



**DON MARCOS ORTUÑO SOTO, SECRETARIO DEL CONSEJO DE  
GOBIERNO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA.**

**CERTIFICO:** Que, según resulta del borrador del acta de la sesión celebrada el día veintiuno de noviembre de dos mil veinticuatro, a propuesta del Consejero de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital, el Consejo de Gobierno acuerda aprobar el texto del acuerdo por el que se crea el grupo de trabajo para la mejora de la accesibilidad de la sede electrónica y de los servicios de atención a la ciudadanía, cuyo texto se adjunta.

**Y para que conste y a los procedentes efectos, expido, firmo y sello la presente en Murcia a la fecha de la firma electrónica recogida al margen.**



## **ACUERDO DEL CONSEJO DE GOBIERNO POR EL QUE SE CREA EL GRUPO DE TRABAJO PARA LA MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD DE LA SEDE ELECTRÓNICA Y DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.**

La extinta Consejería de Interior, Emergencias y Ordenación del Territorio, a iniciativa de la Dirección General de Interior, Calidad y Simplificación Administrativa, procedió, el 30 de mayo de 2024, a la firma de un Convenio de colaboración con el Comité de Representantes de Personas con Discapacidad de la Región de Murcia (en adelante CERMI, Región de Murcia), para el logro de la accesibilidad universal en los servicios de la sede electrónica y atención a la ciudadanía, con el objetivo de la reducción de cargas administrativas y la mejora de la accesibilidad en la sede electrónica y en los servicios de atención a la ciudadanía, todo ello para seguir mejorando en las áreas de simplificación administrativa, accesibilidad de la sede electrónica, clarificación del lenguaje administrativo en parámetros de lenguaje claro y lectura fácil, e impulsar medidas para lograr la accesibilidad física, sensorial y cognitiva en las oficinas de atención a la ciudadanía.

Atendiendo al clausulado del citado Convenio, la cláusula segunda, B), punto 7, determina que la extinta Dirección General de Interior, Calidad y Simplificación Administrativa, tiene encomendada, entre otras actuaciones, “Continuar con la labor iniciada por el grupo de trabajo formado por funcionarios de la Administración regional sobre clarificación del lenguaje administrativo, con la finalidad de sensibilizar a los diferentes centros directivos en la materia”.

Si bien, habida cuenta de lo establecido en el Decreto del Presidente n.º 19/2024, de 15 de julio, de reorganización de la Administración Regional, y en el Decreto n.º 179/2024, de 12 de septiembre, por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital, las competencias en materia de inspección y calidad de los servicios y simplificación administrativa son asumidas, en la actualidad, por la referida Consejería a través de la Dirección General de Calidad, Simplificación Administrativa e Inspección de Servicios.

Como continuación de lo anterior, el citado grupo de trabajo para el logro de los principios de simplicidad y claridad del lenguaje administrativo en



las actuaciones de la Comunidad Autónoma, fue creado por Consejo de Gobierno el 13 de mayo de 2021, por plazo de duración de 2 años.

Transcurrido el reseñado plazo de duración y atendiendo al nuevo mandato de este Convenio de colaboración, se emitió el pasado 3 de junio, por la Jefa de la Inspección General de Servicios, la Memoria justificativa de los fines, funciones y objetivos del grupo de trabajo para la mejora de la accesibilidad de la sede electrónica y de los servicios de atención a la ciudadanía, de la que se ha dado traslado a todas las consejerías a los efectos de formular las aportaciones o sugerencias de mejora que estimasen oportunas, así como para la designación de las personas que integrarán dicho grupo de trabajo en representación de estas. De igual forma se ha recabado el consentimiento de CERMI, Región de Murcia, para formar parte de este grupo de trabajo, por considerar su participación esencial para la consecución de los fines del grupo.

A este respecto constan en el expediente las designaciones de los miembros de este grupo de trabajo formuladas por las consejerías, sin que se hayan presentado alegaciones al texto de la memoria, por lo que, en fecha 10 de julio de 2024, se emite Memoria complementaria justificativa de los fines, funciones y objetivos del grupo de trabajo para la mejora de la accesibilidad de la sede electrónica y de los servicios de atención a la ciudadanía, por la Jefa de la Inspección General de Servicios, con una única salvedad prevista en el apartado referido a la composición, ya que entre sus vocales ya no aparece el Director de la Oficina de Transparencia.

En virtud de lo expuesto, vistas las competencias y funciones propias atribuidas a la Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital, en virtud del Decreto del Presidente n.º 19/2024, de 15 de julio, de reorganización de la Administración Regional, así como de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24.3 de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, el Consejo de Gobierno, a propuesta del Consejero de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital, y previa deliberación realizada en su reunión del XXX de XXXX de 2024, adopta el siguiente



## ACUERDO

### Primero.- Creación y fines.

En el panorama normativo estatal el artículo 3.1.b) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, recoge el principio general de simplicidad, claridad y proximidad a los ciudadanos, que deberán respetar las Administraciones Públicas en sus actuaciones y relaciones; el artículo 38.3 de la citada Ley 40/2015, de 1 de octubre, referido a la sede electrónica, recoge que *“Cada Administración Pública determinará las condiciones e instrumentos de creación de las sedes electrónicas, con sujeción a los principios de transparencia, publicidad, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad. En todo caso deberá garantizarse la identificación del órgano titular de la sede, así como los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas”*. Y el punto 5 que *“La publicación en las sedes electrónicas de informaciones, servicios y transacciones respetará los principios de accesibilidad y uso de acuerdo con las normas establecidas al respecto, estándares abiertos y, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos”*.

Atendiendo a la citada normativa, con la constitución de este nuevo grupo de trabajo se pretende fijar pautas, recomendaciones y protocolos de actuación para dar cumplimiento al principio de accesibilidad universal proyectado en el ámbito de la simplificación y clarificación del lenguaje administrativo, en todos aquellos ámbitos cuyo desarrollo ha sido menor, como podría ser el de educación y las Oficinas de Atención al Ciudadano, sin obviar el resto de materias de la Administración Regional cuyos trabajos ya se encuentran en marcha, o incluso una vez finalizados pueden ser susceptibles de ser evaluados por los destinatarios de esos procedimientos para determinar la consecución del lenguaje claro.

La definición y la obligatoriedad del cumplimiento del principio de accesibilidad subyace también en el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, aprobado por Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, que ya en su Preámbulo dispone: *“La satisfacción del interesado, por tanto, en el uso de los servicios públicos digitales es fundamental para garantizar adecuadamente sus derechos y el*



*cumplimiento de sus obligaciones en su relación con las Administraciones Públicas. Por ello, es prioritario disponer de servicios digitales fácilmente utilizables y accesibles, de modo que se pueda conseguir que la relación del interesado con la Administración a través del canal electrónico sea fácil, intuitiva, efectiva, eficiente y no discriminatoria”.*

Por lo que a su articulado se refiere, en el artículo 2, que lleva por rúbrica los Principios generales, en su letra b) se define el principio de accesibilidad: *“b) El principio de accesibilidad, entendido como el conjunto de principios y técnicas que se deben respetar al diseñar, construir, mantener y actualizar los servicios electrónicos para garantizar la igualdad y la no discriminación en el acceso de las personas usuarias, en particular de las personas con discapacidad y de las personas mayores”.*

El artículo 5, referido a los Portales de internet, en su punto 2 determina que *“Cada Administración podrá determinar los contenidos y canales mínimos de atención a las personas interesadas y de difusión y prestación de servicios que deban tener sus portales, así como criterios obligatorios de imagen institucional. En cualquier caso, deberán tenerse en cuenta los contenidos, formatos y funcionalidades que en la normativa de reutilización, accesibilidad y transparencia se establezcan como obligatorios para los sitios web”.*

Acerca de la accesibilidad de los sitios web ya se refirió, en el marco europeo, la Directiva (UE) 2016/2102, del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de octubre, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público, con el fin de homogeneizar todas las legislaciones europeas, estableciendo en su artículo 4 que los Estados miembros se asegurarán de que los organismos del sector público tomen las medidas necesarias para aumentar la accesibilidad de sus sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles, haciéndolos perceptibles, operables, comprensibles y robustos.

En desarrollo de la normativa comunitaria, se aprueba el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, que tiene por objeto garantizar los requisitos de accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público y otros obligados en



el ámbito de aplicación del artículo 2, entre los que se encuentran, entre otras, las Administraciones de las Comunidades Autónomas.

Más en concreto, su artículo 5 establece que los sitios web deberán ser accesibles para sus personas usuarias y, en particular, para las personas mayores y personas con discapacidad, de modo que sus contenidos sean perceptibles, operables, comprensibles y robustos teniendo en cuenta las normas del artículo 6.

En lo que respecta al contenido de las sedes electrónicas, el artículo 11 del citado Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, determina:

*“1. Toda sede electrónica o sede electrónica asociada dispondrá del siguiente contenido mínimo a disposición de las personas interesadas: [...]*

*c) La información necesaria para la correcta utilización de la sede electrónica, incluyendo su mapa o información equivalente, con especificación de la estructura de navegación y las distintas secciones disponibles, así como la relativa a propiedad intelectual, protección de datos personales y accesibilidad.*

*2. Las sedes electrónicas y sedes electrónicas asociadas dispondrán, al menos, de los siguientes servicios a disposición de las personas interesadas:*

*b) Un enlace para la formulación de sugerencias y quejas ante los órganos que en cada caso resulten competentes.*

*c) Los mecanismos de comunicación y procedimiento de reclamación establecidos al respecto de los requisitos de accesibilidad de los sitios web y aplicaciones móviles del sector público”.*

En el ámbito normativo autonómico, la Ley 2/2014, de 21 de marzo, de Proyectos Estratégicos, Simplificación Administrativa y Evaluación de los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en su artículo 10, define la simplificación como *“el conjunto de acciones encaminadas a analizar, identificar, clasificar y realizar propuestas y actuaciones que mejoren la actividad administrativa en su conjunto, tanto en*



*la reducción de cargas y trámites para el ciudadano como en la racionalización y agilización de los procesos y procedimientos internos propios de la Administración regional”.*

Por su parte, la Ley 4/2017, de 27 de junio, de accesibilidad universal de la Región de Murcia, tiene por objeto garantizar la accesibilidad a los entornos y la utilización de los bienes, productos y servicios de la sociedad en aras de conseguir la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, a través de todos los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos posibles, de manera que los mismos puedan ser utilizados en condiciones de igualdad y de forma autónoma por cualquier persona.

Más en concreto, el artículo 35.1 determina que “(...) *la Administración autonómica de Murcia velará por la «accesibilidad universal» y por el «diseño para todas las personas», en elementos como la firma electrónica y el acceso a páginas web de administraciones públicas, entidades y empresas que se encarguen de gestionar servicios públicos (...) y el acceso electrónico a los servicios públicos”.*

El artículo 38, referido a las relaciones con las Administraciones Públicas, señala:

*“1. Forman parte del objeto de la presente ley la accesibilidad y el diseño en el ámbito del acceso a los bienes y servicios de las administraciones públicas, especialmente en lo referido a los recursos humanos y materiales y a las oficinas de atención al público, así como en lo relacionado con el acceso electrónico de la ciudadanía a los servicios públicos y al desarrollo de la Administración electrónica en la Comunidad Autónoma de Murcia.*

*2. Las administraciones públicas adoptarán las medidas necesarias para garantizar la efectiva accesibilidad universal de cualquier persona en sus relaciones con la Administración, de acuerdo con el marco normativo aplicable”.*

A mayor abundamiento, el reciente Decreto n.º 177/2024, de 12 de septiembre, por el que se aprueba el reglamento de Accesibilidad Universal de la Región de Murcia, tiene la finalidad de hacer efectiva la igualdad de oportunidades y la accesibilidad universal para todas las personas,





garantizando el uso no discriminatorio, independiente y seguro de los entornos y de los bienes, productos y servicios de la sociedad.

De forma expresa señala, en su artículo 71, que tanto la navegabilidad como la información de las páginas webs de la Administración Pública regional y municipal deben ser accesibles, en lectura fácil, y su artículo 73 insta para que la información a los usuarios de las diversas instalaciones de la Administración Pública sea accesible para personas con discapacidad intelectual y del desarrollo, con sistema de lectura fácil.

Las competencias en materia de inspección y calidad de los servicios y simplificación administrativa, actualmente están atribuidas a la Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital, a través de la Dirección General de Calidad, Simplificación Administrativa e Inspección de Servicios, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 179/2024, por el que se encomienda a dicha Dirección General, entre otras competencias, la política de reducción de cargas administrativas y de simplificación y mejora de los procedimientos administrativos (artículo 10.2.b), siendo por ello el órgano impulsor de la creación de este Grupo de Trabajo.

Atendiendo a la citada normativa, el Plan de Inspección 2024-2027, aprobado por Consejo de Gobierno en su sesión de 21 de marzo de 2024 (publicación n.º 1980 del BORM número 95, de 25/04/2024), recoge el objetivo estratégico 3, “Acercar la Administración regional y los servicios públicos que presta a la ciudadanía”, y dentro de este, como objetivos específicos, se encuentran el G. “Mejora de la accesibilidad y usabilidad de los servicios electrónicos” y el H. “Fomento del lenguaje claro y la lectura fácil”.

En definitiva, uno de los principios más importantes que impregnan las leyes de procedimiento, es, a nuestro juicio, el de accesibilidad. Siendo así, la Dirección General de Calidad, Simplificación Administrativa e Inspección de Servicios, impulsará con todos los medios a su alcance el logro de este principio, siendo uno de ellos la propuesta de creación de este nuevo grupo de trabajo.

Constatada la necesidad de continuar con esta ingente tarea y justificada la creación de este nuevo grupo de trabajo, conviene fijar el objetivo, que no es otro que trazar redes de colaboración entre las distintas





consejerías para que la accesibilidad universal sea una realidad en la sede electrónica, en las Oficinas de Atención al Ciudadano y en diversos ámbitos de la Administración; por ello, sus fines son:

- Favorecer la construcción de un espacio común de confluencia y coordinación tendente a seguir avanzando en la consecución de un lenguaje claro que facilite la comunicación entre la Administración regional y la ciudadanía.
- Continuar con la labor de sensibilizar a los diferentes centros directivos de la CARM para hacer cumplir el principio de accesibilidad y acerca de la necesidad de facilitar las relaciones electrónicas entre los ciudadanos y la Administración.

### **Segundo.- Composición.**

Para la consecución de estos fines, la composición del grupo de trabajo será la siguiente:

- Presidenta: Inspectora Jefa de la Inspección General de Servicios.
- Secretario/a: Un funcionario/a perteneciente a la Inspección General de Servicios.
- Vocales:
  - o El jefe de Servicio de Atención al Ciudadano.
  - o Un funcionario/a perteneciente a la Dirección General competente en materia de informática, con responsabilidad en materia de accesibilidad web, designado por el titular de ese órgano directivo.
  - o Un funcionario/a perteneciente a la Inspección General de Servicios y un funcionario/a perteneciente al Servicio de Atención al Ciudadano, designados por el titular del órgano directivo de quien dependan.



- Tres funcionarios/as en representación, uno de la Dirección General con competencia en materia de personas con discapacidad, otro de la Dirección General con competencias en Personas Mayores y otro de la Dirección General con competencias en materia de Dependencia, designados por el titular del órgano directivo de quien dependan.
- Un funcionario en representación de la Dirección General con competencias en materia de Atención a la Diversidad, designado por el titular del órgano directivo de quien dependan.
- Un funcionario/a en representación de la Dirección General con competencias en materia de Comunicación Institucional, designado por el titular del órgano directivo de quien dependan.
- Un funcionario/a de cada una de las secretarías generales de las consejerías y de las secretarías generales técnicas u órganos asimilados de los organismos públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, designados por titular de las Secretarías Generales o Secretarías Generales Técnicas de quien dependan.
- Un mínimo de dos documentalistas designados por la Dirección General de Calidad, Simplificación Administrativa e Inspección de Servicios.
- Tres representantes de CERMI, Región de Murcia, designados por su Presidente.

### **Tercero.- Funciones.**

Son funciones del grupo de trabajo, las siguientes:

1. Seguir aplicando los criterios generales para la revisión de los textos de los procedimientos administrativos y de los documentos administrativos generados, susceptibles de simplificación y clarificación del lenguaje



administrativo, pudiendo configurar subgrupos por materias para la mejora de la accesibilidad.

2. Continuar con las propuestas de mejora que permitan la accesibilidad de la sede electrónica de la CARM con el fin que sean implantadas por los responsables en cada una de las materias.

3. Seguir fomentando y proponiendo la implantación de guías explicativas en todos aquellos procedimientos administrativos destinados a la ciudadanía y, en su caso, guías en lectura fácil, contribuyendo así al logro de la accesibilidad cognitiva y hacer efectivo el derecho a entender la información y resoluciones administrativas.

4. Proponer acciones formativas que contribuyan a sensibilizar e instruir al personal de la Administración Regional en el uso del lenguaje claro.

5. Seguir dotando de contenido útil el espacio web de la CARM con información relativa a normas, guías y recomendaciones y buenas prácticas para la elaboración de contenidos en lenguaje claro y accesible, y de lectura fácil.

6. Establecer y difundir criterios generales de comunicación institucional, de acuerdo a los principios de simplicidad y claridad en el lenguaje, en coherencia con la identidad corporativa de la CARM.

#### **Cuarto.- Planificación temporal.**

Los plazos previstos inicialmente para el desarrollo de las funciones referidas serán de 2 años.