



INFORME DE RETORN

Consulta pública prèvia a l'elaboració del projecte de decret pel qual s'aprova la política d'accessibilitat dels llocs webs i les aplicacions per a dispositius mòbils de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i del seu sector públic.

1. Anàlisi quantitativa de la consulta: període de temps en consulta, nombre d'aportacions rebudes, col·lectius que hi han participat.

La iniciativa del Govern relativa al desenvolupament de la política d'accessibilitat dels llocs web i les aplicacions per a dispositius mòbils de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic ha estat exposada a la ciutadania a través de la plataforma participa.gencat.cat entre els dies 22 de juny i 29 de juliol de 2022.

Quatre entitats han presentat aportacions a la consulta pública, que es consideren suficientment representatives dels col·lectius interessats en la futura regulació:

- Associació empresarial d'economia social **DINCAT**, representativa de persones amb discapacitat intel·lectual.
- Federació **ECOM**, representativa de persones amb discapacitat física.
- Federació de persones sordes de Catalunya **FESOCA**, representativa de persones amb discapacitat auditiva.
- Federació **ACAPPS** Famílies i persones amb sordesa, representativa de persones amb discapacitat auditiva.

En termes generals, totes les aportacions rebudes inclouen reflexions, propostes i idees que poden resultar útils per enriquir i millorar el futur decret. Agraïm a totes les entitats les aportacions que han realitzat a la proposta.

2. Valoració qualitativa dels comentaris i aportacions.

A continuació agrupem per conceptes les propostes rebudes. Hem valorat i assenyalat les incidències de les mateixes en la redacció del futur text del projecte de decret.

A. Mecanismes de testeig inicial i de seguiment i manteniment de mesures.

La majoria d'entitats que han participat en el procés de consulta pública coincideixen en la necessitat d'incloure a la normativa mecanismes de testeig inicial, abans de posar en marxa un servei digital. També consideren que cal realitzar seguiment i manteniment de les mesures adoptades en matèria d'accessibilitat.

Respecte aquesta aportació, un dels eixos principals de la transformació cap a un nou model de societat digital impulsat des del Govern de la Generalitat de Catalunya és l'**Escolta activa** de les necessitats i expectatives de la ciutadania en relació als serveis públics.

Es preveu la incorporació al text del projecte de decret, la creació i regulació dels anomenat **Espais d'experiència ciutadana**, voluntaris i amb representació universal. En aquests espais es validarà la qualitat de l'experiència de la persona usuària en relació amb els serveis que s'ofereixen a la ciutadania, per garantir que són accessibles, usables i comprensibles.

Així mateix, també està previst afegir al decret un **procediment àgil de comunicació** amb l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic per temes d'accessibilitat, que actualment està recollit a les declaracions d'accessibilitat. Els usuaris de webs o aplicacions mòbils podran informar sobre la necessitat de millora o de l'existència d'incompliments en matèria d'accessibilitat, així com formular queixes i presentar-ne suggeriments.

A més a més, s'inclourà la regulació del **procediment d'auditoria de webs i aplicacions mòbils** com a tasca de la Unitat Responsable d'Accessibilitat, ja que forma part de les seves tasques de seguiment i millora contínua.

B. Nivells d'accessibilitat exigits i terminis de compliment.

Una altra aportació destacada fa referència a la manca de previsió expressa com objectiu específic del futur projecte de decret dels **nivells d'accessibilitat mínims** exigits en els llocs web i aplicacions mòbils, i els terminis del seu compliment.

Els requisits d'accessibilitat que s'han de complir els estableix la [Directiva \(UE\) 2016/2102](#), del Parlament Europeu i del Consell, de 26 d'octubre de 2016, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils dels organismes del sector públic. Aquesta directiva s'ha transposat en el [Reial Decret 1112/2018](#), de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic, que es la legislació bàsica en què s'ha de basar el desenvolupament del projecte de decret.

Segons la Directiva (UE) 2016/2102, els criteris d'accessibilitat són els que es recullen a la norma [EN 301 549 Requisits d'accessibilitat per a productes i serveis](#)

[TIC](#), que s'actualitza de versió a través de decisions d'execució. Actualment, la [Decisió d'Execució 2021/1339](#) resol que la versió harmonitzada de la norma que és d'obligat compliment és la 3.2.1 (2021-08), que es tradueix a l'espanyol en la norma UNE EN 301 549:2022.

La norma EN 301 549 V. 3.2.1 (2021-08) estableix **137 requisits d'accessibilitat per a pàgines web i 162 requisits per a aplicacions mòbils**. Aquests requisits recullen els criteris d'accessibilitat de la doble A (AA) de les Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 i altres requisits específics. Les WCAG 2.1 inclouen criteris de nivell AAA, però que no són obligatoris tot i que s'anima als autors de continguts de web i als tècnics d'accessibilitat a millorar l'accessibilitat més enllà dels requisits demanats.

Amb tot, el projecte de decret endegat s'ha de basar en l'exigència d'aquests requisits, continuant amb la voluntat d'homogeneïtzació i foment del compliment de la norma.

Com que la normativa preveu la presentació d'informes de revisió d'accessibilitat i la publicació d'una declaració d'accessibilitat a cada web o aplicació mòbil, aquestes són el mecanisme per garantir el compliment dels requisits que recull normativa. Respecte als **terminis de compliment** i adaptació als requisits d'accessibilitat dels llocs web i aplicacions mòbils, els fixa la normativa europea i els transposa el reial decret estatal, i actualment ja són d'obligat compliment sense termini.

Així mateix, la Unió Europea, a través de les seves decisions d'execució assenyalava els terminis de compliment en quant a adaptacions a les actualitzacions de la norma EN 301 549, a les quals també es remet el reial decret estatal per establir-los (article 6). Per aquest motiu no es pot desenvolupar més al projecte de decret.

No obstant això, sí es pot valorar és la inclusió de mesures d'incentivació i foment per a l'adaptació i adopció dels criteris.

C. Accessibilitat universal

La majoria de participants en la consulta pública fan referència a la necessitat d'avançar cap a l'accessibilitat universal, que tingui en compte tots els col·lectius afectats.

Pel que respecte a aquesta aportació, la voluntat del Govern de la Generalitat de Catalunya és l'impuls del treball constant cap a aconseguir l'accessibilitat universal, sense distinció per col·lectius específics, i així s'intentarà plasmar en el futur projecte de decret.

D. Contractació pública i bases reguladores de subvencions

Les aportacions plantegen la necessitat d'incorporar requisits i criteris d'accessibilitat de compliment obligatori en els requeriments per contractar amb

l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic, així com per ser beneficiari de les subvencions.

Aquest plantejament es valora positivament. Es valorarà la incorporació en el futur decret d'aquest tipus de requeriments d'obligat compliment en l'execució dels contractes i dels projectes subvencionats, amb col·laboració amb l'òrgan competent en matèria de contractació pública i de l'activitat subvencional pública catalana.

Així mateix, cal posar de manifest que, actualment, en les licitacions per a la contractació d'empreses proveïdores de serveis TIC per a la elaboració de llocs web i aplicacions mòbils del sector públic, ja s'inclouen clàusules d'execució d'obligat compliment en aquesta matèria.

També existeix un [Acord del Govern](#) d'aprovació del criteris corporatius dels webs de la Generalitat que regula l'accessibilitat. L'acord indica que la Generalitat està obligada al compliment de la normativa d'accessibilitat vigent, especialment la [Llei 13/2014 d'Accessibilitat](#) i la norma UNE 139 803:2012. A més a més, els webs s'han d'adaptar a la Norma de Desenvolupament Web desenvolupada pel Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (CTTI) publicada al web de [Qualitat](#), que estableix els estàndards i el grau de compliment en el desenvolupament de webs i aplicacions mòbils.

E. Unitat Responsable de l'Accessibilitat

Les entitats han formulat la necessitat de dotació material, personal i econòmic, de la Unitat Responsable de l'Accessibilitat de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic perquè pugui portar a terme les funcions que té atribuïdes de manera real i efectiva.

Tal i com es recull a l'annex del document de consulta pública sobre el projecte de decret que ens ocupa, es designa, a través de la Resolució del Vicepresident del Govern i conseller de Polítiques Digitals i Territori de 25 de juny de 2021, la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana (DGSEC) i al seu titular per exercir les funcions establertes legalment d'Unitat Responsable d'Accessibilitat (URA) de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic.

Aquesta direcció general es dota en tots els àmbits (material, personal i econòmic), segons les seves competències i funcions, i tenint en compte les disponibilitats pressupostàries.

F. Informació accessible

Pràcticament totes les aportacions indiquen la necessitat de millora en l'accessibilitat de la informació adreçada a la ciutadania per realitzar gestions a l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic.

Respecte a aquesta necessitat, s'han impulsat diversos projectes que conjuntament intenten donar-ne resposta:

En primer lloc, està en marxa el projecte de **llenguatge planer**, tant pel que fa a la conversió i adaptació de tots els continguts a un llenguatge natural de la ciutadania per tal que pugui entendre allò que l'Administració comunica sense demanar l'ajuda d'un altre. Se centrarà especialment en els formularis de tramitació, així com els textos jurídics.

En segon lloc, s'ha creat un nou apartat al web gencat.cat anomenat **Situacions de vida** que explica les situacions de vida més comunes, amb informació senzilla i pràctica per resoldre-les o gestionar-les. L'activació del nou apartat web suposa un pas més en les accions que promou el Govern de la Generalitat per millorar l'acompanyament i l'atenció a la ciutadania en un context cada cop més digital. L'objectiu és estructurar els continguts d'acord amb necessitats concretes de la ciutadania, ja que la major part de cerques al web es fan a partir de necessitats específiques i no de tràmits en concret

G. Formació

En relació a la petició d'incloure formació en matèria d'accessibilitat digital del personal de l'Administració de la Generalitat, tenint en compte la normativa bàsica que desenvoluparà el decret i les funcions que s'atorguen a la Unitat Responsable d'Accessibilitat de l'Administració de la Generalitat i del seu sector públic, s'incorporarà la seva obligatorietat en el text.

H. Escletxa digital

Pel que fa a la reducció de la coneguda **Escletxa digital**, com ja s'ha anat avançant en aquest document, és un objectiu del Govern de la Generalitat en paral·lel amb la digitalització de la societat catalana.

En efecte, estan en funcionament diversos projectes i d'altres es troben en previsió, amb l'objectiu de reduir al màxim els perjudicis que provoca en la ciutadania l'escletxa digital.

Per exemple, ja està disponible la **Tramitació atesa**, que és el servei pel qual els empleats públics habilitats, amb tasques d'atenció presencial, poden fer una tramitació en línia en nom de la persona interessada, amb el seu previ consentiment. L'empleat públic informa sobre el procediment, omple el formulari electrònic, el presenta al portal de tràmits i signa en nom de la persona interessada. Una altra eina de millora i de reducció de l'escletxa és la implantació progressiva del servei de **Videoatenció**. Aquest servei aporta molts beneficis a la ciutadania, com:

- un increment de l'eficiència en l'atenció,
- acompanyament i guia personalitzada en cada cas,

- possibilitat d'eliminar les fronteres de la territorialitat,
- un servei informatiu més proper a la ciutadania.

També es vol donar a conèixer en aquest context el projecte de [Suport a la tramitació](#), que consisteix en proporcionar l'ajuda i acompanyament necessaris en els passos del procés de tramitació en línia que poden generar dubtes o problemes tècnics.

Per aconseguir-ho es duran a terme accions com:

- la creació de nous nivells d'especialització en suport a la tramitació al servei d'atenció telefònica 012,
- un nou servei especialitzat en qüestions tècniques relacionades amb tramitació digital,
- l'opció d'atenció tècnica pels canals telefònics o de vídeo-trucada.

3. Conclusions

Es valoren molt positivament totes les aportacions que s'han fet en aquesta consulta pública i que han enriquit el procediment de redacció del projecte de Decret d'accessibilitat web. S'ha observat un gran interès en reforçar i garantir el dret de les persones a l'accessibilitat universal en els llocs web i aplicacions mòbils de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic.

Directora General de Serveis Digitals
i Experiència Ciutadana