soporte de accesibilidad aplicadas en la web (tecnologías que deben tener los usuarios para poder acceder a todos los contenidos, y en su caso las versiones necesarias).
5. Se debe mantener disponible la información actualizada de las acciones formativas al personal que cuenta con perfil para el gestor de contenidos (Jon Carrera; Juan Carlos). Se deberá planificar acciones formativas para el nuevo responsable del Sistema de gestión de accesibilidad.
6. En las inspecciones técnicas de accesibilidad debe quedar constancia del técnico que las realiza.
7. Se recomienda analizar la posibilidad de ir reincorporando en la web de Beaz contenidos de los subdominios con los que cuenta la organización, como Infor.beaz y app.beaz.
8. Sería conveniente tener en cuenta los posibles contenidos que se mantienen publicados en el gestor de contenidos pero que no se encuentran asociados a elementos de navegación de la web / enlaces activos en la web, y determinar si procede su despublicación.
9. Sería conveniente incorporar datos o estadísticas de visitas / SEO en los análisis y revisiones del sistema de gestión de accesibilidad web.

Firma(s) del equipo auditor/inspector

D. José Angel VALDERRAMA





**DISPOSICIONES FINALES**

1. La organización se quedará o se le remitirá copia de este informe.
2. Las No Conformidades han sido aclaradas y entendidas.
3. Teniendo en cuenta las No conformidades constatadas e indicadas en este informe para las cuales es necesario la presentación de un plan de acciones, la organización se compromete a presentar a AENOR en 30 días naturales, contados a partir de la fecha de esta Auditoría, dicho plan, el cual debe indicar para cada No Conformidad el estudio de las causas, la acción correctiva propuesta, el responsable de su implantación, el tiempo estimado y las evidencias documentales correspondientes.
4. Indicar las No Conformidades del presente informe a las cuales la organización tiene intención de presentar apelación (En este caso el equipo auditor puede alargar el tiempo de la estancia en la organización, con el fin de obtener más evidencias documentales que justifiquen la No Conformidad apelada).

No aplica

5. Indicar la verificación de la corrección de las No Conformidades pendientes de anteriores auditorías según corresponda.

Se han verificado

6. Indicar, el resultado de la verificación de los cambios de la documentación desde la Auditoría anterior:

Se ha verificado y se encuentra conforme pendiente de realizar algunas actualizaciones.

7. El Equipo Auditor informa que esta Auditoría se ha realizado a través de un muestreo por lo que pueden existir otras No Conformidades no identificadas en este informe.
8. Las No Conformidades se refieren a incumplimientos de los requisitos de la Norma de referencia/Reglamento Particular aplicables, o de los documentos del Sistema de Gestión de la Organización.
9. Tras la evaluación de las propuestas de Acciones Correctivas, los servicios de AENOR elaborarán una propuesta sobre la Certificación conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Certificación aplicable.

Si una vez concedida la Certificación, se detecta en una Auditoría posterior que las Acciones Correctivas propuestas para resolver las No Conformidades reflejadas en este informe no han sido implantadas, AENOR podrá proceder a la suspensión temporal o retirada del Certificado.

10. En el caso de que exista alguna modificación del alcance de la certificación (nuevos sitios o ampliación), se indicará expresamente la misma en este campo, y se anexará a este informe nueva Hoja de Datos.

11. Una vez concedida la Certificación, la organización se compromete a poner a disposición de AENOR durante la realización de la Auditoría, un ejemplar controlado de la documentación del Sistema de Gestión.

En Bilbao, a 10 de Febrero de 2015

**EL REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN**

D. Jon SAENZ DE VIGUERA ERKIAGA



**EL EQUIPO AUDITOR**

D. José Angel VALDERRAMA

