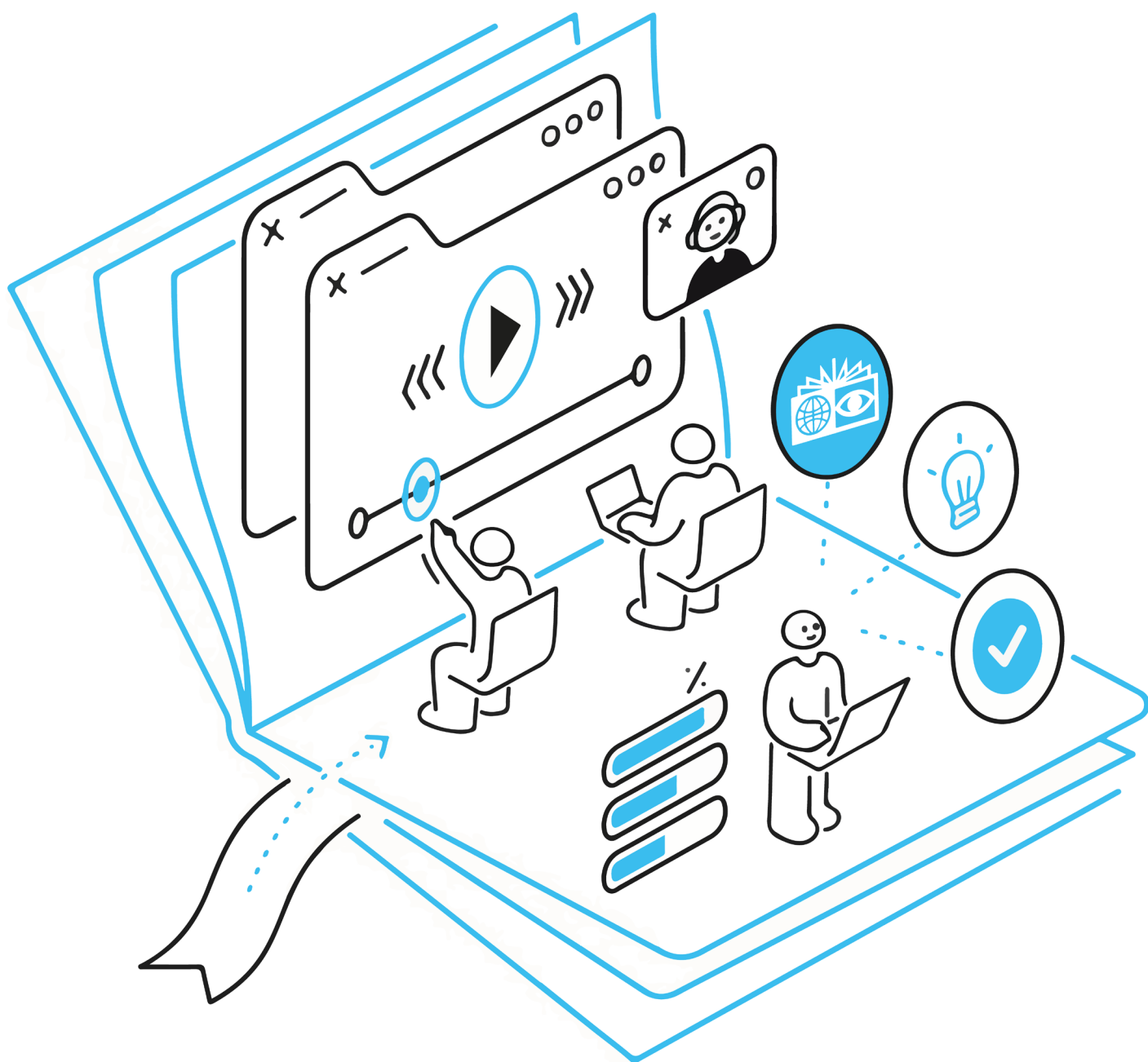


# ACCESSIBILITAT WEB

Què diu la normativa sobre l'accessibilitat web?



Edita:



Amb el suport de:



**Autoria:** Dincat ®

**Disseny i Maquetació:** Dincat ®

**Primera edició:** Barcelona. 2025.

## **Dincat**

Carrer Consell de Cent, 445-449, Entresol B  
08013 Barcelona  
[www.dincat.cat](http://www.dincat.cat)

✉ [info@dincat.cat](mailto:info@dincat.cat)

📷 [@\\_dincat](#)

🌐 [/dincat](#)

📘 [@dincatcomunicacio](#)



Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada 3.0 Espanya (CC BY-NC-ND 3.0 ES)

# Índex

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Què és l'accessibilitat web?</b>  | <b>4</b>  |
| <b>Beneficis de l'accessibilitat web</b>   | <b>4</b>  |
| Tipus de discapacitats considerades  | 5         |
| <b>Pautes d'accessibilitat WCAG</b>  | <b>5</b>  |
| Principis Fonamentals de les WCAG  | 6         |
| <b>Els nivells de conformitat de les WCAG 2.1</b>  | <b>7</b>  |
| <b>La normativa sobre l'accessibilitat web</b>   | <b>8</b>  |
| 1. Directiva (UE) 2016/2102 sobre l'accessibilitat dels llocs web aplicacions mòbils dels organismes del sector públic | 9         |
| 2. Directiva (UE) 2019/882 (Llei Europea d'Accessibilitat - European Accessibility Act - EAA)                          | 10        |
| 3. La Llei Espanyola 11/2023, del 8 de maig  | 11        |
| 4. El Codi d'Accessibilitat de Catalunya.<br>Decret 209/2023, de 28 de novembre  | 12        |
| <b>Els nivells de conformitat de les pautes WCAG i el Codi d'Accessibilitat de Catalunya</b>                           | <b>14</b> |
| Mínim de Nivell A de conformitat segons les pautes WCAG 2.1  | 14        |
| Mínim de Nivell AA de conformitat segons les pautes WCAG 2.1 d'Accessibilitat web                                      | 15        |
| <b>Terminis per adaptar pàgines i aplicacions existents segons el Codi d'Accessibilitat</b>                            | <b>16</b> |
| Serveis Específics amb Nivell AA Obligatori i els seus terminis  | 16        |

# Què és l'accessibilitat web?

L'accessibilitat web fa referència al disseny i desenvolupament de llocs web, eines i tecnologies que poden ser utilitzats per persones amb discapacitat. El seu objectiu és que qualsevol persona pugui percebre, entendre, navegar i interactuar amb la Web de manera intuïtiva, segura i còmoda.

## Beneficis de l'accessibilitat web

L'accessibilitat web beneficia a tothom, no només a les persones amb discapacitats permanents. Per exemple:

- **Usuaris de dispositius diversos:** Persones que utilitzen dispositius mòbils, rellotges intel·ligents, televisors intel·ligents i altres amb pantalles petites o diferents modes d'entrada.
- **Persones grans:** Aquelles amb capacitats canviants a causa de l'envelliment o amb pocs coneixements informàtics.
- **Discapacitats temporals:** Individus amb un braç trencat o pèrdua d'ulleres.
- **Limitacions situacionals:** Persones en entorns amb llum solar brillant o on no poden escoltar l'àudio.
- **Connexió a Internet lenta:** Usuaris amb una connexió a Internet lenta o ample de banda limitat o car.

En resum, l'accessibilitat web busca que la web pugui ser utilitzada per la majoria de les persones, independentment de les seves capacitats o circumstàncies.

## Tipus de discapacitats considerades

- **Visuals:** Ceguesa, baixa visió, daltonisme.
- **Auditives:** Sordesa, dificultat d'audició.
- **Motrius:** Dificultat per utilitzar les mans, incloses tremolors, lentitud muscular, pèrdua de control muscular fi, etc.
- **Cognitives:** Discapacitat d'aprenentatge, dificultats de concentració, dificultat per recordar informació.
- **De la parla:** Dificultats per parlar.

## Pautes d'accessibilitat WCAG

Per assolir l'accessibilitat web, hi ha directrius i estàndards, com les **Pautes d'accessibilitat per al contingut web (WCAG)**. Aquestes recomanacions tècniques són elaborades pel W3C (World Wide Web Consortium) i es consideren un estàndard a nivell mundial per a l'accessibilitat web. Són independents de qualsevol legislació concreta.

→ Versions de les WCAG:

- **WCAG 2.1:** Enriqueix les versions anteriors (WCAG 1.0 i 2.0). i s'inclou en la majoria de les normatives actuals.
- **WCAG 2.2:** Ja publicada. Afegeix pautes a les WCAG 2.1.
- **WCAG 3.0:** En el moment de la publicació d'aquesta guia el 2025, es troba en procés de desenvolupament, amb una versió esborrany disponible. Inclourà un apartat sobre tècniques d'avaluació de la usabilitat.

Cada nova versió aporta millores a l'anterior.

# Principis Fonamentals de les WCAG

Aquestes pautes d'accessibilitat web es basen en quatre principis fonamentals:

- **Perceptible:** La informació i els components de la interfície d'usuari<sup>1</sup> s'han de presentar als usuaris de manera que els puguin percebre amb els seus sentits.
- **Operable:** Els components de la interfície d'usuari i la navegació han de ser operables; és a dir, les accions s'han de poder realitzar.
- **Comprensible:** La informació i el funcionament de la interfície d'usuari han de ser comprensibles per als usuaris. Aquest principi està directament relacionat amb l'accessibilitat cognitiva i es treballa amb major profunditat en les WCAG 3.0.
- **Robust<sup>2</sup>:** El contingut ha de ser prou robust per ser interpretat de manera fiable per una varietat de tecnologies de suport per a l'usuari, incloses les tecnologies d'assistència.



**1** La interfície d'usuari (UI) és l'espai on una persona interactua amb un dispositiu. Per exemple, és el que es veu a la pantalla del mòbil o de l'ordinador: els botons, els menús, les icones, etc. És el pont visual que connecta la tecnologia amb l'usuari.

**2** El contingut ha de poder ser interpretat de manera fiable per una àmplia varietat de navegadors i dispositius, i especialment per les tecnologies d'assistència (com ara els lectors de pantalla). Per tant, ha d'estar correctament codificat i ser compatible amb les tecnologies actuals i futures.

# Els nivells de conformitat de les WCAG 2.1

Cada pauta de les WCAG 2.1 té assignat un nivell de conformitat.

→ **Nivell A:**

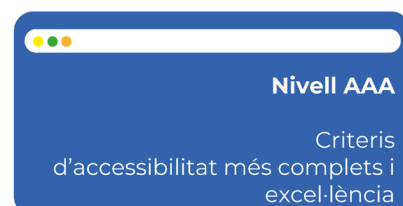
- És el nivell bàsic i el mínim requerit.
- Cobreix les necessitats més fonamentals d'accessibilitat.
- El seu compliment és obligatori per a totes les pàgines web.

→ **Nivell AA:**

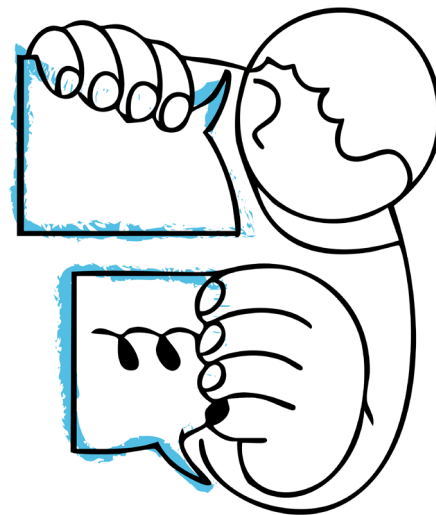
- Es considera el nivell estàndard d'accessibilitat.
- Inclou els criteris del nivell A i afegeix criteris addicionals per a una accessibilitat més àmplia.
- És l'objectiu prioritari per a la majoria de llocs web.

→ **Nivell AAA:**

- És el nivell més alt d'accessibilitat.
- Inclou les pautes del nivell A i AA.
- Abarca el conjunt més complet de criteris d'accessibilitat.
- Pot ser difícil d'implementar per a tots els tipus de contingut web.



## La normativa sobre l'accessibilitat web



L'accessibilitat web no només és una bona pràctica, sinó un **requisit legal** a molts països, també a Espanya. Més enllà de la llei, és una qüestió d'equitat per garantir a tothom l'accés a la informació i les oportunitats dels serveis i productes en línia.

A Espanya i Europa les directrius WCAG 2.1 (i ara les WCAG 2.2) estan normalitzades a través de la [norma UNE-EN 301549:2022](#).

**UNE-EN 301549:2022**. Aquesta norma és legalment vinculant i dona suport a les directives de la UE sobre accessibilitat. Tot i que les WCAG 2.1 se centren en webs i aplicacions, la norma UNE-EN 301549:2022 té un abast molt més ampli, aplicant-se a una gamma de Productes i Serveis TIC, com ara:

- Maquinària (ordinadors, telèfons intel·ligents, terminals de pagament, caixers automàtics, etc.).
- Programari (sistemes operatius, aplicacions).
- Llocs web i aplicacions mòbils (on s'integren els requisits de WCAG).
- Documentació de suport.
- Serveis com el transport, banca, comerç electrònic.

El compliment d'aquesta norma implica complir les pautes WCAG 2.1, generalment al nivell AA, i tenir en compte altres criteris addicionals.

A Catalunya i a la resta de la Unió Europea, les següents quatre normatives són fonamentals per a l'accessibilitat digital:

# 1. Directiva (UE) 2016/2102 sobre l'accessibilitat dels llocs web i aplicacions mòbils dels organismes del sector públic

L'objectiu principal d'aquesta directiva és fer que els llocs web i les aplicacions mòbils dels organismes del sector públic siguin perceptibles, operables, comprensibles i robustos. Això inclou que la informació estigui disponible en formats accessibles i que les interaccions siguin possibles per a usuaris amb diverses discapacitats.

## **A qui afecta?**

Principalment a tots els **organismes del sector públic** dels estats membres de la UE. Això inclou administracions públiques (estatal, autonòmica i local), entitats i empreses que gestionen serveis públics i, en alguns casos, empreses privades que reben finançament públic o que tenen un volum de negoci i empleats significatiu en sectors clau. S'exclouen, amb algunes excepcions, llocs web i aplicacions de centres educatius (escoles, guarderies) llevat de funcions administratives essencials.

## **Terminis de compliment (per a l'aplicació efectiva):**

Els terminis de compliment establerts per la normativa van ser: el 23 de setembre de 2019 per als webs publicats a partir del 2018, el 23 de setembre de 2020 per a la resta de webs del sector públic, i el 23 de juny de 2021 per a les aplicacions mòbils. En el moment de publicar aquesta guia, tots aquests terminis ja han vençut.

## **Continguts exclusos (amb matisos):**

Multimèdia antic (abans de setembre de 2020), contingut de tercers no controlat, o mapes en línia (si s'ofereix informació essencial accessible d'altres maneres).

## 2. Directiva (UE) 2019/882 (Llei Europea d'Accessibilitat - European Accessibility Act - EAA)

L'objectiu principal d'aquesta directiva és ampliar l'abast de l'accessibilitat digital més enllà del sector públic, establint requisits comuns per a una àmplia gamma de productes i serveis essencials en el mercat interior de la UE.

### **A qui afecta?**

Afecta tant a **entitats públiques com privades** que ofereixen els productes i serveis coberts per la directiva. La llista és extensa i inclou:

- **Productes:** Equips informàtics de consum (ordinadors i smartphones), terminals d'autoservei (caixers automàtics, màquines de venda de bitllets i terminals de pagament), equips de televisió amb serveis de televisió digital i lectors electrònics.
- **Serveis:** Serveis de telefonia i comunicació electrònica, serveis d'accés a serveis de comunicació audiovisual (mitjans de comunicació), determinats serveis de transport de passatgers (aeri, autobús, ferrocarril, vies navegables, incloent webs, aplicacions mòbils, bitllets electrònics i informació), serveis bancaris per a consumidors, llibres electrònics i el seu programari especialitzat, i serveis de comerç electrònic.

### **Terminis de compliment:**

- **Incorporació als estats membres:** Abans del 28 de juny de 2022 (a Espanya, amb la Llei 11/2023, de 8 de maig).
- **Aplicació obligatòria dels requisits:** A partir del 28 de juny de 2025 per a nous productes i serveis, o substancialment modificats.
- **Per als productes i serveis ja existents:** Període transitori de cinc anys a partir del 28 de juny de 2025, amb adaptació completa fins al 28 de juny de 2030.

La Directiva 2019/882 complementa la 2016/2102 i amplia el seu abast a sectors privats clau, basant els requisits per a webs i aplicacions mòbils en els de la directiva anterior.

## 3. La Llei Espanyola 11/2023, del 8 de maig

Aquesta llei és la incorporació a l'ordenament jurídic espanyol de diverses directives de la UE, principalment la Directiva (UE) 2019/882 (EAA), i afecta tant a entitats públiques com a privades.

### **Productes afectats:**

- Equips informàtics de consum general i els seus sistemes operatius.
- Terminals d'autoservei (com caixers automàtics, màquines expenedores de bitllets o terminals de pagament interactius).
- Equips terminals de consum amb capacitat informàtica interactiva (per exemple, smartphones o tauletes).
- Lectors electrònics.
- Equips de televisió amb serveis de televisió digital.

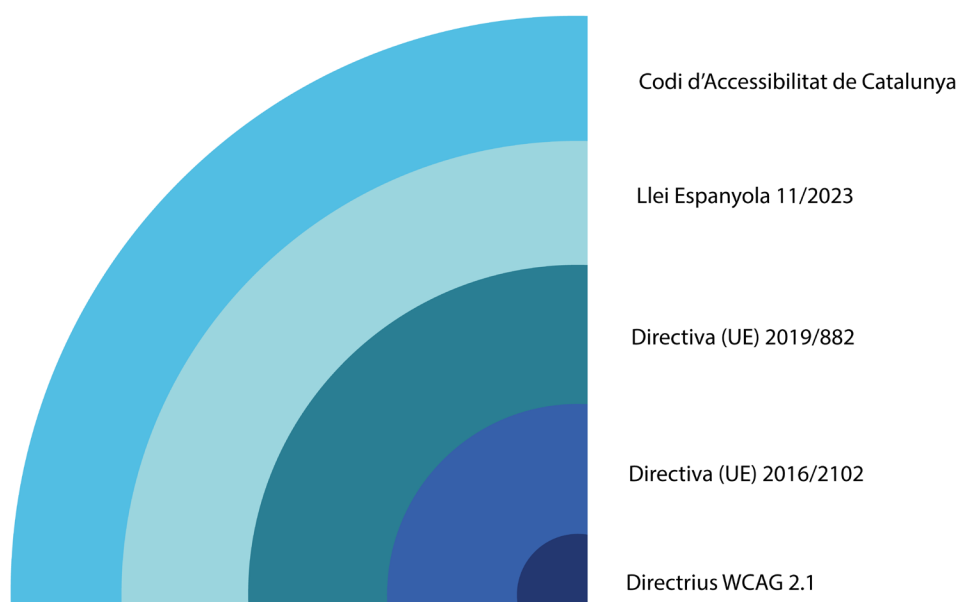
### **Serveis afectats:**

- Serveis de comunicacions electròniques.
- Serveis d'accés a serveis de comunicació audiovisual.
- Determinats elements dels serveis de transport de passatgers (aeri, autobús, ferrocarril, vies navegables), incloent-hi llocs web, aplicacions mòbils, bitllets electrònics i informació sobre el transport.
- Serveis bancaris per a consumidors.
- Llibres electrònics i els seus programes especialitzats.
- Serveis de comerç electrònic.

## 4. El Codi d'Accessibilitat de Catalunya. Decret 209/2023, de 28 de novembre

Aquesta és la **normativa autonòmica** que adopta i desenvolupa les directives europees al context català, alineant-se amb la Llei d'Accessibilitat 13/2014.

Estableix que les pautes WCAG 2.1 són d'obligat compliment a Catalunya, amb el nivell de conformitat exigít (A, AA o AAA) variant segons el tipus de servei.



Jerarquia de la Normativa d'Accessibilitat Web

### Punts Clau del Codi d'Accessibilitat de Catalunya en Accessibilitat Digital

#### 1. Alineació amb estàndards internacionals:

S'alineja amb les WCAG 2.1 i la norma europea EN 301549, exigint un mínim de Nivell AA de conformitat per a llocs web i aplicacions mòbils.

#### 2. Abast ampli de l'accessibilitat digital:

Inclou llocs web i aplicacions mòbils (sector públic i privat), documentació digital accessible, contingut multimèdia amb subtítols/transcripcions/audiodescripcions, sistemes de comunicació accessible (interpretació en

llengua de signes, bucles magnètics, xats) i compatibilitat amb tecnologies assistides.

### **3. Principis fonamentals:**

Promou que el disseny de tot allò nou (productes, serveis, entorns) es faci amb un enfocament de disseny universal, assegurant la inclusió des del principi.

### **4. Incorporació de l'accessibilitat cognitiva:**

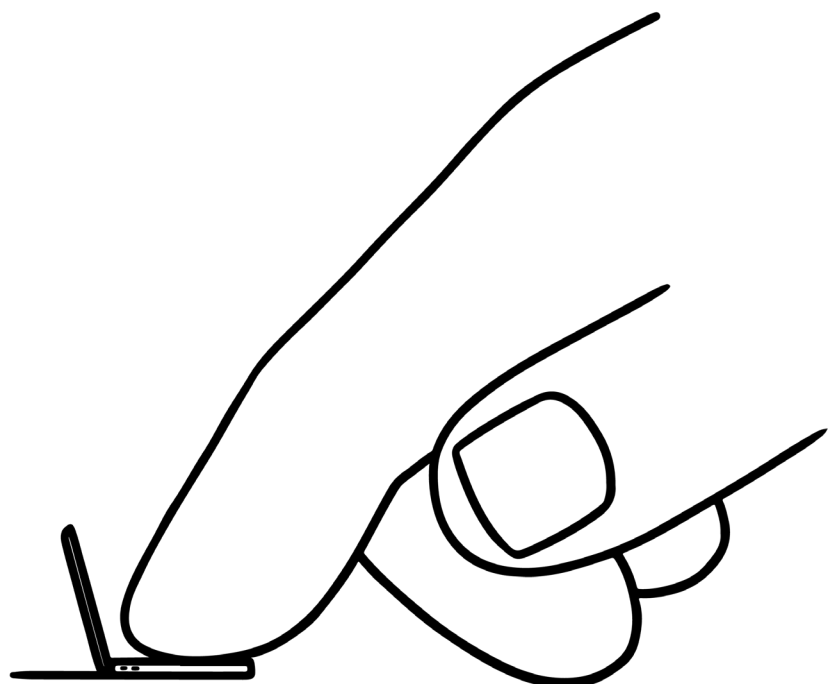
Incorporació explícita de l'accessibilitat cognitiva, facilitant la comprensió i interacció per a persones amb dificultats cognitives.

### **5. Transformació progressiva de l'entorn existent:**

Impulsa la transformació i millora de l'entorn digital ja existent, establint terminis per a l'adequació.

### **6. Sancions i foment:**

Preveu un sistema d'inspecció i control amb sancions, i la creació d'un distintiu de qualitat.



# Els nivells de conformitat de les pautes WCAG i el Codi d'Accessibilitat de Catalunya

## Mínim de Nivell A de conformitat segons les pautes WCAG 2.1

Totes les pàgines web han de complir aquest nivell. A més, s'han de complir les següents condicions per a l'accessibilitat:

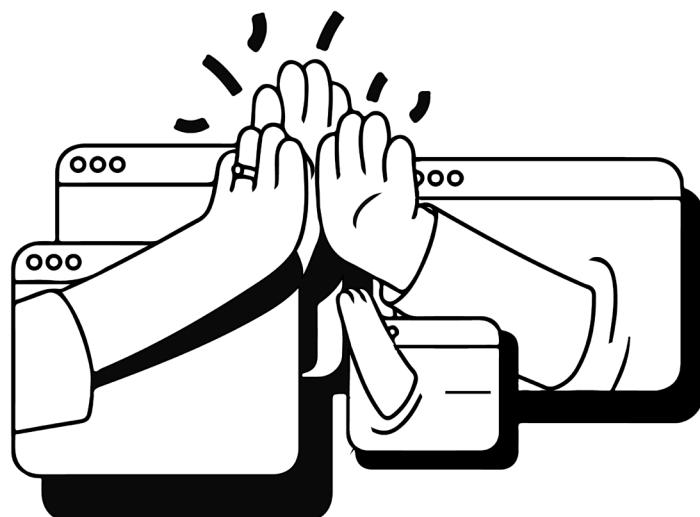
- **Contingut adaptable** als diferents programaris, dispositius i productes de suport sense que se'n perdi la informació o l'estructura.
- **Alternatives textuais o descripcions** per als continguts no textuais (imatges, gràfics i multimèdia).
- **Subtítols i audiodescripció** en continguts multimèdia quan sigui necessari.
- **Mecanismes** per aturar i regular el volum de l'àudio.
- **No utilitzar el color** com a únic mitjà per transmetre informació.
- Text i imatges amb **suficient contrast i mida** llegible.
- **Mida del text ajustable** des de la pàgina.
- Accés a totes les **funcionalitats mitjançant teclat**.
- **Control de l'usuari** sobre informació que es mou o s'actualitza automàticament.
- **Navegació facilitada** per una estructura coherent i mecanismes clars.
- **Informació orientativa** per elements complexos i prevenció d'errors en l'entrada de dades.

- **Identificació de l'idioma** utilitzat a cada apartat.
- **Llenguatge clar i entenedor**, amb definicions de paraules inusuals i sigles.
- **Maximitzar la compatibilitat** amb aplicacions i dispositius d'usuari.
- **Documents publicats a la web accessibles** i llegibles per lectors de pantalla.
- Canals de **comunicació accessibles alternatius al telèfon** (correu electrònic, SMS, formularis).
- **Compliment de WCAG 2.1** en algun dels seus nivells, amb les condicions de la norma UNE 139803:2012, llevat que el Codi exigeixi un nivell més alt.

## Mínim de Nivell AA de conformitat segons les pautes WCAG 2.1 d'Accessibilitat web

Es requereix en els següents casos:

- Pàgines o aplicacions de nova creació.
- Modificació de pàgines o aplicacions existents.

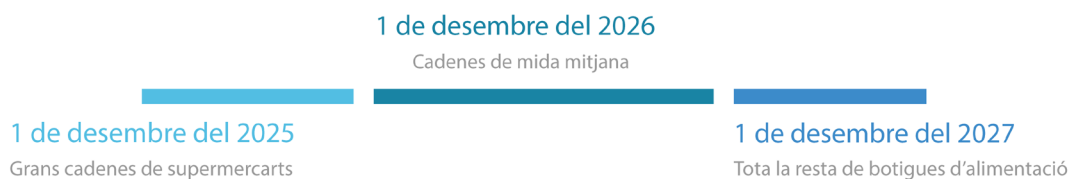


# Terminis per adaptar pàgines i aplicacions existents segons el Codi d'Accessibilitat

## Serveis Específics amb Nivell AA Obligatori i els seus terminis

1. **Taxis a demanda:** pàgines d'internet per sol·licitar el servei.
2. **Supermercats i botigues d'alimentació i mixtes:** Pàgines web i aplicacions mòbils per venda en línia.

Terminis:



- **Fins a l'1 de desembre de 2025:** Cadenes de supermercats amb 10 botigues o més i algun local de més de 500m<sup>2</sup>.
- **Fins a l'1 de desembre de 2026:** Cadenes de supermercats amb entre 5 i 9 botigues i algun local de més de 500m<sup>2</sup>.
- **Fins a l'1 de desembre de 2027:** Cadenes de supermercats i botigues d'aliments amb algun local de més de 500m<sup>2</sup>.

3. **Serveis de caràcter financer i d'assegurances:** Pàgines web i apps per a gestions bancàries que repliquin serveis d'oficina física.

Terminis:



- **Fins a l'1 de desembre de 2024:** Pàgines web.
- **Fins a l'1 de desembre de 2025:** Aplicacions per a dispositius mòbils.

**4. Serveis relacionats amb l'allotjament turístic:** Webs i apps d'hotels grans o cadenes que permetin reserves en línia amb informació clara sobre accessibilitat.

Terminis:



- **Fins a l'1 de desembre de 2025:** Cadenes hoteleres amb 5 edificis o més i capacitat total > 500 persones.
- **Fins a l'1 de desembre de 2026:** Cadenes hoteleres fins a 4 edificis, i tots els hotels amb capacitat total > 500 persones.
- **Fins a l'1 de desembre de 2027:** Cadenes hoteleres amb capacitat entre 100 i 500 persones, i hotels amb capacitat entre 50 i 500 persones.

**5. Serveis relacionats amb les arts escèniques i el cinema:** Webs i aplicacions de teatres, cinemes i espais culturals.

Terminis:



- **Fins a l'1 de desembre de 2025:** Espais amb capacitat > 2.000 persones i plataformes de venda d'entrades en línia que gestionin múltiples establiments amb capacitat total > 2.000 persones.
- **Fins a l'1 de desembre de 2026:** Plataformes de venda d'entrades en línia que gestionin múltiples establiments amb capacitat total < 2.000 persones.
- **Fins a l'1 de desembre de 2027:** Espais d'arts escèniques i cinemes amb capacitat total < 2.000 persones.

**6. Serveis educatius:** Aplicacions mòbils i pàgines web de centres educatius que imparteixen ensenyaments oficials.

Terminis:

1 de desembre del 2025

Accessibilitat en webs de gestió i expedient acadèmic

1 de desembre del 2026

Accessibilitat en webs i apps informatives sobre els centres educatius

- **Fins a l'1 de desembre de 2025:** Webs i apps per a consulta d'expedient acadèmic, gestió de rebuts o altres gestions en línia.
- **Fins a l'1 de desembre de 2026:** Webs i apps que ofereixen informació sobre el centre docent, instal·lacions i oferta educativa.

**7. Serveis essencials, d'interès general o finançats amb fons públics:**

Inclou les entitats associades a Dincat, webs de l'administració pública catalana, les que reben fons públics, empreses que treballen per a l'administració, i empreses privades que presten serveis bàsics (electricitat, aigua, gas, telèfons, hospitals, correus, bancs).

**Dispensació per Despesa Excessiva:** Els requeriments d'accessibilitat només seran obligatoris si no representen una despesa excessiva, valorant:

- Grandària, recursos econòmics i tipus d'entitat.
- Cost de la implementació vs. avantatges per a l'entitat i usuaris.
- Impacte de la manca d'accessibilitat en persones amb discapacitat i existència d'alternatives.

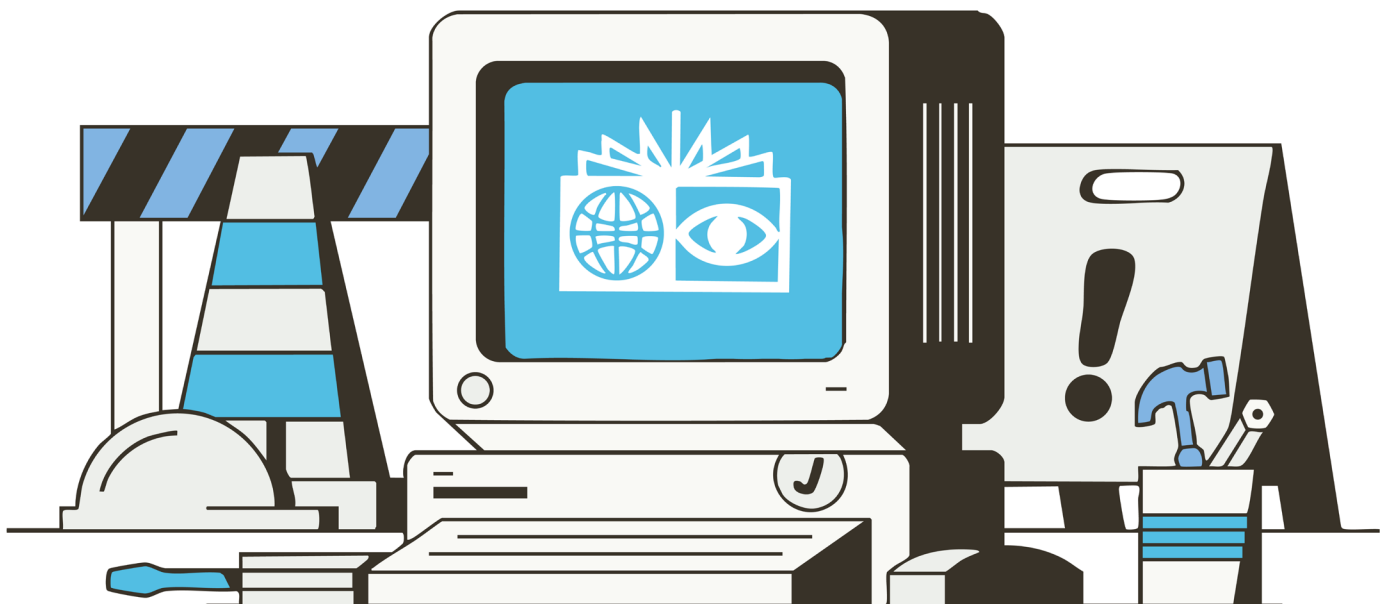
**En cas de dispensa:** L'entitat ha d'indicar a la declaració d'accessibilitat quins aspectes no ha pogut implementar i oferir solucions alternatives accessibles. Aquest document ha d'estar disponible al web perquè els usuaris el puguin consultar.

## Terminis:



**Proveïdors i Fabricants:** Els proveïdors de serveis i fabricants d'equips informàtics i programari al sector públic català i a les entitats esmentades han d'assegurar que els seus productes inclouen eines i funcionalitats d'accessibilitat.

En definitiva, l'**accessibilitat web és un pilar fonamental per a la inclusió digital**, garantint que tothom pugui participar plenament en la societat de la informació. El marc normatiu actual a Catalunya i Europa subratlla la importància d'aquest compromís, impulsant un entorn digital més equitatiu i accessible.



dincat

