



## ACTA DE LA CUARTA 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 27 de junio de 2022, a las 12:30 horas, en el Salón de Actos de la Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia, 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 de 2021, 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. Presentación de la Guía de lenguaje claro para la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia:
  - Excma. Sra. Consejera de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia.
  - Sr. Director General de Modernización y Simplificación Administrativa.
3. Exposición por los distintos miembros del grupo de trabajo de los avances en lenguaje claro en el ámbito de sus consejerías, a continuación se exponen algunas de las intervenciones, sin perjuicio que cualquier miembro del grupo de trabajo exponga sus avances el día de la reunión:
  - Dirección General de Modernización y Simplificación Administrativa:
    - Ejemplo de buena práctica: Guía informativa acerca del procedimiento 867.- Quejas, Sugerencias, Felicitaciones y Peticiones de Información.
  - IMAS
    - Modificación de sus procedimientos para clarificar el lenguaje.
    - Inclusión en su intranet de las herramientas art tex y CLARA que ayudan a su personal a redactar en lenguaje claro.



4. Revisión, dentro de vuestros procedimientos, de los requerimientos y notificaciones que se dirigen a sus destinatarios en orden a considerar posibles mejoras de simplicidad y claridad del lenguaje administrativo.
5. Presentación de un catálogo de recursos web, de buenas prácticas y recomendaciones que sirvan de apoyo para la revisión de los procedimientos que se encontrará disponible en RICA.
6. Ruegos y preguntas.

### **Asistentes como miembros del Grupo de Trabajo.**

---

#### ***Presidenta:***

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

#### ***Vocales Representantes de la CARM:***

- Sofía Driéguez Moreno, Directora de la Oficina de Transparencia y Participación Ciudadana (Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia).
- Rosario Aurora Ros García, Documentalista (Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia)
- Ana María Bermúdez Bastida, (Servicio Murciano de Salud).
- Mercedes Caracena Calvo, (Dirección General de personas con discapacidad (IMAS)).
- M<sup>a</sup> José Soto Hernández, (Agencia Tributaria de la Región de Murcia).
- Elena González Arnal, (Dirección General de Informática).
- María Sarria Hernández, (IMAS)
- Alicia Sarabia (IMAS)
- Juan Griñán García (Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social y Transparencia).
- Juan Carlos Argente del Castillo Sánchez (Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social y Transparencia)
- Francisco Fuster Muñoz, (Consejería de Empresa, Empleo, Universidades y Portavocía).
- Antonia Dolores García López, (Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente).
- Juan Antonio Bejarano García, (Consejería de Fomento e Infraestructuras)
- Julia María Martínez-Pastor Sánchez



- Natalia Ruiz Pérez (BORM).
- Ángel Peñalver Martínez (Consejería de Educación y Cultura).
- Ramón Ventura Peris, (SEF).
- Clara de la Villa Batres, (Instituto de Crédito y Finanzas).
- Ignacio Martínez Urtubi (Servicio de Atención al Ciudadano, Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social y Transparencia )
- Verónica Soler Martínez (Técnica Responsable de la Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social y Transparencia)
- Isabel Andreu Felipe (Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia)
- José Manuel Campos Sánchez, (IMIDA).
- Ana Calvo López, (Consejería de Presidencia, Turismo y Deportes).
- Juan Carlos Argente del Castillo Sánchez (Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social y Transparencia)

**No asisten, previa justificación:**

- Teresa Allepuz Ros. Documentalista
- Carlos López Gálvez (Servicio Relaciones con la Unión Europea)
- María Pedro Reverte García (Consejería de Economía, Hacienda y Administración Digital).
- Juan José Muñoz (Plena Inclusión).

**Vocales Representantes de CERMI:**

- Inés Marqués Ricardo (FUNDOWN).
- M Carmen Abellán (FASEN)
- Carlos Hernández (ASTRAPACE)

**Secretaria:**

- M Dolores Gómez Plaza. (Dirección General de Modernización y Simplificación Administrativa).

**Asuntos tratados**

---

**1. Aprobación del acta de la sesión anterior.**

Se aprueba en esta sesión el acta de la pasada sesión de 14 de marzo de 2022.

**2. Presentación de la Guía de lenguaje claro para la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia:**



Toma la palabra la Sra. Consejera de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia, para agradecer a todos los miembros del grupo de trabajo la labor tan importante que se está llevando a cabo en el seno de este grupo de trabajo, destacando que es importante que en esta tarea vayamos todos a una, que el objetivo es llegar a la ciudadanía de forma clara y ágil.

Por eso nos animó a todos a seguir por este camino destacando los beneficios que tiene que Administración Regional piense en sus destinatarios y se exprese de manera clara, y reconoció el trabajo realizado por este grupo de trabajo que se está llevando a cabo por los propios empleados públicos sin recurrir a agentes externos.

Destacó que por parte de la Comunidad han sido múltiples las actuaciones realizadas para mejorar la accesibilidad de la sede electrónica e impulsar la simplificación del lenguaje administrativo. Se ha mejorado la accesibilidad de la sede electrónica de la Comunidad con un nuevo diseño y un lenguaje más claro. Los funcionarios de la Comunidad se han formado con el apoyo de NovaGob y del Cermi para adecuar el lenguaje administrativo y hacerlo comprensible para todos los ciudadanos.

Además, se ha dotado a las oficinas de asistencia en materia de registros de la Comunidad de bucles magnéticos para facilitar la atención de personas con problemas de audición, incorporándose a las mismas seis intérpretes de lenguaje de signos y mediadores en comunicación. Y finalmente, se ha elaborado esta Guía de lenguaje claro presentada hoy.

### **3 Exposición por los distintos miembros del grupo de trabajo de los avances en lenguaje claro en el ámbito de sus consejerías:**

#### **Dirección General de Modernización y Simplificación Administrativa:**

- Guía de lenguaje claro para la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

En esta reunión, se presenta por Verónica Soler Martínez y Rosario Aurora Ros García, la Guía de lenguaje claro para la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, documento que como ya quedó reflejado en la anterior reunión se elaboró por la Inspección General de Servicios referido al compendio en un único documento de las recomendaciones de lenguaje claro de CERMI, Región de Murcia.

Del documento inicial se dio traslado a todos los miembros del grupo de trabajo y en esta reunión ya se presenta una Guía de la que se dará conocimiento en el tablón del empleado y se remitirá a las Secretarías Generales de todas las



Consejerías, así también se le remitirá este documento a todos los representantes de CERMI que forman parte del grupo de trabajo

- Ejemplo de buena práctica: Guía informativa acerca del procedimiento 867.- Quejas, Sugerencias, Felicitaciones y Peticiones de Información.

El jefe de servicio de Atención al ciudadano, Ignacio Martínez Urtubi presenta, junto con Verónica Soler Martínez, una Guía informativa del citado procedimiento. Se pondrá a disposición de todos los miembros del grupo de trabajo en nuestra carpeta de archivos de Teams.

## IMAS

- Modificación de sus procedimientos para clarificar el lenguaje.

La modificación es expuesta por Silvia Alarcón Martínez, Inspectora General de Servicios que ha colaborado, junto con Verónica Soler Martínez en la modificación de los procedimientos con María Sarría y Alicia Sarabia. Se destaca el formato empleado de preguntas y respuestas y se quita la negrita, el subrayado y los colores.

En nuestra carpeta de Teams se incluye la documentación expuesta en la reunión para que esta práctica pueda ser replicada en otros centros directivos o consejerías que no hayan comenzado la labor de clarificación del lenguaje administrativo.

También se destaca que en la web del IMAS se hace referencia vía enlace a la información que en su día se expuso por los miembros del grupo de trabajo pertenecientes a la Consejería de Fomento, incluyendo en su intranet de las herramientas art- tex y CLARA que ayudan a su personal a redactar en lenguaje claro.

## CONSEJERÍA DE EMPRESA, EMPLEO, UNIVERSIDADES Y PORTAVOCÍA.

Toma la palabra, Francisco Fuster Muñoz, en ausencia del representante de la DG de la Unión Europea para exponer los avances llevados a cabo en el procedimiento 483 Concurso de dibujo “Mi pueblo, Europa” en cuanto al lenguaje administrativo además y como ejemplo de buena práctica una Infografía acerca de “Cómo participar en el concurso de dibujo “Mi pueblo, Europa”. Que está a disposición de todos los miembros del GT en la carpeta “Archivos” de Teams y ya aparece en sede electrónica.

En lo referido a la Dirección General de Energía y Actividad Industrial y Minera, explicó el cambio de procedimiento del 1032 al 411 ya que este último presenta muchas más solicitudes y puede ser presentado por particulares.



Comentó que de todas las actuaciones llevadas a cabo por él en este ámbito, siempre se ha dado cuenta a la vicesecretaría que muchas veces ha servido de impulso para la realización de actuaciones, al propio tiempo comentó que en la DG de Consumo no había podido comenzar los trabajos por el gran volumen de trabajo que tenían y poco personal. Al respecto Ana Pilar apuntó que al Inspector que tiene asignada esta DG se le comentaría para que pueda asistir en esta tarea.

### **CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN.**

El representante de esta Consejería, Ángel Peñalver, que se acaba de incorporar al GT, expresó el gran volumen de trabajo que respecto a este tema se debería hacer en la Consejería de Educación, planteó como va a enfocar la realización de los trabajos, planteando en primer lugar, una reunión con la secretaría general y los jefes de servicio cuyos procedimientos fueron seleccionados por CERMI y otra reunión con otros jefes de servicio sin procedimientos seleccionados pero que se dirigen a un gran número de destinatarios

### **Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF).**

Toma la palabra, Ramón Ventura, e informa al grupo de trabajo que están trabajando en once procedimientos para clarificar el lenguaje administrativo, si bien, y dado que los campos de Dexel, sobre todo los referidos a documentos anexos no se pueden configurar para que los párrafos aparezcan en sede mas accesibles, se están generando en cada uno de los procedimientos que poseen mayor número de destinatarios guías explicativas, como la que expuso y explicó a todos los miembros del grupo, la del procedimiento 1933 que ya está disponible en sede.

En este punto toma la palabra Inés Martínez, de CERMI y pregunta si todas las guías que se están creando están ubicadas en el mismo sitio de la sede, tal y como sería deseable. En respuesta, Ana Pilar Herrero Sempere señala que se suelen encontrar en el apartado Documentación de la Sede como el caso del procedimiento 1933 o en el apartado información general, como es el caso del procedimiento 1307, acceso a información pública.

En este punto, la Directora de la Oficina de Transparencia y Participación Ciudadana, Sofía Driéguez, propone al grupo de trabajo, que se realicen modelos de guías e infografías para que en todos los procedimientos de la sede electrónica usen el mismo formato y que se cree un icono en la sede electrónica referido a las guías explicativas, y que en cada procedimiento estén ubicadas siempre en el mismo sitio.

También se acordó que todas las guías realizadas hasta el momento en la sede de este grupo de trabajo se remitieran a CERMI y así se ha procedido por la secretaria de este grupo.

### **CONSEJERÍA DE SALUD**



Toma la palabra, Ana María Bermúdez Bastida, representante de esta consejería para informarnos que va a comenzar con la labores de simplificación atendiendo al modo de proceder de los miembros que ya han comenzado esta labor y se le dijo que se la daría traslado a la inspectora asignada a esta Consejería para que estuviera al tanto de los avances en este ámbito.

### **CONSEJERÍA DE AGUA, AGRICULTURA, GANADERÍA PESCA, MEDIO AMBIENTE Y EMERGENCIAS.**

Toma la palabra, Antonia Dolores García López, representante de esta consejería y señala que si bien no hay procedimientos de su consejería seleccionados por CERMI si hay procedimientos con muchos destinatarios, ha procedido informando a la vicesecretaría de que había que seleccionar tres procedimientos, informó sobre el modo de proceder y los gestores de los procedimientos si le han comentado que les gustaría recibir formación en este sentido, de todos modos se está procediendo ya a revisar requerimientos y resoluciones.

- 4. Revisión, dentro de vuestros procedimientos, de los requerimientos y notificaciones que se dirigen a sus destinatarios en orden a considerar posibles mejoras de simplicidad y claridad del lenguaje administrativo.**

### **Agencia Tributaria de la Región de Murcia**

Toma la palabra, M<sup>a</sup> José Soto para presentar a los miembros de grupo de trabajo los documentos modificados por la ATRM, de liquidaciones tributarias y documentos de apremio, con el objetivo de expresar claramente la liquidación y cual es la cantidad a pagar y presenta una infografía que acompañará a cada carta que se dirija a la ciudadanía.

La documentación presentada está a disposición de los miembros del grupo trabajo en las carpeta de Teams.

- 5. Presentación de un catálogo de recursos web, de buenas prácticas y recomendaciones que sirvan de apoyo para la revisión de los procedimientos que se encontrará disponible en RICA.**

Toma la palabra Rosario A. Ros García para informar a todos los miembros del grupo del siguiente enlace que aparecerá en RICA en el apartado información y documentación, denominado Lenguaje Claro

[https://rica.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=71397&IDTIPO=100&RASTRO=c2979\\$m66798](https://rica.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=71397&IDTIPO=100&RASTRO=c2979$m66798)



Región de Murcia  
Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI,  
Familias, Política Social y Transparencia

Dirección General de Modernización  
y Simplificación Administrativa

igs Inspección General  
de Servicios CARM



Una vez creado cualquier miembro del grupo puede proponer la inclusión de cualquier información que resulte de interés.

Y no habiendo más asuntos de los que tratar, se dio por finalizada la reunión a las 14 horas del día 27 de junio de 2022, 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

22.07/2022 10:35:53

21.07/2022 15:00:31 HERRERO SEMPERE, ANA PILAR

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/verificardocumentos> e introduciendo el código