

# Declaración de accesibilidad

## Introducción

En Zurich One Área de Cliente nos comprometemos con la accesibilidad digital universal, trabajando de manera continua para garantizar que nuestros activos digitales sean utilizables por todas las personas, independientemente de sus capacidades, edad o circunstancias personales.

Nuestra declaración de accesibilidad se fundamenta en la norma técnica europea armonizada EN 301 549 en su última versión, que es el estándar europeo de accesibilidad digital, aprobada por la Comisión Europea. Esta norma define los requisitos de accesibilidad para productos y servicios tecnológicos.

El alcance de esta declaración comprende a las Aplicaciones Móviles Zurich One Área de Cliente en su versión Android, excluyendo los contenidos incrustados provenientes de dominios externos. Sin embargo, en Zurich One Área de Cliente y sus proveedores externos mantienen un compromiso activo para mejorar la accesibilidad de los contenidos externos incluidos en el sitio web, con el objetivo de garantizar una experiencia digital lo más inclusiva posible.

Nuestro objetivo es realizar una monitorización y corrección continua de las posibles barreras de accesibilidad digital, con el fin de proporcionar una experiencia inclusiva y sin obstáculos para todas las personas usuarias.

Más allá del cumplimiento normativo, Zurich One Área de Cliente aspira a superar los requisitos legales en materia de accesibilidad digital. Nuestro compromiso es alcanzar los máximos estándares de accesibilidad, con el objetivo de cumplir criterios de nivel AAA, mejorar continuamente la usabilidad de nuestros productos digitales y obtener certificaciones que avalen nuestra excelencia en accesibilidad.

Para lograr este ambicioso objetivo, hemos implementado un servicio integral de accesibilidad digital (S.I.A.) desarrollando medidas

correctoras implementaremos medidas correctoras integrales que incluyen formación especializada para nuestros equipos, sistemas de evaluación y mejora continua de la accesibilidad, y acciones proactivas tanto en nuestros sitios web como en nuestras aplicaciones móviles, con el propósito final de garantizar una experiencia digital verdaderamente universal e inclusiva.

## Criterios Adoptados

Zurich One Área de Cliente sigue la norma EN 301 549 para garantizar la accesibilidad digital de su Aplicación Móvil Zurich One Área de Cliente. Algunas de las funcionalidades implementadas para mejorar la accesibilidad de los contenidos son:

- Controlar que todas las imágenes estén etiquetadas o tienen una alternativa textual acorde al propósito de la imagen.
- Las pantallas la información, estructura y relaciones estén determinadas por software o tengan alternativa como texto.
- Revisar que toda pantalla no se haya utilizado el color como único medio visual para transmitir información, indicar una acción, provocar una respuesta o distinguir un elemento visual.
- Se está trabajando para que el software reorganice el contenido de forma automática al aumentar el tamaño del texto, sin necesidad de scroll horizontal o vertical innecesario. Este requisito aplica con ligeras diferencias según el tipo de interfaz.
- Revisar que en las pantallas todos los elementos reciban el foco del teclado.
- Cualquier limitación de tiempo presente en la App se pueda detener, ajustar o extender.
- Revisar el propósito de cada enlace evitando ser determinado con sólo el texto del enlace o a través del texto del enlace sumado al contexto del enlace determinado por software, excepto cuando el propósito del enlace resultara ambiguo para los usuarios en general.

- Proveer a los encabezados o nombres de control una descripción de su propósito que sea suficientemente descriptivo.
- Siempre que se detecta automáticamente un error en la entrada de datos y se dispone de sugerencias para hacer la corrección, presentar las sugerencias al usuario, a menos que esto ponga en riesgo la seguridad o el propósito del contenido.
- Revisar los componentes de interfaz de usuario como elementos de formulario, enlaces y componentes generados por script sigan la estructura recomendada por las pautas de accesibilidad.
- Revisar los mensajes de estado estén determinados mediante programación a través de funciones o propiedades.
- Facilitar el uso de software de los productos de apoyo para que pueda determinar la función, estados, límites, nombres o descripciones de algún elemento de la interfaz de usuario.
- Aquellos casos en que el software proporcione una interfaz de usuario, se notifique a las tecnologías de apoyo, haciendo un uso de los servicios, los cambios en aquellos atributos de los elementos de la interfaz de usuario se pueden determinar por software.
- Revisar que las interfaces de usuario siempre sigan las preferencias de usuario respecto unidades de medida, color, contraste, tipo y/o cuerpo de letra y cursor del foco de la plataforma.

## **Preparación de la presente declaración de accesibilidad**

La presente declaración fue preparada el día 04/07/2025.

El método empleado para preparar la declaración ha sido una revisión manual, en base a los requisitos de la norma EN 301 549, llevada a cabo por Everycode S.L. el día 23/06/2025.

Everycode S.L. tiene una unidad de inspección independiente acreditada por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) según los

requisitos recogidos en la norma ISO/IEC 17020, para las actividades de inspección de sitios web y aplicaciones móviles bajo la norma EN 301 549.

Última revisión de la declaración: 04/07/2025

## **Observaciones y datos de contacto**

Valoramos su participación activa en la mejora continua de nuestra accesibilidad digital. Si desea realizar sugerencias, comunicar incidencias o solicitar información sobre la accesibilidad de nuestro sitio web, puede contactarnos a través de los siguientes canales:

Enlace a formulario: [www.zurich.es/accesibilidad/contacto](http://www.zurich.es/accesibilidad/contacto)