

Ley que garantiza la accesibilidad digital de las personas con discapacidad en los servicios públicos y en los servicios digitales de interés general

Establece, como régimen general de accesibilidad digital, la obligación de que los portales, aplicaciones y documentos digitales del Estado y de los servicios privados de interés general cumplan el nivel AA de las WCAG 2.2 (y la EN 301 549 para quioscos y terminales), con plazos diferenciados, declaración pública, canal de reclamos, requisitos en compras públicas e infracciones tipificadas con autoridad competente definida.

Comisión (Cámara de Diputados): Inclusión Social, Familia, Mujer y Pueblos Andinos, Amazónicos y Afroperuanos (+ Ciencia, Innovación Tecnológica y Sociedad Digital) · **Revisora (Senado):** En asuntos de Salud, Educación, Cultura, Mujer y Desarrollo Social y Digital · **Prioridad:** alta · **Costo fiscal:** bajo · **Plazo:** mediano
Plan Perú 2050: Cohesión Social, Transformación Digital

I. Exposición de motivos

Según el INEI, sobre la base de los Censos Nacionales 2017, en el país existen 3 millones 209 mil 261 personas con alguna dificultad o limitación permanente, de las cuales el 40,1% tiene 60 y más años. La Ley 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, reconoce el derecho a la accesibilidad, y la Ley 28530 promovió el acceso a Internet para personas con discapacidad y la adecuación de cabinas públicas; la Presidencia del Consejo de Ministros aprobó lineamientos de accesibilidad web para entidades públicas; sin embargo, este marco es anterior a la masificación de aplicaciones móviles y servicios en línea, el estándar existente está desactualizado, no alcanza a los servicios privados de interés general y no tiene plazos de cumplimiento ni infracciones tipificadas para portales, aplicaciones y documentos digitales. A medida que trámites, citas médicas, banca y comercio migran a canales digitales, la falta de compatibilidad con lectores de pantalla, la ausencia de subtítulos o lengua de señas, los captchas no accesibles y los documentos escaneados como imagen excluyen a personas con discapacidad visual, auditiva, motriz o cognitiva. Las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG 2.2) del W3C son el estándar internacional de referencia.

II. Fórmula legal

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA ha dado la Ley siguiente:

LEY QUE GARANTIZA LA ACCESIBILIDAD DIGITAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y EN LOS SERVICIOS DIGITALES DE INTERÉS GENERAL

Artículo 1. Objeto

La presente ley tiene por objeto garantizar que los servicios digitales del Estado y los servicios digitales de interés general prestados por particulares sean accesibles para las personas con discapacidad, en condiciones de igualdad.

Artículo 2. Ámbito

2.1 Están obligadas las entidades de la administración pública a que se refiere el artículo I del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 006-2026-JUS. 2.2 Están obligadas, asimismo, las empresas que presten servicios financieros, de salud, de transporte de pasajeros, de telecomunicaciones, de suministro de agua y electricidad, y de comercio electrónico, cuando sus ingresos anuales superen 1700 unidades impositivas tributarias o cuenten con más de 100 000 usuarios activos en el país. El reglamento puede ampliar el ámbito a empresas de menor tamaño de forma gradual. 2.3 La presente ley constituye el régimen general de accesibilidad digital; las demás normas sobre canales digitales del Estado se aplican en concordancia con ella.

Artículo 3. Estándar de accesibilidad

3.1 Los sitios web, aplicaciones móviles y documentos digitales comprendidos en el ámbito de la presente ley cumplen, como mínimo, el nivel AA de las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) 2.2 del

World Wide Web Consortium, o la norma técnica peruana que las adopte, aprobada por el Instituto Nacional de Calidad (INACAL) y publicada en el diario oficial. 3.2 Los quioscos y terminales de autoatención cumplen los requisitos de la norma europea EN 301 549 o la norma técnica peruana equivalente. 3.3 La actualización de la versión exigible se aprueba por decreto supremo, con un plazo de adecuación no menor de doce meses. 3.4 El cumplimiento de la accesibilidad en los mecanismos de autenticación y de control de acceso se logra mediante alternativas accesibles de seguridad equivalente, sin reducir el nivel de autenticación exigido por la normativa sectorial.

Artículo 4. Contenidos audiovisuales

Los contenidos audiovisuales difundidos por las entidades públicas en sus canales digitales incorporan subtítulos y, en los mensajes de interés general, interpretación en lengua de señas peruana, conforme a la Ley 29535, Ley que otorga reconocimiento oficial a la lengua de señas peruana.

Artículo 5. Declaración de accesibilidad

Los sujetos obligados publican en sus sitios web y aplicaciones una declaración de accesibilidad que indique el grado de cumplimiento, los contenidos no accesibles y un canal para que los usuarios reporten barreras y soliciten la información en un formato alternativo.

Artículo 6. Compras públicas

Las entidades públicas incluyen requisitos de accesibilidad digital conforme al artículo 3 en los requerimientos para la contratación de desarrollo, adquisición o renovación de sitios web, aplicaciones, quioscos y sistemas de atención al ciudadano, en el marco de la Ley 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

Artículo 7. Monitoreo

El Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS), con el apoyo técnico de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros, realiza evaluaciones periódicas por muestreo del cumplimiento de la presente ley y publica sus resultados.

Artículo 8. Infracciones y sanciones

8.1 Constituyen infracciones de las empresas obligadas: a) leve: no publicar la declaración de accesibilidad o no atender en plazo las solicitudes de formato alternativo; b) grave: incumplir el estándar de accesibilidad exigible del artículo 3 vencido el plazo de adecuación. 8.2 Son autoridades competentes para sancionar: a) respecto de empresas de servicios públicos regulados y del sistema financiero, el organismo regulador o supervisor sectorial (OSIPTEL, OSINERGMIN, SUNASS, SBS o SUSALUD), conforme a su régimen de infracciones y escala de multas; b) respecto de las demás empresas obligadas, el CONADIS, conforme a la escala de sanciones de la Ley 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad. 8.3 El INDECOPI conoce las denuncias de consumidores por idoneidad del servicio conforme a la Ley 29571, sin sancionar el mismo hecho ya sancionado conforme al numeral 8.2, en aplicación del principio non bis in idem. 8.4 El CONADIS emite informe técnico sobre el cumplimiento del estándar a solicitud de la autoridad sancionadora. 8.5 El incumplimiento por parte de las entidades públicas genera responsabilidad administrativa funcional de los funcionarios competentes.

Artículo 9. Financiamiento

La implementación de la presente ley se financia con cargo a los presupuestos institucionales de las entidades públicas involucradas, sin demandar recursos adicionales al Tesoro Público.

Primera. Disposición Complementaria Final

Reglamentación. El Poder Ejecutivo reglamenta la presente ley en un plazo de noventa días hábiles mediante decreto supremo refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros y la Ministra o Ministro de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. El reglamento sustituye los lineamientos de accesibilidad web para entidades públicas aprobados por la Presidencia del Consejo de Ministros en lo que se opongan a la presente ley.

Segunda. Disposición Complementaria Final

Norma técnica. El INACAL evalúa la adopción de las normas técnicas peruanas equivalentes a las WCAG 2.2 y a la EN 301 549 en un plazo de un año.

Única. Disposición Complementaria Transitoria

Plazos de adecuación. Los nuevos sitios, aplicaciones y quioscos cumplen la presente ley desde la entrada en vigor del reglamento. Los existentes se adecúan en un plazo de dieciocho meses para las entidades del Poder Ejecutivo y las empresas obligadas, y de treinta y seis meses para los gobiernos regionales y locales.

III. Análisis costo-beneficio

El costo de cumplir estándares de accesibilidad es bajo cuando se incorpora desde el diseño y en las compras públicas, y mayor cuando se adapta lo existente, por lo que se establecen plazos diferenciados. Las entidades públicas lo asumen con presupuestos institucionales dentro de sus ciclos ordinarios de mantenimiento y renovación, sin gasto directo nuevo (art. 79 de la Constitución; STC 00018-2023-PI/TC); se estima, como orden de magnitud, entre S/ 20 y 60 millones en 2027-2031 para auditorías y remediación de portales y aplicaciones públicas. Los beneficios alcanzan a más de tres millones de personas con alguna discapacidad según el Censo 2017 y a una población adulta mayor creciente, y mejoran la usabilidad para todos los usuarios. Para las empresas, la accesibilidad amplía su mercado y reduce reclamos. La definición de una sola autoridad sancionadora por sujeto evita la doble sanción.

Normas que modifica

- Ley 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, accesibilidad y escala de sanciones — *complementa*
- Ley 28530, acceso a Internet para personas con discapacidad — *complementa*
- Ley 29535, Ley de la lengua de señas peruana, — — *complementa*
- Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, idoneidad — *complementa*
- Decreto Legislativo 1412, Ley de Gobierno Digital, principio de accesibilidad — *complementa*

Entidades implicadas (quién hace qué)

- **CONADIS** (sancionadora): Monitorea por muestreo (art. 7), sanciona a empresas no reguladas (art. 8.2.b) y emite informes técnicos (art. 8.4).
- — (sancionadora): Sancionan a sus regulados por las infracciones del art. 8.1 (art. 8.2.a).
- **INDECOPI** (supervisora): Conoce denuncias de consumidores por idoneidad sin doble sanción (art. 8.3).
- **PCM-SGTD** (consultiva): Apoyo técnico al monitoreo (art. 7); sustitución de lineamientos (DCF Primera).
- **INACAL** (reglamentadora): Evalúa NTP equivalentes a WCAG 2.2 y EN 301 549 (art. 3, DCF Segunda).
- — (regulada): Adecúan portales y documentos, publican declaración e incluyen requisitos en compras (arts. 3, 5 y 6).

Sujetos obligados: Todas las entidades de la administración pública; empresas de servicios financieros, salud, transporte de pasajeros, telecomunicaciones, agua, electricidad y comercio electrónico con ingresos > 1700 UIT o > 100 000 usuarios activos.

Beneficiarios: 3 209 261 personas con alguna dificultad o limitación permanente (INEI, Censos 2017), personas adultas mayores y usuarios en general.

Impacto económico estimado (confianza baja; referencial, no oficial)

Tipo: gasto

Costo para el Estado: S/ 20–60 millones en 2027-2031

Horizonte: 2027-2031

Financiamiento: Presupuestos institucionales de cada entidad, dentro de sus ciclos de mantenimiento y renovación, sin demandar recursos adicionales al Tesoro Público.

Supuestos: Del orden de 2 000-3 000 entidades públicas con portales y aplicaciones (dato no oficial; el número de entidades debe contrastarse con el registro de la SGTD) a S/ 10-20 mil por auditoría y remediación básica de cada portal, sobre todo dentro de ciclos ordinarios de mantenimiento; costos unitarios supuestos por analogía con servicios de auditoría de accesibilidad, sin fuente oficial.

Beneficio para el Estado: Menor demanda de atención presencial asistida; cumplimiento del art. 9 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. No cuantificable con información pública.

Beneficio para la sociedad: Acceso autónomo a trámites, banca, salud y comercio para más de 3 millones de personas con discapacidad y adultos mayores.

Inversión privada: Inversión de empresas obligadas en rediseño accesible; mercado de servicios de auditoría de accesibilidad.

Costo para privados: Empresas obligadas: auditoría, remediación y declaración de accesibilidad; mayor en sistemas heredados.

Riesgos: Cumplimiento formal sin mejora real (mitigado con monitoreo por muestreo); debilitamiento de la autenticación (mitigado con art. 3.4).

Revisión especializada (asistida por IA, sobre la versión anterior)

- **Constitucional** — Con observaciones: Desarrolla la igualdad material y la protección de las personas con discapacidad (arts. 2.2 y 7), en línea con la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (art. 9). Debe corregirse la base sancionadora frente a privados, que no tipifica infracciones, y la remisión dinámica a un estándar extranjero no publicado oficialmente.
- **Técnica legislativa** — Con observaciones: Estructura adecuada y con régimen de responsabilidad, pero el sancionador privado remite genéricamente a la Ley 29973 sin verificar que tipifique la inaccesibilidad digital; los sujetos privados obligados se definen por reglamento, y la remisión dinámica a la 'versión vigente' de un estándar privado extranjero afecta la seguridad jurídica.
- **Concordancia normativa** — Con observaciones: Normas citadas vigentes (Leyes 29973, 28530, 29571). Al extender obligaciones a servicios financieros, de telecomunicaciones, agua, electricidad y salud, debe coordinarse con los reguladores sectoriales (SBS, OSIPTEL, SUNASS, OSINERGMIN, SUSALUD), cuya potestad sancionadora desplazaría o duplicaría la de CONADIS. Superposición con GOB-09 y TAL-02 en accesibilidad de canales digitales.
- **Seguridad** — Conforme: Sin riesgos de seguridad relevantes. Solo debe precisarse que la accesibilidad no se logre debilitando la autenticación ni eliminando controles anti-automatización, sino mediante alternativas accesibles equivalentes.
- **Derecho tecnológico** — Con observaciones: Es necesaria y está bien enfocada en WCAG AA, la declaración de accesibilidad y las compras públicas. Cuatro ajustes: la remisión dinámica a la 'versión vigente' de un estándar privado extranjero afecta la seguridad jurídica; las WCAG no cubren los quioscos ni el hardware, para los que la referencia es la norma EN 301 549; existen lineamientos de accesibilidad web de la PCM que deben derogarse o articularse; y debe citarse la Ley 29535 sobre la lengua de señas peruana.

IV. Efecto de la vigencia de la norma

Complementa la Ley 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, y su reglamento (DS 002-2014-MIMP); la Ley 28530; la Ley 29535; el Decreto Legislativo 1412; la Ley 29571 y la Ley 32069. Constituye el régimen general de accesibilidad digital al que remiten otras normas sobre canales digitales. El reglamento sustituye los lineamientos de accesibilidad web de la PCM en lo que se opongan. No deroga normas con rango de ley.

V. Indicador de éxito al 2031

A 2031, el 100% de portales del Poder Ejecutivo y al menos el 80% de portales regionales evaluados por CONADIS cumplen el nivel AA de WCAG y publican su declaración de accesibilidad.

Normas relacionadas

- Ley 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad — <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29973.pdf>
- Ley 28530, Ley de promoción de acceso a Internet para personas con discapacidad y de adecuación del espacio físico en cabinas públicas de Internet — <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28530.pdf>
- Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor — <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29571.pdf>
- Ley 29535, Ley que otorga reconocimiento oficial a la lengua de señas peruana — <https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29535.pdf>
- Decreto Legislativo 1412, Ley de Gobierno Digital — <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1691026-1>

Antecedentes

Periodo 2021-2026 (según revisión normativa en SPLEY): 09800/2024-CR, acceso de personas con discapacidad a los planes de gobierno mediante formatos y tecnologías accesibles (con dictamen).

Referencias internacionales

- Unión Europea: Directiva (UE) 2016/2102 sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones móviles de los organismos del sector público — <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2016/2102/oj>
- Unión Europea: Directiva (UE) 2019/882 sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios (Acta Europea de Accesibilidad) — <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>
- Unión Europea (ETSI): EN 301 549 v3.2.1, requisitos de accesibilidad para productos y servicios TIC — https://www.etsi.org/deliver/etsi_en/301500_301599/301549/03.02.01_60/en_301549v030201p.pdf

Fuentes

- INEI: En el país existen 3 millones 209 mil 261 personas con discapacidad (Censos 2017) — <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/en-el-pais-existen-3-millones-209-mil-261-personas-con-discapacidad-11687/>
- W3C: Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2 — <https://www.w3.org/TR/WCAG22/>
- CONADIS: portal institucional — <https://www.gob.pe/conadis>

Propuesta ciudadana de libre uso — no es un proyecto presentado. Versión web:
<https://unimauro.github.io/agenda-legislativa-tech/p/TAL-13.html>