

INFORME SOBRE LOS PLANES DE ACCESIBILIDAD DESARROLLADOS POR LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL TELEVISIVOS DE ÁMBITO ESTATAL (2025)

REF. INF/DTSA/127/25

INFORME SOBRE LOS PLANES DE ACCESIBILIDAD DESARROLLADOS POR LOS PRESTADORES DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL DE ÁMBITO ESTATAL (2025)

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidente

D. Ángel García Castillejo

Consejeros

D. Josep Maria Salas Prat
D. Carlos Aguilar Paredes
D.^a María Jesús Martín Martínez
D. Enrique Monasterio Beñaran

Secretario

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Madrid, a 18 de diciembre de 2025

La Sala de Supervisión Regulatoria de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, en su reunión de 18 de diciembre de 2025, ha aprobado el presente Informe sobre los planes de accesibilidad desarrollados por los prestadores de comunicación audiovisual de ámbito estatal.

Este informe se aprueba de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, a la que le corresponde la competencia de supervisión y control en materia del mercado de la comunicación audiovisual. En particular, el artículo 7.2 de la Directiva (UE) 2018/1808 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de noviembre de 2018 exige a los Estados que elaboren, a más tardar el 19 de diciembre de 2022, y posteriormente cada tres años, un informe en relación con las mejoras efectuadas por los prestadores audiovisuales en el marco de la accesibilidad.

INDICE

- I. Introducción
- II. Objeto del informe
- III. Habilitación competencial
- IV. Declaración de confidencialidad
- V. Marco regulatorio español
- VI. Fuentes y metodología
- VII. Valoración de las medidas implementadas por los prestadores audiovisuales estatales en materia de accesibilidad en el periodo 2023-2025
- VIII. Planes de mejora comunicados por los prestadores audiovisuales estatales para el periodo 2026-2029
- IX Conclusiones
- X Anexo I: Relación de medidas de accesibilidad remitidas por los prestadores de servicios de comunicación audiovisual de ámbito estatal (2023-2025)
- XI Anexo II: Relación de medidas de accesibilidad remitidas por los prestadores de servicios de comunicación audiovisual de ámbito estatal (2026-2028)

Índice de tablas

Tabla 1. Obligaciones cuantitativas impuestas en materia de accesibilidad en la LGCA-2010

Tabla 2. Obligaciones cuantitativas impuestas en materia de accesibilidad en la LGCA-2022

Índice de gráficos

Gráfico 1. Nivel de subtitulado en canales privados (2014-2024)

Gráfico 2. Nivel de subtitulado en canales públicos (2014-2024)

Gráfico 3. Nivel de audiodescripción en canales privados (2014-2024)

Gráfico 4. Nivel de audiodescripción en canales públicos (2014-2024)

Gráfico 5. Nivel de lengua de signos en canales privados (2014-2024)

Gráfico 6. Nivel de lengua de signos en canales públicos (2014-2024)

I. INTRODUCCIÓN

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, CNMC), en su papel como Autoridad Audiovisual, es el organismo encargado de supervisar y controlar la puesta en marcha de las medidas de accesibilidad que establece la legislación española. El objetivo fundamental de esta función es eliminar las barreras que puedan dificultar o impedir el acceso universal a los contenidos ofrecidos por los prestadores de servicios de comunicación audiovisual.

La Ley 13/2022, de 7 de julio, General de la Comunicación Audiovisual (en adelante, LGCA), que incorpora a la legislación española lo dispuesto en la Directiva (UE) 2018/1808 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de noviembre de 2018 (en adelante, DSCA 2018), regula en su artículo 101 el derecho de las personas con discapacidad visual o auditiva a una accesibilidad universal en el servicio de comunicación audiovisual.

En línea con este derecho, el citado artículo establece que los prestadores del servicio de comunicación audiovisual televisivo tienen la obligación de mejorar de forma progresiva y continua la accesibilidad a sus servicios. Con el fin de cumplir este objetivo, y conforme a lo dispuesto en el apartado b) del artículo 101.1 de la DSCA 2018, se exige a estos prestadores *“desarrollar planes de accesibilidad de mejora continua de la accesibilidad de los servicios, que deberán ser comunicados anualmente a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia”*.

En cuanto al cumplimiento de esta obligación, el artículo 7.2 de la DSCA 2018 impone a los Estados miembros la exigencia de elaborar, a más tardar el 19 de diciembre de 2022 y posteriormente cada tres años, un informe relativo a las mejoras implementadas por los prestadores audiovisuales en el ámbito de la accesibilidad.

En cumplimiento del citado mandato, el 24 de noviembre de 2022, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC aprobó el primer informe relativo a los planes de accesibilidad desarrollados por los prestadores de comunicación audiovisual de ámbito estatal¹. Dicho informe fue remitido a la Comisión Europea el 9 de diciembre de 2022.

¹<https://www.cnmc.es/expedientes/infdsa14122>

II. OBJETO DEL INFORME

El presente informe tiene como finalidad examinar aquellas medidas de accesibilidad implementadas por los prestadores de servicios de comunicación audiovisual de ámbito estatal durante los últimos tres años (2023-2025), así como detallar los planes de mejora previstos para los próximos ejercicios.

Este informe será remitido a la Comisión Europea en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 7.2 de la DSCA 2018.

III. HABILITACIÓN COMPETENCIAL

Las competencias de la CNMC para intervenir resultan de lo dispuesto en la normativa sectorial y, de manera especial, en la Ley 3/2013, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia (en adelante, Ley CNMC).

Conforme a lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley CNMC, corresponde a esta Comisión la supervisión y control del “*correcto funcionamiento del mercado de comunicación audiovisual*”.

En particular, el punto 10 del citado artículo 9 de la Ley CNMC prevé como función de esta Comisión “*Controlar y supervisar el cumplimiento de las obligaciones de los prestadores del servicio de comunicación audiovisual televisivo de ámbito estatal, de conformidad con el Título VI de la Ley 13/2022, de 7 de julio, General de Comunicación Audiovisual*”.

En este mismo sentido, el artículo 106 de la LGCA, establece que la CNMC será el organismo encargado de controlar el cumplimiento de las obligaciones previstas en su Capítulo II, referido a la “*Accesibilidad*”.

De conformidad con todo lo anterior, esta Comisión tiene el encargo y la competencia de vigilar el cumplimiento de las obligaciones impuestas por la LGCA para garantizar el derecho de acceso a los medios audiovisuales de las personas con discapacidad.

IV. DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Con fecha 2 de diciembre de 2025, se procedió a declarar como confidencial determinada información contenida en los escritos presentados por las entidades Mediaset España Comunicación, S.A. (en adelante, Mediaset) y The Walt Disney Company Iberia, S.L.U (en adelante, TWDCI), por tratarse de información estratégica de la compañía.

V. MARCO REGULATORIO ESPAÑOL

La accesibilidad universal a los servicios de comunicación audiovisual televisivos constituye un derecho esencial para garantizar que las personas con diversidad funcional puedan acceder a contenidos audiovisuales en igualdad de condiciones con el resto de la ciudadanía, favoreciendo así su integración en la sociedad.

Este derecho, reconocido a nivel comunitario por la Directiva 2010/13/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 10 de marzo de 2010, sobre la coordinación de determinadas disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas a la prestación de servicios de comunicación audiovisual (en adelante, DSCA 2010), y contemplado por el ordenamiento jurídico nacional en la Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual (en adelante, LGCA-2010), supuso un avance significativo en materia de accesibilidad al introducir cuotas obligatorias de subtulado, audiodescripción y lengua de signos en los contenidos ofrecidos por prestadores de servicios televisivos lineales en abierto.

Tabla 1. *Obligaciones cuantitativas impuestas en materia de accesibilidad en la LGCA-2010 a los prestadores de servicios de televisión lineales en abierto.*

TV LINEAL EN ABIERTO	Subtitulado	Audiodescripción	Lengua de signos
Públicas	90%	10 horas/semanas	10 horas/semanas
Privadas	75%	2 horas/semanas	2 horas/semanas

En 2018, ante la importante transformación del mercado audiovisual, se actualizó la DSCA 2010 con el objetivo de adaptar la regulación del sector audiovisual a la era digital, marcada por la rápida evolución tecnológica, la aparición de nuevos modelos de negocio y los cambios en las pautas de visionado y de consumo de productos audiovisuales.

En materia de accesibilidad, la DSCA 2018 establece que los Estados miembros deben garantizar que los prestadores de servicios sujetos a su jurisdicción fomenten activamente la accesibilidad de sus contenidos a las personas con discapacidad, con mejoras continuas y progresivas.

Siguiendo estos criterios, el legislador español aprobó el 7 de julio de 2022 una nueva LGCA que amplía de forma sustancial tanto las obligaciones en materia de accesibilidad que venían siendo exigidas, como el conjunto de prestadores audiovisuales sujetos a ellas, eliminando la asimetría regulatoria existente hasta entonces.

La siguiente tabla sintetiza el conjunto de obligaciones de carácter cuantitativo impuestas por la nueva norma, diferenciadas según el tipo de servicios (lineal en abierto, lineal en acceso condicional, servicios a petición, y mantenimiento de servicios de comunicaciones audiovisuales):

Tabla 2. Obligaciones cuantitativas impuestas en materia de accesibilidad en la LGCA-2022

		Subtitulado	Audiodescripción	Lengua de signos	
TV lineal	Públicas	90%	15 horas/semanales	15 horas/semanales	
		Horario máxima audiencia	Prioritariamente horario máxima audiencia y en determinado tipo de contenidos		
	Privadas	80%	5 horas/semanales	5 horas/semanales	
		Horario máxima audiencia	Prioritariamente horario máxima audiencia y en determinado tipo de contenidos		
	Servicios exclusivos para otro EM	Incorporación gradual	Incorporación gradual	Incorporación gradual	
	Servicios con cobertura estatal	30%	5 horas/semanales	Incorporación gradual	
TV lineal de acceso condicional		Contenidos de mayor interés para la audiencia	Contenidos de mayor audiencia	Programas de mayor interés para la audiencia en lengua de signos	
		Incorporación gradual	Incorporación gradual	Incorporación gradual	
Servicios a petición		30%	Gradual	Gradual	
		Contenidos de mayor interés para la audiencia	Dotados con la debida prominencia en el catálogo	Dotados con la debida prominencia en el catálogo	
	Servicios exclusivos para otro EM	Incorporación gradual	Incorporación gradual	Incorporación gradual	
Servicios de terceros (prestadores audiovisuales y prestadores de agregación)		Mantener las medidas de accesibilidad incorporadas por los prestadores			

Como complemento de lo anterior, y con el objetivo último de alcanzar la accesibilidad universal, la LGCA además exige a los agentes del sector audiovisual implementar las siguientes medidas que, de forma sucinta, se detallan a continuación²:

- Mejorar de forma progresiva y continua la accesibilidad a sus servicios de comunicación audiovisual.
- Desarrollar planes de accesibilidad de mejora continua de la accesibilidad de los servicios, que deberán ser comunicados anualmente a la CNMC.

² Artículo 101.1 de la LGCA.

- Financiar las adaptaciones necesarias en sus servicios para prestarlos de forma accesible.
- Garantizar el cumplimiento progresivo de los requisitos de calidad de los servicios de subtítulo, audiodescripción y lengua de signos conforme a la normativa de calidad española UNE y los criterios de calidad recogidos por el Centro de Normalización Lingüística de la Lengua de Signos Española.
- Fomentar la difusión de comunicaciones comerciales accesibles.
- Garantizar que los servicios de acceso a través de páginas web, así como los contenidos de éstas y las aplicaciones para dispositivos móviles, sean gradualmente accesibles.
- Garantizar que las guías electrónicas de programación previstas en la normativa de telecomunicaciones están sincronizadas con los programas que efectivamente se emiten y que dichas guías informan señalizando claramente las medidas de accesibilidad de dichos programas.

Es importante destacar que la LGCA exime del cumplimiento de estas obligaciones a los prestadores que acrediten un bajo volumen de negocio y una baja audiencia, en los términos que se determinen reglamentariamente (artículo 101.4 de la LGCA)³. Para identificar a quienes pueden acogerse a esta exención, la CNMC ha establecido criterios específicos mediante acuerdos anuales⁴, mientras no exista desarrollo reglamentario. Además, los servicios con menos del 0,3% de audiencia, considerados de menor relevancia y carga informativa excesiva, han sido excluidos de la supervisión, para evitar desincentivar nuevos proyectos y desarrollo de mercado.

³ Hasta la aprobación del citado Reglamento, serán de aplicación los criterios establecidos a este respecto por la Disposición transitoria cuarta.

1) Se entenderá por prestadores con un bajo volumen de negocio aquellos cuyo nivel de ingresos anuales sea inferior a los 2 millones de euros.

2) En relación con el concepto de baja audiencia, la disposición establece diferentes niveles atendiendo al tipo de servicio de comunicación audiovisual que se presta:

- Servicios televisivos lineales: audiencia inferior al 2%.
- Servicios televisivos a petición: audiencia inferior al 1%.

4 <https://www.cnmc.es/expedientes/umbdtsa00122>
<https://www.cnmc.es/expedientes/umbdtsa00323>
<https://www.cnmc.es/expedientes/umbdtsa01424>
<https://www.cnmc.es/expedientes/umbdtsa00525>

Por último, la Disposición final novena de la referida norma establece un periodo de *vacatio legis* de un año para la entrada en vigor de este nuevo catálogo de obligaciones, continuando vigentes de forma transitoria aquellas establecidas en la LGCA-2010. Por tanto, todos aquellos prestadores distintos a los que prestan servicios lineales en abierto no asumieron obligaciones legales de accesibilidad hasta el 9 de julio de 2023.

VI. FUENTES Y METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

Para garantizar la supervisión y el control del cumplimiento de las obligaciones en materia de accesibilidad, la CNMC recaba información procedente de diversas fuentes.

Desde 2014, año de su creación, la CNMC solicita anualmente a los prestadores obligados datos detallados sobre los niveles de cumplimiento respecto a los distintos servicios de accesibilidad.

Además de estos datos proporcionados por los propios prestadores, la CNMC realiza tareas de monitorización y control de los contenidos ofrecidos por los distintos operadores ayudándose de asistencias técnicas externas⁵. Para llevar a cabo esta labor, la CNMC además cuenta con la colaboración del Centro Español del Subtitulado y la Audiodescripción (en adelante, CESyA) y el Centro de Normalización Lingüística de la Lengua de Signos Española (en adelante, CNSLE), ambos designados en la LGCA como centros estatales técnicos de referencia en materia de accesibilidad audiovisual para personas con discapacidad.

De forma adicional, para la elaboración del presente informe, la CNMC remitió el 15 de septiembre de 2025 un requerimiento a todos los prestadores de comunicación audiovisual que operan en España, solicitando información descriptiva sobre los planes de mejora de accesibilidad implementados en los últimos años, así como una descripción de los planes previstos para los próximos tres años.

El contenido de las contestaciones recibidas por los distintos prestadores ha sido incorporado y pueden ser consultado, por orden alfabético, en los anexos adjuntos al presente informe.

⁵ Para poder hacer frente a esta labor de supervisión en el periodo 2023-2027 la CNMC formalizó un contrato de asistencia técnica con el Gabinete de Estudios de la Comunicación Audiovisual, S.L. A través de este contrato, se monitorizan semanalmente las medidas de accesibilidad que se insertan en el contenido emitido por un canal o plataforma audiovisual a nivel cuantitativo y cualitativo.

VII. VALORACIÓN DE LAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS POR LOS PRESTADORES AUDIOVISUALES ESTATALES EN EL PERÍODO 2023-2025

En noviembre de 2022, la CNMC elaboró su primer informe trienal, en el que los prestadores audiovisuales identificaron como reto principal para el periodo 2023-2025 el cumplimiento de las nuevas cuotas de accesibilidad establecidas por la LGCA-2022. Como ya se ha indicado a lo largo del presente informe, esta norma, alineada con la DSCA 2018, introdujo exigencias adicionales que los sujetos obligados debían empezar a implementar a partir del 9 de julio de 2023.

Junto a la adaptación a los nuevos requisitos legales, los prestadores audiovisuales anunciaron diversos proyectos enfocados a impulsar la investigación y la innovación en materia de accesibilidad. Un aspecto destacado de estos proyectos fue la incorporación de la inteligencia artificial orientada a mejorar la experiencia de los usuarios con discapacidad y facilitar la gestión de contenidos accesibles.

Diversos prestadores identificaron otras áreas de mejora, como la optimización de la señalización en las guías electrónicas de programación (EPG) para facilitar una identificación más precisa de los contenidos accesibles, así como la promoción de servicios de accesibilidad en las comunicaciones comerciales, contribuyendo así a una mayor visibilidad y concienciación sobre la importancia de la accesibilidad en la oferta audiovisual.

A continuación, se presenta un resumen de los resultados obtenidos tras implementar estas medidas durante los últimos tres años; las respuestas completas de los prestadores están disponibles en el Anexo I del presente informe.

- Subtitulado

El subtitulado es el servicio de accesibilidad más implantado en los contenidos audiovisuales. Desde 2010, los **prestadores de televisión lineal en abierto** establecidos en España han tenido un alto nivel de exigencia, 90% de su programación en el caso del prestador público y 75% para los privados. Estos últimos vieron aumentada su cuota al 80% por la LGCA-2022.

En los últimos tres años, todos los canales lineales han adoptado medidas para cumplir o superar estos requisitos. Según el informe anual de la CNMC correspondiente al ejercicio 2024, el conjunto de prestadores privados promedió un 92,5% de horas subtituladas y los públicos mejoraron hasta un 98,9%.

Gráfico 1. Evolución del porcentaje medio de horas anuales subtituladas en los canales privados (2014-2024)⁶

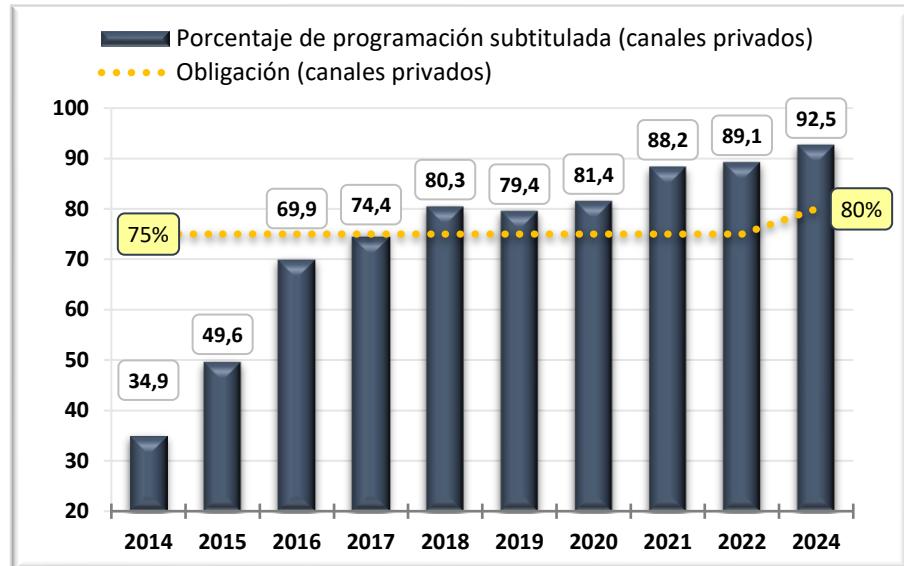
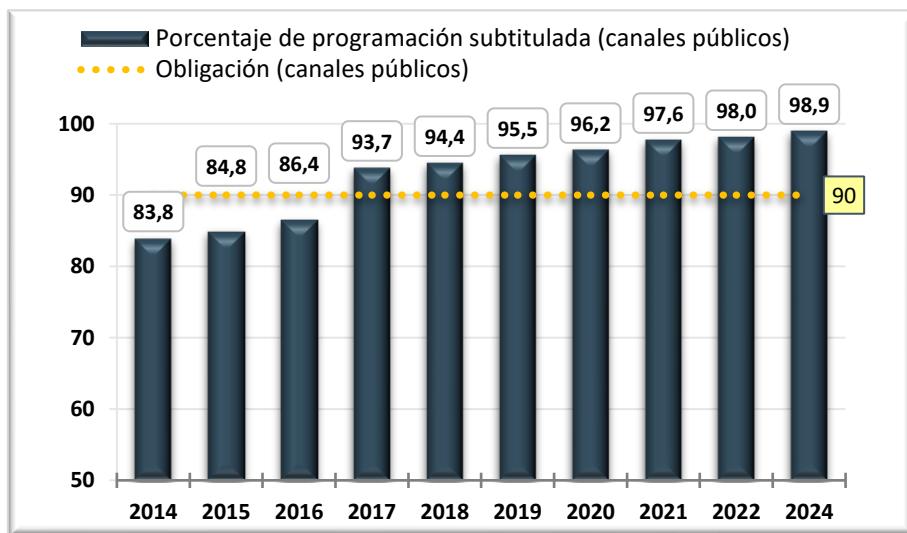


Gráfico 2. Evolución del porcentaje medio de horas anuales subtituladas en los canales públicos (2014-2024)⁷



Para los prestadores de servicios lineales en acceso condicional y de servicios bajo demanda, que comenzaron a tener obligaciones de accesibilidad desde el 9 de julio de 2023, el nivel de exigencia se fijó en el 30% de su programación.

⁶ El ejercicio 2023 no fue objeto de análisis por constituir un año de transición entre las obligaciones impuestas por la LGCA-2010 y la LGCA-2022.

⁷ El ejercicio 2023 no fue objeto de análisis por constituir un año de transición entre las obligaciones impuestas por la LGCA-2010 y la LGCA-2022.

En cuanto a los **prestadores lineales de acceso condicional**, únicamente los canales deportivos LaLigaTV por M+ y DAZN LaLiga fueron objeto de supervisión, dado que solo estos superaron el umbral del 0,3% de audiencia. Ninguno ha implementado medidas de accesibilidad, alegando dificultades técnicas y de formato para cumplir con la LGCA.

Aunque The Walt Disney Company Iberia (TWDCI) no se encuentra entre los prestadores sujetos a supervisión directa, la entidad ha informado voluntariamente sobre las medidas de accesibilidad adoptadas en sus canales dirigidos a España durante los últimos años (Star Channel, National Geographic, National Geographic Wild y Disney Junior), todos ellos con elevados niveles de subtitulación.

Por otro lado, la mayoría de los **prestadores de servicios de televisión bajo demanda** han superado el umbral del 30% de subtulado accesible en su oferta de contenidos, cumpliendo así con los niveles de exigencia establecidos en la normativa vigente.

En términos generales, además del cumplimiento de los requisitos cuantitativos mencionados, los diferentes tipos de prestadores manifiestan haber implementado acciones para mejorar la calidad del subtulado durante este periodo. La mayoría de ellos asegura realizar controles de calidad, empleando el modelo NER, con revisiones manuales y siguiendo la norma UNE 153010, lo que les permite corregir problemas de sincronización, visibilidad y comprensión en los subtítulos.

Por otro lado, varios prestadores señalan que han promovido el empleo de subtulado automático apoyado por inteligencia artificial, facilitando una mayor rapidez y reducción de costes.

- Audiodescripción

La implementación de las nuevas obligaciones incorporadas por la LGCA-2022 ha supuesto una mejora significativa en la prestación del servicio de audiodescripción en los **canales de televisión lineal en abierto**.

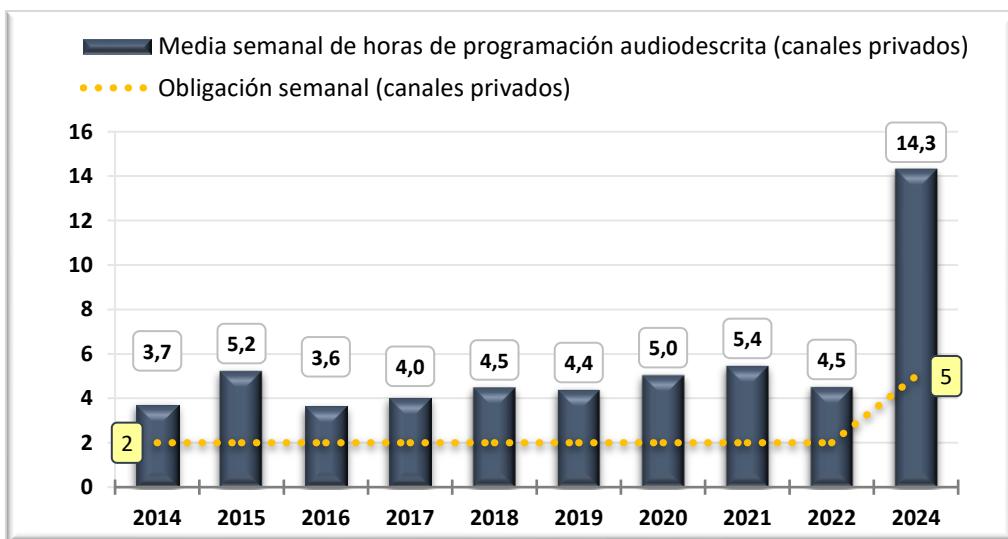
Durante el periodo comprendido entre 2014 y 2022, en el que los prestadores públicos debían audiodescribir un mínimo de 10 horas semanales, se observó un crecimiento sostenido en la oferta de audiodescripción. Desde 2023, con el aumento de la exigencia hasta las 15 horas semanales, esta tendencia al alza se mantuvo, situándose la media de horas de audiodescripción por encima de las 33 horas semanales durante el ejercicio 2024, superando ampliamente el requisito legal.

Gráfico 3. Evolución del volumen de horas anuales audiodescritas en los canales públicos (2014-2024)



En cuanto a los prestadores privados, bajo la regulación del 2010 todos los canales cumplían con las 2 horas semanales exigidas de audiodescripción, pero no se apreciaba un aumento progresivo en la prestación del servicio, permaneciendo en torno a las 4 o 5 horas semanales. Con las nuevas obligaciones, se ha producido un incremento generalizado de las horas audiodescritas en prácticamente todas las cadenas privadas, superando las 14 horas semanales en 2024.

Gráfico 4. Evolución del volumen de horas anuales audiodescritas en los canales privados (2014-2024)



Los **prestadores de servicios lineales en acceso condicional**, con obligaciones de incorporar 5 horas semanales, a finales de 2024 no habían implementado esta medida.

Por su parte, la audiodescripción en los **servicios bajo demanda**, sobre los que la LGCA únicamente establece la necesidad de ir incorporando de forma gradual, fue prácticamente inexistente en la mayoría de los catálogos.

En el plano cualitativo, la mejora más relevante en estos últimos años ha sido la reducción de la emisión de programas audiodescritos en franjas de baja audiencia. En cuanto a la calidad del servicio, varios prestadores aseguran haber puesto en marcha procedimientos de revisión y control. Estos incluyen revisiones manuales y la aplicación de controles que siguen la norma UNE⁸, así como las recomendaciones establecidas por el CESyA.

Por otra parte, varios prestadores han incorporado en este periodo el uso de voces sintéticas y procesos automáticos, lo que ha permitido reducir tanto los costes como los tiempos de producción asociados a la elaboración de audiodescripciones.

- Lengua de signos

El servicio de lengua de signos ha presentado tradicionalmente los niveles más bajos de penetración en pantalla. Hasta la entrada en vigor de la LGCA- 2022, los **canales televisivos lineales en abierto** debían emitir 2 horas semanales en caso de los operadores privados y 10 horas en los públicos.

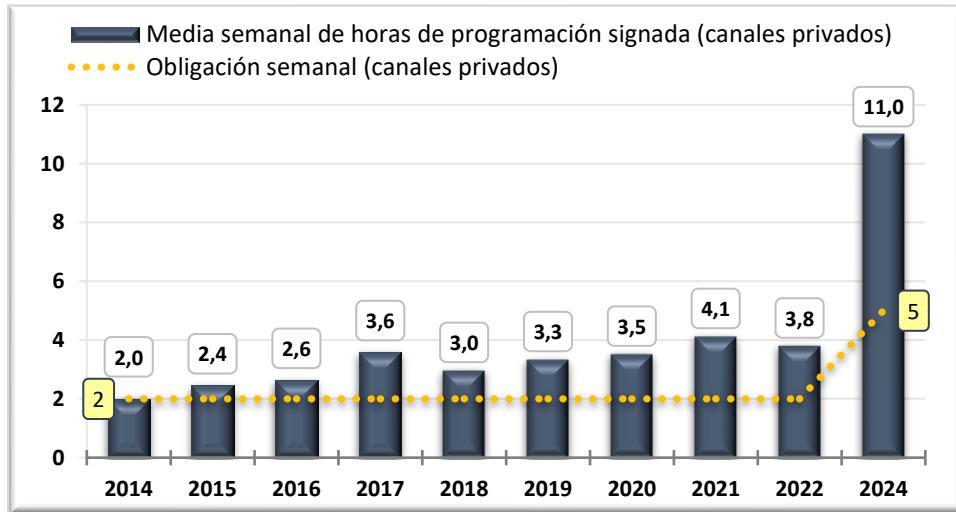
A partir del 9 de abril de 2023, estas obligaciones aumentan a 5 horas para privados y 15 horas para públicos, incorporando además la opción de utilizar servicios accesibles mediante televisión conectada para mejorar la accesibilidad a los contenidos.

En este contexto, el uso de la tecnología HbbTV ha supuesto un cambio significativo en la prestación del servicio de lengua de signos a lo largo de los últimos años. Este sistema ya ha sido adoptado por los principales grupos mediáticos españoles -CRTVE, Mediaset, Atresmedia- así como por Real Madrid TV.

Los datos recogidos en el último informe anual de la CNMC confirman un incremento significativo en las horas de programación signadas durante el año 2024, habiéndose constatado por primera vez que todos los prestadores lineales en abierto habían cumplido con el mínimo regulatorio establecido por la LGCA.

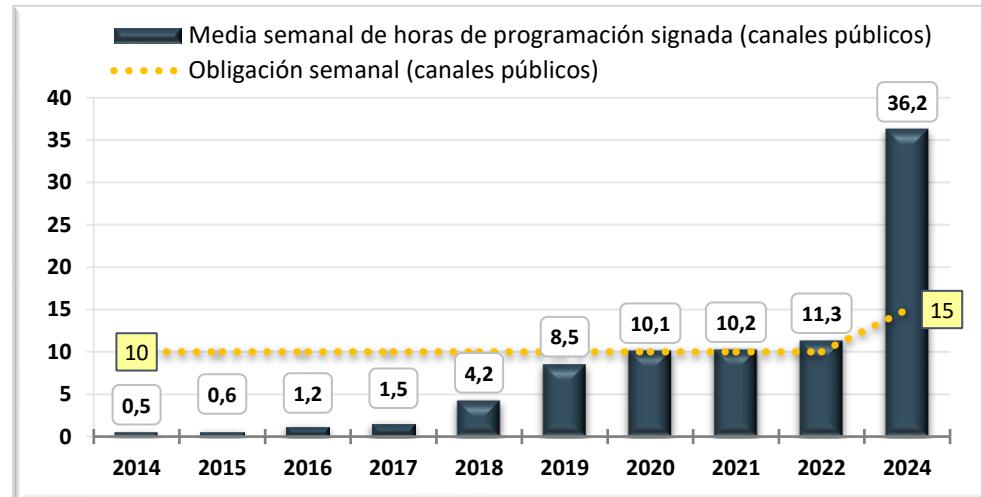
⁸ Norma UNE 153020 Audiodescripción para personas con discapacidad visual.

Gráfico 5. Evolución del volumen de horas anuales signadas en los canales privados (2014-2024)



La mejora observada en el servicio de lengua de signos por parte del operador público destaca especialmente, superando ampliamente los nuevos estándares de la LGCA-2022.

Gráfico 6. Evolución del volumen de horas anuales signadas en los canales públicos (2014-2024)



La principal mejora cualitativa, como sucedía con el servicio de audiodescripción, se registra en los horarios, donde se redujo notablemente la emisión de contenido signado en franjas de baja audiencia.

En materia de calidad, los prestadores aseguran seguir las guías del CNLSE, y resaltan la colaboración con especialistas, así como la validación por parte de la comunidad sorda.

Respecto a los **proveedores de servicios lineales en acceso condicional y bajo demanda**, a quienes la LGCA-2022 solo exige una incorporación progresiva, el contenido signado fue prácticamente inexistente.

- Contenidos web y móviles accesibles

La mayoría de los prestadores han implementado acciones en estos últimos años para mejorar la accesibilidad digital, adaptando sitios web y apps móviles a la normativa UNE EN 301549 y a las pautas WCAG (Web Content Accessibility Guidelines).

Entre las mejoras destacan la inclusión de contraste adecuado, navegación por teclado, compatibilidad con lectores de pantalla, etiquetas semánticas correctas y uso de ALT en imágenes. También destacan el uso de inteligencia artificial para subtítulos automáticos, menús accesibles y opciones para saltar bloques repetitivos. En aplicaciones móviles, se ha optimizado la accesibilidad táctil.

- Señalización de las medidas de accesibilidad

La mayor parte de los prestadores lineales en abierto manifiestan estar cumpliendo con la señalización de las medidas de accesibilidad tanto en las emisiones como en las EPG.

Algunas de las mejoras que refieren es el uso de símbolos normalizados para señalizar contenidos accesibles, integración de sistemas internos para que la señalización se actualice en tiempo real cuando se modifican los contenidos o señalización contante en eventos en vivo, especialmente en informativos y retransmisiones deportivas.

En el caso de los servicios de catálogo, la mayor parte de los prestadores indican estar ofreciendo indicadores y filtros para contenidos accesibles, si bien algunos están en proceso de mejora.

- Comunicaciones comerciales accesibles

En materia de comunicaciones comerciales, aquellos prestadores que han aportado algún comentario indican haber incorporado las medidas técnicas necesarias para la inclusión de subtítulos, audiodescripción y lengua de signos en los spots de medicamentos e institucionales por exigencia legal⁹.

- Otras iniciativas destacadas

Ciertos prestadores han reportado la puesta en marcha durante este periodo de programas de formación accesible, adaptación de contenidos educativos y eventos especiales para fomentar la inclusión.

⁹ Artículo 5 de la Ley 29/2005, de 29 de diciembre, de Publicidad y Comunicación Institucional, en la redacción dada por la Ley 11/20233, de 8 de mayo.

VIII. PLANES DE MEJORA PARA LOS PROXIMOS TRES AÑOS (2026-2028)

Para el periodo 2026-2028, los planes de accesibilidad comunicados por los prestadores de servicios audiovisuales reflejan una continuidad respecto a los enfoques adoptados en años anteriores, sin presentar novedades significativas.

El Anexo II de este informe contiene las respuestas completas de los proveedores de servicios audiovisuales, donde se describen detalladamente los planes y acciones previstos para los próximos tres años. Seguidamente, se resumen las medidas más relevantes que fueron comunicadas a esta CNMC.

- Subtitulado

Los distintos proveedores han manifestado su compromiso de mejorar los porcentajes de subtítulo alcanzados, así como la calidad del servicio, tanto en contenidos grabados como en emisiones en directo.

Los planes presentados por la mayoría de los prestadores contemplan la necesidad de incorporar sistemas de subtítulo automático basados en inteligencia artificial, como el reconocimiento automático de voz o generación de subtítulos en directo. Estos sistemas tienen como objetivo reducir errores, mejorar la sincronización y disminuir el retardo en el subtítulo en directo, además de optimizar costes asociados a la producción del subtítulo.

En materia de calidad, los planes contemplan la necesidad de adaptar el subtítulo a la normativa técnica vigente para asegurar óptimos estándares de calidad, así como una adecuada sincronización, cumpliendo además con los criterios establecidos por la European Accessibility Act.

- Audiodescripción

Los prestadores de servicios audiovisuales buscan aumentar las horas de audiodescripción disponibles tanto en contenidos grabados como en emisiones en directo. Entre las estrategias planteadas, destaca la apuesta por la inteligencia artificial generativa como herramienta para la audiodescripción automática dentro de los procesos de producción. El objetivo principal de esta iniciativa es optimizar los tiempos de postproducción y revisión, permitiendo una mayor agilidad y eficiencia en la generación de contenidos accesibles.

La mejora de la calidad de la audiodescripción es otro de los objetivos prioritarios para el conjunto de prestadores de servicios. Para ello, se contempla el cumplimiento de los estándares de calidad UNE 153020, que aseguran la adecuación técnica de los contenidos. Además, se prevé el uso de voces sintéticas y la introducción de mejoras específicas en la audiodescripción en directo.

En lo que respecta a los servicios bajo demanda, se subraya la importancia de adaptar las plataformas para ofrecer pistas adicionales de audiodescripción en streaming. Esta medida permitirá que los usuarios puedan seleccionar la opción de audiodescripción directamente en las plataformas, facilitando su acceso a los contenidos cuando lo necesiten.

- Lengua de signos

Se pretende aumentar la oferta de lengua de signos, priorizando la incorporación de este servicio en horarios de mayor audiencia. Algunos prestadores están valorando la implementación de la tecnología Hbbtv como vía para mejorar la prestación de su servicio.

Para garantizar la calidad de la interpretación en lengua de signos, los planes presentados incluyen la adaptación a los criterios establecidos por el CNSLE. Además, se prevé la creación de grupos de colaboración con asociaciones de personas sordas signantes, con el objetivo de recoger sus aportaciones y ajustar el servicio a las necesidades reales de los usuarios. Por otro lado, se menciona el interés por experimentar con soluciones basadas en inteligencia artificial que puedan mejorar la prestación tradicional del servicio.

Aunque la mayoría de los prestadores apuesta por la utilización de intérpretes especializados, algunos estudian alternativas como la incorporación de avatares digitales para la interpretación de lengua de signos en entornos virtuales y plataformas OTT.

Por su parte, los proveedores de servicios bajo demanda estudian posibles mejoras en el acceso y recepción de la señal de streaming del signado en directo.

- Comunicaciones comerciales

En el ámbito de las comunicaciones comerciales, los proveedores audiovisuales han presentado planes que contemplan diferentes medidas destinadas a asegurar que la publicidad y los mensajes promocionales sean comprensibles para personas con discapacidad sensorial. Estas acciones buscan que la información comercial, al igual que el resto de los contenidos ofrecidos, sea accesible y útil para todos los usuarios.

De manera paralela a lo establecido para otros tipos de contenidos, los prestadores de servicios bajo demanda se comprometen a que los mensajes comerciales transmitidos por streaming respeten los mismos estándares de accesibilidad que se aplican a los programas convencionales.

- Contenido web y móviles accesibles

Como en años anteriores, los planes de actuación desarrollados por los prestadores audiovisuales continúan centrándose en garantizar el cumplimiento de los estándares internacionales y de las normativas europeas específicas en

materia de accesibilidad digital. En particular, se pone énfasis en la adaptación a los criterios establecidos por las pautas WCAG, así como a la norma UNE 139803.

Dentro de las iniciativas recogidas en estos planes destaca la necesidad de implementar adaptaciones a las páginas web de algunos proveedores que les permita mantener las medidas de accesibilidad que ya se ofrecen en los contenidos emitidos a través de otros canales o plataformas. Por otro lado, los proveedores que han implementado medidas de accesibilidad en sus sitios web reconocen la importancia de aumentar la cantidad de contenidos adaptados disponibles y mejorar su identificación, a fin de facilitar el acceso a las personas usuarias.

- Señalización de las medidas de accesibilidad

La mayoría de los prestadores audiovisuales indican que incluye información sobre las medidas de accesibilidad en sus EPGs. Algunos proveedores aseguran estar incorporando herramientas destinadas a mejorar la forma en que se señalan estas medidas, así como facilitar la actualización de su contenido ante cambios de programación.

- Otras iniciativas destacadas

Por último, se destaca continuidad de iniciativas dirigidas a garantizar una formación accesible, la adaptación de materiales educativos y la realización de eventos especiales que promuevan la inclusión.

Asimismo, merece especial mención la propuesta presentada por el prestador público, quien anuncia el lanzamiento de un proyecto piloto de telediario en lenguaje fácil para personas con discapacidad cognitiva, utilizando inteligencia artificial.

IX. CONCLUSIONES

El sector audiovisual estatal en España ha experimentado en los últimos años un avance significativo en materia de accesibilidad, impulsado principalmente por la actualización de la legislación y la adaptación a la normativa europea.

La entrada en vigor de nuevas obligaciones, a partir de julio de 2023, ha supuesto un reto para los prestadores audiovisuales televisivos, que han centrado sus esfuerzos en cumplir y superar las nuevas cuotas legales de accesibilidad, especialmente en subtítulo, audiodescripción y lengua de signos.

La mayoría de los operadores, tanto públicos como privados, han alcanzado o superado los niveles cuantitativos exigidos por la normativa vigente. Este cumplimiento no solo se refleja en cifras, sino que también se ha traducido en una notable mejora en aspectos cualitativos. Entre estos avances destacan la mejora de la calidad de los servicios ofrecidos y el aumento de la programación

accesible durante los horarios de máxima audiencia. Gracias a estas mejoras, los contenidos audiovisuales adaptados para personas con discapacidad sensorial llegan de manera más efectiva y a un mayor número de usuarios.

En el ámbito tecnológico, estos últimos años se ha potenciado el uso de inteligencia artificial y nuevas tecnologías para mejorar la accesibilidad, tanto en subtítulado como en audiodescripción y lengua de signos.

Además, los prestadores audiovisuales han realizado esfuerzos para adaptar sus páginas web y aplicaciones móviles a los estándares internacionales de accesibilidad, facilitando el acceso a personas con discapacidad sensorial.

De cara al futuro, los planes estratégicos de los prestadores mantienen una línea de mejora continua de las estrategias y acciones que han venido desarrollando en estos últimos años, priorizando la calidad de los servicios ofrecidos, la innovación tecnológica y la integración de la accesibilidad en todos los ámbitos del sector audiovisual.

En conclusión, el informe evidencia un avance notable en la accesibilidad audiovisual en España, con un cumplimiento generalizado de las obligaciones legales y una tendencia clara hacia la mejora continua, la innovación tecnológica y la integración de la accesibilidad en todos los ámbitos del sector.

Sin embargo, debemos tener en cuenta que persisten retos técnicos y de calidad, especialmente en algunos servicios bajo demanda y canales deportivos, así como en la universalización de la accesibilidad en todos los dispositivos y plataformas. Esta situación pone de manifiesto la necesidad de continuar desarrollando soluciones tecnológicas y estrategias que garanticen la accesibilidad plena en el conjunto del sector audiovisual.

Este informe y sus anexos serán publicados en la página web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (www.cnmc.es).

