

Ley de Accesibilidad Universal de Castilla-La Mancha

Bloque 4.

TÍTULO III. Disposiciones específicas de accesibilidad en diferentes ámbitos

CAPÍTULO V. Accesibilidad en las relaciones de las administraciones públicas y la ciudadanía

CAPÍTULO VII. Accesibilidad en el empleo

CAPÍTULO VIII. Accesibilidad en situaciones de crisis o emergencias

TÍTULO IV. Planes de promoción y garantía de la accesibilidad universal

CAPÍTULO I. Disposiciones generales

CAPÍTULO II. Planes sectoriales de accesibilidad autonómicos

CAPÍTULO III. Planes municipales de accesibilidad universal



Castilla-La Mancha

Mayo 2026

CONTENIDO

1.1	CAPÍTULO V. Accesibilidad en las relaciones de las administraciones públicas y la ciudadanía	3
	Artículo 68. Relaciones con las administraciones públicas.....	3
	Artículo 69. Desarrollo de las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación en el ámbito de las relaciones con las administraciones públicas.	3
	Artículo 70. Accesibilidad de los servicios de atención a la ciudadanía...	4
	Artículo 71. Accesibilidad en procesos electorales.	5
1.2	CAPÍTULO VII. Accesibilidad en el empleo	5
	Artículo 72. Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el empleo.	5
	Artículo 73. Obligación de realizar ajustes razonables de los puestos de trabajo.....	6
	Artículo 74. Procedimiento.....	7
	Artículo 75. Medidas de fomento.	7
1.3	CAPÍTULO VIII. Accesibilidad en situaciones de crisis o emergencias	8
	Artículo 76. Accesibilidad en planes de emergencia y de protección civil.	8
2	TÍTULO IV. Planes de accesibilidad universal.....	8
2.1	CAPÍTULO I. Disposiciones generales.....	8
	Artículo 77. Contenido, objetivos y ámbitos de actuación.....	9
	Artículo 78. Publicidad de los planes.	9
2.2	CAPÍTULO II. Planificación autonómica y sectorial	9
2.3	CAPÍTULO III. Planes municipales de accesibilidad universal	11
	Artículo 81. Definición y fines.	11
	Artículo 82. Contenido orientador.	11
	Artículo 83. Financiación.	12
	Artículo 84. Ejecución y revisión de los planes municipales.	12

TÍTULO III. Disposiciones específicas de accesibilidad en diferentes ámbitos

1.1 CAPÍTULO V. Accesibilidad en las relaciones de las administraciones públicas y la ciudadanía

Artículo 68. Relaciones con las administraciones públicas.

1. Las administraciones públicas, organismos autónomos, agencias, empresas y entes públicos vinculadas de Castilla-La Mancha, deberán garantizar la accesibilidad universal y la no discriminación en todas sus relaciones con la ciudadanía.
2. Dichas condiciones serán exigibles, en los términos establecidos en la normativa básica estatal y en la presente Ley, en particular en el ámbito de:
 - a) Las oficinas públicas y los servicios de atención a la ciudadanía.
 - b) Los dispositivos, canales y procedimientos de información, comunicación y participación en los asuntos públicos.
 - c) La participación en la vida política y los procesos electorales.

Artículo 69. Desarrollo de las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación en el ámbito de las relaciones con las administraciones públicas.

1. Las administraciones públicas garantizarán la aplicación efectiva de la accesibilidad atendiendo a sus distintas dimensiones: accesibilidad física, sensorial, cognitiva, comunicativa y digital, así como a la accesibilidad de la información, de los procedimientos y de los distintos medios y canales de relación con la ciudadanía.
2. Las administraciones públicas incorporarán criterios de diseño universal y adoptarán las medidas necesarias y los ajustes razonables, para la eliminación progresiva de barreras en los servicios administrativos, con especial atención a las personas que presenten mayores dificultades de acceso.

Se establecerá reglamentariamente la adaptación progresiva, planificada y verificable de los medios y procedimientos administrativos, mediante medidas

concretas, evaluables y dotadas de financiación suficiente; priorizando los procedimientos relativos a prestaciones, ayudas, autorizaciones o servicios que se determinen como esenciales.

3. Asimismo, las administraciones públicas, organismos autónomos, agencias, empresas y entes públicos vinculadas promoverán la formación adecuada del personal a su servicio en materia de accesibilidad universal, no discriminación y atención a la diversidad, como elemento esencial para garantizar el ejercicio efectivo de los derechos reconocidos en este capítulo.

Artículo 70. Accesibilidad de los servicios de atención a la ciudadanía.

1. Los servicios de atención a la ciudadanía de las administraciones públicas de Castilla-La Mancha, ya sean presenciales, telefónicos o electrónicos, deberán prestarse en condiciones de accesibilidad universal y garantizar una atención de calidad equivalente para toda la ciudadanía.
2. A tal efecto, dichos servicios adoptarán, como mínimo, las siguientes medidas:
 - a) Disponer de espacios de atención presencial accesibles, con elementos de atención adaptados, zonas de espera adecuadas y señalización visual, sonora y táctil.
 - b) Ofrecer atención en lengua de signos española, de forma presencial o mediante servicios de videointerpretación, a las personas sordas, con discapacidad auditiva o sordociegas que lo soliciten.
 - c) Garantizar que los sistemas de cita previa, las aplicaciones móviles y los portales de atención electrónica cumplan los requisitos de accesibilidad establecidos en la normativa vigente sobre accesibilidad web y de aplicaciones móviles del sector público.
 - d) Facilitar información sobre los servicios disponibles, los trámites más habituales y los derechos en materia de accesibilidad en formatos accesibles y en lectura fácil.
 - e) Contar con personal de atención a la ciudadanía debidamente formado en comunicación accesible, atención a la diversidad y uso de los recursos de apoyo disponibles.



3. Las oficinas de atención a la ciudadanía de organismos autónomos, agencias, empresas y entes públicos vinculadas, elaborarán y aplicarán protocolos de atención accesible, que serán objeto de revisión periódica, con la participación de las organizaciones representativas de las personas con discapacidad y con dificultades especiales.
4. Asimismo, harán pública, al menos con carácter anual, información sobre el grado de accesibilidad de los servicios de atención a la ciudadanía, incluyendo las evaluaciones realizadas y las medidas de mejora adoptadas o previstas.

Artículo 71. Accesibilidad en procesos electorales.

1. Los procesos electorales que se desarrollen en Castilla-La Mancha deberán garantizar condiciones de accesibilidad universal y no discriminación en todas sus fases, de acuerdo con la normativa electoral aplicable y con lo dispuesto en la presente Ley.
2. A tal efecto, las administraciones públicas competentes adoptarán, como mínimo, las medidas necesarias para asegurar:
 - a) La accesibilidad de la información electoral, de las campañas institucionales y de los materiales informativos, en formatos accesibles y comprensibles.
 - b) La accesibilidad de los locales electorales y de los itinerarios de acceso a los mismos, así como de los espacios destinados al ejercicio del derecho de sufragio.
 - c) La posibilidad de recibir apoyos y ajustes adecuados que permitan a las personas que lo requieran ejercer el derecho de voto en condiciones de igualdad, autonomía y libertad.

1.2 CAPÍTULO VII. Accesibilidad en el empleo

Artículo 72. Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el empleo.

1. Las entidades empleadoras, públicas y privadas, garantizarán condiciones de accesibilidad universal en el acceso al empleo, en las condiciones de trabajo, en la promoción profesional y en la formación vinculada al empleo.



2. La accesibilidad en el empleo comprenderá los entornos laborales, los puestos de trabajo, los procesos de selección y provisión de puestos, los medios tecnológicos y las comunicaciones vinculadas a la actividad laboral, entre otros aspectos relacionados con su ejercicio.
3. Ninguna persona podrá ser discriminada por razón de discapacidad o de necesidades de apoyo derivadas de su situación funcional en el acceso, mantenimiento o progreso en el empleo.
4. Los procesos de selección y provisión de puestos deberán diseñarse y desarrollarse con criterios de accesibilidad y de igualdad de oportunidades, en los términos previstos en esta Ley y en la normativa aplicable.

Artículo 73. Obligación de realizar ajustes razonables de los puestos de trabajo.

1. Las administraciones públicas y las entidades empleadoras, públicas y privadas, deberán realizar los ajustes razonables necesarios en los puestos de trabajo cuando resulten precisos para garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación en el empleo, incluyendo, en su caso, adaptaciones del puesto, de la organización del trabajo o de los medios utilizados.

Las obligaciones previstas en este artículo se aplicarán en el marco de las competencias propias de cada administración pública y con respeto a la autonomía local, de conformidad con la legislación básica estatal.

2. La obligación de realizar ajustes razonables será exigible para permitir el acceso al empleo, el desempeño de la actividad laboral, la promoción profesional y la permanencia en el empleo, en los términos previstos en la presente Ley y en la normativa aplicable.
3. La evaluación del carácter razonable del ajuste tendrá en cuenta, entre otros factores, su necesidad y eficacia, el coste y los recursos disponibles, el tamaño y la naturaleza de la entidad empleadora, así como la existencia de medidas públicas de apoyo.
4. La obligación de realizar ajustes razonables será aplicable desde el inicio de la relación laboral y a lo largo de su desarrollo, pudiendo realizarse de forma progresiva cuando las circunstancias lo justifiquen.
5. La denegación injustificada de los ajustes razonables tendrá la consideración de discriminación, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.



Artículo 74. Procedimiento.

1. Los ajustes razonables en el ámbito del empleo podrán solicitarse por la persona interesada o adoptarse de oficio por la entidad empleadora cuando se detecte su necesidad.
2. La solicitud o valoración de los ajustes razonables deberá resolverse de manera motivada, en un plazo razonable y mediante un procedimiento ágil, accesible y adecuado a las circunstancias del caso.
3. En la tramitación del procedimiento se promoverá el diálogo y la cooperación entre la entidad empleadora y la persona interesada, con el fin de identificar la solución más adecuada para garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación.
4. Reglamentariamente podrán establecerse orientaciones, modelos o criterios de apoyo para la aplicación de este procedimiento, con especial atención a las pequeñas y medianas empresas.

Artículo 75. Medidas de fomento.

1. Las administraciones públicas, organismos autónomos, agencias, empresas y entes públicos vinculadas de Castilla-La Mancha promoverán la adopción de medidas de accesibilidad universal y la realización de ajustes razonables en el ámbito laboral mediante acciones de fomento, apoyo y acompañamiento a las entidades empleadoras.
2. Las medidas de fomento podrán incluir, entre otras:
 - a) Programas de información, orientación y asesoramiento técnico en materia de accesibilidad y ajustes razonables en el empleo.
 - b) Ayudas, subvenciones o incentivos económicos destinados a facilitar la adaptación de los puestos de trabajo y de los entornos laborales.
 - c) Acciones de formación y sensibilización dirigidas a entidades empleadoras, personal directivo y responsables de recursos humanos.
 - d) Elaboración y difusión de guías, herramientas y modelos de buenas prácticas para la aplicación de la accesibilidad en el empleo.
3. Las medidas previstas en este artículo prestarán especial atención a las pequeñas y medianas empresas, a las personas trabajadoras autónomas y a



las entidades de la economía social, teniendo en cuenta sus características y capacidad organizativa.

4. Las acciones de fomento se desarrollarán de forma coordinada con las políticas autonómicas de empleo, igualdad y prevención de la discriminación, y podrán implementarse en colaboración con los interlocutores sociales y las organizaciones representativas.

1.3 CAPÍTULO VIII. Accesibilidad en situaciones de crisis o emergencias

Artículo 76. Accesibilidad en planes de emergencia y de protección civil.

1. Los planes de emergencia, autoprotección y protección civil que se elaboren o apliquen en Castilla-La Mancha deberán garantizar la accesibilidad universal y la no discriminación de todas las personas, en todas las fases de la actuación ante situaciones de crisis o emergencia.
2. A tal efecto, dichos planes incorporarán medidas de accesibilidad física, sensorial, cognitiva y comunicativa, que aseguren:
 - a) El acceso comprensible a la información, avisos y alertas.
 - b) La evacuación, el confinamiento y la protección en condiciones de seguridad, teniendo en cuenta las distintas necesidades de apoyo.
3. Las administraciones públicas velarán porque los dispositivos, espacios y recursos destinados a la atención de emergencias sean accesibles y cuenten con ajustes razonables, así como por la formación adecuada del personal interviniente.
4. Lo dispuesto en este artículo se aplicará de conformidad con la normativa estatal básica en materia de accesibilidad y protección civil y podrá desarrollarse reglamentariamente.

2 TÍTULO IV. Planes de accesibilidad universal

2.1 CAPÍTULO I. Disposiciones generales

Artículo 77. Contenido, objetivos y ámbitos de actuación.

1. Los planes de accesibilidad universal son instrumentos de planificación mediante los cuales las administraciones públicas identifican las necesidades y barreras existentes en su ámbito de actuación y programan las medidas necesarias para alcanzar la accesibilidad universal de forma progresiva.
2. Los planes establecerán, al menos, los objetivos, prioridades y actuaciones a desarrollar, así como los plazos, indicadores, responsables y sistemas de seguimiento y evaluación, incorporando la aplicación de los principios del diseño universal para todas las personas y la eliminación progresiva de las barreras existentes ya sean físicas, sensoriales, cognitivas, digitales o comunicacionales.
3. El ámbito de actuación de los planes comprenderá, como mínimo, los espacios públicos, edificios, transportes y movilidad, comunicación, información y tecnología, así como el empleo, la educación, la salud, la cultura, el ocio, los servicios sociales y las situaciones de emergencia o crisis.
4. Los planes se elaborarán con participación de la ciudadanía y, en particular, de las organizaciones representativas de las personas con discapacidad y con dificultades especiales, y serán coherentes con la planificación sectorial y territorial de la administración que los apruebe.

Artículo 78. Publicidad de los planes.

1. Los planes de accesibilidad universal, así como sus revisiones y evaluaciones, tendrán carácter público.
2. Las administraciones públicas garantizarán su difusión en formatos accesibles a través de sus sedes electrónicas y demás canales institucionales, incluyendo, al menos, sus objetivos, actuaciones previstas, plazos de ejecución y, en el caso de revisiones y evaluaciones, información relativa al grado de cumplimiento alcanzado.

2.2 CAPÍTULO II. Planificación autonómica y sectorial

Artículo 79. Instrumento autonómico de planificación de la accesibilidad universal.

1. La Junta de Comunidades de Castilla La Mancha aprobará un instrumento autonómico planificación de la accesibilidad universal, como marco de

referencia para las políticas públicas en esta materia. Este instrumento tendrá un periodo de vigencia determinado e incorporará una previsión expresa de los recursos necesarios para su desarrollo.

2. El plan autonómico tendrá carácter estratégico y establecerá:

- a) objetivos generales,
- b) líneas de actuación prioritarias,
- c) y criterios comunes de seguimiento.

Las medidas de accesibilidad que correspondan a la Administración autonómica incluirán medidas de fomento de las actuaciones que puedan ser impulsadas por la iniciativa local, social y privada.

3. La elaboración del instrumento de planificación se realizará con la participación del Consejo Regional de Promoción y Garantía de la Accesibilidad Universal.
4. El instrumento de planificación autonómico se someterá a seguimiento y revisión periódica. El órgano regional competente elaborará, al menos cada dos años, un informe de evaluación del grado de ejecución de las actuaciones previstas.

Artículo 80. Planes sectoriales.

1. Cuando las características de un ámbito o sector de actividad lo aconsejen, podrán elaborarse planes sectoriales de accesibilidad universal, coordinados con el instrumento de planificación de accesibilidad universal de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en los que se definan las actuaciones a desarrollar por las administraciones públicas y las medidas de fomento de aquellas que puedan ser impulsadas por la iniciativa social y privada.
2. Los planes sectoriales de promoción y garantía de la accesibilidad universal deberán contemplar actuaciones dirigidas a la identificación y supresión progresiva de las barreras existentes en los entornos, servicios y procesos de su ámbito de aplicación, atendiendo a criterios de priorización, viabilidad y eficacia.
3. Los planes sectoriales podrán contemplar medidas de fomento de la accesibilidad dirigidas a la iniciativa social y privada, e incorporarán, cuando sea posible, la colaboración con las entidades locales en el ámbito territorial que corresponda.



4. La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha impulsará la integración de la perspectiva de la accesibilidad universal en los planes sectoriales existentes, promoviendo su actualización de conformidad con lo dispuesto en esta Ley.

2.3 CAPÍTULO III. Planes municipales de accesibilidad universal

Artículo 81. Definición y fines.

1. Con el fin de favorecer una actuación ordenada y coherente en materia de accesibilidad universal, las entidades locales podrán elaborar planes municipales que orienten y prioricen sus actuaciones en este ámbito.
2. El plan municipal de accesibilidad universal es un instrumento de planificación de carácter orientativo, que permite al municipio conocer la situación de la accesibilidad en su territorio y definir líneas de actuación para mejorarla de forma progresiva.
3. Los planes municipales tendrán como finalidad impulsar la mejora gradual de la accesibilidad en los espacios públicos, edificios, infraestructuras, servicios y entornos de uso público de competencia municipal.
4. La elaboración de los planes municipales promoverá la participación de la ciudadanía y de los agentes sociales, y se realizará de manera coherente con el instrumento autonómico planificación de la accesibilidad universal y con los planes sectoriales que resulten de aplicación.

Artículo 82. Contenido.

1. Los planes municipales de accesibilidad universal incluirán, como mínimo, un diagnóstico de la situación de la accesibilidad en el ámbito municipal y la definición de las actuaciones necesarias para la mejora progresiva en los espacios, servicios y entornos de uso público de competencia municipal, con una programación básica de ejecución, prioridades, presupuesto y plazos orientativos.
2. Los planes municipales de accesibilidad serán coherentes con los instrumentos de planificación urbanística del municipio, en particular con el Plan de Ordenación Municipal o el instrumento equivalente, incorporando de manera transversal la perspectiva de la accesibilidad universal.



Asimismo, cuando los planes municipales incorporen o proyecten obras públicas o actuaciones en materia de movilidad, deberán coordinarse con los instrumentos de ordenación territorial y urbanística y con los planes de movilidad urbana sostenible que resulten de aplicación, de conformidad con la legislación vigente.

Artículo 83. Financiación.

1. Los ayuntamientos de Castilla-La Mancha destinarán los recursos presupuestarios necesarios para ejecutar las medidas y las acciones en materia de accesibilidad universal, así como para la supresión de barreras existentes y la garantía de accesibilidad en los edificios, espacios e instalaciones de uso público de su titularidad o sobre los que ostenten derechos de uso.

Artículo 84. Ejecución y revisión de los planes municipales.

1. Los planes municipales de accesibilidad universal se ejecutarán de acuerdo con la programación y prioridades establecidas en los mismos, integrándose en la actuación ordinaria del municipio y en sus correspondientes instrumentos de planificación y gestión.
2. Los planes municipales serán objeto de seguimiento y revisión periódica, con el fin de evaluar el grado de ejecución de las actuaciones previstas y, en su caso, actualizar sus contenidos para adaptarlos a las nuevas necesidades, prioridades o cambios normativos.
3. La revisión de los planes municipales se realizará, en todo caso, cuando se produzcan modificaciones sustanciales en la planificación urbanística, en los servicios municipales o en la normativa de aplicación que afecte a las condiciones de accesibilidad universal.
4. La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha promoverá la coordinación y el intercambio de información en materia de seguimiento y revisión de los planes municipales, en el marco del sistema autonómico de promoción y garantía de la accesibilidad universal.