

Consulta pública prèvia a l'elaboració d'un projecte de decret sobre la política d'accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i del seu sector públic

Preguntes per centrar les aportacions

- **S'ha descrit adequadament el problema que es pretén solucionar amb el decret? Hi ha algun aspecte que no s'hagi tingut en compte i que consideres que s'ha de valorar?**

Entenem que s'ha descrit adequadament el problema. Però afegim la necessitat de crear una xarxa amb persones usuàries i/o entitats representats de persones amb discapacitat per tal d'arribar als objectius específics proposats i especialment per tal de donar solució a la problemàtica detectada sobre seguiment, control i millora continua d'aquestes aplicacions web i mòbil.

- **S'haurien de preveure altres objectius diferents?**

Considerem adients els objectius generals i específics plantejats, però ens agradaria que quedi clar la importància de l'accessibilitat universal, la igualtat d'oportunitats de tota la ciutadania i els ajustos raonables per tal de assegurar l'autonomia de les persones amb discapacitat que necessiten canals i suports alternatius.

A més a més de l'eficàcia en tots els departaments de la Generalitat, trobem important que aquesta normativa tingui com objectiu el control i seguiment dels procediments i empreses que ofereixen el servei per la detecció de mala praxis i la millora continua. Però a més a més hauria d'incloure un apartat dedicat a les sancions específiques en aquesta matèria.

- **Quines són les barreres d'accessibilitat que troba la ciutadania per obtenir informació, fer consultes, realitzar tràmits o comunicacions electròniques amb l'Administració de la Generalitat?**

Les barreres que encara es troben les persones amb discapacitat física i/o orgànica en tots aquests tràmits amb l'administració són:

Informació

Encara trobem problemes d'accés a la informació per diversos motius. Entre altres per la compressibilitat i accessibilitat de la pròpia informació (llenguatge entenedor, lectura fàcil, documents accessibles...). També per la complexitat de trobar aquesta informació a causa de la quantitat d'informació als espais digitals,

Difusió / capacitació

Creiem molt important que totes aquestes millores tinguin una bona comunicació i difusió a tot el públic objectiu. Partim d'un escenari en el qual no es garanteix l'accessibilitat a totes les TICs, aquest fet ja ha creat un imaginari sobre les dificultats d'accés i utilització d'una part de la població, especialment les persones amb discapacitat. Entenem que totes les millores s'han de difondre per tal que aquesta població estigui assabentada i pugui tenir accés.

D'altra banda també observem que la bretxa digital continua en aquesta població i fins i tot en altres sectors. Ja no necessàriament es basa en la manca de productes i eines digitals, sinó en l'ús d'aquestes eines i/o els procediments administratius. Per aquest motiu considerem que la bretxa digital es centra en la capacitat de la població i que és cabdal reforçar aquesta capacitat cap a la població objectiu.

Usabilitat i compatibilitat

Aquest continua sent un factor clau en l'accessibilitat, creiem necessari dissenyar des de l'inici aquesta usabilitat des de l'accessibilitat universal. Sovint ens trobem que si aquest disseny no es transversal des de l'inici, les possibles solucions implementades a posteriori són bolets que fins i tot provoquen dificultats afegides.

Parlem d'usabilitat en relació amb la Interface i la seva organització, tipus de lletra, colors /contrastos, multiplataforma..., però també la tolerància als errors (és important aquest punt perquè són freqüents els errors de les persones amb discapacitat física i/o orgànica), la reducció de pulsacions (simplificar clics), les dificultats amb alguns procediments molt exigents o complexos...

Alternatives de suport

A més a més de tot l'exposat anteriorment, considerem molt important que l'administració compti amb canals alternatius i/o de suport, no basats en la digitalització, per poder realitzar tràmits de forma autònoma, com ara canals de veu (fer tràmits amb una trucada) o altres canals. Creiem cabdal l'autonomia de les persones amb discapacitat i les barreres que es troben en aquests procediments digitals no han de restar aquesta autonomia, mai han de suposar que altra persona hagi de fer els tràmits en representació de la persona interessada, perquè aquesta persona és totalment autònoma, l'error està en el procediment, eina, tràmit que és el que discapacita. Però igual d'important que aquests canals alternatius és la validació per part de l'administració d'aquests canals i tràmits. En aquest sentit, encara ens trobem amb departaments que no donen per vàlides totes aquestes possibilitats.

- **Creus que la ciutadania disposa de la informació i l'atenció necessària per demanar la documentació accessible? I per presentar queixes?**

Des d'ECOM, i com hem constatat en el darrer informe RADAR ECOM 2021 (sobre l'anàlisi de les vulneracions de drets cap a les persones amb discapacitat física i/o orgànica), encara trobem, i ens arriben, problemes d'accés a la informació i la atenció a les persones amb discapacitat. A aquestes queixes també afegim la dificultat de trobar aquesta informació en espais (físics o virtuals) a causa de la quantitat d'informació existent i les dificultats per

trobar-la. Tot plegat, amb la manca d'accés a la informació provoca en alguns casos no poder continuar amb els procediments i/o no conèixer aquests procediments, com ara presentar queixes.

En aquest mateix informe RADAR ECOM 2021, i relacionat amb aquesta pregunta, s'ha fet palès que gairebé la meitat de les persones no presenten aquestes queixes o denúncies perquè perceben que no serveixen de res, no trobem una solució o canvi positiu.

- **Consideres que la ciutadania podria participar per millorar l'accessibilitat dels serveis digitals de la Generalitat de Catalunya**

Sí, a més creiem imprescindible que la ciutadania, ja sigui a través d'entitats de la societat civil o a títol individual, i com agents directament implicats (com regula l'actual normativa), puguin participar en les diverses fases del procés. En aquest sentit, entenem que l'accessibilitat universal s'ha de tenir en compte des de l'inici de disseny de qualsevol servei o aplicació web o mòbil perquè solucionar aquestes necessitats a posteriori sempre seran més complicades i costoses. Però també entenem que la ciutadania pot aportar les seves experiències i coneixements en el desenvolupament i el seguiment i control per tal de millorar els procediments. Entenem que la validació per par de les persones amb discapacitat suposen un punt clau per la millora continua de l'accessibilitat.

- **Com consideres que la Generalitat pot exercir el control sobre les empreses que desenvolupen serveis digitals envers l'accessibilitat web?**

Normativament, amb la elaboració i desenvolupament d'aquestes i altres normatives específiques.

En els convenis de col·laboració, contractes, licitacions, concursos i subvencions, posant com a requisit indispensable l'accessibilitat digital.

En la inspecció, seguiment i control continuu d'aquests procediments i empreses que ofereixen aquest servei. Fins i tot és important tenir en compte les possibilitats de sancions, com ja ha introduït la llei d'accessibilitat 13/2014.

- **Quins continguts o àmbits s'haurien de prioritzar a l'hora de fer revisions d'accessibilitat?**

Accessibilitat de la informació. Tant en la vessant de la seva accessibilitat universal i comprensibilitat com en l'accés a aquesta informació

Tràmits administratius, procediments burocràtics... Que després de la pandèmia i l'acceleració i implantació de tràmits només en format digital han deixat fora a una part de la població per la manca d'accessibilitat, capacitació i canals alternatius.

Introducció de suggeriments, queixes i denúncies. Altres dels procediments anteriorment mencionats, però que destaquem perquè és un tràmit que per diverses causes, entre altres

l'accessibilitat d'aquests procediments, fan que hi hagi un factor important d'infradenuncies en temes relacionats amb l'accessibilitat (als espais urbanitzats, edificació, transport, productes i serveis i comunicació).

- **Creus que cal actualitzar la normativa d'accessibilitat i adequar-la a la nova realitat social?**

Considerem que la normativa d'accessibilitat sempre ha estat i ha de continuar estant en revisió i millora continua. Actualment tota aquesta normativa no compte amb totes les necessitats dels col·lectius de persones amb discapacitat i fins i tot hi ha col·lectius que encara no es veuen representats. Entenem que l'actualització normativa sempre és necessària per adaptar-se als darrers canvis socials i evolucions tecnològiques.

En aquest sentit, entenem que aquesta nova normativa s'ha d'alinear amb tota la normativa actualment vigent (internacional, estatal i autonòmica), com ara les relacionades amb WCAG 2, però també tenir en compte les normatives que estan en procés d'elaboració i que tenen relació amb l'accessibilitat i/o les TICs, com ara el futur Decret d'accessibilitat de Catalunya, el RD sobre condicions d'accessibilitat per a l'accés i utilització dels bens i serveis, avantprojecte de llei de requisits d'accessibilitat a determinats productes i serveis per la qual es transposa la Directiva (UE) 2019/882 del Parlament Europeu i del Consell, entre altres.