

## **APORTACIONS DE LA FEDERACIÓ ACAPPS AL PROJECTE DE DRECRET PEL QUAL S'APROVA LA POLÍTICA D'ACCESSIBILITAT DELS LLOCS WEB I LES APLICACIONS PER A DISPOSITIUS MÒBILS DE L'ADMINISTRACIÓ DE LA GENERALITAT I EL SEU SECTOR PÚBLIC**

1.- 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?

En general considerem que s'ha descrit adequadament el problema però volem incidir en l'aspecte normatiu doncs actualment s'està elaborant el reglament que desenvoluparà la llei 13/2014 de 30 d'octubre d'accessibilitat i que també preveu regular l'accessibilitat de productes i serveis on s'esmenta l'accessibilitat de pàgines web i dispositius mòbils i on s'assenyalen els terminis de compliment d'aquesta normativa. En aquest sentit recomanem coordinar la publicació d'ambdues normatives, de manera que els consensos generats en uns espais no calgui refer-los de nou.

A banda de la normativa, cal esmentar les recomanacions i els estàndards àmpliament consensuats que es proposen a través del W3C (Consorti World Wide Web) a través de les seves WCAG (Web Content Accessibility Guidelines). Aquestes directrius d'accessibilitat web estan elaboradores per a ser utilitzades per desenvolupadors de continguts web, desenvolupadors d'eines per a l'avaluació de l'accessibilitat web, legisladors, entre altres. I són un estàndard tècnic estable també en relació a l'accessibilitat comunicativa de les persones amb sordesa doncs estableixen diferents nivells d'accessibilitat web entre les que figuren el nivell A (més bàsic) la subtitulació (preenregistrada) per a tot el contingut sonor (preenregistrat) en el multimèdia sincronitzat. El nivell AA correspon a la subtitulació en directe quan es proporcionen subtítols per a tot el contingut sonor en directe en el multimèdia sincronitzat.

No existeix un òrgan participatiu format per l'administració de la Generalitat i les entitats que treballen amb persones afectades per manca d'accessibilitat. Aquest òrgan, que per no duplicar seria raonable que estigués en relació amb

37 el Consell de Promoció de l'Accessibilitat del departament de Drets Socials, hauria  
38 de poder garantir la participació de les entitats referents de la discapacitat en la  
39 definició, execució i avaluació d'aquesta política, assumint funcions d'òrgan  
40 consultor, validador de les mesures emprades, seguiment de la implementació  
41 del Decret que es vol elaborar i avaluador dels resultats i compliment d'objectius  
42 entre altres.

43  
44 Falten mesures de sensibilització, divulgació i formació per incrementar la  
45 conscienciació dintre de les Administracions Públiques sobre els requisits  
46 d'accessibilitat que han de complir les webs i les apps. Per garantir l'accessibilitat  
47 universal de webs i APPs no és suficient que els desenvolupadors tècnics estiguin  
48 formats i sensibilitzats, cal que els qui fan l'encàrrec i defineixen el web o l'APP com  
49 una solució o una eina per resoldre un problema o abordar una necessitat tinguin  
50 clara la perspectiva de l'accessibilitat en l'encàrrec que faran als tècnics.

51  
52 Falten canals de comunicació accessibles (mail, xat,...) i equivalents als  
53 disponibles per a les persones sense discapacitat per contactar, en cas de  
54 necessitat, resoldre incidències i conèixer l'horari disponible. Els canals de  
55 contacte o comunicació accessible des de la perspectiva de les persones amb  
56 sordesa que es comuniquen oralment són:

- 57 - Xat
- 58 - Missatgeria telefònica tipus SMS, whatsapp, telegram.
- 59 - Correu electrònic
- 60 - Formulari de contacte.

61  
62 La existència d'aquests canals accessibles a la comunicació no vol dir que siguin  
63 canals equivalents a la trucada telefònica doncs no es pot garantir que el temps  
64 de resposta sigui immediat com sí pot passar en una trucada telefònica.

65  
66 Què volem dir quan parlem d'equivalència entre canals de contacte o de  
67 comunicació? Ens referim al fet que quan una institució o un servei posa a  
68 disposició de la ciutadania una forma de comunicació i, com a alternativa per a  
69 persones amb discapacitat auditiva que es comuniquen oralment en el nostre  
70 cas, en posa un altre que els sigui accessible a les persones amb sordesa que es  
71 comuniquen oralment, tots dos canals o formes de comunicació han de tenir

72 característiques similars d'immediatesa i de tracte personal per garantir la  
73 igualtat dels ciutadans per accedir a al informació.

74

75 Així si en un canal qui contesta és una persona, a l'alternatiu també haurà de  
76 contestar una persona. Si en un canal la resposta és immediata, a l'altre també  
77 ho haurà de ser.

78

79 Un altre element que cal tenir present és que les persones que realitzen la  
80 comunicació amb persones usuàries han d'estar integrades en la mateixa unitat  
81 de producció o equip de treball. Aquesta és la única manera de garantir que la  
82 informació que dominen les persones que atenen a usuàries oïdores i amb  
83 discapacitat auditiva és la mateixa i, en conseqüència, la qualitat del servei és  
84 idèntica.

85 Segregar els equips de les persones que atenen persones usuàries per les seves  
86 capacitats sensorials a banda de no tenir sentit està demostrat que genera grans  
87 disfuncions i distanciament en la qualitat de serveis anàlegs.

## 88 **Equivalències:**

89 • Telèfon -> xat respost per persona: el telèfon és un mitjà de resposta immediata  
90 i el xat ha de tenir a una persona a l'altra banda amb la mateixa disponibilitat  
91 horària, capacitat de resposta, recursos per atendre consultes més complexes,  
92 etc.

93 • Telèfon amb Bot contestador -> Xat Bot.

94 • Xat Bot: apte per a persones amb i sense discapacitat auditiva. La  
95 implementació de xatbots pot crear confusió o no donar amb la solució  
96 adequada i sempre és necessari disposar d'atenció personal.

97 • Videotrucada -> Videotrucada amb subtítols: Garantint la formació prèvia de  
98 la persona que atén i utilitzant un software que pugui permetre la incorporació  
99 de subtítols si les instruccions a donar són complexes pot ser apte per a  
100 persones amb i sense discapacitat auditiva.

101

102 Incompatibilitat de l'idioma: algunes aplicacions per a dispositius mòbils com les  
103 del reconeixement de veu poden no reconèixer el català com a idioma d'us i això  
104 pot representar una dificultat a l'hora de fer-la accessible i usable. Segons la

105 nostra experiència, a banda de les dificultats tècniques que pot representar l'ús  
106 del reconeixement de la veu com el soroll de fons, capacitat de memòria del  
107 telèfon, micròfon del dispositiu entre altres es poden afegir també dificultats  
108 derivades bé de la manera de parlar, bé per la importància de garantir una  
109 comunicació inequívoca en un tema concret:

- 110 - Per la parla:
  - 111 ○ Per la dificultat que troben aquestes aplicacions de comprendre  
112 diferents dialectes i accents d'un mateix idioma. Tenint en compte  
113 que les aplicacions no estan prou entrenades en el català, la diversitat  
114 d'accents i dialectes del català suposen un greu handicap per a la  
115 comprensió de les transcripcions d'aquestes aplicacions,
  - 116 ○ Per la dificultat que troben aquestes aplicacions en transcriure amb  
117 precisió a les persones amb dificultats de dicció,
  - 118 ○ Pel costum al nostre país a barrejar idiomes en una mateixa conversa.  
119 No només es tracta que una persona pugui estar parlant en català i  
120 una altra en castellà, sinó que en una mateixa frase podem barrejar  
121 paraules en català, castellà i anglès.
- 122 - Per l'àmbit o sector d'activitat: les aplicacions de transcripció no reconeixen  
123 la seva dificultat de comprensió d'una paraula o frase, com sí fem les  
124 persones, que quan no acabem de sentir bé una paraula en una conversa  
125 la deixem "en blanc" a l'espera de si les paraules de l'entorn i el context ens  
126 permeten omplir el buit i comprendre el sentit d'allò que hem sentit.  
127 D'alguna manera esperem poder comprendre malgrat haver "restat" un  
128 camp semàntic, una paraula o un grup de paraules, de la locució original.  
129 Les aplicacions de transcripció directament transcriuen una paraula que  
130 lligui amb el so que han captat, tingui sentit o no amb el context. Aquest  
131 mecanisme és el que comporta més perill d'equívocs i males  
132 interpretacions, doncs afegeix camps semàntics inexistents en la locució  
133 original.
  - 134 ○ Salut: En la comunicació d'un diagnòstic, un tractament cal  
135 assegurar una comunicació sense cap equívoc, precisa i entenedora,  
136 doncs la salut de la persona atesa pot dependre de la bona  
137 comprensió de la comunicació entre professional de la salut i la  
138 persona atesa.

- 139 ○ Justícia: quan estan en joc els drets de les persones cal garantir la  
140 perfecta qualitat de la comunicació i assegurar la comprensió per  
141 totes les parts afectades..
- 142 ○ Ciència i tecnologia: per la utilització de termes molt tècnics i  
143 específics (argot) sovint desconeguts per aquestes aplicacions.  
144

## 145 2.- S'haurien de preveure altres objectius diferents?

146  
147 Dintre de l'objectiu específic sobre disposar d'uns criteris clars i homogenis fer  
148 esment a la norma europea EN 301 549 d'accessibilitat per a productes i serveis  
149 de tecnologies de la informació i comunicació així com els estàndards  
150 d'accessibilitat contemplats per a continguts web (WCAG). Com hem assenyalat  
151 anteriorment, les directrius d'accessibilitat per a webs i aplicacions mòbils  
152 representen un estàndards tècnics estables. Contenen 12-13 pautes que  
153 s'agrupen en 4 principis: perceptible, operable, comprensible i robust . Cada  
154 pauta inclou criteris de conformitat que es poden comprovar i que es classifiquen  
155 en tres nivells A, AA i AAA que són molt útils a l'hora d'objectivar si una web és  
156 accessible o no.  
157

158 Un objectiu específic que trobem a faltar és la necessitat de garantir una formació  
159 i sensibilització als treballadors de l'administració local i autonòmica per tal de  
160 garantir, més enllà de la formació i sensibilitat dels propis desenvolupadors  
161 tècnics, una orientació clara de qualsevol encàrrec de web o APP a l'accessibilitat  
162 universal.  
163

## 164 3.- Quines són les barreres d'accessibilitat que troba la ciutadania per obtenir 165 informació, fer consultes, realitzar tràmits o comunicacions electròniques amb 166 l'Administració de la Generalitat?

167  
168 Les persones amb discapacitat auditiva que es comuniquen oralment es troben  
169 amb diferents barreres de comunicació

- 170 - Si tenen alguna incidència o consulta per a fer un tràmit o gestió no  
171 disposen d'un canal de contacte accessible com per exemple un xat o  
172 correu electrònic. I en cas de tenir-lo, com per exemple els formularis de  
173 contacte, el temps de resposta és molt superior al que tindrien si fessin una

- 174 trucada telefònica per resoldre la incidència, com sovint sí que tenen les  
175 persones oïdores.
- 176 - El servei d'atenció a la ciutadania no disposa de canals accessibles a la  
177 comunicació oral de les persones amb sordesa com sistemes de  
178 missatgeria instantània o similars, que siguin equivalents als que hi ha  
179 disponibles per a les persones oïdores,
  - 180 - Material informatiu/divulgatiu no subtitulat: Les pàgines web i les  
181 aplicacions mòbils poden tenir vídeos explicatius o enllaços a vídeos que no  
182 estan subtitulats seguint la normativa UNE 153010:2012.
  - 183 - En cas de l'existència d'àudios gravats, no es disposa de la transcripció en  
184 text per si les persones amb sordesa requereixen accedir a la informació.
  - 185 - Cal fer accessibles amb subtitulació seguint la norma UNE 153010:2012 els  
186 continguts audiovisuals per a que les persones amb sordesa puguin  
187 accedir a la informació.
  - 188 - Sistemes de videoconferència: aquests sistemes no disposen de  
189 subtitulació en directe o en alguns casos només disposen de subtitulació  
190 en directe en castellà a través de reconeixement automàtic de la veu.  
191 Actualment, no existeixen sistemes de reconeixement de veu en català amb  
192 prou qualitat per a ser efectius. A més, cal tenir en compte altres factors que  
193 poden impedir un bon reconeixement de la veu com soroll de fons,  
194 capacitat del mòbil, qualitat del micròfon, entre d'altres. Des de la nostra  
195 entitat hem creat una aplicació web per a poder subtitular  
196 videoconferències on una persona escolta el que es diu a la videotrucada i  
197 transcriu en directe el que es diu per facilitar l'accés a les persones amb  
198 sordesa.
  - 199 - La implementació de xatbots pot ajudar a accedir a la informació però tot i  
200 així pot haver dubtes i ser necessària una atenció personalitzada a través  
201 d'un/a operador/a en directe mitjançant un canal de contacte accessible:  
202 sms, whatsapp, telegram, assegurant sempre l'equivalència dels canals  
203 entre allò que s'ofereix a les persones amb discapacitat auditiva que es  
204 comuniquen oralment i les persones oïdores...

205  
206 4.- Creus que la ciutadania disposa de la informació i l'atenció necessària per  
207 demanar la documentació accessible? I per presentar queixes?  
208



209 Creiem que la ciutadania sí que disposa de la informació per demanar la  
210 documentació accessible però que cal millorar l'atenció oferint canals de  
211 comunicació accessibles i equivalents als disponibles per a persones sense  
212 discapacitats.

213

214 5.- Consideres que la ciutadania podria participar per millorar l'accessibilitat dels  
215 serveis digitals de la Generalitat de Catalunya?

216

217 Sí, és important disposar d'espais participatius on les persones amb discapacitat  
218 auditiva que es comuniquen oralment puguin expressar les seves necessitats en  
219 matèria d'accessibilitat. Cal comptar també amb les entitats representatives de  
220 la discapacitat per tal de definir l'agenda, dissenyar les polítiques, participar en  
221 l'execució i en l'avaluació de les polítiques implementades.

222

223 Considerem important poder unificar els criteris i les actuacions en matèria  
224 d'accessibilitat a les webs i a les aplicacions per a dispositius mòbils que també  
225 es poden portar a terme des del Consell de la Promoció de l'Accessibilitat del  
226 Departament de Drets Socials

227

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

230

231 Per tal d'exercir un control sobre els empreses de serveis digitals considerem  
232 necessari:

233 - La incorporació de criteris d'accessibilitat de webs i aplicacions per a  
234 dispositius mòbils en les subvencions i licitacions com a criteri d'exclusió: si  
235 no es compleix no es pot accedir al contracte, subvenció o el sistema de  
236 finançament públic que sigui.. S'ha d'excloure aquells desenvolupadors que  
237 no compleixin els criteris o requisits d'accessibilitat de webs i aplicacions

238 - La realització d'auditories d'accessibilitat en webs i aplicacions per a  
239 dispositius mòbils.

240 - Disposar d'un segell o certificat oficial que ratifiqui que aquella empresa o  
241 aquell producte: web/app compleix amb la normativa d'accessibilitat web

242 - Accions de formació i sensibilització al personal de l'administració que ha  
243 d'elaborar els plecs de contractació i que ha de contractar posteriorment  
244 els serveis digitals accessibles.

- 245 - Dotar de més recursos humans i econòmics a la Unitat Responsable  
246 d'Accessibilitat per al seguiment de la implantació dels criteris  
247 corresponents i amb capacitat de resposta davant possibles queixes i  
248 consultes.

249

## 250 7.- Quins continguts o àmbits s'haurien de prioritzar a l'hora de fer revisions 251 d'accessibilitat?

252

253 Per a fer revisions d'accessibilitat considerem prioritaris els següents àmbits

- 254 - Salut: Webs i apps del sistema d'emergències com els serveis 112, 061  
255 - Salut: webs i apps dels sistema de salut especialment la petició de cita  
256 prèvia amb el metge de família i el canal "La meva salut", seguiment COVID,  
257 ...  
258 - Ocupació: petició de cita prèvia al SOC i resolució d'incidències, alta a l'atur,  
259 etc.

260

## 261 8.- Creus que cal actualitzar la normativa d'accessibilitat i adequar-la a la nova 262 realitat social?

263

264 Evidentment la realitat social i digital evoluciona de forma molt ràpida i cal  
265 adaptar la normativa en matèria d'accessibilitat a les noves tecnologies que van  
266 sortint i que incideixen en la nostra vida diària. Per aquest motiu:

- 267 - Cal disposar d'uns criteris clars i específics d'accessibilitat a les web i les  
268 aplicacions mòbils. En aquest sentit es poden aprofitar les recomanacions  
269 que es fan des de les WACG 2.1 i 2.2.  
270 - Cal unificar aquests criteris en les diferents normatives que es publiquin en  
271 matèria d'accessibilitat als entorns digitals doncs també està pendent  
272 d'aprovació el reglament que ha de desenvolupar la llei 13/2014 de 30  
273 d'octubre d'accessibilitat i que també aborda l'accessibilitat en pàgines  
274 web i en aplicacions per a dispositius mòbils.  
275 - L'atenció i la formació a distància que s'ha generalitzat en els darrers 2 anys  
276 i representen un nou repte per a l'accessibilitat comunicativa de les  
277 persones amb sordesa que es comuniquen oralment doncs necessiten  
278 disposar de subtítols en videotrucades i en el material audiovisual.  
279 - Es important comptar amb la participació de les entitats representants dels  
280 col·lectius afectats per tal de traslladar les necessitats d'accessibilitat en el



281 context actual. Donada la rapidesa i permanent evolució de la realitat des  
282 de les entitats detectem mancances relacionades amb les dificultats de  
283 comunicació que pateixen les persones amb sordesa que es comuniquen  
284 oralment i podem donar suport i testejar l'accessibilitat de les noves webs i  
285 aplicacions que s'implementin.

286  
287 Volem remarcar la importància i l'eficiència d'incloure criteris d'accessibilitat  
288 universal en la fase de disseny de la web i/o de l'aplicació per a dispositius mòbils  
289 doncs, d'aquesta manera, s'eviten desenvolupaments i sobre costos posteriors no  
290 previstos.