FICHA APLICACIONES MÓVILES

1. Datos generales

- **Nombre APP**: Cl@ve
- **Descripción**: La aplicación Cl@ve es una herramienta oficial de la Administración pública española que permite a los ciudadanos identificarse de forma electrónica y acceder de manera segura a los servicios y trámites disponibles en las sedes electrónicas de los organismos públicos.
- **Versión**: 6.2.12
- **Fecha actualización**: 22/10/2026
- **Idioma**: Español y más idiomas
- **Edad**: Todas las edades
- **Desarrollador**: Agencia Estatal de Administración Tributaria
- **Coste**: Gratis
- **Requisitos hardware/software**: Requiere Android 9.0 o posterior
- **Enlaces relacionados**: Cl@ve - Aplicaciones en Google Play

2. Entorno de pruebas

- **Plataforma**: Pixel 9 y Pixel 10
- **Sistema Operativo**: Android 17
- **Ayuda técnica utilizada**: Suite de accesibilidad 17.0.1.926549743 y línea braille Focus 40 Blue 5G

3. Accesibilidad/Usabilidad

Se han identificado las siguientes incidencias de accesibilidad:

Compatibilidad con lectores de pantalla

- Se identifican elementos que no reciben el foco de TalkBack, como el logotipo del Gobierno de España que se encuentra en la pantalla inicial de la política de privacidad.

- Se detectan elementos cuya etiqueta se encuentra dividida de su control, por lo que ésta se repite em dos flick diferentes, presentando, en ocasiones, la misma funcionalidad. Un ejemplo de ello son los botones presentes en las pestañas de “Ayuda” y “Gestiones”.

- Se identifican elementos que carecen de rol, como el botón de “Información” que se encuentra en la pestaña de “Ayuda”.

- Existen etiquetas de campos de edición que desaparecen una vez que se introducen texto en ellos, como en los encontrados en el proceso de identificación.

- Se identifican elementos mal etiquetados, como el del Gobierno de España que está etiquetado con “Cl@ve”. Dicho elemento tiene el rol de botón pero al interactuar con él no tiene funcionalidad.

- Se detectan ausencia de encabezados que impiden un orden de la información de la aplicación, como por ejemplo en la pantalla que aparece tras escanear un código QR “Confirma Cl@ve Móvil”.

Compatibilidad con línea braille

- No se identifican incidencias específicas relacionadas con el uso de la aplicación con línea braille.

Usuarios con deficiencia visual grave

- Se identifican texto con bajo contraste cuando el modo oscuro está activado.

- Se detectan pérdidas de funcionalidades a la hora de aplicar niveles elevados de “Texto más grande”, como algunos botones de “Aceptar” a la hora de confirmar cambios de tema de color en la propia configuración de la interfaz.

4. Funcionalidad

Cl@ve es una aplicación oficial de la Administración Pública española que permite identificarse electrónicamente para acceder de forma segura a trámites y servicios de las Administraciones Públicas. También permite confirmar solicitudes de identificación mediante Cl@ve Móvil y realizar firmas electrónicas.

Las funcionalidades principales de la aplicación son:

- Identificación electrónica: permite al usuario identificarse para acceder a trámites y servicios electrónicos de las Administraciones Públicas.

- Cl@ve Móvil: permite confirmar desde el teléfono las solicitudes de identificación realizadas al acceder a un trámite.

- Acceso mediante código QR: permite identificarse escaneando un código QR cuando este sistema está disponible en el trámite.

- Registro en Cl@ve: los usuarios que todavía no estén registrados pueden acceder desde la aplicación a distintas modalidades de registro, entre ellas certificado electrónico, carta de invitación, registro presencial y videoidentificación.

- Activación de la aplicación: los usuarios que ya estén registrados pueden activar la aplicación mediante un código recibido por SMS, certificado o DNI electrónicos.

- Firma electrónica: permite realizar firmas electrónicas en las relaciones con las Administraciones Públicas.

- Acceso a información y ayuda: la aplicación dispone de apartados de ayuda e información relacionados con el funcionamiento y las gestiones de Cl@ve. Esto también aparece reflejado en el informe interno de Android.

5. Conclusiones

Cl@ve facilita la identificación electrónica para acceder a trámites y servicios de las Administraciones Públicas, confirmar solicitudes mediante Cl@ve Móvil y realizar firmas electrónicas.

Para usuarios de TalkBack se presentan dificultades para localizar e identificar algunos elementos. Determinados contenidos no reciben el foco, algunas etiquetas se recorren por separado de sus controles y generan repeticiones, y existen elementos sin rol o con un etiquetado incorrecto. También se observan controles anunciados como botones que no realizan ninguna acción, campos cuya etiqueta desaparece al introducir texto y pantallas sin encabezados que faciliten la navegación y la organización de la información. No se han detectado incidencias específicas en el uso de la línea braille.

En cuanto a usuarios con deficiencia visual grave, se detectan textos con contraste insuficiente cuando se activa el modo oscuro. Además, al utilizar tamaños de texto elevados, algunas funciones dejan de estar disponibles.

Fecha de evaluación	29/10/2026