



ACTA DE LA PRIMERA REUNIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO PARA EL LOGRO DE LOS PRINCIPIOS DE SIMPLICIDAD Y CLARIDAD DEL LENGUAJE ADMINISTRATIVO EN LAS ACTUACIONES DE LA CARM

En fecha 16 de julio de 2021, a las 10:00 horas, en el Salón de Actos de la sede del Consejo Económico y Social, se reúne, por primera vez, el Grupo de Trabajo para el logro de los principios de simplicidad y claridad del lenguaje administrativo en las actuaciones de la CARM, creado por acuerdo de Consejo de Gobierno de 13 de mayo del año en curso, transcribiendo a continuación el orden del día, los asistentes a la reunión y los asuntos tratados:

Orden del día

1. Bienvenida a los integrantes del Grupo de Trabajo.
 - Excmo. Sr. D. Antonio Sánchez Lorente, Consejero de Transparencia, Participación y Administración Pública.
 - D. Pedro Cesar Martínez López, como Presidente en representación de CERMI, Región de Murcia (Comité de Representantes de las personas con discapacidad de la Región de Murcia).
2. Intervención sobre accesibilidad WEB.
 - D. Juan José Muñoz Rosa, Coordinador del grupo de trabajo de accesibilidad web del CERMI, Región de Murcia.
3. Objetivos, funciones y tareas que se llevarán a cabo en este grupo de trabajo y avance del calendario de actuaciones.
 - Dña. Ana Pilar Herrero Sempere, Subdirectora General de Regeneración y Modernización Administrativa.
4. Ruegos y preguntas.

Asistentes como miembros del Grupo de Trabajo.

Presidenta:

- Ana Pilar Herrero Sempere, Inspectora Jefa, Subdirectora General de Regeneración y Modernización Administrativa.

Vocales Representantes de la CARM:

- Sofía Driéguez Moreno, Directora de la Oficina de Transparencia y Participación Ciudadana (Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública).





- Rosario Aurora Ros García, Documentalista (Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública)
- Teresa Allepuz Ros. Documentalista (Dirección General de Unión Europea)
- Ana María Bermúdez Bastida, (Servicio Murciano de Salud).
- Alicia M. Sarabia Sánchez y Mercedes Caracena Calvo, (Dirección General de personas con discapacidad (IMAS)).
- M^a José Soto Hernández, (Agencia Tributaria de la Región de Murcia).
- José M^a Sánchez Olivares, (Consejería de Educación y Cultura).
- Elena González Arnal, (Dirección General de Informática).
- María Sarria Hernández, (IMAS)
- Juan Griñán García, (Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social).
- Clara de la Villa Batres, (Instituto de Crédito y Finanzas).
- Francisco Fuster Muñoz, (Consejería de Empresa, Empleo, Universidades y Portavocía).
- Ana Calvo López, (Consejería de Presidencia, Turismo y Deportes).
- Antonia Dolores García López, (Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente).
- Ana María Fructuoso Sánchez, (Consejería de Fomento e Infraestructuras)
- Natalia Ruiz Pérez, (BORM).
- Verónica Martínez Martínez, (IMIDA).
- D. Ramón Ventura Peris, (SEF)
- D. Salvador Gómez Mompean, (SEF)
- D. Ignacio Martínez Urtubi (Servicio de Atención al Ciudadano, Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública)

Vocales Representantes de CERMI:

- Inés Marqués Ricardo (FUNDOWN).
- M Carmen Abellán (FASEN)
- Carlos Hernández (ASTRAPACE)
- Juan José Muñoz (Plena Inclusión).

Secretaria:

- Mariló Gómez Plaza. (Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa).

Asuntos tratados

1. Bienvenida a los integrantes del Grupo de Trabajo





Comienza la reunión con la intervención de D. Antonio Sánchez Lorente, Consejero de Transparencia, Participación y Administración Pública, en la que se da la bienvenida a todos los miembros del grupo de trabajo, así como al resto de asistentes, ya que también se cuenta con la presencia de:

- D. José Antonio Cobacho Gómez, Presidente del Consejo Económico y Social (CES) de la Región de Murcia.
- D. Pedro César Martínez López, Presidente en representación de CERMI, Región de Murcia,
- D. José David Hernández González, Director General de Regeneración y Modernización Administrativa de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública y
- D. Raúl Nortés Ortín, Director Gerente del Instituto de Acción Social (IMAS).

El Sr. Consejero, agradece la asistencia de todos los presentes dando así por constituido este grupo de trabajo y cede la palabra a D. José Antonio Cobacho Gómez, Presidente del CES, no sin antes agradecerle la cesión del Salón de actos de esa sede, para poder celebrar esta reunión.

El Sr. Cobacho Gómez destaca el compromiso del CES, como órgano consultivo en materia social, con la mejora de la accesibilidad y la importancia de la claridad en la utilización del lenguaje. Tras su intervención, el Consejero de Transparencia, Participación y Administración Pública toma de nuevo la palabra para resaltar y poner en valor las funciones y objetivos de este grupo de trabajo, al propio tiempo que destaca la importancia y la necesidad de adecuar el lenguaje a sus destinatarios y de mejorar la accesibilidad de la sede electrónica y del portal de transparencia, fundamentando esto último en datos que demuestran a los asistentes el gran incremento que se ha producido en pocos años en el uso de la sede electrónica de la CARM por la ciudadanía.

A continuación, toma la palabra D. Pedro César Martínez López, Presidente de CERMI, Región de Murcia, que muestra su satisfacción por la constitución de este grupo de trabajo, destacando que supondrá un antes y un después, en lo que se refiere a la necesaria consecución del principio de igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad y en el acceso electrónico de la ciudadanía en su conjunto a los servicios públicos.

Finalizan las intervenciones previstas en el primer punto del orden del día con un vídeo elaborado en por la Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación, que concluye señalando que la transparencia solo existe si es para todos.

<https://www.youtube.com/watch?v=aMwHvILNnhM>





2. Intervención sobre accesibilidad WEB.

D. Juan José Muñoz Rosa, Coordinador del grupo de trabajo de accesibilidad web de CERMI, Región de Murcia, destaca en su ponencia la importancia de la accesibilidad del entorno y nos informa acerca de las diferencias del lenguaje claro y la lectura fácil y de un aspecto fundamental, esto es, la necesidad de testar todas las medidas de mejora y avances que se establezcan para conocer las barreras que pueden seguir existiendo.

3. Objetivos, funciones y tareas que se llevarán a cabo en este grupo de trabajo y avance del calendario de actuaciones.

Toma la palabra D. José David Hernández González, y, tras agradecer a todos los asistentes su presencia, nos anima a que desde este grupo de trabajo se adquiera por cada uno de sus participantes un compromiso real que haremos no solo porque somos servidores públicos que servimos al interés general en abstracto, sino por mejorar en el caso concreto, por esas veces que nuestra madre, nuestro tío, nuestro vecino, nos ha pedido ayuda porque ha recibido un papel y no sabe lo que dice: sí, que pidió una prestación de dependencia y que parece que lo que ha recibido es una contestación (porque lleva el escudo de la CARM) pero que no sabe muy bien si se le concede si no....

Es clave, por tanto, que hay que adecuar el lenguaje para hacerlo más accesible y cercano a los ciudadanos.

Antes de pasar la palabra a la Presidenta del grupo de trabajo, señala que la constitución de este grupo de trabajo se enmarca dentro de:

- ✓ La **Estrategia de Gobernanza Pública de la CARM 2020-2023**, que recoge en la línea estratégica, “Modernización y Simplificación Administrativa” el objetivo estratégico de “*Mejorar la usabilidad y la accesibilidad de los servicios de la Administración Electrónica*”. En ella se incluían medidas destinadas a mejorar el lenguaje y la accesibilidad en la sede electrónica para hacerlo más comprensible a la ciudadanía.
- ✓ El **Plan de Inspección General de Servicios 2020-2023**, que contempla como una de sus áreas de actuación, **la mejora de la accesibilidad de los procedimientos administrativos y de los servicios que presta la sede electrónica de la CARM**, en el entendido de que la implementación de nuevos servicios electrónicos y la simplificación de los procedimientos ha de ir acompañada de actuaciones de mejora de la accesibilidad, para acercar la Administración a la ciudadanía y evitar que ésta sea percibida como un ente burocrático y poco cercano o amigable.





Y para poder llevar a efecto la accesibilidad, se consideró necesaria la participación de los colectivos con discapacidad, representados a través de CERMI. Por ese motivo, se suscribió, entre la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública un convenio, para el desarrollo de medidas de simplificación administrativa orientadas a la mejora de la accesibilidad de la sede electrónica y el portal de transparencia, que tiene por finalidad garantizar la accesibilidad universal de las personas con discapacidad, incluyendo la discapacidad cognitiva, a los servicios telemáticos que se prestan en la sede electrónica y en el portal de transparencia. Su finalidad es hacer real y efectivo el principio de igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad consagrado en la Ley 4/2017, de 27 de junio, de accesibilidad universal de la Región de Murcia, garantizando el acceso electrónico de la ciudadanía en su conjunto a los servicios públicos, mediante la mejora de la accesibilidad de los dos portales que dependen de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública.

Toma la palabra Dña. Ana Pilar Herrero Sempere que, tras señalar que el convenio es solo un paso más en el camino de acercar la Administración electrónica al ciudadano y, particularmente, a las personas que padecen algún tipo de discapacidad, destaca que este grupo de trabajo trae causa de este convenio ya que sin la colaboración de todas las Consejerías no se pondrán alcanzar los objetivos propuestos, por ello da de nuevo las gracias a los asistentes y les cede la palabra para que se presenten.

Todos los miembros del grupo de trabajo toman la palabra, nos presentamos y nos mostramos agradecidos y entusiasmados para colaborar y procurar implantar medidas que mejoren la accesibilidad de la administración electrónica y la clarificación del lenguaje administrativo.

Tras las presentaciones, Dña., Sofía Diéguez Moreno interviene para resaltar el compromiso que la Dirección General de Gobierno Abierto y Cooperación tiene con el cumplimiento del principio de accesibilidad con el fin de incrementar la inclusión y la normalización sociales de las personas con discapacidad, resaltando que sería deseable que en la Relación de Puestos de la CARM se creara el puesto de trabajo de "Validador", promoviendo el acceso regular y sin exclusiones de esta parte de la ciudadanía a los servicios y prestaciones de la CARM, mediante la coordinación de esfuerzos y en el marco de una colaboración conjunta, objetivos que se encuentran alineados con la Agenda 2030, para el Desarrollo Sostenible, aprobada por Naciones Unidas el 25 de septiembre de 2015.

Para concluir esta primera reunión, Dña. Ana Pilar Herrero Sempere, nos recuerda a todos los asistentes los fines y funciones del grupo de trabajo, la planificación temporal y las áreas de trabajo, quedando emplazados para el mes de septiembre, que será convocada la segunda reunión de este grupo de trabajo.





1. Fines del grupo:

- Favorecer la construcción de un **espacio común** de confluencia y coordinación tendente a la consecución de un **lenguaje claro que facilite la comunicación entre la Administración regional y la ciudadanía.**
- **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.

2. Funciones del grupo:

- Establecer **criterios generales para la revisión de los textos de los procedimientos administrativos publicados en la sede electrónica** que hayan sido identificados por CERMI Región de Murcia como prioritarios.
- Elaborar un **glosario de términos y expresiones utilizados habitualmente** por la administración pública en sus escritos y comunicaciones con la ciudadanía y expresarlos de forma que facilite su comprensión.
- **Formular recomendaciones para la publicación de las normas legales** y, en su caso, reglamentarias, **en lectura fácil.**
- Seleccionar aquellos **contenidos más demandados de los portales Web de la CARM susceptibles de ser redactados en lenguaje claro** y dar la **difusión y las instrucciones necesarias para aplicar los indicadores de accesibilidad**, que a modo de guía, recopilará el CERMI.
- Crear un **espacio web de la CARM con información relativa a normas, guías y recomendaciones para la elaboración de contenidos en lenguaje claro y accesible, y de lectura fácil.**
- Hacer **propuestas de acciones formativas** al centro directivo competente, de acuerdo con las demandas de formación que se planteen en este grupo de trabajo.

3. Planificación temporal: 2 años.

4. Áreas de trabajo:

El trabajo se proyecta en dos grandes áreas





- **ÁREA 1: MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD DE LOS PORTALES WEB, ESPECIALMENTE LA SEDE ELECTRÓNICA Y EL PORTAL DE TRANSPARENCIA.**
- **ÁREA 2: SIMPLIFICACIÓN DEL LENGUAJE ADMINISTRATIVO**

Y no habiendo más asuntos de los que tratar, se dio por finalizada la reunión a las doce horas del día 16 de julio de 2021, levantándose la presente acta, en el lugar y fecha expresados supra.

Murcia. Documento firmado electrónicamente en fecha al margen.

LA PRESIDENTA,
Ana Pilar Herrero Sempere

LA SECRETARIA,
M Dolores Gómez Plaza

01/04/2021 14:19:24

01/04/2021 11:21:49 | HERRERO SEMPERE, ANA PILAR

GÓMEZ PLAZA, MARIA DOLORES

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificar-documentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-04f482b6-b1b6-69f6-a98c-00505696280

