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**: 7.1.6
- **Fecha actualización**: 28/10/2026
- **Idioma**: Español y más idiomas
- **Edad**: 4+
- **Desarrollador**: Agencia Tributaria
- **Coste**: Gratis
- **Requisitos hardware/software**: Requiere iOS 15.0 o posterior
- **Enlaces relacionados**: App Cl@ve - App Store

2. Entorno de pruebas

- **Plataforma**: iPhone 14 Pro Max y iPhone 17 Pro
- **Sistema Operativo**: iOS 27.2
- **Ayuda técnica utilizada**: VoiceOver y línea braille Focus 40 Blue 5G.

3. Accesibilidad/Usabilidad

Las incidencias de accesibilidad detectadas son las siguientes:

Compatibilidad con lectores de pantalla

- Se identifican controles duplicados con la misma acción pero con etiquetas diferentes, como el botón de “Atrás” y el de “Cerrar”.

- Se detectan elementos que el foco de VoiceOver llega únicamente mediante exploración táctil, como, por ejemplo, en el logo oficial de la aplicación y en la pantalla de “Accesibilidad”.

- Se identifica información visual que el lector de pantalla no verbaliza, como la información total y la posición en el carrusel de las diapositivas que se encuentra en la pantalla de registro de la aplicación.

- Se detectan elementos que no existen visualmente, solo son anunciados por VoiceOver. Un ejemplo de ello, se encuentra en la pantalla de “Identifícate”, en la que el lector de pantalla verbaliza “No value”.

- Se observa navegación por capas, en las que el lector se desplaza por pantallas no activas en la interfaz, como al interactuar con el campo para introducir la fecha de vencimiento del DNI.

- Existen etiquetas de campos de edición que desaparecen al introducir texto en ellos. Esto sucede en los cuadros de edición del DNI o fecha de vencimiento de éste.

- Se detectan mensajes emergentes que no son verbalizados automáticamente. Un ejemplo es cuando se introduce información incorrecta en el proceso mencionado con anterioridad.

- Se identifican elementos con el rol mal asignado, como, por ejemplo, los botones que aparecen en la pestaña “Cl@ve”, que por su funcionalidad deberían ser considerados como enlaces.

- Se observan imágenes decorativas que son detectadas por el foco de VoiceOver, como la de “Autentificación realizada” cuando se finaliza el proceso de acceso.

Compatibilidad con línea braille

No se han detectado incidencias relacionadas con el uso de la aplicación con línea braille.

Usuarios con deficiencia visual grave

- Se identifica que cuando se establecen valores altos de “Texto más grande” no se adoptan en todos los elementos de la interfaz, como en las etiquetas de “Accesibilidad” o “Política de privacidad”.

- La aplicación no es compatible con la función de accesibilidad de iPhone “Alto contraste”.

- Se identifican textos con bajo contraste a la hora de establecer el modo oscuro ya que se sigue quedando la fuente en color naranja.

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 permite identificarse, confirmar accesos y firmar electrónicamente en trámites de las Administraciones Públicas.

En usuarios de VoiceOver se detectan dificultades de navegación, elementos accesibles solo mediante exploración táctil y foco en pantallas inactivas o elementos innecesarios. Hay controles duplicados con etiquetas distintas, roles incorrectos y campos que pierden su etiqueta al escribir. Tampoco se anuncia la posición y el total de diapositivas del carrusel ni algunos mensajes emergentes. No se han detectado incidencias específicas con línea braille.

En cuanto a usuarios con deficiencia visual grave, se detecta que la ampliación del texto no se aplica a toda la interfaz, no se admite el texto en alto contraste y algunos textos presentan contraste insuficiente en modo oscuro.

Fecha de evaluación	29/10/2026