



ACTA DE LA SEGUNDA 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 7 de octubre de 2021, a las 10:30 horas, mediante video conferencia por Teams, se reúne, 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. Aprobación del acta de la sesión anterior.
2. Análisis de las propuestas de mejora del Informe de CERMI sobre “Mejora de la accesibilidad web de la sede electrónica y el portal de transparencia de la CARM”, a partir de la exposición de la documentación que a continuación se indica, todo ello al objeto de fijar la metodología de trabajo:
 - Extracto de recomendaciones generales indicadas por CERMI en el citado Informe.
 - Exposición de la reformulación de los procedimientos propuestos por CERMI.
3. Identificación de los distintos procedimientos administrativos con un mínimo de 3 por consejería con el fin de que den comienzo los trabajos de selección de las expresiones lingüísticas que no facilitan la comprensión por parte de sus destinatarios, para ello se adjunta listado de los procedimientos de la CARM ordenados por el número de solicitudes de mayor a menor, a fin de valorar cual se va a identificar.
4. Presentación de las medidas de accesibilidad implantadas, en su caso, en los distintos ámbitos de la CARM y su posible transposición a otros centros directivos (ej Bucle magnético-accesibilidad auditiva, videos explicativos de la sede electrónica...)
5. 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, no asiste y en su sustitución, asiste, M Carmen López Vivero. (Agencia Tributaria de la Región de Murcia).
- Elena González Arnal, (Dirección General de Informática).
- María Sarria Hernández, (IMAS)
- Juan Griñán García, (Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social).
- 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).
- Juan Antonio Bejarano García, (Consejería de Fomento e Infraestructuras)
- Natalia Ruiz Pérez, (BORM).
- Verónica Martínez Martínez, (IMIDA).
- Ramón Ventura Peris, (SEF)
- Salvador Gómez Mompean, (SEF).
- María Pedro Reverte García (Consejería de Economía, Hacienda y Administración Digital).

No asisten, previa justificación:

- José M^a Sánchez Olivares, (Consejería de Educación y Cultura).
- Clara de la Villa Batres, (Instituto de Crédito y Finanzas).
- 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. Aprobación del acta de la sesión anterior.

Se aprueba en esta sesión el acta de la pasada sesión de 16 de julio.

2. Análisis de las propuestas de mejora del Informe de CERMI sobre “Mejora de la accesibilidad web de la sede electrónica y el portal de transparencia de la CARM”, a partir de la exposición de la documentación que a continuación se indica, todo ello al objeto de fijar la metodología de trabajo:

- Extracto de recomendaciones generales indicadas por CERMI en el citado Informe.
- Exposición de la reformulación de los procedimientos propuestos por CERMI.

Toma la palabra en este punto, Juan José Muñoz, Coordinador del grupo de trabajo de accesibilidad web de CERMI, Región de Murcia, persona encargada de analizar de modo resumido las propuestas de mejora del informe de CERMI, si bien, el contenido íntegro de su exposición se encuentra a disposición de todos los miembros del grupo en la carpeta “Archivos” de Teams dentro del Grupo de trabajo.

Tras introducirnos en materia explicando que se entiende por accesibilidad universal así como el porcentaje de las personas con discapacidad que no usan internet, destaca que el informe de CERMI realizó tres análisis de la sede electrónica y del portal de transparencia, esto es, análisis Tecnológico, análisis Técnico, y Test.

Continúa su intervención señalando las barreras del diseño web alegando en primer lugar la necesidad de que aparezca un buscador sencillo para presentar solicitudes. Y así distingue entre:

Barreras de contenido y navegación:

- Deficiente información sobre la propia página web y cada uno de sus apartados:
 - No hay lectura fácil
 - No hay un orden coherente
 - Redirige a páginas externas sin avisar
 - Ausencia de vídeos explicativos subtítulos, con audio descripción y recursos en lengua de signos
- Estructura de la información y de los apartados.





- Apertura automática de nuevas ventanas
- Iconos y pictogramas poco estandarizados
- Los menús desplegados son difíciles de manejar, dificultan el poder pulsar en los botones.
- Botones y fotografías sin etiquetar

Barreras de apoyos y ayudas:

Contenido de difícil comprensión

- Estructura de la información y de los apartados.
- Ausencia de vídeos explicativos, con subtítulos, audio descripción y lengua de signos.
 - Barreras en las herramientas específicas para facilitar la accesibilidad de la web.
- Ausencia de ayuda humana y video interpretación.
- Elementos que ayuden a entender en qué lugar de la web se encuentra o cómo volver a pasos anteriores.
- Gráficos e iconos
- Ausencia de botón para reproducir en audio una breve descripción del mismo

Barreras de estilo y diseño:

- Contraste de colores deficiente entre texto y fondo.
- Patrones de diseño, jerarquía visual poco familiares para los usuarios.
- Los botones del menú principal son del mismo color y no están delimitados.
- El formato tabla en el que se representa la información no es accesible para usuarios que usan síntesis de voz o línea en braille.
- Algunos campos de los formularios tienen un formato abierto que puede llevar a un usuario a no saber si está escribiendo correctamente la información que se le solicita.

Tras la exposición de las barreras presenta propuestas de diseño de mejora de la sede electrónica y en particular de la solicitud de cita previa en el IMAS, presentando el aspecto actual y como quedaría atendiendo las propuestas de mejora.

Toma la palabra, M^a Carmen Abellán, vocal en representación de CERMI, en concreto de la asociación FASEN, y añade que para que la información web sea accesible para las personas con discapacidad auditiva es necesario la inclusión de vídeos explicativos que lleven incluido el lenguaje de signos, así como la posibilidad de incluir un chat de asistencia o incluso la video llamada.





Finalmente concluye Juan José Muñoz, con una serie de recomendaciones que de ser aplicadas servirían para salvar las barreras expuestas.

- 3. Identificación de los distintos procedimientos administrativos con un mínimo de 3 por consejería con el fin de que den comienzo los trabajos de selección de las expresiones lingüísticas que no facilitan la comprensión por parte de sus destinatarios, para ello se adjunta listado de los procedimientos de la CARM ordenados por el número de solicitudes de mayor a menor, a fin de valorar cual se va a identificar.**

Se propone por parte de la presidenta del grupo, que del listado facilitado de procedimientos, seleccionados por CERMI como prioritarios, cada miembro del grupo debe seleccionar al menos 3 procedimientos, fijando un plazo de unos 10 días para seleccionar los procedimientos y comenzar a reformularlos según las recomendaciones dadas por CERMI.

Toma la palabra Juan José Bejarano, vocal en representación de la Consejería de Fomento y señala que el procedimiento 3376 denominado “Ayudas para contribuir a minimizar el impacto económico y social del COVID-19 en los alquileres de vivienda habitual en la Región de Murcia (2ª Convocatoria)” ya se encuentra cerrado por lo elegirá otros 3 procedimiento de vivienda que sean de los más usados.

El vocal representante del SEF, Ramón Ventura Peris expone cuáles serán los procedimientos de este organismo a simplificar:

Procedimiento 1936: Renovación de la demanda de empleo.

Procedimiento 2918: Buscar Ofertas de Empleo.

Procedimiento: 2188: Red de Oficinas de Empleo.

Y en esta misma intervención solicita aclaración sobre el funcionamiento del bucle magnético y M Carmen de FASEN toma la palabra para explicar su funcionamiento y Juan José de Plena Inclusión añade que remitirá un documento donde consten ejemplos de buenas prácticas en distintos Ayuntamientos y demás Administraciones, dicho documento formará parte de la documentación del Grupo de Trabajo en la carpeta “Archivos” de Teams.

- 4. Presentación de las medidas de accesibilidad implantadas, en su caso, en los distintos ámbitos de la CARM y su posible transposición a otros centros directivos (ej Bucle magnético-accesibilidad auditiva, videos explicativos de la sede electrónica...)**

En este punto, toma la palabra la presidenta del Grupo de trabajo, Ana Pilar Herrero Sempere, y expone las medidas que se están implantado por la Dirección General de Regeneración y Modernización:

- 1. BUCLES MAGNÉTICOS EN TODAS LAS OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTROS**





Se ha completado la dotación de bucles magnéticos que se encuentran a disposición de los usuarios que lo precisen en las 13 Oficinas de Asistencia en Materia de Registros de la CARM: en las Oficinas de Murcia (Infante Registro General, Teniente Flomesta, La Fama 3, Juan XXIII, Santoña, San Cristóbal y Educación), Cartagena (Foro I), Calasparra, Cieza, Santomera, Yecla y Lorca.

Se consigue, así, que todas las oficinas dependientes de la CARM sean accesibles para personas con déficit de la capacidad auditiva que sean usuarias de prótesis auditiva equipada con telebobina, ya sea audífono o implante coclear, que, gracias al campo magnético de audio creado por el bucle, podrán escuchar el sonido con total calidad.

En todas las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros se ha dispuesto de cartelería específica que informa a las personas usuarias de prótesis auditiva que tienen a su disposición estos sistemas de bucle magnético, que permitirá adaptar cualquier mostrador o mesa susceptible de uso para la atención al ciudadano.

Esta acción, destinada a mejorar los servicios de atención directa a la ciudadanía, eliminando aquellas barreras que se pudiera encontrar este colectivo, y promoviendo, con medidas concretas, una verdadera igualdad real y efectiva en el uso de tales servicios, se enmarca dentro de la ESTRATEGIA DE GOBERNANZA PÚBLICA 2020 – 2023, en la Línea Estratégica “Calidad de los servicios públicos y evaluación de las políticas públicas”.

Ha sido posible llevarla a cabo gracias a la colaboración de la Asociación de Padres de Niños con Problemas de Audición y Lenguaje (ASPANPAL) y de la Federación de Asociaciones de Padres con Hijos Discapacitados Sensoriales Auditivos de la Región de Murcia (FASEN), que han formado al personal de las oficinas para garantizar el buen uso de los dispositivos.

2. SERVICIO DE INTÉRPRETE DE LENGUA DE SIGNOS. EN LAS OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTROS

Servicio de intérprete de lenguaje de signos y mediador de comunicación para lectura de labios en las OAMR: se prestará a través de videollamada y previa cita, que será gestionada por ASPANPAL.

3. REVISIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA REDUCCIÓN DE CARGAS Y EMPLEO DE LENGUAJE CLARO





La Inspección General de Servicios está desarrollando un proceso de simplificación de los procedimientos administrativos, que supondrá una revisión crítica de todos ellos de cara a eliminar o suprimir aquellas trabas burocráticas que se detecten, en el que se velará, de modo prioritario, por agilizar aquellos procedimientos que afecten a personas con discapacidad (listado de procedimientos obrante en informe de CERMI).

4. JORNADAS EN MATERIA DE LENGUAJE CLARO

Jornada semipresencial, en el mes de noviembre, con el objetivo de mostrar técnicas para conseguir mejorar la claridad de los textos.

5. VÍDEOS EXPLICATIVOS DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS

Se han hecho una serie de vídeos explicativos de la sede electrónica para dar a conocer qué servicios presta la sede electrónica y los pasos que hay que dar para acceder a los mismos.

- [Presentación general de la sede electrónica de la CARM](#)
- [Cómo instalar el certificado electrónico en tu móvil Android o IOS](#)
- [El sistema de identificación CL@VE](#)
- [Cómo obtener un usuario cl@ve](#)
- [Resumen de todos los servicios que ofrece la sede electrónica](#)

También están disponibles una serie de vídeos para ayudarte en los procedimientos más habituales de la sede electrónica:

- [La presentación de escritos y documentación en la sede electrónica](#)
- [Las notificaciones electrónicas](#)
- [Cómo obtener el certificado de familia numerosa](#)
- [Cómo solicitar cita previa en el Instituto Murciano de Acción Social \(IMAS\)](#)
- [Renovar el carné de demanda de empleo](#)
- [Cómo obtener un duplicado de tus recibos tributarios municipales](#)
- [Domiciliación de pagos de recibos de tributos](#) en la sede electrónica
- [Cómo obtener cita previa a través de internet en el Servicio Murciano de Salud](#)
- [Cómo darse de alta en el Portal del Paciente](#)





- [Cómo acceder al Portal del Paciente](#)

Los vídeos van subtítulos y con intérprete de lengua de signos.

6. REFORMULACIÓN DE LA PÁGINA DE INICIO DE LA SEDE ELECTRÓNICA

Se está trabajando junto con la Dirección General de Informática y Transformación Digital para reformular la página de inicio de la sede electrónica, de acuerdo con las recomendaciones formuladas por CERMI.

Y no habiendo más asuntos de los que tratar, se dio por finalizada la reunión a las 11 horas y treinta y ocho minutos del día 7 de octubre 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

