

# **Ley de Accesibilidad Universal de Castilla-La Mancha**

## **Bloque 1.**

### **Título I. Disposiciones generales.**

#### **Capítulo I. Objeto, definiciones y ámbito de aplicación**

**y**

### **Título III. Disposiciones específicas de accesibilidad en diferentes ámbitos**

#### **Título I. Accesibilidad en las comunicaciones, telecomunicaciones y servicios de la sociedad de la información**

**(Versión en Lenguaje claro)**



**Castilla-La Mancha**

**Marzo 2026**



## CONTENIDO

<b>1</b>	<b>TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES .....</b>	<b>3</b>
1.1	CAPÍTULO I. Objeto, definiciones y ámbito de aplicación.....	3
<b>2</b>	<b>TÍTULO III. Disposiciones específicas de accesibilidad en diferentes ámbitos.....</b>	<b>12</b>
2.1	CAPÍTULO I. Accesibilidad en las comunicaciones, telecomunicaciones y servicios de la sociedad de la información .....	12



# 1 TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Este título recoge las bases de la Ley: su finalidad, principios, definiciones y a quién se aplica y el desarrollo de las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación.

Incluye también las medidas administrativas para garantizar la accesibilidad universal, como la prevención de la discriminación, las acciones de apoyo, los controles administrativos y la coordinación entre administraciones.

## 1.1 CAPÍTULO I. Objeto, definiciones y ámbito de aplicación

Este capítulo explica para qué sirve la Ley, los principios que la orientan y las definiciones básicas que necesita para entenderla.

También aclara a quién se aplica y cómo se desarrollan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación que deben cumplir las administraciones públicas y los operadores privados.

### Artículo 1. Objeto

1. Esta Ley tiene como objetivo asegurar que cualquier persona pueda acceder, en condiciones de igualdad, autonomía, facilidad de comprensión y seguridad, a los espacios, bienes, productos, servicios y actividades de la vida ordinaria, tanto en zonas urbanas como rurales, en Castilla-La Mancha. Para lograrlo, obliga a eliminar las barreras y a prevenir que surjan otras nuevas.
2. Para hacerlo posible, esta Ley fija las condiciones de accesibilidad que deben cumplirse en los aspectos físicos, sensoriales, comunicativos y cognitivos. Estas condiciones siguen lo establecido en el artículo 49 de la Constitución Española, en la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y en la normativa europea y estatal vigente.
3. La accesibilidad universal es un derecho de todas las personas. Las personas con discapacidad y las personas con dificultades especiales, según el artículo 3 de esta Ley, pueden pedir los apoyos y ajustes necesarios cuando las medidas generales de accesibilidad no sean posibles



o no sean suficientes para que participen en la vida ordinaria en igualdad de condiciones.

4. Esta Ley establece, en el marco de la normativa básica estatal, el régimen de infracciones y sanciones que garantizan las condiciones básicas en materia de accesibilidad universal.

## Artículo 2. Principios

Esta Ley se fundamenta en los principios siguientes:

- a) **Accesibilidad universal.** La accesibilidad universal es una condición necesaria para que cualquier persona pueda ejercer sus derechos, vivir de forma independiente y participar plenamente en la sociedad en igualdad de condiciones. Es un derecho de todas las personas y un deber de los poderes públicos garantizarla.
- b) **Diseño para todas las personas.** Esto significa que los entornos, productos y servicios deben pensarse y crearse desde el principio para que pueda usarlos el mayor número posible de personas, sin tener que hacer cambios o adaptaciones después.
- c) **Igualdad de oportunidades y no discriminación.** Todas las personas tienen derecho a las mismas oportunidades. Se prohíbe cualquier discriminación relacionada con la accesibilidad. No cumplir las condiciones de accesibilidad de esta Ley es, en sí mismo, una forma de discriminación.
- d) **Autonomía personal y vida independiente.** La accesibilidad es necesaria para que cada persona pueda actuar con autonomía y participar en la vida social, económica, cultural y política en igualdad de condiciones.
- e) **Transversalidad.** La accesibilidad universal debe formar parte de todas las políticas públicas y de la actuación de la administración. No puede considerarse un asunto secundario.
- f) **Continuidad de la cadena de accesibilidad.** Para que un producto, un lugar, un recorrido o un servicio sea accesible, todos sus elementos deben serlo. Si falla uno, falla el conjunto.
- g) **Participación activa y diálogo civil.** Las asociaciones de utilidad pública, las entidades de discapacidad, los colegios profesionales, las



empresas, los sindicatos y las universidades tienen derecho a participar en la elaboración, aplicación y evaluación de las políticas de accesibilidad, según lo previsto en la Ley. Ninguna norma que desarrolle esta Ley puede aprobarse sin consultarles previamente.

La accesibilidad universal beneficia a toda la ciudadanía. Las personas con discapacidad, las personas mayores, las familias y cualquier otra persona que en algún momento necesite un entorno accesible pueden participar en estos procesos a través de los canales de participación ciudadana de Castilla-La Mancha.

**h) Igualdad de género:** Las mujeres y niñas, los hombres y niños, tienen los mismos derechos y obligaciones.

Las mujeres y las niñas con discapacidad sufren discriminaciones múltiples y tienen necesidades específicas de accesibilidad. Los planes y actuaciones de esta Ley incorporarán medidas concretas para garantizar su igualdad real.

**i) Atención a la infancia con discapacidad.** Los niños y niñas con discapacidad tienen derecho a desarrollarse, integrarse y participar desde los primeros años de vida. Las políticas de accesibilidad atenderán sus necesidades específicas.

**j) Cohesión territorial.** La accesibilidad debe garantizarse en todo el territorio de Castilla-La Mancha, con atención especial a las zonas rurales, los municipios pequeños y los territorios con riesgo de despoblación.

**k) Proporcionalidad.** Las obligaciones de accesibilidad tendrán en cuenta el tipo de entidad, su tamaño y los recursos de los que disponga. Ahora bien, esta flexibilidad no puede reducir la protección que garantiza la ley ni servir de excusa para mantener situaciones de inaccesibilidad.

**l) Coordinación institucional.** Las administraciones públicas de Castilla-La Mancha trabajarán de manera coordinada entre ellas y con las entidades privadas para garantizar un sistema de accesibilidad coherente en todo el territorio.

### Artículo 3. Definiciones

A los efectos de esta Ley, se entiende por:



1. **Accesibilidad universal:** es la condición que deben cumplir entornos, procesos, bienes, productos y servicios para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas de forma segura, autónoma y natural. Es un derecho fundamental para la igualdad y la inclusión plena. Se basa en el diseño para todas las personas y es compatible con los ajustes razonables cuando sean necesarios. Incluye la accesibilidad física, sensorial, comunicativa y cognitiva.
2. **Diseño para todas las personas:** significa crear desde el principio entornos, productos, servicios y dispositivos para que puedan usarlos el mayor número posible de personas, sin tener que hacer adaptaciones ni diseños especiales después.
3. **Persona con discapacidad:** aquellas que por su diversidad física, mental, intelectual, cognitiva o sensorial, previsiblemente de carácter permanente, en la interacción con cualquier tipo de barreras, puedan ver limitada o impedida su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con las demás.

Además, en general, se entiende que es persona con discapacidad quien tiene reconocida oficialmente una discapacidad según la normativa estatal.

4. **Personas con dificultades especiales.** Se consideran personas con dificultades especiales aquellas que, por su edad o por alguna circunstancia personal, tienen limitaciones para realizar actividades de la vida diaria, ya sea de forma temporal o permanente. Estas personas pueden recibir los apoyos y los ajustes razonables que prevé esta Ley.

Son personas con dificultades especiales:

- a) Las personas mayores, especialmente quienes tienen una edad avanzada.
- b) Las personas en situación de dependencia.
- c) Las personas que, de forma temporal o permanente, tienen dificultades para moverse, comunicarse o acceder a la información por sí mismas.
- d) Las mujeres embarazadas.
- e) Las niñas y los niños con problemas o trastornos del desarrollo, aunque no tengan reconocido oficialmente una discapacidad.



f) Las personas con enfermedades de larga duración que les dificultan las actividades de la vida diaria o que puedan evolucionar hacia una discapacidad, siempre que estén reconocidas por la administración o por la justicia. También se incluyen los estados previos que puedan derivar en estas dificultades.

g) Las personas que llevan carros de bebés, niñas y niños pequeños.

h) Las personas que llevan sillas de ruedas o equipos de apoyo a la movilidad para personas mayores o con dificultades para desplazarse.

5. **Personas con movilidad reducida:** personas con discapacidad que tienen limitada la capacidad de desplazarse. Su reconocimiento se fija aplicando un baremo específico en el procedimiento de reconocimiento de la discapacidad.
6. **Ajustes razonables:** Son medidas específicas y modificaciones necesarias cuando el diseño universal no es suficiente, garantizando que cualquier persona goce de sus derechos. Para decidir si un ajuste es razonable, se valora si es eficaz, cuánto cuesta y si existen posibilidades de financiación.
7. **Carga desproporcionada:** es una dificultad excesiva para la entidad obligada. Para valorarla, se tienen en cuenta el coste de la medida, los recursos disponibles, la posibilidad de obtener financiación pública o privada y el beneficio que aporta a las personas destinatarias. Quien alegue una carga desproporcionada debe explicarlo y aportar documentación que lo demuestre. No puede justificarse solo por motivos económicos cuando existen ayudas públicas disponibles.
8. **Producto de apoyo:** objeto, equipo o tecnología adaptada o especialmente diseñada para facilitar la accesibilidad y la autonomía de las personas con discapacidad o con dificultades especiales. Por ejemplo: sillas de ruedas o audífonos.
9. **Usabilidad:** condiciones que permiten que una persona pueda usar un producto, servicio o aplicación de forma fácil, eficaz y sin errores innecesarios. La usabilidad implica que la información y las opciones estén organizadas de manera clara e intuitiva, para que cualquier persona pueda realizar las tareas previstas de forma rápida y satisfactoria.
10. **Espacio de uso público:** todo espacio o instalación donde se desarrollan actividades o se prestan servicios a la ciudadanía, sea de titularidad pública



o privada. Incluye espacios urbanizados, espacios naturales habilitados y edificios de uso público o residencial colectivo.

- 11. Inclusión social:** situación en que todas las personas tienen las oportunidades y los recursos necesarios para participar plenamente en la vida social, educativa, laboral y cultural en igualdad de condiciones.
- 12. Accesibilidad física:** condiciones que permiten que cualquier persona pueda moverse, entrar, desplazarse y usar los espacios, instalaciones y objetos del entorno construido con autonomía y seguridad.
- 13. Accesibilidad sensorial:** condiciones que permiten a las personas con discapacidad visual, auditiva o sordoceguera percibir y usar entornos, productos e información a través de medios alternativos.
- 14. Accesibilidad a la comunicación:** condiciones que permiten a cualquier persona recibir, comprender y emitir información en igualdad de condiciones, mediante formatos y apoyos que eliminan las barreras en la comunicación verbal, escrita, visual, auditiva y digital. Incluye, por ejemplo, lenguaje claro, subtítulos, lengua de signos, pictogramas, avisos sonoros o visuales, lectura fácil, comunicación alternativa y aumentativa, y otros sistemas que aseguran que la información pueda entenderse y usarse de forma autónoma.
- 15. Accesibilidad digital:** condiciones que permiten a cualquier persona acceder y usar sitios web, aplicaciones móviles y servicios digitales con autonomía, con independencia de sus capacidades o del dispositivo que use.
- 16. Accesibilidad cognitiva:** condiciones que permiten a cualquier persona comprender y usar entornos, productos y servicios con independencia de sus capacidades cognitivas. Se hace efectiva mediante la lectura fácil, el lenguaje claro, los pictogramas, la comunicación alternativa y aumentativa, la señalética comprensible y los apoyos humanos y tecnológicos.
- 17. Lectura fácil:** método de elaboración de documentos que adapta el lenguaje y la estructura del contenido para facilitar su comprensión. Los documentos en lectura fácil deben ser validados por personas con discapacidad intelectual.



- 18. Lenguaje claro:** forma de comunicación que usa vocabulario sencillo, frases cortas y estructura ordenada, de modo que cualquier persona pueda entender el contenido en la primera lectura.
- 19. Comunicación alternativa y aumentativa:** son sistemas que ayudan a personas con dificultades para hablar o comunicarse. Pueden usar gestos, imágenes, símbolos o dispositivos electrónicos para expresar y comprender mensajes.
- 20. Barreras:** obstáculos que impiden o dificultan el acceso, la utilización o el disfrute, en igualdad de condiciones, de los entornos, bienes, productos y servicios. Pueden ser físicas, sensoriales, cognitivas, digitales, comunicacionales o actitudinales.
- 21. Cadena de accesibilidad:** conjunto de condiciones que permiten que una persona complete, por sí misma, el uso de un producto, un recorrido o una actividad, desde el inicio hasta el final.

#### Artículo 4. **Ámbito de aplicación**

1. Esta Ley se aplica a los siguientes ámbitos, dentro de las competencias de Castilla-La Mancha:
  - a) Planeamiento territorial y urbanístico.**
  - b) Espacios públicos:** espacios urbanizados y espacios naturales de uso público.
  - c) Edificación:** edificios, viviendas y otros usos del entorno construido.
  - d) Transporte:** medios de transporte e infraestructuras, incluidos los sistemas de información y venta de billetes.
  - e) Bienes y servicios:** bienes y servicios a disposición del público, incluidos los culturales, educativos, sanitarios, sociales, deportivos, turísticos, comerciales y de ocio.
  - f) Información y comunicación:** medios de comunicación, señalización y sistemas de atención al público.
  - g) Tecnología:** incluye páginas web, apps móviles, plataformas y otros servicios digitales, además de los productos y servicios regulados por la Directiva (UE) 2019/882 (Ley Europea de Accesibilidad).



- h) Administración pública:** relaciones de la ciudadanía con las administraciones públicas de Castilla-La Mancha, incluida la atención presencial, telefónica y telemática.
2. Están sujetas a esta Ley todas las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que presten en el territorio de Castilla-La Mancha alguno de los servicios o actividades comprendidos en ella.

## Artículo 5. Desarrollo de las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación

1. La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha desarrollará mediante reglamentos las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de esta Ley, respetando la normativa básica estatal. Los reglamentos pueden fijar estándares más exigentes, pero nunca por debajo de los mínimos del Estado.
2. Las normas de desarrollo incluirán medidas de fomento y acción positiva para prevenir, eliminar y compensar situaciones de discriminación, atendiendo al tipo y grado de discapacidad o a las dificultades especiales de cada persona y a sus necesidades de apoyo.
3. Las normas técnicas citadas en esta Ley se aplicarán siempre en su versión más actualizada. Cuando se actualicen los estándares de referencia —en particular la norma EN 301 549, las pautas WCAG y las normas ISO/IEC 40500—, las administraciones públicas adaptarán sus requisitos técnicos mediante reglamento, sin necesidad de modificar esta Ley.
4. Las normas de desarrollo fijarán plazos distintos según el tamaño y los recursos de los sujetos obligados. Los municipios de menos de dos mil habitantes tendrán plazos más amplios, sin que ello signifique renunciar al nivel de protección final de esta Ley.
5. La Junta de Comunidades promoverá mejoras voluntarias de accesibilidad por encima de los mínimos exigibles, mediante incentivos económicos, ventajas en la contratación pública y reconocimiento público. Se prestará atención especial a los operadores de zonas rurales escasamente pobladas o en riesgo de despoblación.
6. Las normas de desarrollo de esta Ley se elaborarán con la participación de toda la ciudadanía: organizaciones representativas de las personas con



discapacidad, de las personas mayores, asociaciones de utilidad pública, colegios profesionales, empresas, sindicatos y universidades.

7. El proceso de elaboración y publicación de dichas normas deberá garantizar condiciones de accesibilidad legalmente establecidas.



## 2 TÍTULO III. Disposiciones específicas de accesibilidad en diferentes ámbitos

Este título desarrolla las obligaciones concretas de accesibilidad en cada ámbito de la vida: las comunicaciones, los espacios públicos, el transporte, los servicios, las relaciones con la administración, el empleo y las situaciones de emergencia. Cada capítulo se dirige a los responsables de cada ámbito — administraciones, operadores privados, promotores— y les dice qué deben hacer y cómo.

### 2.1 CAPÍTULO I. Accesibilidad en las comunicaciones, telecomunicaciones y servicios de la sociedad de la información

Este capítulo regula el derecho a recibir información y comunicarse en condiciones de igualdad. Establece qué formatos accesibles deben ofrecer las administraciones, qué condiciones deben cumplir los sitios web, las aplicaciones y los servicios digitales, y qué obligaciones tienen los medios de comunicación audiovisual públicos. Se aplica tanto a las administraciones públicas de Castilla-La Mancha como a los operadores privados que presten servicios en su territorio.

#### Sección 1.<sup>a</sup> — Accesibilidad en las comunicaciones

##### Artículo 16. Información y comunicación accesibles

1. Toda información que las administraciones públicas de Castilla-La Mancha dirijan a la ciudadanía debe ser accesible. Cualquier persona debe poder percibirla, entenderla y usarla, con independencia de sus capacidades o de las dificultades que tenga para comunicarse.
2. Las administraciones públicas garantizarán que sus comunicaciones sean accesibles, adaptando los formatos al tipo de información, al canal utilizado y a las necesidades de las personas destinatarias. Toda comunicación de carácter general se redactará en lenguaje claro. Los demás formatos —



lectura fácil, subtítulo, lengua de signos, audiodescripción, pictogramas, braille y equivalentes— se aplicarán cuando el tipo de comunicación o el canal así lo requieran, o cuando una persona con discapacidad los solicite. La Administración los proporcionará sin coste adicional. Las obligaciones específicas de subtítulo en los servicios de comunicación audiovisual se rigen por lo dispuesto en el artículo 23 de esta Ley.

3. Las entidades privadas que presten servicios al público en Castilla-La Mancha adoptarán medidas equivalentes en sus comunicaciones con las personas usuarias, en los términos que establezca la normativa de desarrollo de esta Ley.
4. La Junta de Comunidades aprobará mediante orden, o el instrumento normativo que corresponda, un catálogo de formatos y canales accesibles con las condiciones técnicas para aplicar lo previsto en este artículo. El catálogo seguirá estándares UNE/ISO. Este catálogo se revisará cada dos años, como mínimo, para incorporar los avances disponibles.

## **Artículo 17. Accesibilidad en los elementos de información y señalización**

1. Toda señalización e información de orientación instalada en espacios de uso público de titularidad pública debe ser accesible en sus dimensiones física, sensorial y cognitiva.
2. Los elementos de información y de señalización que estén en espacios de uso público deben cumplir unas condiciones mínimas de accesibilidad. Estas condiciones siguen lo que establece la norma UNE 170002 sobre señalización en edificios:
  - a) Contraste visual suficiente entre el texto o símbolo y el fondo, conforme a los estándares técnicos aplicables.
  - b) Tamaño de texto adecuado a la distancia de lectura habitual en cada espacio.
  - c) Tipografía legible y lenguaje claro, sin abreviaturas ni tecnicismos innecesarios.
  - d) Los elementos que requieren interacción directa, como botoneras, timbres de alarma o intercomunicadores, deben colocarse a una altura y en una ubicación que permitan su uso por personas en silla de ruedas. No deben utilizarse pulsadores en bajo relieve ni pulsadores térmicos. Los botones deben ser fáciles de identificar, tener contraste de color y contar con señalización táctil o en braille.
  - e) Los paneles informativos y las puertas de acceso a dependencias de atención al público deben contar con señalización táctil o en braille.



- f) Señalización acústica como complemento en los puntos de orientación principales —accesos, ascensores, paradas de transporte.
  - g) Pictogramas y señalética cognitiva en todos los espacios de uso público, con especial atención a los entornos sanitarios, educativos, administrativos y de transporte.
  - h) Coherencia y continuidad del sistema de señalización desde el acceso hasta las dependencias interiores.
3. Los sistemas de alarma de emergencia y evacuación en edificios de uso público serán bimodales: sonoros y visuales. Esta obligación se aplica tanto a los edificios de nueva construcción como a los existentes, conforme a los plazos de adaptación que establezca la normativa de desarrollo.
4. Los espacios de uso público de titularidad privada abiertos al público cumplirán los requisitos de accesibilidad de la señalización en los términos que establezca la normativa de desarrollo.

## **Artículo 18. Medidas para garantizar la comunicación en acontecimientos de difusión pública**

1. Cuando la Junta de Comunidades promueva o cofinancie actos de contenido institucional o de interés general —conferencias, jornadas, congresos o actos análogos—, garantizará que la comunicación de esos actos sea accesible para todas las personas asistentes.
2. Los actos incluirán, según sus características y el número de asistentes esperado:
- a) Interpretación en lengua de signos española para las partes con contenido verbal.
  - b) Subtitulado en tiempo real con criterios de calidad (precisión, sincronía y velocidad) en los actos de más de cien personas asistentes o de cobertura pública.
  - c) Bucle de inducción magnética o tecnología equivalente en espacios cerrados con capacidad superior a cincuenta personas.
  - d) Materiales escritos en lenguaje claro y, cuando el público destinatario lo requiera, en lectura fácil.
  - e) Información previa accesible sobre el acto, disponible en el mismo momento y canal en que se ofrezca la inscripción o la asistencia. Por ejemplo, sobre accesos o apoyos disponibles.



3. Cuando el acontecimiento se emita o grabe para su posterior difusión, los contenidos incorporarán subtítulo en todo caso. La lengua de signos y la audiodescripción serán obligatorias cuando la duración, el alcance o los recursos del acto así lo permitan, conforme a los umbrales que establezca la normativa de desarrollo.
4. La Junta de Comunidades promoverá que las entidades privadas que organicen actos con financiación pública o en espacios de titularidad pública adopten estas medidas como condición para recibir subvenciones, licencias o autorizaciones necesarias para su realización.

## Artículo 19. Acontecimientos accesibles

1. Los actos y acontecimientos sociales, culturales y recreativos que se celebren en espacios de uso público en Castilla-La Mancha deben ser accesibles en su comunicación para que todas las personas puedan disfrutarlos y participar en ellos. Esto según lo que establece el artículo 17 “Accesibilidad Universal” de la Ley de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de Castilla-La Mancha.
2. Esta obligación alcanza, en particular, a conferencias, teatro, cine, galas, espectáculos musicales, exposiciones, visitas guiadas a espacios o bienes culturales, y actos recreativos, deportivos y de ocio abiertos al público.
3. Los organizadores de estos actos garantizarán, como mínimo:
  - a) Información previa accesible sobre el acto, sus condiciones de acceso y los recursos de accesibilidad disponibles, publicada en el mismo momento y canal en que se ofrezca la venta de entradas o la inscripción.
  - b) Subtitulado o interpretación en lengua de signos en los contenidos con componente oral significativo, conforme a los umbrales que establezca la normativa de desarrollo.
  - c) Audiodescripción en los contenidos que incluyan imágenes o elementos visuales necesarios para entender lo que ocurre. Por ejemplo, escenas o acciones significativas.
  - d) Materiales complementarios en lenguaje claro o lectura fácil cuando el evento esté dirigido al público general.
  - e) Bucle de inducción magnética en espacios cerrados con aforo superior a cincuenta personas.
  - f) La zona del estrado o escenario debe estar adaptada para que pueda usarla cualquier persona. También se deben reservar espacios



específicos para personas que utilizan silla de ruedas y para quienes las acompañan.

4. Los organizadores que reciban financiación pública o usen espacios de titularidad pública están obligados a cumplir estas condiciones. La Junta de Comunidades lo establecerá como condición en las convocatorias de subvenciones y en los contratos de cesión de espacios públicos.

## **Artículo 20. Campañas de publicidad institucional y comunicación de interés público**

1. Toda campaña de publicidad institucional o comunicación de interés público promovida por las administraciones públicas de Castilla-La Mancha debe ser accesible. El cumplimiento de esta obligación es condición para que la campaña pueda aprobarse y difundirse.
2. Se entiende por campaña de publicidad institucional la definida en la Ley 29/2005, de 29 de diciembre, de Publicidad y Comunicación Institucional, así como cualquier acción de comunicación de interés general promovida por una administración pública de Castilla-La Mancha.
3. Las campañas cumplirán, como mínimo:
  - a) Subtitulado en todas las piezas audiovisuales.
  - b) Lengua de signos en las piezas audiovisuales de alcance general, integrada en la imagen o disponible como opción de accesibilidad.
  - c) Lenguaje claro en los materiales escritos y, cuando el público destinatario lo requiera, lectura fácil.
  - d) Accesibilidad digital de los materiales en soporte web o app, conforme al artículo 22 de esta Ley.
  - e) Contraste suficiente y tipografía legible en los materiales impresos. Cuando sea necesario, se ofrecerá versión en braille o en formato electrónico accesible.
4. Los contratos con agencias, medios o productoras para el diseño, producción o difusión de campañas institucionales incluirán cláusulas de cumplimiento de los requisitos de accesibilidad de este artículo y su normativa de desarrollo.
5. Las campañas sobre discapacidad, igualdad o accesibilidad incorporarán de forma visible las medidas de accesibilidad previstas en este artículo, sirviendo de referente para otros sectores.



## **Sección 2.<sup>a</sup> — Accesibilidad en las telecomunicaciones y servicios de la sociedad de la información**

### **Artículo 21. Condiciones de accesibilidad en los servicios de la sociedad de la información y las telecomunicaciones**

1. Los productos y servicios digitales y de telecomunicaciones que las administraciones públicas de Castilla-La Mancha ofrezcan, contraten, financien o pongan a disposición de la ciudadanía deben ser accesibles. Esta obligación incluye todos los productos y servicios regulados en el Título I de la Ley 11/2023, que transpone la Ley Europea de Accesibilidad.
2. Son productos y servicios de la sociedad de la información a los que se aplica esta Ley, en particular:
  - a) Equipos informáticos de uso general y sus sistemas operativos.
  - b) Terminales de autoservicio de uso público: cajeros automáticos, máquinas de venta de billetes, terminales de facturación, quioscos y paneles de información y dispositivos de gestión de turno.
  - c) Terminales de pago.
  - d) Servicios de comunicaciones electrónicas de acceso público, incluidos voz, vídeo y mensajería.
  - e) Equipos relacionados con servicios de comunicación audiovisual interactivos.
  - f) Servicios de comercio electrónico, servicios bancarios para consumidores y servicios digitales de transporte.
  - g) Libros electrónicos y aplicaciones de lectura digital.
3. Los terminales de autoservicio instalados en establecimientos privados abiertos al público —cajeros bancarios, terminales de venta en comercios y máquinas expendedoras en espacios de uso público— deben cumplir los requisitos de accesibilidad establecidos en la Ley 11/2023 y en la normativa de desarrollo de esta Ley.
4. En los procedimientos de contratación pública, los pliegos para la adquisición o contratación de productos o servicios de la sociedad de la información incluirán como criterio de valoración el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad de esta Ley y la normativa estatal y europea aplicable.



5. Si una entidad obligada considera que cumplir un requisito de accesibilidad le supone una carga desproporcionada (un esfuerzo excesivo), debe comunicarlo al órgano competente de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en la materia y reflejarlo en su declaración de accesibilidad.

Esta declaración debe explicar por qué la medida supone una carga desproporcionada, incluir un análisis técnico y económico, indicar qué medidas alternativas se han adoptado y contar con la autorización del órgano competente de la Junta.

## **Artículo 22. Requisitos de accesibilidad y usabilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles**

1. Los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles de las administraciones públicas de Castilla-La Mancha deben ser perceptibles, operables, comprensibles y robustos para todas las personas. Cumplirán, como mínimo, el nivel AA de las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG), en su versión vigente en cada momento.
2. Esta obligación alcanza a:
  - a) Los sitios web y aplicaciones de la administración autonómica y sus organismos dependientes.
  - b) Los sitios web y aplicaciones de las entidades locales de Castilla-La Mancha.
  - c) Los sitios web y aplicaciones de entidades del sector público instrumental —empresas públicas, agencias, fundaciones y consorcios.
  - d) Los sitios web y aplicaciones de entidades privadas que reciban financiación pública para su diseño o mantenimiento o que estén vinculados a la prestación de servicios públicos, en los términos del real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
  - e) Los sitios web y aplicaciones de entidades privadas que presten servicios incluidos en el ámbito de la Ley 11/2023.
3. Los sujetos obligados de las letras a) a c) publicarán y mantendrán actualizada una declaración de accesibilidad conforme al modelo del Real Decreto 1112/2018, que indicará el nivel de conformidad alcanzado, los contenidos no accesibles y las alternativas disponibles.
4. Los organismos del sector público con más de cincuenta empleados publicarán anualmente un informe de accesibilidad digital, conforme a la



disposición adicional primera de la Ley 11/2023. Este informe es independiente de la declaración de accesibilidad del apartado anterior.

5. Los sujetos obligados habilitarán un mecanismo de contacto visible que permita a cualquier persona comunicar barreras de accesibilidad o solicitar información en formato alternativo. La respuesta no podrá demorarse más de veinte días hábiles.
6. Los sitios web y aplicaciones incorporarán accesibilidad cognitiva en su diseño: navegación coherente y predecible, lenguaje claro, instrucciones que no dependan solo del color o la forma, y posibilidad de detener, pausar o ajustar los contenidos con tiempo limitado.
7. El órgano competente de la Junta de Comunidades en la materia revisará periódicamente los sitios web y las aplicaciones de la Administración autonómica para comprobar que cumplen las normas de accesibilidad. Además, publicará cada año los resultados de estas revisiones. Las diputaciones provinciales, las entidades supramunicipales y los Grupos de Desarrollo Rural podrán ayudar a los municipios, a través de sus planes de asistencia técnica, para que cumplan esta obligación.

## **Artículo 23. Programación del servicio público de radiodifusión y televisión autonómica**

1. La radio y la televisión públicas de Castilla-La Mancha deberán hacer que todos sus contenidos sean accesibles. Esto significa que cualquier persona pueda oírlos, verlos y entenderlos: mediante subtítulos, lengua de signos, audiodescripción y otros apoyos que faciliten la comprensión. Esta obligación se aplica a toda su actividad: programar, producir, emitir y guardar los contenidos.
2. La entidad responsable del servicio público de comunicación audiovisual cumplirá, como mínimo, las obligaciones de los artículos 101 y 102 de la Ley 13/2022, de 7 de julio, General de Comunicación Audiovisual. En particular:
  - a) Subtitulado. Al menos el noventa por ciento de la programación en abierto de titularidad pública se emitirá con subtitulado, con prioridad para los informativos y los programas de máxima audiencia.
  - b) Lengua de signos. Los canales autonómicos incorporarán un mínimo de cinco horas semanales de programación en lengua de signos española, priorizando informativos y programas de máxima audiencia.



- c) **Audiodescripción.** Los canales autonómicos en abierto incorporarán audiodescripción en al menos el diez por ciento de la programación, con especial atención a la producción propia, el cine y las producciones de ficción.
  - d) **Accesibilidad cognitiva.** El ente público promoverá el lenguaje claro en sus informativos. Los documentos que elabore sobre asuntos de interés público, tales como resúmenes o guías, deberán ser también presentados en lectura fácil.
3. El servicio de comunicación audiovisual a petición garantizará subtítulo en al menos el treinta por ciento del catálogo, audiodescripción en al menos el diez por ciento, y accesibilidad digital de la plataforma conforme al artículo 22 de esta Ley.
  4. Los contenidos de urgencia o emergencia incorporarán subtítulo y lengua de signos de forma inmediata. El ente público dispondrá de un protocolo de activación que garantice los servicios de accesibilidad en los treinta minutos siguientes al inicio de la emisión de urgencia.
  5. El ente público elaborará y publicará un plan de accesibilidad de vigencia cuatrienal con el diagnóstico de la situación, los objetivos de mejora con indicadores, el calendario de implementación y un informe anual público de seguimiento.
  6. Los prestadores privados del servicio de comunicación audiovisual televisivo establecidos en Castilla-La Mancha cumplirán las obligaciones de accesibilidad de los artículos 101 a 103 de la Ley 13/2022, bajo supervisión de la autoridad autonómica competente en materia audiovisual.