
INFORME FINAL

MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD TÉCNOLÓGICA Y COGNITIVA DE LA SEDE ELECTRÓNICA

Índice

1. Introducción	3
2. Priorización de los procedimientos y servicios disponibles en la Sede Electrónica para mejorar su accesibilidad cognitiva.....	4
3. Revisión de las propuestas de simplificación del lenguaje de los procedimientos del IMAS que ya han sido revisados por la Inspección General de Servicios	23
4. Análisis y reformulación de notificaciones propuestas por la IGS.....	58
Documento 1: Notificación de resolución de aprobación de pensión no contributiva de invalidez	62
Documento 2: Recurso de Alzada	70
5. Análisis y valoración del procedimiento de obtención de clave permanente.....	74
6. Análisis y valoración de la prueba presencial.....	84
7. Listado de recomendaciones para los centros directivos sobre redacción clara, sencilla y precisa	90
8. Recomendaciones de simplificación burocrática	102
9. Revisión bibliográfica, referencias, enlaces y páginas web	104

1. Introducción

En este documento seguimos recogiendo las acciones realizadas por el equipo de Accesibilidad del CERMI durante el periodo de 2023, como nos solicita el equipo de profesionales de la Consejería actualmente de Interior, Emergencias y Ordenación del Territorio al amparo del convenio firmado por ambos.

Durante este año 2023 hemos seguido trabajando para la mejora de la accesibilidad tecnológica y cognitiva de la Sede Electrónica de la CARM con actuaciones de diversa índole.

Por un lado, hemos analizado las propuestas de cambios realizadas por parte de las técnicas de La Inspección General de Servicios en los procedimientos de su servicio y su implementación en la página web de la sede electrónica de la CARM.

Por otro lado, hemos consultado a profesionales del trabajo social de las diferentes entidades del CERMI, familias y usuarios cuáles son los procedimientos de la sede electrónica que utilizan con más frecuencia y con cuáles tienen más dificultad de comprender.

Se ha realizado también una valoración tanto de todo el proceso de obtención de la Clave Permanente como una prueba para evaluar las mejoras técnicas implementadas en la sede después de los cambios introducidos a raíz del trabajo conjunto realizado en los últimos años.

Al mismo tiempo, hemos reformulado dos ejemplos de notificaciones, simplificando su estructura y redacción para convertirlas en notificaciones más accesibles.

Concluimos con un listado de recomendaciones para seguir mejorando tanto los textos y documentos de nueva creación como los que ya están elaborados y vayan a ser objeto de revisión.

2. Priorización de los procedimientos y servicios disponibles en la Sede Electrónica para mejorar su accesibilidad cognitiva

El colectivo de las personas con discapacidad es muy diverso. Una persona con discapacidad auditiva o visual no tiene por qué tener las mismas necesidades que una persona con discapacidad intelectual. Por este motivo, hemos elaborado unos listados de prioridades de procedimientos para cada una de las entidades que representan a estos colectivos con la idea de no dejar de lado estas particularidades a la vez que buscamos los puntos en común entre ellas.

Discapacidad intelectual

La discapacidad intelectual implica una serie de limitaciones en las habilidades que la persona aprende para funcionar en su vida diaria y que le permiten responder ante distintas situaciones y lugares.

La discapacidad intelectual se expresa en la relación con el entorno. Por tanto, depende tanto de la propia persona como de las barreras u obstáculos que tiene alrededor. Si logramos un entorno más fácil y accesible, las personas con discapacidad intelectual tendrán menos dificultades, y por ello, su discapacidad se reduce.

A las personas con discapacidad intelectual les cuesta más que a los demás aprender, comprender y comunicarse.

FUNDOWN, la Fundación Síndrome de Down de la Región de Murcia se constituyó como una entidad sin ánimo de lucro el 9 de mayo de 1994, siendo desde entonces una de las entidades de mayor relevancia regional y nacional en atención y promoción de la Autonomía Personal del colectivo de personas con discapacidad intelectual y/o Síndrome de Down.

Con relación a los procedimientos de la CARM más utilizados por usuarios, familias y profesionales de FUNDOWN, deberíamos una serie de consideraciones:

El 80% de los usuarios de Fundown es incapaz de realizar ningún trámite de los aquí presentados sin ayuda de un mediador o profesional.

El 40% de las familias de Fundown necesita ayuda en la realización de los trámites de la Sede Electrónica.

Tanto las familias como los usuarios manifiestan que la principal dificultad encontrada en saber qué documentación acompaña los formularios.

Una vez tenido esto en cuenta, los principales procedimientos para el colectivo de personas con discapacidad y sus familias son:

1. Emisión de certificados e informes relacionados con el grado de discapacidad (código 1100) (SIA 206944).
2. Tarjeta acreditativa del grado de discapacidad (código 1306) (SIA 207140).
3. Ayudas individualizadas a personas con discapacidad (código 582) (SIA 206801).
4. Cambio de Prestación o Servicio del sistema de la Dependencia ante la Dirección General de Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión (código 1555) (SIA 287769).
5. Renta básica inserción (código 648) (SIA 206832).
6. Emisión de certificados negativos y positivos de percepción de ayudas/prestaciones periódicas y no periódicas, gestionadas por el IMAS (código 2184) (SIA 207504).
7. Reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad (código 698) (SIA 206856).
8. Solicitud inicial de grado de dependencia y reconocimiento del derecho a las prestaciones del sistema (código 7402) (SIA 287730).
9. Servicio de cita previa Instituto Murciano de Acción Social (IMAS) y servicios de respuesta inmediata especializada (código 2489) (SIA 287846).
10. Renovación de la demanda de empleo (código 1936) (SIA 207431).

11. Reconocimiento del derecho de las Pensiones No Contributivas (código 611) (SIA 201884).
12. Reconocimiento de la condición de familia numerosa (código 668) (SIA 201714).
13. Ayudas a familias numerosas de categoría especial, parto múltiple o adopción múltiple y a familias monoparentales (código 2792) (SIA 1942360).
14. Bonificación y suspensión en el copago de servicios en el IMAS (código 2747).
15. Ayuda para hijos discapacitados de empleados públicos de la Administración Regional (código 885) (SIA 206908).
16. Ayudas periódicas de inserción y protección social (código 647) (SIA 200716).
17. Reiteraciones declaración anual de perceptores de prestaciones no contributivas: Pensiones no contributivas (PNC), Fondo de asistencia social (FAS) y Prestaciones Sociales y Económicas para Personas con Discapacidad (antigua LISMI). Regularización de importes percibidos (código 855) (SIA 206901).

Plena inclusión Región de Murcia es la mayor organización que representa al colectivo de personas con discapacidad intelectual y del desarrollo en la Región de Murcia.

Es una federación de asociaciones impulsadas por familias. Una ONG sin ánimo de lucro que lleva más de 40 años trabajando por los derechos, inclusión y calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual.

En la actualidad, conforman la federación más de 3.000 familias, organizadas en 29 entidades, que gestionan 36 centros. Trabajan en las entidades alrededor de 700 profesionales y colaboran más de 300 voluntarios.

Los procedimientos de la sede electrónica de la CARM más utilizados por este colectivo son:

1. Ayudas individualizadas para personas con discapacidad (código 582) (SIA 206801). Los usuarios, profesionales y familias de este colectivo manifiestan problemas en cuanto a declarar ingresos teniendo en cuenta las personas

empadronadas (no todas las personas que aparecen en el certificado de empadronamiento aportan ingresos al núcleo familiar).

2. Declaración anual de perceptores de prestaciones no contributivas: Pensiones no contributivas (PNC), Fondo de asistencia social (FAS) y Prestaciones Sociales y Económicas para Personas con Discapacidad (antigua LISMI). Regularización de importes percibidos (código 855) (SIA 206901). Los usuarios, profesionales y familias de este colectivo manifiestan encontrar la misma dificultad que en el procedimiento anterior.
3. Cambio de Prestación o Servicio del sistema de la Dependencia ante la Dirección General de Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión (código 1555) (SIA 287769).
4. Ayudas para alumnos con necesidad específica de apoyo educativo (código 8202) (SIA 207707).
5. Solicitud inicial de grado de dependencia y reconocimiento del derecho a las prestaciones del sistema (código 7402) (SIA 287730).
6. Prestación ortoprotésica del Servicio Murciano de Salud (código 1667) (SIA 207285).
7. Reconocimiento y/o Renovación del título de Familia Numerosa (código 668) (SIA 200714).
8. Reconocimiento y/o renovación del título de familia monoparental (código 4202) (SIA 3029419).

ASTRAPACE (Asociación para el Tratamiento de Personas con Parálisis Cerebral y Patologías Afines) es una Asociación fundada por padres y madres en el año 1980. Esta Asociación, declarada de Utilidad Pública, atiende a Personas con Parálisis Cerebral y Alteraciones Afines, con fines de asistencia Social, tratamientos Terapéuticos, educativos y laborales.

ASTRAPACE representa a en la Región de Murcia a la Confederación ASPACE, la unión de familias de personas con Parálisis Cerebral y Patologías afines.

Para este colectivo de personas con discapacidad y sus familias, los procedimientos más relevantes serían los siguientes:

1. Asistencia sanitaria y farmacéutica para personas con discapacidad 768.
2. Ayudas a familias numerosas de categoría especial, parto múltiple o adopción múltiple y a familias monoparentales 2792.
3. Ayudas individualizadas a personas con discapacidad 582.
4. Cambio de Prestación o Servicio del sistema de la Dependencia ante la Dirección General de Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión 1555.
5. Comunicación de cambio de circunstancias dependencia 1398.
6. Declaración anual de perceptores de prestaciones no contributivas: Pensiones no contributivas (PNC), Fondo de asistencia social (FAS) y Prestaciones Sociales y Económicas para Personas con Discapacidad (antigua LISMI). Regularización de importes percibidos 855.
7. Emisión de certificados e informes relacionados con el grado de discapacidad 1100.
8. Reconocimiento del derecho de las Pensiones No Contributivas 611.
9. Reconocimiento y/o Renovación del título de Familia Numerosa 668.
10. Reconocimiento, declaración, calificación y revisión del grado de discapacidad 698.
11. Solicitud de revisión de Grado de Dependencia 2115.
12. Solicitud inicial de grado de dependencia y reconocimiento del derecho a las prestaciones del sistema 7402.
13. Solicitud o Revisión de Servicios / Prestaciones del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia. Personas con discapacidad 1399.
14. Tarjeta acreditativa del grado de discapacidad 1306.
15. Valoración de la necesidad y reconocimiento del derecho al servicio de atención temprana 1273.

Discapacidad auditiva

Las discapacidades auditivas son una condición que puede afectar a la capacidad de una persona para escuchar. Existen diferentes tipos de discapacidades auditivas, que se clasifican según la parte del oído afectada y el grado de pérdida auditiva. Algunas personas pueden nacer con una discapacidad auditiva, mientras que otras pueden adquirirla más adelante en la vida.

Las personas con discapacidad auditiva pueden enfrentar desafíos en su comunicación y participación en la sociedad. Sin embargo, con el uso de tecnologías y estrategias adecuadas, muchas personas con discapacidades auditivas pueden llevar una vida plena y participar activamente en su entorno.

La Federación de Personas Sordas de la Región de Murcia (**FESORMU**), es una Organización No Gubernamental, sin ánimo de lucro, que defiende y atiende a todas las personas sordas de la Región de Murcia, así como asume la representación de las asociaciones integradas en ella. Este colectivo de personas tiene estas prioridades a la hora de dar mayor o menor importancia a los procedimientos de la sede electrónica de la CARM:

Procedimientos con prioridad 1 en una escala de 1 a 5.

- Red de Oficinas de Empleo (código 2188) (SIA 207507).
- Baja médica/procesos computables (código 3244) (SIA 2216669).
- Becas para Programas Mixtos de Empleo-Formación (código 1284) (SIA 207119).
- Asistencia sanitaria y farmacéutica para personas con
- discapacidad (código 768) (SIA 206877).
- Determinación de la Capacidad Económica de los Beneficiarios y Copago en los Servicios del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (código 3157) (SIA 2099951).
- Bonificación y suspensión en el copago de servicios en el IMAS (código 2747).
- Certificados de actividades de formación (código 1407) (SIA 207207).

- Certificados y carnés profesionales (código 1032) (SIA 206929).
- Comunicación de ofertas de empleo en el Servicio Regional de Empleo y Formación (código 2080) (SIA 207479).
- Ayudas para la contratación de personas empleadas de hogar para la Conciliación de la Vida familiar y Laboral (código 3406) (SIA 2324786).
- Cambios de domicilio y datos básicos personales, autorizaciones de cesión de datos y fallecimientos en procedimientos del Instituto Murciano de Acción Social (código 3119) (SIA 2214948).
- Seguimiento de prestaciones económicas vinculadas a servicios de dependencia de la Dirección General de Personas con Discapacidad (código 3153) (SIA 2241504).
- Seguimiento de prestaciones económicas vinculadas al servicio de Centro de Día para personas mayores (código 2745) (SIA 2241497).
- Derecho de petición (código 1492) (SIA 212222).
- Acceso a información pública (código 1307) (SIA 207141).

Procedimientos con prioridad 2 en una escala de 1 a 5.

- Renovación de la demanda de empleo (código 1936) (SIA 207431).
- Cambio de Prestación o Servicio del sistema de la Dependencia ante la Dirección General de Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión (código 1555) (SIA 287769).
- Solicitud inicial de grado de dependencia y reconocimiento del derecho a las prestaciones del sistema (código 7402) (SIA 287730).
- Ayudas periódicas de inserción y protección social (código 647) (SIA 200716).
- Formulario para inscripción y consultas SEF (Código 3346) (SIA 2279556).
- 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) (código 3376) (SIA 2307500).
- Solicitud de revisión de Grado de Dependencia (código 2115) (SIA 201885).

- Ayudas a familias numerosas de categoría especial, parto múltiple o adopción múltiple y a familias monoparentales (código 2792) (SIA 1942360).
- Complemento mínimos ERTE (código 3416) (SIA 2330448).
- Comunicación de cambio de circunstancias dependencia (código 1398) (SIA 2877679).
- Admisión de alumnos en centros públicos y privados concertados de la Región de Murcia, para acceder a los Ciclos Formativos de Grado Medio y de Grado Superior de Formación Profesional. (código 815) (SIA 206890).
- Admisión y matriculación del alumnado en los centros de educación de personas adultas y en los institutos de educación secundaria que imparten Educación Secundaria Obligatoria para personas adultas en régimen a distancia, en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (código 7622) (SIA 201283).
- Ayudas individualizadas de transporte escolar para alumnado escolarizado en centros de titularidad pública (código 1860) (SIA 201917).
- Ayuda para hijos discapacitados de empleados públicos de la Administración Regional (código 885) (SIA 206908).
- Buscar Ofertas de Trabajo (código 2918) (SIA 201902).

Procedimientos con prioridad 3 en una escala de 1 a 5.

- Cita previa para orientación laboral del Servicio Regional de Empleo (código 6902) (SIA 207656).
- Servicio de cita previa del Servicio Regional de Empleo y Formación (código 2190) (SIA 207509).
- Emisión de certificados especiales, de percepción de pensiones no contributivas (PNC), prestaciones de la Ley de Integración Social del minusválido (LISMI) y del Fondo de Asistencia Social (FAS) (código 1755) (SIA 207330).
- Ayudas para alumnos con necesidad específica de apoyo educativo (código 8202) (SIA 207707).
- Participación ciudadana (código 3017) (SIA 1997856).

- Asistencia para la presentación de Reclamaciones de Consumo (código 1658) (SIA 200712).

Procedimientos con prioridad 4 en una escala de 1 a 5.

- Servicio de cita previa Instituto Murciano de Acción Social (IMAS) y servicios de respuesta inmediata especializada (código 2489) (SIA 287846).
- Emisión de certificados negativos y positivos de percepción de ayudas/prestaciones periódicas y no periódicas, gestionadas por el IMAS (código 2184) (SIA 207504).
- Emisión de certificados e informes relacionados con el grado de discapacidad (código 1100) (SIA 206944).
- Tarjeta acreditativa del grado de discapacidad (código 1306) (SIA 207140).
- Revisión de circunstancias en pensiones no contributivas (código 7362) (SIA 201886).
- Complemento para titulares de pensión no contributiva que residan en una vivienda alquilada (código 4719) (SIA 207572).
- Quejas, Sugerencias, Felicitaciones y Peticiones de Información (código 867) (SIA 204682).
- Renta básica inserción (código 648) (SIA 206832).

Procedimientos con prioridad 5 en una escala de 1 a 5.

- Reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad (código 698) (SIA 206856).
- Ayudas individualizadas a personas con discapacidad (código 582) (SIA 206801).
- Reconocimiento del derecho de las Pensiones No Contributivas (código 611) (SIA 201884).
- Cita Previa en Centros de Salud y Consultorios del SMS (código 1169) (SIA 200709).
- Atención al usuario en el ámbito sanitario público (código 2008) (SIA 207454).

- Ayudas individualizadas a personas con discapacidad (código 582) (SIA 206801).
- Reiteraciones declaración anual de perceptores de prestaciones no contributivas: Pensiones no contributivas (PNC), Fondo de asistencia social (FAS) y Prestaciones Sociales y Económicas para Personas con Discapacidad (antigua LISMI). Regularización de importes percibidos (código 855) (SIA 206901).
- Reconocimiento de la condición de familia numerosa (código 668) (SIA 201714).

ASPANPAL es una entidad sin ánimo de lucro, se constituyó en 1978, por parte de algunas familias de Murcia, cuyos hijos padecían discapacidad auditiva, para organizarse y conseguir recursos, para paliar los problemas que suponía entonces la sordera. En ASPANPAL se favorece el acceso del paciente a la asistencia necesaria, informando y formando acerca de los hábitos de rehabilitación y prevención de posibles complicaciones, y motivando el apoyo familiar.

Los procedimientos, ordenados según su importancia para este colectivo, son los siguientes:

1. Reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad (código 698) (SIA 206856).
2. Servicio de cita previa Instituto Murciano de Acción Social (IMAS) y servicios de respuesta inmediata especializada (código 2489) (SIA 287846).
3. Ayudas individualizadas a personas con discapacidad (código 582) (SIA 206801).
4. Renovación de la demanda de empleo (código 1936) (SIA 207431).
5. Reconocimiento del derecho de las Pensiones No Contributivas (código 611) (SIA 201884).

6. Cambio de Prestación o Servicio del sistema de la Dependencia ante la Dirección General de Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión (código 1555) (SIA 287769).

7. Reiteraciones declaración anual de perceptores de prestaciones no contributivas: Pensiones no contributivas (PNC), Fondo de asistencia social (FAS) y Prestaciones Sociales y Económicas para Personas con Discapacidad (antigua LISMI). Regularización de importes percibidos (código 855) (SIA 206901).

8. Servicio de cita previa del Servicio Regional de Empleo y Formación (código 2190) (SIA 207509).

9. Cita Previa en Centros de Salud y Consultorios del SMS (código 1169) (SIA 200709).

10. Renta básica inserción (código 648) (SIA 206832).

11. Emisión de certificados negativos y positivos de percepción de ayudas/prestaciones periódicas y no periódicas, gestionadas por el IMAS (código 2184) (SIA 207504).

12. Emisión de certificados e informes relacionados con el grado de discapacidad (código 1100) (SIA 206944).

13. Atención al usuario en el ámbito sanitario público (código 2008) (SIA 207454).

14. Tarjeta acreditativa del grado de discapacidad (código 1306) (SIA 207140).

15. Solicitud inicial de grado de dependencia y reconocimiento del derecho a las prestaciones del sistema (código 7402) (SIA 287730).

16. Ayudas periódicas de inserción y protección social (código 647) (SIA 200716).

17. Formulario para inscripción y consultas SEF (Código 3346) (SIA 2279556).

18. Baja médica/procesos computables (código 3244) (SIA 2216669).

19. Becas para Programas Mixtos de Empleo-Formación (código 1284) (SIA 207119).

Otros trámites:

- Revisión de circunstancias en pensiones no contributivas (código 7362) (SIA 201886).
- Buscar Ofertas de Trabajo (código 2918) (SIA 201902).
- Red de Oficinas de Empleo (código 2188) (SIA 207507).
- Asistencia sanitaria y farmacéutica para personas con discapacidad (código 768) (SIA 206877).
- Reiteraciones declaración anual de perceptores de prestaciones no contributivas: Pensiones no contributivas (PNC), Fondo de asistencia social (FAS) y Prestaciones Sociales y Económicas para Personas con Discapacidad (antigua LISMI). Regularización de importes percibidos (código 855) (SIA 206901).
- Complemento para titulares de pensión no contributiva que residan en una vivienda alquilada (código 4719) (SIA 207572).
- 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) (código 3376) (SIA 2307500).
- Solicitud de revisión de Grado de Dependencia (código 2115) (SIA 201885).
- Reconocimiento de la condición de familia numerosa (código 668) (SIA 201714).
- Ayudas a familias numerosas de categoría especial, parto múltiple o adopción múltiple y a familias monoparentales (código 2792) (SIA 1942360).
- Determinación de la Capacidad Económica de los Beneficiarios y Copago en los Servicios del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (código 3157) (SIA 2099951).
- Bonificación y suspensión en el copago de servicios en el IMAS (código 2747).
- Certificados de actividades de formación (código 1407) (SIA 207207).
- Certificados y carnés profesionales (código 1032) (SIA 206929).

- Complemento mínimos ERTE (código 3416) (SIA 2330448).
- Comunicación de cambio de circunstancias dependencia (código 1398) (SIA 2877679).
- Comunicación de ofertas de empleo en el Servicio Regional de Empleo y Formación (código 2080) (SIA 207479).
- Emisión de certificados especiales, de percepción de pensiones no contributivas (PNC), prestaciones de la Ley de Integración Social del minusválido (LISMI) y del Fondo de Asistencia Social (FAS) (código 1755) (SIA 207330).
- Admisión de alumnos en centros públicos y privados concertados de la Región de Murcia, para acceder a los Ciclos Formativos de Grado Medio y de Grado Superior de Formación Profesional. (código 815) (SIA 206890).
- Admisión y matriculación del alumnado en los centros de educación de personas adultas y en los institutos de educación secundaria que imparten Educación Secundaria Obligatoria para personas adultas en régimen a distancia, en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (código 7622) (SIA 201283).
- Ayudas individualizadas de transporte escolar para alumnado escolarizado en centros de titularidad pública (código 1860) (SIA 201917).
- Ayudas para alumnos con necesidad específica de apoyo educativo (código 8202) (SIA 207707).
- Asistencia para la presentación de Reclamaciones de Consumo (código 1658) (SIA 200712).
- Ayuda para hijos discapacitados de empleados públicos de la Administración Regional (código 885) (SIA 206908).
- Ayudas para la contratación de personas empleadas de hogar para la Conciliación de la Vida familiar y Laboral (código 3406) (SIA 2324786).

- Cambios de domicilio y datos básicos personales, autorizaciones de cesión de datos y fallecimientos en procedimientos del Instituto Murciano de Acción Social (código 3119) (SIA 2214948).
- Seguimiento de prestaciones económicas vinculadas a servicios de dependencia de la Dirección General de Personas con Discapacidad (código 3153) (SIA 2241504).
- Seguimiento de prestaciones económicas vinculadas al servicio de Centro de Día para personas mayores (código 2745) (SIA 2241497).
- Derecho de petición (código 1492) (SIA 212222).
- Acceso a información pública (código 1307) (SIA 207141).
- Participación ciudadana (código 3017) (SIA 1997856).
- Quejas, Sugerencias, Felicitaciones y Peticiones de Información (código 867) (SIA 204682).

Conclusiones

Tras analizar estos datos, aportados por las entidades anteriormente citadas, con relación a los procedimientos de la sede electrónica de la CARM según su importancia o prioridad llegamos a una serie de conclusiones:

- *Ayudas individualizadas para personas con discapacidad (código 582) (SIA 206801).*



Este procedimiento está dentro de la lista de los más habituales de las cinco entidades que aportan datos (FUNDOWN, Plena Inclusión, ASTRAPACE, FESORMU y ASPANPAL).

- *Cambio de Prestación o Servicio del sistema de la Dependencia ante la Dirección General de Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión (código 1555) (SIA 287769).*



Este procedimiento está dentro de la lista de los más habituales de las cinco entidades que aportan datos (FUNDOWN, Plena Inclusión, ASTRAPACE, FESORMU y ASPANPAL).

- *Emisión de certificados e informes relacionados con el grado de discapacidad (código 1100) (SIA 206944).*



Este procedimiento está dentro de la lista de los más habituales de las cinco entidades que aportan datos (FUNDOWN, Plena Inclusión, ASTRAPACE, FESORMU y ASPANPAL).

- *Reconocimiento de la condición de familia numerosa (código 668) (SIA 201714).*



Este procedimiento está dentro de la lista de los más habituales de las cinco entidades que aportan datos (FUNDOWN, Plena Inclusión, ASTRAPACE, FESORMU y ASPANPAL).

- *Solicitud inicial de grado de dependencia y reconocimiento del derecho a las prestaciones del sistema (código 7402) (SIA 287730).*



Este procedimiento está dentro de la lista de los más habituales de las cinco entidades que aportan datos (FUNDOWN, Plena Inclusión, ASTRAPACE, FESORMU y ASPANPAL).

- *Ayudas a familias numerosas de categoría especial, parto múltiple o adopción múltiple y a familias monoparentales (código 2792) (SIA 1942360).*



Este procedimiento está dentro de la lista de los más habituales de cuatro de las entidades que aportan datos (FUNDOWN, ASTRAPACE, FESORMU y ASPANPAL).

- *Tarjeta acreditativa del grado de discapacidad (código 1306) (SIA 207140).*



Este procedimiento está dentro de la lista de los más habituales de cuatro de las entidades que aportan datos (FUNDOWN, ASTRAPACE, FESORMU y ASPANPAL).

- *Reconocimiento del derecho de las Pensiones No Contributivas (código 611) (SIA 201884).*



Este procedimiento está dentro de la lista de los más habituales de cuatro de las entidades que aportan datos (FUNDOWN, ASTRAPACE, FESORMU y ASPANPAL).

- *Ayudas para alumnos con necesidad específica de apoyo educativo (código 8202) (SIA 207707).*



Este procedimiento está dentro de la lista de los más habituales de tres de las entidades que aportan datos (Plena Inclusión, FESORMU y ASPANPAL).

- *Renovación de la demanda de empleo (código 1936) (SIA 207431).*



Este procedimiento está dentro de la lista de los más habituales de tres de las entidades que aportan datos (FUNDOWN, FESORMU y ASPANPAL).

- *Renta básica inserción (código 648) (SIA 206832).*



Este procedimiento está dentro de la lista de los más habituales de tres de las entidades que aportan datos (FUNDOWN, FESORMU y ASPANPAL).

Con el análisis de estos datos podemos definir un listado definitivo de prioridades a la hora de seleccionar procedimientos y servicios disponibles en la Sede Electrónica para mejorar su accesibilidad cognitiva.

El listado final sería el siguiente:

1. Ayudas individualizadas para personas con discapacidad (código 582) (SIA 206801).
2. Cambio de Prestación o Servicio del sistema de la Dependencia ante la Dirección General de Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión (código 1555) (SIA 287769).
3. Emisión de certificados e informes relacionados con el grado de discapacidad (código 1100) (SIA 206944).
4. Reconocimiento de la condición de familia numerosa (código 668) (SIA 201714)
5. Solicitud inicial de grado de dependencia y reconocimiento del derecho a las prestaciones del sistema (código 7402) (SIA 287730).
6. Ayudas a familias numerosas de categoría especial, parto o adopción múltiples y a familias monoparentales (código 2792) (SIA 1942360).
7. Tarjeta acreditativa del grado de discapacidad (código 1306) (SIA 207140).
8. Reconocimiento del derecho de las Pensiones No Contributivas (código 611) (SIA 201884).
9. Ayudas para alumnos con necesidad específica de apoyo educativo (código 8202) (SIA 207707).
10. Renovación de la demanda de empleo (código 1936) (SIA 207431).
11. Renta básica inserción (código 648) (SIA 206832).

3. Revisión de las propuestas de simplificación del lenguaje de los procedimientos del IMAS que ya han sido revisados por la Inspección General de Servicios

Consideraciones iniciales:

Para la consecución del objetivo planteado en este punto del convenio nos dispusimos en un primer momento a comparar el documento que nos había proporcionado el equipo técnico de la Inspección General de Servicios y los cambios que realmente se habían implementado en la página web de la Sede Electrónica.

A lo largo del tiempo que ha durado el convenio, hemos revisado algunos procedimientos, hasta en tres ocasiones ya que la sede es un entorno dinámico y se han efectuado cambios durante estos meses. Si bien esto es así, queremos puntualizar varias cuestiones generales y comunes a todos los procedimientos:

Los cambios propuestos y que son objeto de revisión se han hecho solamente en los apartados de información básica y requisitos. Los demás apartados siguen manteniendo la misma estructura y redacción que ya analizamos y valoramos en el informe del convenio anterior.

Hemos comprobado si los cambios que se habían presentado en el documento que se nos entrega, se habían modificado o no en la sede electrónica. No todos los cambios han presentados en el documento han sido implementados.

Los últimos cuatro trámites presentados en el documento proporcionado por la IGS no están implementados en la sede electrónica (trámite 611,647,855 y7362).

A continuación, analizamos y comentamos todos los procedimientos propuestos, comprobando si se han implementado o no los cambios en la web de la sede electrónica y valorando dichos cambios y posibles mejoras.

582: Ayudas individualizadas a personas con discapacidad

- **Implementación en la web de la sede:**

Este procedimiento se muestra en el sitio web con las modificaciones propuestas.

- **Dificultades encontradas**

INFORMACIÓN BÁSICA

Objeto:

Conceder una ayuda económica de carácter no periódico, otorgadas por una sola vez durante el ejercicio económico, a personas que tengan reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33% que precisen determinados servicios, adquisición de instrumentos o ayudas especializadas establecidas en cada convocatoria.

La comprensión del texto se ve dificultada por el uso de terminología técnica y poco común en el lenguaje diario. Para el ciudadano en general, el texto sigue teniendo demasiadas ideas en una misma frase demasiado extensa. Para mejorar la lectura y de esta manera también la comprensión, es recomendable ampliar el interlineado en la información principal.

INFORMACIÓN DE INTERÉS

Los conceptos objeto de la convocatoria para el ejercicio 2023 y sus cuantías máximas son las siguientes:

- Eliminación de barreras arquitectónicas y adaptación de vivienda unifamiliar:
 - Cambio de bañera por pie de ducha: hasta 2.500 €.
 - Ampliación de puertas: hasta 2.000 €.
 - Rampa: hasta 1.500 €.
- Instalación plataforma elevadora/salva-escaleras: hasta 7.000 €
- Adaptación de vehículos a motor: hasta 5.000 €.
- Accesorios/repuestos implante coclear: hasta 1.000 €.
- 1 Audífono: hasta 2.000 €.
- 2 Audífonos: hasta 4.000 €.
- Tratamiento bucodental: hasta 2.000 €.
- Tratamiento bucodental con implantes: hasta 3.000 €.
- Silla de baño/ducha con reposacabezas: hasta 1.300 €.
- Grúa eléctrica con arnés: hasta 1.300 €.
- Cama eléctrica/ articulada completa (incluye somier articulado, colchón articulado y barandillas): hasta 1.200 €.
- Gafas (máximo 1 unidad): hasta 500 €.

No obstante, no se concederá ayuda para cama eléctrica/ articulada completa a aquellas personas que tengan su domicilio habitual en un centro residencial, para su uso en el propio centro

¿Cuándo se puede solicitar la ayuda?

En el plazo establecido en cada convocatoria.

Todos los documentos que se presenten deben ser legibles y, en caso de haber sido emitidos en otros países, deben estar traducidos al castellano.

La fecha de expedición de los documentos aportados deberá ser lo más próxima posible a la solicitud y, en todo caso, no superior a seis meses.

La información de interés se encuentra presentada de manera continua (todos los puntos aparecen en línea), lo que dificulta distinguir qué constituye otra parte de la información. Para mejorar esto se sugiere destacar de alguna manera la pregunta: "¿Cuándo se puede solicitar la ayuda?" Para que sea más visible y fácil de identificar.

REQUISITOS

Requisitos de solicitud o iniciación *Señalar este apartado principal.*

Tener reconocida y en vigor una discapacidad en grado igual o superior al 33%, a fecha de solicitud. *Falta el punto en este apartado.*

- Residir y figurar empadronado en alguno de los municipios de la Región de Murcia en la fecha de solicitud de la ayuda.
- Que la necesidad para la que se solicita la ayuda se haya producido durante el año natural en el que se ha publicado la correspondiente convocatoria.
- Que la ayuda solicitada tenga relación directa con la discapacidad de la persona beneficiaria, situación que quedará acreditada mediante informe/prescripción emitido de oficio por el Equipo de Valoración y Orientación del Instituto Murciano de Acción Social.
- Que el importe presupuestado de la ayuda solicitada sea igual o superior a 100 euros.
- Que exista dotación presupuestaria.

En caso de percepción de otras ayudas *Señalar los apartados de los requisitos de una manera diferente*

- No tener acceso a otras ayudas de análoga naturaleza y para la misma finalidad a través de los servicios, públicos, privados o concertados, subvencionados en todo o en parte por cualquiera de las Administraciones Públicas.
- No haber sido beneficiario de ayudas para idéntica finalidad en los dos años anteriores, salvo aquellas destinadas a transporte o transporte especial para rehabilitación y asistencia especializada en centros de atención a personas con discapacidad, excepto cuando la situación de necesidad objeto de la solicitud sea acreditada documentalmente.
- Haber justificado las ayudas de las que se haya sido beneficiario en los dos ejercicios inmediatamente anteriores.

En cuanto al límite de renta:

- No superar el límite de renta per cápita correspondiente para la unidad de convivencia:

a) Para unidades de convivencia formadas por una persona, 2,5 veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (en adelante IPREM) mensual vigente.

b) Para unidades de convivencia formadas por dos personas, 1,75 veces el IPREM mensual vigente.

c) Para unidades de convivencia formadas por tres o más personas, 1,25 veces el IPREM mensual vigente.

No aparecer en línea con el requisito al que pertenece.

- No disponer de bienes inmuebles sobre los que se posea un derecho de propiedad, posesión, usufructo, o cualquier otro que implique la posibilidad de explotación o venta, cuyo valor supere el importe de seis veces la cuantía anual del IPREM vigente.
- En ningún caso se tendrá en cuenta el valor de la vivienda o alojamiento que constituya la residencia habitual de la unidad de convivencia de la persona solicitante, el local comercial ni los bienes rústicos en los que se desarrolle la actividad económica principal de la unidad de convivencia.
- No haber obtenido en el último ejercicio fiscal rendimientos de capital mobiliario por importe superior al 30% de IPREM mensual vigente.

En cuanto al baremo:

- Alcanzar la puntuación mínima para el acceso a estas ayudas, que en ningún caso será inferior a 11 puntos, y será establecida por resolución de la Dirección Gerencial del IMAS y se derivará de la aplicación del baremo publicado junto a la resolución de la convocatoria, en el que se valorará la situación socio-económica de la unidad de convivencia.
- Que el importe resultante a conceder, tras la aplicación del porcentaje corrector que corresponda, sea igual o superior a 100 euros.

En caso de otras nacionalidades:

- En el supuesto de que la persona solicitante sea extranjera comunitaria, además de los requisitos y condiciones de acceso, deberá disponer del Certificado de Registro de Ciudadano de la Unión Europea y del pasaporte o documento de identidad en vigor de su país de origen.
- En el supuesto de que la persona solicitante sea extranjera no comunitaria, además de los requisitos y condiciones de acceso, deberá disponer del permiso de residencia en vigor.
- En el supuesto de que la persona solicitante tenga la condición de refugiada, además de los requisitos y condiciones de acceso, deberá acreditar dicha condición o que, habiéndola solicitado, reúne los requisitos para su obtención.

En el apartado de requisitos, la redacción no ha sido modificada. Hemos señalado en la imagen anterior las modificaciones que consideramos imprescindibles para la mejora del apartado. Hemos identificado también algunos errores en la maquetación.

- **Otros comentarios:**

La modificación realizada en lo que se refiere a la redacción, si bien es más clara y comprensible que la anterior, sigue teniendo pocos cambios y necesita una nueva revisión siguiendo las orientaciones que proporcionamos en este informe.

589: Ayudas económicas para personas mayores.

- **Implementación en la web de la sede:**

Este procedimiento se muestra en el sitio web con las modificaciones propuestas.

- **Dificultades encontradas**

Dificultades en la comprensión del texto debido al uso de palabras técnicas y de uso poco cotidiano. Volvemos a encontrar mucha información en una sola frase.

INFORMACIÓN BÁSICA

Objeto:

Conceder una ayuda económica de carácter no periódico, otorgadas por una sola vez durante el ejercicio económico, a personas mayores de 65 años que residan y figuren empadronadas en la Región de Murcia y precisen la adquisición de ayudas técnicas recogidas en la correspondiente convocatoria.

En el apartado de Información de interés proponemos mejorar la comprensión del apartado ampliando el interlineado en la información principal.

Consideramos importante destacar las preguntas de la información de interés para poder diferenciar los dos apartados:

- ¿Qué cubre esta ayuda?
- ¿Cuándo se puede solicitar esta ayuda?

INFORMACIÓN DE INTERÉS

¿Qué cubre esta ayuda?

De acuerdo a la convocatoria, para el año 2023 se podrá solicitar la ayuda por los siguientes conceptos y cuantías máximas:

- Reparación de la vivienda habitual (reparación de elementos estructurales que no funcionan adecuadamente, necesarios para hacer un lugar habitable): 2.000€
- Adaptación de la vivienda habitual (adecuación arquitectónica con objeto de facilitar las actividades de la vida diaria en el hogar): 3.000€
- Audífonos (máximo 2 unidades): 3.000€
- Tratamiento bucodental: 2.000€
- Tratamiento bucodental con implantes: 3.000€
- Gafas (máximo 1 unidad): 500€

¿Cuándo se puede solicitar esta ayuda?

En el plazo establecido en cada convocatoria.

Los documentos que aporte el ciudadano deben ser legibles y, en caso de haber sido emitidos en otros países, deberán estar traducidos al castellano.

La fecha de expedición de los documentos aportados deberá ser lo más próxima posible a la solicitud, y en todo caso no superior a seis meses.

Destinatarios: Ciudadanía.

Tramitación inmediata: No

Periodicidad: Sujeto a convocatoria

Plazo de Presentación: Cerrado

En la sección de requisitos:

Se sugiere aumentar el interlineado de nuevo y mejorar la diferenciación entre los apartados para facilitar su comprensión. En cuanto a la organización de la información dentro de este apartado creemos que es muy importante, crear al principio del listado de requisitos un apartado principal denominado "Requisitos principales".

REQUISITOS

Requisitos de solicitud o iniciación

- Tener 65 años cumplidos a fecha de la solicitud.
- Residir y figurar empadronado en alguno de los municipios de la Región de Murcia en la fecha de solicitud de la ayuda.
- Ser pensionista de la Seguridad Social, en cualquiera de sus modalidades, o su cónyuge. • Que la necesidad para la que se solicita la ayuda se haya producido durante el año natural en el que se ha publicado la correspondiente convocatoria.
- Que el importe presupuestado de la ayuda solicitada sea igual o superior a 100 euros.
- Para las ayudas técnicas será preciso acreditar la necesidad de la ayuda mediante informe médico.
- Que exista dotación presupuestaria.

En caso de percepción de otras ayudas:

- No tener acceso a otras ayudas de análoga naturaleza y para la misma finalidad a través de los servicios públicos, privados o concertados, subvencionados en todo o en parte por cualquiera de las Administraciones Públicas.
- No haber sido beneficiario de ayudas para idéntica finalidad en los dos años anteriores, excepto cuando la situación de necesidad objeto de la solicitud sea acreditada documentalmente.
- Haber justificado las ayudas de las que se haya sido beneficiario en los dos ejercicios inmediatamente anteriores.

Sigue figurando muchísima información presentada de forma continua y que se puede subdividir en pequeños apartados que ayuda a la comprensión.

En caso de percepción de otras ayudas:

- No tener acceso a otras ayudas de análoga naturaleza y para la misma finalidad a través de los servicios públicos, privados o concertados, subvencionados en todo o en parte por cualquiera de las Administraciones Públicas.
- No haber sido beneficiario de ayudas para idéntica finalidad en los dos años anteriores, excepto cuando la situación de necesidad objeto de la solicitud sea acreditada documentalmente.
- Haber justificado las ayudas de las que se haya sido beneficiario en los dos ejercicios inmediatamente anteriores.

En cuanto al límite de renta:

- No superar el límite de renta per cápita correspondiente para la unidad de convivencia:
 - a) Para unidades de convivencia formadas por una persona, 2,5 veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (en adelante IPREM) mensual vigente.
 - b) Para unidades de convivencia formadas por dos personas, 1,75 veces el IPREM mensual vigente.
 - c) Para unidades de convivencia formadas por tres o más personas, 1,25 veces el IPREM mensual vigente.
- No disponer de bienes inmuebles sobre los que se posea un derecho de propiedad, posesión, usufructo, o cualquier otro que implique la posibilidad de explotación o venta, cuyo valor supere el importe de seis veces la cuantía anual del IPREM vigente.
- En ningún caso se tendrá en cuenta el valor de la vivienda o alojamiento que constituya la residencia habitual de la unidad de convivencia de la persona solicitante, el local comercial ni los bienes rústicos en los que se desarrolle la actividad económica principal de la unidad de convivencia.
- No haber obtenido en el último ejercicio fiscal rendimientos de capital mobiliario por importe superior al 30% del IPREM mensual vigente.

En cuanto al baremo:

- Alcanzar la puntuación mínima establecida que se derivará de la aplicación del baremo publicado junto a la resolución de la convocatoria, en el que se valorará la situación socioeconómica de la unidad de convivencia.
- Que el importe resultante a conceder, tras la aplicación del porcentaje corrector que corresponda, sea igual o superior a 100 euros.

En caso de otras nacionalidades:

- En el supuesto de que la persona solicitante sea extranjera comunitaria, además de los requisitos y condiciones de acceso, deberá disponer del Certificado de Registro de Ciudadano de la Unión Europea y del pasaporte o documento de identidad en vigor de su país de origen.
- En el supuesto de que la persona solicitante sea extranjera no comunitaria, además de los requisitos y condiciones de acceso, deberá disponer del permiso de residencia en vigor.
- En el supuesto de que la persona solicitante tenga la condición de refugiada, además de los requisitos y condiciones de acceso, deberá acreditar dicha condición o que, habiéndola solicitado, reúne los requisitos para su obtención.

- **Otros comentarios:**

En conclusión, el diseño de la sede electrónica presenta varios desafíos significativos que afectan la experiencia del usuario al interactuar con los trámites.

Los problemas principales identificados incluyen un interlineado insuficiente, una redacción poco clara y secciones en el apartado de requisitos que resultan confusas.

Estos aspectos comprometen la comprensión y fluidez del proceso, y es fundamental abordarlos para mejorar la usabilidad y eficacia de la plataforma.

648: Renta básica de inserción

- **Implementación en la web de la sede:**

Este trámite aparece con los cambios propuestos implementados en la web.

- **Dificultades encontradas**

Entendemos que se escribe con eufemismos que dificultan la comprensión del propósito de la ayuda. No ha habido cambio en la redacción, simplemente se ha omitido alguna información presente en la propuesta inicial. Desconocemos si es o no pertinente que el párrafo omitido deba o no seguir figurando, pero sí queremos apuntar que, cuando realizamos una mejora en la redacción, tanto en lenguaje claro como en lectura fácil, no debemos omitir información, sino hacerla accesible.

INFORMACIÓN BÁSICA

Objeto:
Prestación económica destinada a la satisfacción de las necesidades básicas de las personas con carencia de recursos económicos.

En el apartado de Información de Interés existe la necesidad de diferenciar los apartados que están formulados como preguntas.

También es necesaria una ampliación del interlineado y de la sangría a la hora de poner guiones.

INFORMACIÓN DE INTERÉS

Como consecuencia de la actualización de los importes de RBI, la nómina de enero de 2023, se va a retrasar.

Los ayuntamientos una vez completada la instrucción, remitiran el expediente completo a Registro General de la CARM, desde un formulario electrónico conectado a la plataforma SUSI.

¿Cómo se solicita la ayuda?

Tanto la información y orientación como la solicitud de esta prestación económica se realizará a través de la Unidad de Trabajo Social (UTS) de Servicios Sociales Municipales correspondiente al domicilio del interesado, por lo que será necesario solicitar cita previa en los mismos.

Dicha UTS instruirá el expediente al objeto de valorar la solicitud, la documentación aportada por el interesado y el cumplimiento de los requisitos exigidos.

Una vez completado el expediente, la UTS lo remitirá por Registro al Instituto Murciano de Acción Social (IMAS), órgano competente para resolver.

Nota:

- Se suspende la cita previa en el Servicio de Prestaciones para todos los procedimientos, permaneciendo habilitados los teléfonos de información telefónica, 36 62 70 y 36 62 43.
- Correo corporativo: servicioprestaciones-imas@listas.carm.es

¿Cuándo se solicita la ayuda?

Cuando exista la situación de necesidad, apreciada por los Servicios Sociales Municipales. Esta ayuda no está sujeta a plazo alguno.

Destinatarios: Ciudadanía y Administración.

Tramitación inmediata: No

Periodicidad: Continuo

Plazo de Presentación: Abierto

Un mes.

- **Otros comentarios:**

La organización de los contenidos mejora notablemente. Por el contrario, encontramos información contradictoria en el mismo apartado que no alcanzamos a comprender. En el primer párrafo se afirma que “es necesario solicitar cita previa” y al final del apartado se coloca una nota diciendo que “se suspende la cita previa”. Si la suspensión de la cita previa es lo que prevalece y es un cambio substancial en el procedimiento, se debería retirar la información del primer párrafo y colocar la nota en una caja de texto para que se vea claramente.

698: Reconocimiento, declaración, calificación y revisión de grado de discapacidad

- **Implementación en la web de la sede:**

Este trámite aparece en la web con los cambios propuestos.

- **Dificultades encontradas**

El cambio en este apartado de este procedimiento es significativo. La información aparece organizada de mejor manera y se aprecia una mejora en el lenguaje utilizado. Por el contrario, sigue siendo necesario mejorar el interlineado, ya que la respuesta aparece muy pegada a la siguiente pregunta lo que dificulta la lectura. Entendemos que este problema se ha dado al trasladar la información a la web ya que en el documento de Word que se nos proporciona aparece formateado correctamente.

INFORMACIÓN BÁSICA

Objeto:

Este procedimiento tiene dos finalidades:

1. Iniciar los trámites para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad.
2. Revisar el grado de discapacidad reconocido, bien porque exista un agravamiento, bien porque haya finalizado el plazo de validez de la resolución inicial.

Si tiene valorado el grado de discapacidad en otra Comunidad Autónoma y precisa ser valorado en Murcia, ha de solicitar previamente traslado de expediente.

- ¿Cómo se reconoce el grado de discapacidad?

Se aplica el baremo establecido para valorar y calificar el grado de discapacidad establecido en el Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad.

- ¿Qué supone tener reconocido un grado de discapacidad?

La posibilidad de acceder a determinados recursos o prestaciones de la Administración Regional.

- ¿Qué grado de discapacidad mínimo debo tener reconocido para acceder a dichas prestaciones o recursos?

Igual o superior al 33%.

En la información de interés, el texto sigue siendo muy extenso y recoge mucha información que consideramos puede seguir siendo simplificada. Cuando en el informe anterior entregado por el CERMI revisamos este procedimiento, propusimos que se diferenciara claramente, a ser posible en otro procedimiento, la solicitud del grado de la acción de revisión. A nivel de maquetación vuelven a haber algunos fallos como son guiones sin texto y el interlineado escaso.

INFORMACIÓN DE INTERÉS

- ¿Puedo presentar la solicitud de forma presencial?

SÍ, para ello es necesario solicitar *Cita Previa* en las Oficinas de Atención Presencial.

Conozca los servicios y características ofrecidos en las Oficinas como lugares de presentación, pulsando sobre este enlace

Por otro lado, también es posible presentar la solicitud de forma electrónica con DNI electrónico, Certificado Digital o Cl@ve a través de la [sede electrónica de la CARM](#).

- ¿Debo abonar alguna tasa?

SÍ, cuando la solicitud es inicial (modelo T-173.1). En ningún caso, debes pagar tasa si solicitas la revisión del grado de discapacidad.

No obstante, quedan exentos del pago de esta tasa quienes pertenecen a una unidad familiar con ingresos mensuales inferiores a las cantidades que resulten de aplicar, al indicador público de renta de efectos múltiples (IPREM), los siguientes porcentajes según el número de miembros:

- 1 miembro: 100%
- 2 miembros: 160%
- 3 miembros: 225%
- 4 miembros: 260%
- 5 miembros: 300%

Se considera unidad familiar a la persona solicitante y, en su caso, a quienes convivan con ella en una misma vivienda o alojamiento, ya sea por matrimonio, unión de hecho o parentesco de consanguinidad en primer grado (padres e hijos). Además, se tendrán en cuenta los ingresos mensuales de todos los miembros de la unidad familiar en el momento de la solicitud.

El cumplimiento de estos requisitos se acredita mediante certificado de los Servicios Sociales Municipales, que acompañará a la solicitud de reconocimiento del grado de discapacidad.

- ¿Cómo se paga la tasa?

Mediante carta de pago, como indica el documento de [información sobre la T-173](#) que se encuentra disponible en el apartado Documentación-Modelos e información para solicitudes, o con tarjeta de crédito a través de la [Pasarela de Pago de la CARM](#).

- ¿Puedo obtener un certificado del grado de discapacidad?

SÍ, y este trámite no está sujeto a tasa. Existen dos opciones:

1. A través del certificado de antecedentes por sede electrónica. Para ello, se necesita certificado digital y acceder a la emisión de certificados e informes relacionados con el grado de discapacidad a través de este enlace.

2. Presentando una solicitud a través del procedimiento Emisión de certificados e informes relacionados con el grado de discapacidad (código 1100)

Destinatarios: Ciudadanía.

Personas físicas que padezcan algún tipo de discapacidad física, psíquica o sensorial.

Tramitación inmediata: No

Periodicidad: Continuo

Plazo de Presentación: Abierto

Abierto

La reclamación previa a la vía jurisdiccional social se puede presentar en el plazo de un mes desde la fecha de notificación de la resolución correspondiente.

Unidad Orgánica Responsable (y código DIR3)

REGIÓN DE MURCIA
CONSEJERÍA DE POLÍTICA SOCIAL, FAMILIAS E IGUALDAD
INSTITUTO MURCIANO DE ACCIÓN SOCIAL (IMAS)
D.G. PENSIONES, VALORACIONES Y PROGRAMAS DE INCLUSIÓN (A14013940)

- **Otros comentarios:**

El procedimiento exhibe una mejora en la estructuración de la información, si bien requiere una mayor compartimentación. Asimismo, es urgente adoptar un vocabulario menos especializado y más cotidiano.

En lo que respecta al sitio web de la Sede electrónica, es esencial que la disposición de los elementos contemple un interlineado superior y una mayor distinción en la delineación de las secciones.

1306: Tarjeta acreditativa del grado de discapacidad.

- **Implementación en la web de la sede:**

Este trámite figura en la web de la sede electrónica con los cambios propuestos.

- **Dificultades encontradas**

En este procedimiento se realiza un cambio significativo, simplificando claramente el lenguaje y mejorando la comprensión de la información proporcionada. A pesar de lo dicho, se dan tres informaciones diferentes en una sola frase, que se podría poner por puntos. El objeto del trámite es “obtener la tarjeta de discapacidad”, conceptos como “acreditar” o “titular de la tarjeta” resultan más complejos de comprender.

INFORMACIÓN BÁSICA

Objeto:
Acreditar el grado de discapacidad del titular de la tarjeta, incluido la movilidad reducida y necesidad de tercera persona, cuando estén reconocidas.

En cuanto al apartado de información de interés la mejora en la organización y redacción de la información es manifiestamente mejor.

La organización de la información en apartados e introducidos por preguntas facilita sustancialmente la comprensión de esta. Por el contrario, siguen existiendo términos muy técnicos y se podría simplificar un poco más el lenguaje utilizado.

De nuevo, la maquetación de la página no coincide con cómo está formateado el documento de Word que se nos ha proporcionado y, como ya hemos dicho antes, dificulta de manera importante la lectura y comprensión del texto, principalmente el interlineado.

INFORMACIÓN DE INTERÉS

¿Qué es la tarjeta acreditativa del grado de discapacidad y para qué sirve?

Es una tarjeta que sirve para acreditar el grado de discapacidad y, en su caso, de movilidad reducida, en cualquier parte de España. Su presentación, acompañada siempre del DNI/NIE, tiene los mismos efectos que la resolución de reconocimiento del grado de discapacidad. Es decir, no será necesario presentar también dicha resolución.

¿La tarjeta acreditativa del grado de discapacidad tiene validez permanente?

No, tiene validez limitada. La fecha de validez coincide con la que figura en la resolución de grado de discapacidad previamente reconocido.

¿Quién emite la tarjeta?

El Instituto Murciano de Acción Social (IMAS). En concreto, el titular de la Dirección General competente para el reconocimiento, declaración, calificación y revisión del grado de discapacidad.

¿Cuándo se modifica la tarjeta?

Cuando se produzca una resolución administrativa o judicial que afecte al grado de discapacidad o movilidad reducida reconocidos. En ese caso, el órgano competente, de oficio, emitirá una nueva tarjeta a favor del titular y cancelará la anterior.

¿Se puede obtener un duplicado de la tarjeta?

Si. En caso de pérdida o robo, la persona titular podrá solicitar un duplicado de la tarjeta, quedando cancelada la anterior. Se solicitará a la Unidad de Valoración y Diagnóstico que corresponda al domicilio de la persona interesada y será necesario aportar junto a la solicitud la declaración de lo ocurrido y una copia de la denuncia presentada ante la autoridad competente.

¿En qué casos se cancela la tarjeta?

- o Cuando se modifique la resolución de grado de discapacidad reconocido y resulte un grado inferior al 33%. Se comunicará a la persona interesada la obligación de devolver la tarjeta a la Unidad de Valoración y Diagnóstico del IMAS que le corresponda por domicilio.
- o En caso de pérdida o robo, como se ha explicado en el apartado anterior.

Destinatarios: Ciudadanía.
Residentes en la Región de Murcia que tengan reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33 % y cuyo expediente de valoración de grado de discapacidad se encuentre en la Administración de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

En este procedimiento aparecen también revisados los requisitos. La redacción y la maquetación es diferente a la que nos han facilitado en las propuestas.

Se observa una mejora de la redacción.

Aunque los apartados siguen apareciendo todos de seguido sin diferenciación de sangría. Y el interlineado es insuficiente.

REQUISITOS

Requisitos de solicitud o iniciación

- 1.-Para obtener certificado de grado de discapacidad es imprescindible tener reconocido un grado de discapacidad. De lo contrario, se deben iniciar los trámites para su reconocimiento a través del [procedimiento 0698](#).
- 2.-Para obtener uno de los siguientes informes :
 - Capacidades a efectos de demanda de empleo
 - Adecuación de empleo público para el desempeño del puesto
 - Adaptación a medios y tiempos para examen

Es imprescindible tener reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33% o bien haber sido reconocido como pensionista de la Seguridad Social con una pensión de incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez, o en el caso de clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad.

- **Otros comentarios:**

Desconocemos si este procedimiento ha sido realizado por una persona diferente a los anteriores, o a lo mejor, por la misma persona, en otro momento, pero observamos un cambio muy significativo en la claridad y accesibilidad del lenguaje, aunque persisten la presencia de términos técnicos que deben ser explicados ya que dificultan la comprensión. Además, en línea con los demás procedimientos analizados, se constata que el espaciado entre líneas puede resultar dificultoso a la lectura y comprensión.

1398: Comunicación de cambio de circunstancias dependencia

- **Implementación en la web de la sede:**

Este trámite aparece en la web de la sede electrónica, con los cambios propuestos.

- **Dificultades encontradas**

Se observa una mejora de la redacción frente a la original, aunque se sigue observando algunas palabras que presentan dificultad de comprensión. El uso de siglas también está desaconsejado y en este apartado figuran dos; IBAN y CCAA sin explicación de qué significan.

Además, aparece un vínculo al que es muy complicado de acceder, ya que debería ser un botón o al menos aparecer realmente vinculado para poder pinchar y acceder a él sin tener que copiar el enlace.

INFORMACIÓN BÁSICA

Objeto:

Comunicar la variación de cualquiera de los siguientes datos inicialmente comunicados para el reconocimiento de grado de dependencia y del derecho a prestaciones:

- Código IBAN
- Capacidad económica
- Traslado de CCAA
- Cambio de cuidador de la persona dependiente
- Otros datos relacionados con las prestaciones reconocidas.

El resto de las modificaciones se realizarán a través del procedimiento 3119. Cambios en los datos básicos de la Ficha Social Única, que tiene el Instituto Murciano de Acción Social (IMAS) y/o la Consejería con competencias en materia de Servicios Sociales, para la tramitación de todos sus procedimientos ([https://sede.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=3119&IDTIPO=240&RASTRO=c\\$m](https://sede.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=3119&IDTIPO=240&RASTRO=c$m))

En cuanto a la información de interés el cambio de la redacción es muy acertado y simplifica sustancialmente la comprensión de esta.

INFORMACIÓN DE INTERÉS

Para presentar esta solicitud resulta imprescindible el número de DNI, ya que los expedientes se vinculan al mismo. No obstante, si lo desea puede indicar el número de expediente, el cual se puede encontrar en el margen superior izquierdo de todas las notificaciones que se envían a los interesados.

Destinatarios: Ciudadanía.
Personas solicitantes del sistema de la dependencia o titulares de derechos del mismo que deseen comunicar algún cambio en los datos inicialmente señalados.

Tramitación inmediata: No

Periodicidad: Continuo

Plazo de Presentación: Abierto
Abierto

Unidad Orgánica Responsable (y código DIR3)
REGIÓN DE MURCIA
CONSEJERÍA DE POLÍTICA SOCIAL, FAMILIAS E IGUALDAD
INSTITUTO MURCIANO DE ACCIÓN SOCIAL (IMAS)
D.G.PENSIONES, VALORACIONES Y PROGRAMAS DE INCLUSIÓN (A14013940)

- **Otros comentarios:**

En este procedimiento se observa una mejoría en la redacción y la forma de presentar la información. Al igual que los demás procedimientos, el interlineado es insuficiente.

1555: Cambio de prestación o servicio del sistema de la dependencia ante la Dirección General de Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión

- **Implementación en la web de la sede:**

Este trámite aparece en la web con los cambios propuestos.

- **Dificultades encontradas**

Los cambios introducidos en este apartado son muy positivos y mejoran la comprensión de la información. Consideramos que, igual que se hizo con el objeto, también se debería listar los destinatarios para comprender mejor las diferentes casuísticas de los mismos.

INFORMACIÓN BÁSICA

Objeto:

Solicitar el cambio de un servicio o prestación económica ya reconocidos por el sistema de la dependencia para obtener una de los siguientes:

- Prestación económica de cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales.
- Prestación económica de asistencia personal.
- Teleasistencia.

¿Se puede solicitar más de uno?

En la solicitud se debe elegir una única opción, con la única excepción del Servicio de Teleasistencia que es compatible con cualquiera de las otras dos prestaciones mencionadas.

Destinatarios: Ciudadanía.

Personas dependientes que estén disfrutando de un servicio o prestación del sistema de la dependencia o haya sido declarado el desistimiento de su petición inicial y pretendan obtener el reconocimiento de las prestaciones o servicio objeto de este procedimiento.

Tramitación inmediata: No

Periodicidad: Continuo

Plazo de Presentación: Abierto

Abierto

Unidad Orgánica Responsable (y código DIR3)

REGIÓN DE MURCIA

La redacción del apartado de requisitos es muy semejante a la original, el uso de palabras técnicas y la longitud del párrafo y palabras de difícil comprensión hacen que el texto no sea accesible. Es necesario mejorar esta redacción de la información.

REQUISITOS

Requisitos de solicitud o iniciación

Para solicitar la prestación económica de cuidados en el entorno familiar o la de asistencia personal por este procedimiento es necesario tener, con carácter previo, una resolución de reconocimiento o denegación de otro servicio o prestación del sistema de la dependencia o de desistimiento de una solicitud previa instada en base al procedimiento 7402 denominado "solicitud inicial y / o revisión del grado de dependencia y reconocimiento del derecho a las prestaciones del Sistema".

- **Otros comentarios:**

En este procedimiento solo se ha mejorado la accesibilidad de dos apartados. El resto sigue manteniendo el formato original.

2489: Atención presencial en oficinas del Instituto Murciano de Acción Social (IMAS)

Actualmente este procedimiento figura con otro nombre:

Atención especializada Presencial a la ciudadanía en Oficinas del Instituto Murciano de Acción Social (IMAS) y/o Consejería con competencias en materia de Servicios Sociales

- **Implementación en la web de la sede:**

Este trámite aparece con los cambios propuestos en la web.

- **Dificultades encontradas**

Hay numerosos problemas en la disposición del texto y recomendamos:

a) Mejorar la sangría en los listados para que aparezcan de una forma más clara y aumentar el interlineado entre el listado de medios electrónicos y el enunciado del objeto.

INFORMACIÓN BÁSICA

Objeto:

Informar de los siguientes servicios que se prestan en el Instituto Murciano de Acción Social (IMAS), bien de forma presencial, telefónica o a través de medios electrónicos:

1. Información especializada, relativa a trámites y procedimientos
2. Información particular, relativa a expedientes concretos
3. Asistencia y tramitación de procedimientos gestionados en el IMAS, incluida la emisión de certificados de manera inmediata y entrega de documentos

b) Optimizar el diseño gráfico de la totalidad de datos relevantes mediante la identificación y realce de secciones. Los índices deben presentarse de manera distintiva, se debe implementar una separación más pronunciada con el propósito de discernir los contenidos asociados a distintas divisiones.

INFORMACIÓN DE INTERÉS

Para cualquier consulta de tipo general, relacionada con las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) puede dirigirse a:

- Los Servicios Sociales de zona
- Las Oficinas de Atención Especializada del IMAS (Alonso Espejo, Oficina de Atención a la Dependencia, sita en C/ Greco, 4 de Murcia)
- Oficinas de Asistencia en Materia de Registros ([enlace cita previa](#))
- Sede electrónica de la CARM ([enlace](#))
- Teléfonos de información 968362000 o 012.

1. ¿Qué es y cómo se obtiene la información especializada?

La información especializada es la que, sin ser relativa a expedientes concretos trata sobre servicios, convocatorias, procedimientos y centros dependientes del IMAS.

Se obtiene:

- En las Oficinas de Información y Tramitación Especializada (OCAE) del IMAS ([enlace](#))
- Telefónicamente a través del 968362000 o 012
- Mediante el sistema de Cita Previa de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Procedimiento 4241 en sede electrónica ([enlace](#))
- A través del Procedimiento 867 relativo a Quejas, Sugerencias, Felicitaciones y Peticiones de Información en sede electrónica ([enlace](#))

2. ¿Qué es y cómo se obtiene la información particular?

- Trata sobre el estado o contenido de los expedientes en tramitación. Por lo que es necesario tener reconocido el grado de dependencia o un expediente activo.
- Será proporcionada por los órganos gestores.
- Sólo podrá ser facilitada a las personas que tengan la condición de interesadas o a su representante legal en el procedimiento.

La información particular se obtiene mediante:

- Cita Previa o telefónica en:
• DIRECCIÓN GENERAL DE PENSIONES, VALORACIÓN Y PROGRAMAS DE INCLUSIÓN
Pl. Juan XXIII, esquina Ronda de Levante, nº 16. 30071, Murcia

Servicios de cita previa:

- Bono social térmico. Información del servicio en los teléfonos: 012, 968366234
Información del Servicio (P-3536. Bono Social Térmico)
- En materia de dependencia y discapacidad:
Murcia: C/ Greco, 4. Información en los teléfonos: 012, 968362090

Uso de los mismos guiones para cualquier enumeración o listado:

REQUISITOS

Requisitos de solicitud o iniciación

Requisitos de solicitud o iniciación

- Para atención específica acerca del Servicio de Atención Residencial, Centro de Día, Teleasistencia o Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD), es necesario:
 - Tener reconocido el grado de dependencia o un expediente activo.
- Para obtención de cita para presentación de facturas es necesario:
 - Que no sean sujetos obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas y que el importe de la factura no sobrepase el importe de 5.000 euros.

- **Otros comentarios:**

A pesar de la mejora en la organización y redacción de los contenidos en este procedimiento, aún subsiste una problemática de accesibilidad en la maquetación de todos los elementos, incluyendo las secciones y las listas.

Además, persiste el uso de palabras técnicas, aunque en una menor cantidad. La información en el apartado de Información de interés es muy extensa.

Por último, el documento de Word que se nos entrega está cuidadosamente formateado para que la lectura y comprensión del texto sea buena. Hay necesidad de revisarlo en la web.

3119: Cambios en los datos básicos de la Ficha Social Única, que tiene el Instituto Murciano de Acción Social (IMAS) y/o la Consejería con competencias en materia de Servicios Sociales, para la tramitación de todos sus procedimientos.

- **Implementación en la web de la sede:**

Este trámite aparece en la web de la sede electrónica con los cambios propuestos.

- **Dificultades encontradas**

El enunciado demasiado largo, se puede acortar.

Cambios en los datos básicos de la Ficha Social Única, que tiene el Instituto Murciano de Acción Social (IMAS) y/o la Consejería con competencias en materia de Servicios Sociales, para la tramitación de todos sus procedimientos. (código 3119) (SIA 2214948)

Uso de los mismos guiones para señalar toda la información.

Uso de palabras técnicas y de una elevada dificultad para su comprensión.

INFORMACIÓN BÁSICA

Objeto:

A través de este servicio la persona interesada puede:

- Actualizar los siguientes datos, que tiene el Instituto Murciano de Acción Social (IMAS) y/o la Consejería con competencias en materia de Servicios Sociales para la tramitación de todos sus procedimientos activos:
 - domicilio de residencia
 - representante legal
 - forma y lugar de notificación
 - teléfono de contacto
 - correo electrónico
 - datos personales (fecha de nacimiento, etc.)
 - comunicación de fallecimientos
- Autorizar o denegar la cesión de sus datos a Entidades Locales de la Región.

Listado demasiado extenso de trámites para acceder a ellos.

Los trámites aparecen en una tabla con colores demasiado tenues que hacen que no se visualice adecuadamente. En el documento de Word proporcionado se presenta una tabla mucho más adecuada y de mejor comprensión. Como

siempre, sugerimos la introducción de botones de acción en cada enlace de cada procedimiento con objeto de facilitar la identificación de la interactividad del enlace.

INFORMACIÓN DE INTERÉS

- ¿Cómo presentar la solicitud?
 - De forma presencial. Para ello es necesario obtener *Cita Previa* en las Oficinas de Atención Presencial del IMAS.
 - De forma electrónica. Con DNI electrónico, Certificado Digital o Cl@ve a través de la sede electrónica de la CARM.

Relacionado con los siguientes procedimientos del IMAS y de la Consejería con competencias en materia de Servicios Sociales:

- [1100- Solicitud de Certificación de Discapacidad](#) 
- [698- Solicitud de Valoración de Grado de Discap.](#) 
- [1306- Tarjeta Acreditativa de Discapacidad](#) 
- [3165- Tarjetas de Estacionamiento Registro Electrónico](#) 
- [1579- Cesión de cobros a Terceros](#) 
- [3053- Oferta de Plazas Concierto Social](#) 
- [795- Autorización Administ. de entidades, centros y Servicios Sociales](#) 
- [2635- Declaración de entidad Apta para suscribir Concierto Social](#) 
- [668- Reconocimiento Condición Familia Numerosa](#) 

- **Otros comentarios:**

En este procedimiento encontramos una mejor maquetación propuesta, aunque ese cambio no se ve implementado en la sede electrónica. Insistimos nuevamente en el interlineado y el tamaño de letra insuficiente.

4719: Complemento para titulares de pensión no contributiva que residan en una vivienda alquilada.

- **Implementación en la web de la sede:**

Este trámite no aparece en la web con los cambios propuestos.

- **Dificultades encontradas**

Los cambios que aparecen en el documento de Word no corresponden con los cambios implementados en la web. Se sigue manteniendo el uso de palabras técnicas o de un uso poco común que dificultan la comprensión

INFORMACIÓN BÁSICA

Objeto:

Solicitud de ayuda económica a favor de los titulares de pensión de jubilación e invalidez de la Seguridad Social, en su modalidad no contributiva, que acrediten fehacientemente carecer de vivienda en propiedad y residir de forma habitual en una vivienda alquilada como titular del contrato.

- **Otros comentarios:**

En el trámite sólo encontramos que se ha adaptado el apartado de información básica.

1100: Emisión de certificados e informes relacionados con el grado de discapacidad.

- **Implementación en la web de la sede:**

Este trámite aparece con cambios en la web, aunque presenta algunas diferencias con el texto propuesto que se nos ha facilitado.

- **Dificultades encontradas**

El interlineado es desigual en cada uno de los apartados y no nos permite diferenciar fácilmente los mismos ni la información perteneciente a cada uno de ellos.

INFORMACIÓN BÁSICA

Objeto:

A través de este servicio el interesado puede obtener estos documentos:

1. Certificado para acreditar los antecedentes del grado de discapacidad que se tiene reconocido.
 - Certificado actualizado de grado de discapacidad reconocido
 - Certificado histórico de grado de discapacidad
2. Informe de valoración de las limitaciones de la persona con discapacidad, para diferentes situaciones:
 - Capacidades a efectos de demanda de empleo
 - Adecuación de empleo público para el desempeño del puesto
 - Adaptación a medios y tiempos para examen

No coincide con la redacción propuesta que se nos ha facilitado, pero mejora la redacción y organización de información original. No obstante, queremos comentar algunas dificultades:

- El uso de palabras de difícil comprensión sigue presente.
- En el documento proporcionado en Word se nombra otro procedimiento relacionado, pero solo con el código de ese procedimiento y en la web no aparece en ningún momento. Se desconoce si se omite por no considerarlo pertinente o por error.
- Todos los guiones aparecen alineados.

REQUISITOS

Requisitos de solicitud o iniciación

- 1.-Para obtener certificado de grado de discapacidad es imprescindible tener reconocido un grado de discapacidad. De lo contrario, se deben iniciar los trámites para su reconocimiento a través del [procedimiento 0698](#).
- 2.-Para obtener uno de los siguientes informes :
 - Capacidades a efectos de demanda de empleo
 - Adecuación de empleo público para el desempeño del puesto
 - Adaptación a medios y tiempos para examen

Es imprescindible tener reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33% o bien haber sido reconocido como pensionista de la Seguridad Social con una pensión de incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez, o en el caso de clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad.

Esta sección muestra muchas diferencias con la redacción propuesta. Se debe mejorar el interlineado y la maquetación del trámite.

INFORMACIÓN DE INTERÉS

- ¿Cómo se solicita el informe de valoración de las limitaciones?

De forma presencial. Para ello es necesario obtener [Cita Previa](#) en las Oficinas de Atención Presencial del IMAS.

De forma electrónica mediante acceso a través de la [sede electrónica](#).

- En caso de solicitar informe de valoración de las limitaciones, ¿es necesario aportar algún documento?

Sí, según la finalidad para la que se solicite se deberá presentar la documentación establecida en el apartado "documentación".

- ¿Puedo obtener el certificado de antecedentes del grado de discapacidad de manera inmediata?

Sí.

1.- De manera presencial.

Para ello debes solicitar [cita previa](#) en cualquiera de las Oficinas de Atención Presencial del IMAS y será necesaria la identificación ante funcionario público de:

Padre, madre o tutor legal en los supuestos de menores de edad e incapacitados judicialmente.

Discapacitado mayor de edad y no incapacitado judicialmente.

Representante de los anteriores acompañando el documento de otorgamiento, que puede hacerse ante oficina presencial según lo indicado en el procedimiento 9943: [Apoderamiento de la Representación ante las Administraciones Públicas](#).

2.- De manera electrónica.

Pulsando sobre la pestaña "presentación solicitudes"- "solicitud de emisión de certificados e informes relacionados con el grado de discapacidad".

Destinatarios: Ciudadanía.

Ciudadanos de la Región de Murcia que tienen reconocido un grado de discapacidad.

Tramitación inmediata: Sí

Periodicidad: Continuo

- **Otros comentarios:**

En este procedimiento se evidencia una mejora en la claridad y accesibilidad del lenguaje, aunque persisten la presencia de términos técnicos y de dificultosa comprensión. Además, en línea con los demás procedimientos analizados, se constata que el espaciado entre líneas puede resultar confuso para personas con dificultades en la lectura o comprensión.

611: Reconocimiento del derecho de las pensiones no contributivas.

- **Implementación en la web de la sede:**

No se ha realizado la implementación de los cambios propuestos en la sede electrónica.

- **Dificultades encontradas**

No podemos anticipar los desafíos y obstáculos que los usuarios puedan enfrentar, ya que los cambios sugeridos para mejorar la accesibilidad del trámite aún no han sido implementados.

- **Otros comentarios:**

Al analizar las modificaciones sugeridas para mejorar la accesibilidad del trámite, identificamos algunas dificultades, como la utilización de siglas, la presencia de un lenguaje poco claro y de uso común, así como la persistencia en ocasiones de la redacción original del trámite. Se vislumbra el intento de mejorar y cambiar la redacción del documento, pero consideramos que sigue siendo insuficiente para que sea accesible

647: Ayudas periódicas de inserción y protección social.

- **Implementación en la web de la sede:**

No se ha realizado la implementación de los cambios propuestos en la sede electrónica.

- **Dificultades encontradas**

No podemos anticipar los desafíos y obstáculos que los usuarios puedan enfrentar, ya que los cambios sugeridos para mejorar la accesibilidad del trámite aún no han sido implementados.

- **Otros comentarios:**

Con relación a las modificaciones propuestas para la plataforma de la sede electrónica, a pesar de una mejora en la redacción, aún persisten elementos de ambigüedad en el lenguaje. La estructuración de los contenidos ha experimentado una mejora notable. Sin embargo, en determinadas secciones, no se han efectuado cambios respecto a la redacción original.

855: Declaración anual de perceptores de Prestaciones no contributivas: Pensiones no contributivas (PNC), Fondo de Asistencia social (FAS) y prestaciones sociales y económicas para personas con discapacidad (antigua LISMI)

- **Implementación en la web de la sede:**

No se ha realizado la implementación de los cambios propuestos en la sede electrónica.

- **Dificultades encontradas**

No podemos anticipar los desafíos y obstáculos que los usuarios puedan enfrentar, ya que los cambios sugeridos para mejorar la accesibilidad del trámite aún no han sido implementados.

- **Otros comentarios:**

Al analizar las propuestas de mejora realizadas se detecta que hay una mejor organización de la información. Aunque se siguen usando palabras técnicas y de uso poco frecuente.

Además, la información es excesivamente larga por lo que puede provocar el rechazo del usuario con dificultades lectoras.

7362: Revisión de circunstancias en pensiones no contributivas.

- **Implementación en la web de la sede:**

No se ha realizado la implementación de los cambios propuestos en la sede electrónica.

- **Dificultades encontradas**

No podemos anticipar los desafíos y obstáculos que los usuarios puedan enfrentar, ya que los cambios sugeridos para mejorar la accesibilidad del trámite aún no han sido implementados.

- **Otros comentarios:**

Al analizar las modificaciones sugeridas para mejorar la accesibilidad del trámite, identificamos algunas dificultades como la presencia de un lenguaje poco claro y común, así como la persistencia en ocasiones de la redacción original del trámite. Cabe destacar que en el apartado información de interés, la redacción propuesta de la información es mucho más accesible e interesante.

Reflexiones finales sobre los procedimientos

Hasta la fecha, no se ha llevado a cabo la adaptación integral de la totalidad de los contenidos pertinentes.

A pesar de observarse una mejora palpable en la redacción de la información, no se puede pasar por alto que dicha mejora en su estado actual, es insuficiente para alcanzar los estándares de calidad y accesibilidad requeridos.

En este sentido, es imperativo centrar la atención en la optimización de la maquetación de los contenidos, con el propósito de lograr, no solo, una presentación visualmente más atractiva, sino también, una mayor accesibilidad desde el punto de vista visual, lo que contribuirá a una experiencia más efectiva por parte de los usuarios y destinatarios de dichos contenidos.

Además, algunos de los procedimientos propuestos para su cambio continúan en su estado original, sin haber experimentado modificaciones.

Sabemos que esta tarea es laboriosa y difícil y que se han realizado verdaderos esfuerzos para mejorar los apartados en los que se han trabajado y estamos convencidos que, entre todos, seguiremos mejorando la comprensión de la sede electrónica del CARM.

A modo de resumen queremos dejar algunas orientaciones para que puedan seguir de guía para las siguientes revisiones de futuros procedimientos. Las mismas orientaciones servirán si hay necesidad de implementar, algún nuevo procedimiento en la Sede Electrónica.

INICIO:

Bien para revisar, como para iniciar la elaboración de un nuevo procedimiento realizado desde cero, debemos comenzar identificando **qué queremos transmitir** y especialmente a **quién va dirigido**.

- **Organización y Redacción de la Información**

- a. Revisar la “denominación de todos los procedimientos.** El título del procedimiento debe ser reconocible, debemos de ser capaces de saber, solamente con el título del procedimiento para que sirve, o por lo menos identificarlo de forma fácil.
- b. Comprobación de la información.** Comprobar la correcta ubicación de la información en su apartado correspondiente. Definir claramente qué información debe figurar en cada apartado y, especialmente, en el apartado de “INFORMACIÓN DE INTERÉS”
- c. Definir una estructura clara en sus apartados y forma de organizar la información** y que, en la medida de lo posible, se repita en todos los trámites de un mismo servicio o ámbito.

La forma cómo se organiza la información que se proporciona al ciudadano, es de vital importancia para la accesibilidad del documento. Estructurar la información, en una fase inicial de la revisión y hacerlo de una forma clara y coherente, facilitará el trabajo de adaptación del procedimiento.

Si no somos capaces de parcelar la información o no dominamos el contenido sobre el que queremos revisar la redacción, difícilmente podremos obtener una revisión de calidad.

Si esto es así, tendremos que apoyarnos en otros profesionales que controlen el contenido o contenidos y nos lo expliquen para poder adaptarlo a lenguaje claro o lectura fácil.

- d. **Estudiar el procedimiento en su totalidad.** No debemos, en un primer momento, revisar por partes el procedimiento, ya que necesitamos, inicialmente, tener una idea general de aquello que queremos transmitir y qué es realmente importante, a la hora de conseguir hacerlo. En una fase posterior del proceso, cuando el procedimiento esté ya reformulado, si podemos hacer un análisis y valoración ya por apartados o secciones.
- e. En este proceso es también importante **no querer “parchar”** el documento ya existente. Queremos con ello decir que, si partimos de una hoja en blanco, probablemente el resultado sea más accesible y claro.
- f. **Valorar, identificar y diferenciar** claramente, cuáles son las informaciones/apartados/datos que son **imprescindibles** y obligatorios tanto del punto de vista legal como para comprender y realizar el procedimiento. Seguidamente debemos comprobar si esas informaciones/apartados/datos, se pueden o no simplificar.
- g. Cuando las palabras, texto o datos no se puedan simplificar, o no sean comprensibles, debemos recurrir al **uso de glosas** (cajas explicativas) para explicar el contenido.

- h. Después de tener hilvanado nuestro procedimiento, debemos **comprobar** con algún compañero o compañera o alguna persona de nuestra confianza, si **el procedimiento** es comprensible. Sugerimos, siempre que sea posible, que esta persona no pertenezca a la administración o, por lo menos, no esté familiarizada con los procedimientos o la sede electrónica, para que su valoración y aportaciones tengan fiabilidad.
- i. Recogemos dichas aportaciones de la persona que ha valorado nuestra reformulación del procedimiento, volvemos a revisarlo y hacemos las correcciones oportunas.

Por último dejamos sistematizadas y explicadas algunas normas que nos pueden ayudar a mejorar nuestros procedimientos:

1. Defina objetivos claros: Establezca metas y resultados específicos para el procedimiento.
2. Ordene la información de forma lógica (de lo más importante a lo menos importante): Organice la información de manera coherente y secuencial.
 - Identifique la información más importante y destácala.
 - Identifique y priorice los pasos esenciales, eliminando aquellos que no contribuyen significativamente a comprender el procedimiento.
3. Utilice verbos activos: Use verbos que indiquen acción y que den dinamismo al texto.
4. Utilice un vocabulario sencillo: palabras comunes y evite términos técnicos o especializados siempre que sea posible.
 - Recuerde usar este lenguaje o vocabulario sencillo en todos los documentos y comunicaciones.

5. Defina y explique términos técnicos: Si es necesario utilizar términos especializados, asegúrese de definirlos de manera clara.
6. No use acrónimos o abreviaturas: Si deben aparecer obligatoriamente explique su significado.
7. Utilice ejemplos: Incorpore ejemplos prácticos para ilustrar conceptos. Esto ayuda a visualizar la información de manera más clara.
8. Claridad y precisión en la expresión de ideas. Elimine cualquier tipo de ambigüedad que pueda llevar al ciudadano a interpretaciones erróneas o confusiones.
9. Destaque la información importante.
10. Emplee oraciones cortas: Una sola idea por oración hará que los destinatarios de la información puedan asimilar la información de forma más efectiva.
11. Mantenga la coherencia de las ideas. Revise que la información esté conectada de forma lógica y el usuario pueda seguirla de forma fácil.
12. Revise y simplifique: Después de redactar, revise el texto en busca de posibles complicaciones. Simplifique cualquier parte que pueda resultar confusa.
13. Utilice recursos visuales: acompañe el texto con elementos gráficos que refuercen la comprensión. Estos elementos visuales pueden ser de gran ayuda para transmitir información de manera más efectiva.

Recomendaciones relacionadas con la organización y maquetación del procedimiento en la web de Sede Electrónica.

Hemos sido muy insistentes con relación a la importancia de cómo se presenta la información en la web. Volvemos a insistir en este aspecto y consideramos que las instrucciones a las personas responsables de colocar nuestros textos, apartados, documentos en la web, tienen que ser muy claras y, concienciar, a estos profesionales responsables de ello, que esas instrucciones relacionadas con la maquetación deben de ser respetadas.

Dejamos aquí también algunas recomendaciones sintetizadas referentes a ese asunto.

1. Cree denominaciones para los trámites que sean sencillas y fácilmente reconocibles por los ciudadanos.
2. Use títulos claros y descriptivos dentro del trámite: Utilice títulos que indiquen claramente la sección o paso del procedimiento que se está describiendo.
3. Divida en secciones: Organice el procedimiento en secciones y subsecciones con encabezados claros. Estructure la información de una forma lógica dentro del procedimiento.
4. Utilice una numeración lógica para los pasos del procedimiento. Esto ayuda a seguir una secuencia coherente.

5. Uso de viñetas o listas: Donde sea posible, utilice viñetas o listas numeradas para destacar elementos clave. Esto hace que la información sea más fácil de seguir.
6. Espaciado, interlineado y márgenes adecuados: Mantenga un espaciado adecuado entre líneas y párrafos, y defina márgenes que mejoren la legibilidad.
7. Use una tipografía que sea clara y legible. Preferiblemente de la familia tipográfica Sans Serif (Palo seco)
8. Use elementos gráficos: fotos, imágenes simples, vectores. Que ayuden a hacer más visual el contenido.
9. Use colores contrastantes y accesibles: Si utilizas colores, asegúrate de que haya suficiente contraste.
10. Use siempre los mismos sistemas de identificación para realizar los procedimientos, priorizando la seguridad del procedimiento de menor a mayor. Estos sistemas de identificación deben ser fácilmente reconocibles dentro del procedimiento. Limite la cantidad de aprobaciones y autorizaciones necesarias, optimizando el procedimiento.
11. Reduzca, en la medida de lo posible, la ruta de navegación necesaria para acceder al procedimiento o a los diferentes apartados.
12. Establezca procedimientos Estándar: Defina procedimientos estándar que puedan aplicarse de manera consistente.

13. Simplifique Formularios y Documentos: Eliminando campos innecesarios.

14. Centralice la Gestión de Documentos: Utilice un sistema centralizado para la gestión de documentos, evitando duplicaciones innecesarias.

15. Resalte los sistemas de apoyo o ayudas: Coloque en lugares fácilmente reconocibles los sistemas de ayuda, teléfonos de atención y videos explicativos.

4. Análisis y reformulación de notificaciones propuestas por la Inspección General de Servicios

En este apartado del convenio las compañeras de la IGS nos proponen de nuevo una tarea relacionada con la emisión de notificaciones emitidas por el servicio. Se nos proporcionan algunos ejemplos de notificaciones que se envían actualmente a la ciudadanía para comunicar diferentes cuestiones relacionadas con los procedimientos y actuaciones del servicio. De los 10 ejemplos de notificaciones que se nos entregaron, hemos realizado la adaptación de dos de ellos. Por un lado, revisamos y adaptamos la notificación de resolución de aprobación de pensión no contributiva de invalidez y por otro la valoración y reformulación de un recurso de alzada.

A continuación, y se nos ha solicitado también, exponemos de forma breve los principales pasos que hemos realizado en la reformulación de las notificaciones aquí presentadas como ejemplo y que convertimos en propuesta para todos los profesionales que quieran acometer la mejora de la comprensión y accesibilidad a la información de sus notificaciones enviadas.

Pasos para la adaptación de una notificación:

Hay que tener en cuenta que adaptar un documento oficial y redactarlo en lectura fácil implica simplificar el lenguaje y la estructura del documento para que sea comprensible para un público más amplio. Si bien esto es así, es condición obligada no perder en este proceso la información más importante y relevante. Además de esto tenemos que ser rigurosos y no realizar interpretaciones, emitir opiniones o juicio de valor que conduzcan a un cambio del contenido o interpretación del texto adaptado.

1. Analizamos el documento que vamos a adaptar. Dividimos y agrupamos el contenido en los apartados en los que se puede dividir el texto y el mensaje principal de cada uno de esos apartados.

Durante este proceso comenzamos, si no lo tiene o no facilita la lectura, a dar un sentido o una estructura coherente al documento.

Si no comprendemos el mensaje de la notificación debemos buscar ayuda externa para estar seguros de que somos capaces de transmitir de forma correcta la información. Este paso obviamente se obviará si la persona que está haciendo la mejora de la notificación pertenece al servicio que la emite y, evidentemente, conoce su contenido.

Si queremos reformular una notificación de nuestro servicio que conocemos, podemos solicitar ayuda a alguna persona lega en la materia y, de este modo, identificamos inicialmente cuáles son las cuestiones sobre las que nos tenemos que centrar y necesitan ser objeto de cambio.

2. Pensamos en el público al que va destinado esta notificación. Saber quiénes son los destinatarios de esta información nos ayuda a adaptar el lenguaje y la maquetación del documento.
3. Eliminamos redundancias y tecnicismos. Nos aseguramos de que solo quede la información que es importante o imprescindible para el comprender el contenido. Siempre pensamos en el público al que va dirigido esta información a la hora de excluir.
4. Realizamos una simplificación de la estructura del documento. Dividiéndolo si es necesario en secciones con títulos, que sabemos por experiencia facilita la comprensión de este. Además, durante este proceso nos fijamos en que toda la información esté organizada de forma lógica y secuencial.
5. Adaptamos toda la información de forma clara y sencilla. Seguimos las directrices para redactar en lectura fácil.


6. Definimos los tecnicismos que son de uso obligatorio para la comprensión del documento y así mantener la información de la notificación precisa.
7. Realizamos una revisión de documento en equipo (otros profesionales conocedores del proceso), previo a su validación, para asegurar que el documento esté redactado correctamente y no hay erratas y siguiendo todas las directrices e instrucciones que son necesarias.
8. Realizamos una primera maquetación del documento teniendo en cuenta la población a la que va dirigida la información, usando elementos visuales, incluimos si es necesario elementos gráficos. Seguimos las directrices de lectura fácil también para la maquetación de documentos.
9. Si el documento que estamos adaptando no es de nuestro total dominio, como pueden ser los textos jurídicos pedimos una revisión de personal especializado en ese sector. En nuestro caso, pedimos ayuda a un asesor jurídico para confirmar qué información tenía que aparecer obligatoriamente en las dos notificaciones reformuladas que realizamos para que siguieran teniendo validez.
10. Se realiza una primera revisión por parte de los validadores con discapacidad intelectual.
11. Se realizan las correcciones indicadas por los validadores.
12. Se realiza una segunda revisión por parte de los validadores, y se repite el proceso del paso 11 las veces que sea necesario.
13. Realizamos otra revisión del documento con el equipo profesional para comprobar que todo tiene el formato correcto y cumple con todas las normativas de accesibilidad cognitiva y se puede cerrar el proceso de reformulación.

Ahora presentaremos las dos notificaciones sobre las que trabajamos siguiendo las pautas anteriores. En primer lugar, presentaremos la notificación proporcionada por las compañeras de la IGS y seguidamente la propuesta que hemos elaborado. Somos conscientes que el incremento de páginas en la

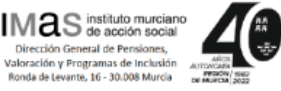
notificación es algo que puede ser algo molesto en envío, sobre todo en papel, pero como ya hemos dicho en innumerables ocasiones la maquetación de los documentos es también muy importante para la comprensión de los mismos.

Documento1: Notificación de resolución de aprobación de pensión no contributiva de invalidez

a) Versión original.




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



IMAS instituto murciano
de acción social
Dirección General de Pensiones,
Valoración y Programas de Inclusión
Ronda de Levante, 16 - 30.008 Murcia

40
AÑOS
AUTÓNOMA
PROVINCIA
DE MURCIA 2022

Notificación. Resolución: Aprobado
N/Rfa. : MJ/pm
Expediente: [REDACTED]
Clave registro / Ret: 4.1.2



N [REDACTED]

El Instituto Murciano de Acción Social, en uso de las competencias atribuidas por la Ley 1/2006 de 10 de abril y por el Decreto 305/2006 de 22 de diciembre por el que se aprueban sus Estatutos, vista la documentación obrante en el expediente y en aplicación de lo establecido en el Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social (BOE del 31), y en el Real Decreto 357/1991, de 15 de marzo (BOE del 21) y en la orden 13 de noviembre de 2009 (BOE del 20) . Examinado el procedimiento y apreciados los siguientes:

HECHOS

Primero. Que a tenor de la documentación obrante en el expediente, se reúnen todos los requisitos legalmente exigidos para acceder a la pensión solicitada.

Segundo. Se establece un incremento extraordinario del 15 por ciento para las pensiones de jubilación e invalidez del sistema de la Seguridad social, en su modalidad no contributiva, desde el 1 de julio hasta el 31 de diciembre de 2022, respecto de la cuantía que le corresponde percibir durante esos meses. Cuantía mensual sin incremento 421,40 euros, cuantía mensual con incremento (cuantía inicial + 15%): 484,61 euros .

Tercero. Que con fecha 25 de julio de 2022 el Equipo de Valoración y Orientación de la Unidad de Valoración y Diagnóstico de Cartagena ha emitido el siguiente Dictamen Técnico Facultativo:

Deficiencia	Diagnóstico	Etiología	%
RETRASO MENTAL LIGERO	DIAGNOSTICO SIN ESPECIFICAR	.	56

GRADO de las limitaciones en la actividad	56
FACTORES SOCIALES Complementarios	10
GRADO TOTAL de DISCAPACIDAD	66

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Primero. Artículos 363, 364 y 365 del Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social y artículo 1 del Real Decreto 357/1991, de 15 de marzo (BOE del 21).

REGISTRO DE SALIDA: [REDACTED] / 2022

resolucion_00_000



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

IMAs instituto murciano
de acción social
Dirección General de Pensiones,
Valoración y Programas de Inclusión
Ronda de Levante, 16 - 30.008 Murcia



Segundo. R.D. 1971/1999 de 23 de diciembre (BOE 26 de Enero de 2000) de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad.

Tercero. Conforme dispone el art. 45 bis del Real Decreto-Ley 6/2022, de 29 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes en el marco del Plan Nacional de respuesta a las consecuencias económicas y sociales de la guerra de Ucrania (BOE del 30) introducido por Real Decreto-Ley 11/2022, de 25 de junio (BOE del 26), desde el 1 julio de 2022 y hasta el 31 de diciembre de 2022 las pensiones de jubilación e invalidez del sistema de la Seguridad Social, en su modalidad no contributiva, tendrán un incremento extraordinario del 15 por ciento sobre el importe que corresponda percibir a cada beneficiario en esos meses.

Según lo expuesto:

RESUELVO

RECONOCER a D. [REDACTED], con DNI 4 [REDACTED] el derecho a la Pensión No Contributiva de invalidez, con efectos económicos desde el 1 de mayo de 2022, en las siguientes cuantías mensuales:

- 421,40 euros en concepto de Pensión desde mayo de 2022.
- 63,21 euros en concepto de incremento extraordinario desde julio de 2022 hasta Diciembre de 2022.

Efectuada liquidación por el periodo correspondiente de mayo de 2022 a agosto de 2022, **por un importe a su favor de 1.882,25 euros**, que le será hecho efectivo el primer día hábil del mes de septiembre de 2022, en la cuenta que usted tenga asignada.

Lo que se le notifica, indicándole que contra la presente Resolución podrá interponer reclamación previa a la vía jurisdiccional laboral, ante el Director Gerente del Instituto Murciano de Acción Social, en el plazo de **TREINTA DIAS** hábiles contados a partir del siguiente a la recepción de esta notificación, de conformidad con lo establecido en el artículo 71 de la Ley 36/2011, de 10 de octubre (BOE del día 11), reguladora de la Jurisdicción Social.

Reconocido el derecho a la pensión no contributiva queda obligado a:

Comunicar cualquier variación en sus circunstancias de convivencia, estado civil, residencia y recursos económicos declarados, en el plazo de 30 días desde la fecha en que se produzcan. Así como, la realización de cualquier trabajo por cuenta ajena o propia.

27 DE JUNIO DE 2022
Este es una copia electrónica sin validez jurídica por la Ley 39/2015, de 10 de septiembre, de Transparencia y Acceso a la Información Pública. La información contenida en este documento es de carácter informativo y no constituye un acto administrativo. La información contenida en este documento puede ser contrastada con los datos de la base de datos de la Dirección General de Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión. Si la información no coincide con los datos de la base de datos de la Dirección General de Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión, se deberá acudir a los datos de la base de datos de la Dirección General de Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión.



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

IMAs instituto murciano
de acción social
Dirección General de Pensiones,
Valoración y Programas de Inclusión
Ronda de Levante, 16 - 30.008 Murcia




Presentar antes del 1 de abril de cada año, la declaración de ingresos propios y de su familia referidos al año inmediatamente anterior.

La no presentación de la declaración anual dará lugar a la suspensión del pago de la pensión reconocida.

Otros efectos: el derecho a percibir la pensión no contributiva da lugar al reconocimiento de la asistencia sanitaria por el Instituto Nacional de la Seguridad Social, organismo al que debe dirigirse si se produjera alguna incidencia con la efectividad del derecho a la asistencia sanitaria.


Documento firmado electrónicamente al margen
La Directora General de Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión
Fdo.: María Dolores Jiménez Pérez

b) Propuesta de adaptación:



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

IMas instituto murciano
de acción social
Dirección General de Pensiones,
Valoración y Programas de Inclusión
Ronda de Levante, 16 - 30.008 Murcia



Notificación. Resolución: Aprobado
N/Rfa. : MJ/pm
Expediente: [REDACTED]
Clave registro / Ret: 4.1.2

Resolución: Aprobada.

El Instituto Murciano de Acción Social analizó el procedimiento de (nombre de la persona) donde han seguido los siguientes pasos:

1. Con los documentos que han entregado, (nombre de la persona) cumple todos los requisitos para acceder la pensión que solicita.
2. Para las pensiones no contributivas hay un aumento del 15 por ciento, desde el 1 de julio al 31 de diciembre 2022.
Dinero a recibir sin aumento: 421,40 euros.
Dinero a recibir con aumento: 484,61 euros.
3. El Equipo de Valoración y Orientación de la Unidad de Valoración y Diagnóstico de Cartagena redactó un informe técnico especializado que dice:

Deficiencia	Diagnóstico	Etiología	%
RETRASO MENTAL LIGERO	DIAGNOSTICO SIN ESPECIFICAR	.	56

GRADO de las limitaciones en la actividad	56
FACTORES SOCIALES Complementarios	10
GRADO TOTAL de DISCAPACIDAD	66

7187/2022 (437/20)

Este es una copia electrónica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.g de la Ley 39/2015, de 10 de septiembre. Los firmados y los recibos de los documentos se muestran en los recuadros.
Se garantiza la autenticidad del documento electrónico a través de la siguiente dirección: <https://sede.cermi.es/verificadores> o introduciendo el código seguro de verificación.



Decisión final sobre el (poner el nombre del trámite o solicitud)

(nombre de la persona) con DNI (número) tiene derecho a Pensión No Contributiva de invalidez.

Comienza a recibir la pensión el (fecha de la resolución).

Recibe la siguiente cantidad:

- 421,40 euros de Pensión desde (fecha)
- 63,21 euros por el aumento de extraordinario de la pensión desde (fecha)

El dinero total que se le dará, por el periodo de mayo a agosto de 2022, es de 1.802,25 euros.

Este dinero será ingresado el primer día de trabajo en septiembre de 2022, en la cuenta que usted ha facilitado.

Puede presentar una reclamación antes de ir a los tribunales laborales.

La reclamación tiene que presentarla al Director Gerente del Instituto Murciano de Acción Social dentro de los TREINTA DÍAS hábiles después de recibir esta notificación.

2022/07/14 10:43:30 AM
Este es un tipo de notificación que se genera automáticamente por el sistema de gestión de la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 17.1.f) del Real Decreto 1551/2010, de 14 de octubre, por el que se actualiza la Ley 1/2002, de 11 de febrero, de acceso a la información pública en la Comunidad Autónoma de Murcia, y se modifican algunas disposiciones de la Ley 17/2009, de 12 de noviembre, de acceso a la información pública en la Comunidad Autónoma de Murcia. La información contenida en este documento es confidencial y puede estar sujeta a restricciones de acceso.



Como lo dice el artículo 71 de la Ley 36/2011, de 10 de octubre
(publicada en el BOE el día 11).

Está obligado a informar antes de 30 días de:

- Cambios en las personas con las que vive...
- Si es soltero o casado.
- Cambio de casa.
- Ingresos.
- Trabajos que realice.
- Presentar la declaración de ingresos de la persona que recibe la pensión y su familia del año anterior antes del 1 de abril de cada año.

No presentar esta declaración hace que pierda la pensión.

Además, al tener derecho a recibir la pensión no contributiva, también tiene derecho a recibir asistencia médica a través del Instituto Nacional de la Seguridad Social.

Si tiene algún problema relacionado con la asistencia sanitaria, debe decírselo al Instituto Nacional de la Seguridad Social.

Documento firmado electrónicamente en el lateral.

La Directora General de Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión.

Fdo.: María Dolores Jiménez Pérez

Este es un documento electrónico que se genera automáticamente por el sistema de gestión de la información de la Región de Murcia. No tiene validez jurídica. Si desea más información consulte el sitio web de la Región de Murcia: www.regionmurcia.es



Leyes usadas en el trámite.

- Artículos 363, 364, 365 de Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de Octubre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social.
- Artículo 1 del Real Decreto 357/1991, de 15 de marzo (BOE del 21)
- Real Decreto 1971/1999 de 23 de diciembre (BOE 26 de Enero 2000) de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad.
- Artículo 45 bis del Real Decreto-Ley 6/2022, de 29 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes en el marco del Plan Nacional de respuesta a las consecuencias económicas y sociales de la guerra de Ucrania (BOE del 30) introducido por Real Decreto-Ley 11/2022, de 25 de junio (BOE del 26), desde el 1 julio de 2022 y hasta el 31 de diciembre de 2022 las pensiones de jubilación e invalidez del sistema de la Seguridad Social, en su modalidad no contributiva, tendrán un incremento extraordinario del 15 por ciento sobre el importe que corresponda percibir a cada beneficiario en esos meses.

27/07/2022 14:37:50
JIMENEZ PEREZ, MARIA DOLORES
Este es una copia electrónica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.2.g de la Ley 39/2015, de 10 de Septiembre y los Decretos de Implementación y los Decretos de Fomento y de Ordenación de los Recursos.
Se garantiza la autenticidad del documento electrónico a través de la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificadores>



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

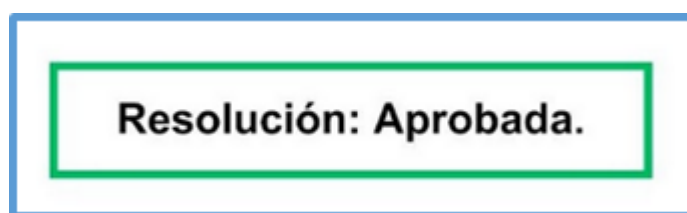
IMas instituto murciano
de acción social
Dirección General de Pensiones,
Valoración y Programas de Inclusión
Ronda de Levante, 16 - 30.008 Murcia



El Instituto Murciano de Acción Social, en cumplimiento de las leyes y normativas correspondientes, ha revisado la comunicación presente en el expediente siguiendo las siguientes leyes:

- Real Decreto legislativo 8/2015, de 30 de octubre, que aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social.
- Real Decreto 357/1991, de 15 de marzo, y la orden del 13 de noviembre de 2009.
- Ley 1/2006 de 10 de abril y el decreto 305/2006 de 22 de diciembre, que aprueba sus estatutos.

Cuando un ciudadano recibe una notificación la primera información que tiene que recibir de forma clara es el resultado de dicha notificación, es decir, que me van a comunicar con relación al asunto por el cual les he preguntado. Por esa razón, lo primero que colocamos es esa información asociada al color verde que normalmente se asocia a algo positivo, victoria o acierto. Si la resolución hubiese sido denegada, se colocaría la palabra denegada y el recuadro debería de ser de color rojo:






Otra de las modificaciones importantes ha sido el orden en el cual colocamos la información. Conocedores de que las leyes que figuran en el documento no se podían omitir bajo ningún concepto, acordamos colocarlas todas al final de la notificación, ya que la forma como aparecen en la notificación original dificulta muchísimo la comprensión de la información. De este modo figuran como es obligatorio, pero no obstaculizan la lectura y comprensión de la información principal de la notificación.



Por último, hacer hincapié en la necesidad de explicar con claridad sobre la obligatoriedad de informar sobre los cambios que pueden afectar a la pensión no contributiva por invalidez. Este aspecto ha sido contrastado con las profesionales de trabajo social de nuestras entidades, comunicándonos las dificultades que presentan tanto familias como usuarios en comprender la importancia de esta información y las consecuencias que puede acarrear la no comunicación.

Documento 2: Recurso de Alzada

a) Documento original:

 <p>Región de Murcia Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia</p>	 <p>IMAS Instituto murciano de acción social</p>
<p>Asunto: Notificación al interesado Nº Expediente: [REDACTED] Referencia: [REDACTED]</p>	 [REDACTED]
<p>Adjunto se remite Resolución de Reconocimiento del Derecho a las Prestaciones del Sistema de Atención a la Dependencia causadas y no percibidas por su titular, de D/D.^a [REDACTED], con DNI nº [REDACTED].</p> <p>Contra la presente Resolución, que no pone fin a la vía administrativa, podrá interponer Recurso de Alzada ante la Presidenta del Instituto Murciano de Acción Social, en el plazo de un mes contado a partir del día siguiente a la recepción de la presente Resolución, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 121 y 122 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.</p> <p>Así mismo le comunico la obligación de efectuar la declaración del impuesto de sucesiones, sobre las cantidades percibidas, de conformidad con lo establecido en los artículos 6 ,7 y 31 de la Ley 29/1987, de 18 de diciembre, que regula el ISD y los artículos 17, 18, 64 y 67 del Real Decreto 1629/1991, de 8 de noviembre, que aprueba el Reglamento de dicho impuesto.</p> <p>Documento fechado y firmado electrónicamente al margen</p>	
<p>21/07/2022 09:38:36</p> <p>Formato: IMAS DIRECCION GENERAL DE PREVISIONES - IMAS DIRECCION GENERAL DE PREVISIONES Es un con copia electrónica imprimible de un documento electrónico emitido por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.2.c) de la Ley 39/2015. Los firmatarios y los fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.sede.murcia.es/verificadores e introduciendo el código seguro de verificación (CSV).</p>	
<p>IMAS - Registro de Salida: 187170/2022</p>	

b) Propuesta de adaptación:

	<p>Región de Murcia Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia</p>	<p>IMas instituto murciano de acción social Dirección General de Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión Ronda de Levante, 16 - 30.008 Murcia</p>	
---	--	---	---

Notificación. Resolución: Aprobado
 N/Rfa. : MJ/pm
 Expediente:
 Clave registro / Ret: 4.1.2

Resolución: Aprobada.

Documento de la Resolución de Reconocimiento del Derecho a las
 Prestaciones de Atención a la Dependencia de:

Don/Doña: _____

Con DNI: _____

En caso de no estar de acuerdo con lo que dice la Resolución.

- Puede presentar un **Recurso de Alzada** a la Presidenta del IMAS.
- El plazo para presentar el **Recurso de Alzada** es de 1 mes, contando desde el día siguiente que recibe este documento.

Recurso de Alzada es cuando pides a una persona importante que revise una resolución con la que no estás de acuerdo y piensas que hay que cambiar.

Leyes relacionadas con la resolución:

Artículos 121 y 122 de la Ley 39/2015 de 1 de Octubre.

MINISTERIO DE JUSTICIA
 2023/07/2023 13:33:58
 Este es una copia electrónica impredible de un documento electrónico archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 32.3 de la Ley 39/2015, en formato y en fecha e hora en acuerdo con los requisitos.
 Su autenticidad puede ser comprobada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificadores/verificador de autenticidad



Notificación, Resolución: Aprobado
NIRta.: M3ipm
Expediente:
Clave registro: Rec: 4.1.2

Resolución: Aprobada.

Documento de la Resolución de Reconocimiento del Derecho a las
Prestaciones de Atención a la Dependencia y que no ha recibido de:

Don/Doña: _____

Con DNI: _____

En caso de no estar de acuerdo con lo que dice la Resolución.

- Puede presentar un **Recurso de Alzada** a la Presidenta del IMAS.
- El plazo para presentar el **Recurso de Alzada** es de 1 mes, contando desde el día siguiente que recibe este documento.

Recurso de Alzada es cuando pides a una persona importante que revise una resolución con la que no estás de acuerdo y piensas que hay que cambiar.

IMPORTANTE: Es obligatorio declarar el impuesto de sucesiones de la cantidad de dinero que ha recibido.

Leyes relacionadas con la resolución:

- Artículos 121 y 122 de la Ley 39/2015 de 1 de Octubre.
- Artículos 6, 7 y 31 de la Ley 29/1987 de 18 de Diciembre.
- Artículos 17,18, 64 y 67 del Real Decreto 1629/1991 de 8 de Noviembre.

23/11/2022 14:37:56
Este es un registro electrónico susceptible de ser firmado electrónicamente por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.2.d) de la Ley 39/2015, y de acuerdo con lo establecido en la Ley 30/2014, de 20 de Noviembre, de Transparencia y Acceso a la Información Pública. El contenido del documento no podrá ser modificado en su totalidad, salvo en el caso de modificación de datos de identificación.

En esta notificación se nos proporciona la portada de una resolución de reconocimiento de derecho a las prestaciones de Atención a la dependencia. En un primer momento al desconocer los entresijos de las notificaciones del IMAS nos costó comprender de qué se trataba. Además, el hecho de que las prestaciones que se percibían eran de una titular que había fallecido antes de que saliera dicha resolución, complicaba aún más la simplificación de dicha notificación.

Por estas razones decidimos presentar dos ejemplos diferentes y sugerimos que, en la medida de lo posible no se junten dos comunicaciones en una misma notificación para facilitar la comprensión de estas. Por un lado, debería ir la comunicación de aprobación o denegación de la solicitud y, por otro, bien diferenciado, cuando la persona que recibe la notificación no es el titular que la solicitó (por estar ya fallecido), la obligación de efectuar la declaración del impuesto de sucesiones.

5. Análisis y valoración del procedimiento de obtención de clave permanente

En este apartado intentaremos aportar el máximo de información posible sobre los puntos que consideramos se pueden mejorar en el proceso de obtención de la clave permanente. Para ello, hemos realizado pruebas con un total de 17 personas con discapacidad intelectual para poder comprobar si el procedimiento es accesible.

A continuación, describimos el procedimiento que realizamos con 16 de esos usuarios y, por último, relataremos lo que pasó, de forma particular, con un usuario solamente.

1: PEDIR CITA PREVIA PARA EL REGISTRO EN INTERNET.

Se pide a los usuarios que realicen las siguientes acciones sin apoyo.

- Búsqueda del trámite de pedir cita previa en la sede electrónica.
- Acceso al trámite.
- Acceder al portal para pedir cita previa.
- Pedir cita previa para clave permanente.
- Rellenar el formulario de solicitud.
- Búsqueda del trámite de pedir cita previa en la sede electrónica.

La mayoría de los usuarios tarda 10 minutos en hacer la búsqueda del trámite de pedir cita previa y no consigue encontrar la sede electrónica del CARM.

Esta situación ya se nos ha dado en otras pruebas, en años anteriores, y los usuarios acceden a otras sedes electrónicas que no son las de la CARM. Habitualmente la sede electrónica que se encuentra, en primer lugar, en Google es la del Ayuntamiento de Murcia.

La mayoría de los usuarios necesita ayuda de la educadora o persona de apoyo para encontrar la página de la sede electrónica.

- Acceso al trámite. 17 minutos.

Ya en la página de la sede electrónica, la gran mayoría de los usuarios no es capaz de encontrar dónde solicitar cita previa pese a que ha sido una de las mejoras introducidas por parte de la administración después de nuestros informes anteriores.

Insistimos en la importancia del diseño y contraste de la página y de la colocación de botones de acción que faciliten la localización de los apartados de la página, para el ciudadano que no está familiarizado con la misma.



Además, recordamos para apuntar que cuando hacemos clic en el texto “SOLICITAR CITA PREVIA”, acción que 1 de los 17 usuarios utilizó a la primera, volvimos a tener dificultades porque la siguiente página que nos aparece vuelve a inducirnos a error.

De nuevo el usuario necesita ayuda de una persona de apoyo para identificar que tiene que clicar en el enlace para acceder finalmente a la aplicación para pedir cita previa.



Búsqueda de los alumnos por numerosas carpetas.

No encuentran fácilmente los trámites o el buscador de trámites.

Registro y Guía de Procedimientos y Servicios - Buscador

🔍
Búsqueda Avanzada

Su búsqueda ha producido los siguientes resultados:

En plazo	Denominación	Solicitud de inicio	Otras solicitudes	Trámites
✓	Oficina de Asistencia en materia de Registros de los Servicios Centrales del Servicio Murciano de Salud	Continuo	No	No
✓	Cita Previa en Centros de Salud y Consultorios del SMS	Continuo	No	No
✓	Cita Previa para la Atención Presencial en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia	Continuo	No	No
✓	Oficina de Información, Registro y otros servicios de atención a la ciudadanía de la Consejería de Educación 🔒	Continuo	No	No

Como hemos dicho, la mayoría de los usuarios introduce “cita previa” en el buscador con el fin de conseguir encontrar el trámite. Si bien aparecen varias opciones de cita previa los alumnos comprenden bien cuál es el trámite al que deben acceder.

- Acceder al portal para pedir cita previa. 13 minutos.

Si bien esto es así, de nuevo el hecho de que haya que clicar sobre el texto para acceder al trámite vuelve a generar incertidumbre y rechazo. Insistimos en la necesidad de la colocación de botones más visibles y que no induzcan a error.

De la misma forma, los usuarios, como ya ha pasado en ocasiones anteriores, muestran confusión al ser redirigidos a otra página sin mensaje de advertencia, intentando volver a la sede. De nuevo los usuarios necesitan ayuda de la educadora para aclarar su confusión.

Los usuarios presentan dificultades también en la lectura y selección del trámite que van a realizar, debido a que la información aparece como un listado, sin separaciones o señales que diferencien dicha información.

Curiosamente este procedimiento contiene un video explicativo de como solicitar cita previa y de nuevo, la colocación de este en el texto y sin ninguna llamada de atención al mismo, hace con que ninguno de los usuarios se dé cuenta de que tiene una ayuda para facilitarle el proceso.

REALIZAR UN TRÁMITE | CARPETA CIUDADANA | INFORMACIÓN GENERAL | ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Inicio > Realizar un trámite

Cita Previa para la Atención Presencial en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (código 4241) (SIA 207565)

Información Básica | Requisitos | Documentación | Presentación Solicitudes | Tasas | Resolución, Recursos y Normativa

Visualizar toda la información completa Teléfonos de Información
968 362 000 y 012 *
* Consulten con su operador telefónico el precio de las llamadas.

INFORMACIÓN BÁSICA

Objeto:
Facilitar el acceso a Unidades y/o Centros de la Administración Regional para presentación de solicitudes, peticiones de información y/o consultas presenciales.

INFORMACIÓN DE INTERÉS

A.- Se puede obtener una cita previa por los siguientes medios:

- Desde su móvil, tablet u ordenador personal, indicando en su navegador: citaprevia.carm.es o <https://citaprevia.carm.es/>
- También puede obtener cita para la oficina a la que desee asistir llamando por teléfono al 968 36 20 00 ó 012.

Una vez acceda al portal de cita previa se le desplegarán los servicios disponibles para que seleccione al que desee acudir. En cada uno de ellos se le mostrará la información sobre los distintos servicios que se ofrecen y los días y horarios disponibles para su selección.

Una vez obtenida la Cita, recibirá un mensaje con el día y hora de la misma en el medio elegido: correo electrónico y/o SMS en el móvil, el cual podrá mostrar al personal de control de acceso de los edificios,

- ATENCIÓN:** Para cita en su Centro de Salud, con su médico o enfermera, pulse sobre el siguiente enlace: [Cita Previa en Centros de Salud y Consultorios del SMS](#)

B.- Si ha solicitado una cita y no va a hacer uso de ella, debe anularla para que otros ciudadanos puedan hacer uso de la misma. En este caso puede hacerla por los medios indicados, anteriormente, y si es por internet en el Menú: "Consulta o Anulación de citas" o directamente en "mis citas" en el portal citaprevia.carm.es

INFORMACIÓN IMPORTANTE

- Se recomienda que hagan uso de la atención presencial aquellas personas que no tienen acceso a internet/medios electrónicos o cuando el trámite a realizar requiera de la presencia del interesado.
- Se ruega puntualidad y un uso responsable de las citas.

Dispone de un vídeo explicativo sobre el portal de cita previa [Acceso al vídeo.](#)

Destinatarios: Ciudadanía.

Tramitación inmediata: No.

- Pedir cita previa para clave permanente. 7 minutos.

Una vez en el listado de trámites para pedir la cita previa surge de nuevo confusión para algunos de los usuarios. Algunos usuarios presentan dificultades en la lectura y selección del trámite que van a realizar, debido a que el listado aparece sin separaciones o señales que diferencien un trámite de otro.

Si bien esto es así algunos usuarios también han conseguido discriminar el trámite pasando el cursor por encima de los diferentes trámites.

Pese a los datos arrojados por nuestra prueba con los usuarios con discapacidad intelectual, queremos poner en valor el nuevo diseño de "solicitar cita previa" ya que es muy intuitivo y más fácil de usar que la anterior forma. Además, la presencia del botón facilita claramente la navegación.

- Rellenar el formulario de solicitud. 11 minutos.

Cuando nos ponemos a rellenar el formulario, algunos usuarios no son capaces de comprender que la palabra “identificación” se refiere al número del DNI. El hecho que la casilla anterior sea la de tipo de identificación confunde a los usuarios. Cuando se les explica ambos conceptos proponen que cuando seleccionamos la casilla de tipos de identificación se abra automáticamente un hueco para rellenar con el número de su DNI.

Datos personales

Tipo de identificación: *

DNI/NIE
▼

Identificación: *

Con relación a la información proporcionada cuando nos disponemos a elegir la oficina a la que nos vamos a dirigir de forma presencial sería muy importante que la información que señalamos en la imagen, “ *Si necesita ser atendido con intérprete de lengua de signos española gestione su cita previa mediante un mensaje de WhatsApp*”

a los teléfonos 617394681 - 688791836 o enviando un correo electrónico a interpretes@fesormu.org”, fuese acompañada de un icono que identifique claramente que dicha oficina posee ayudas a la accesibilidad.

Información y Registro del Servicio de Atención al Ciudadano

*** Campo obligatorio**

Datos personales

Tipo de identificación: *

DNI/NIE

Identificación: * Nombre: *

Primer apellido: * Segundo apellido:

Seleccione el Centro y Servicio

Centro: *

Oficina Asistencia en Materia de Registros Murcia-Flomesta

Información del Centro

Avda. Teniente Flomesta s/n. CP 30071 - Murcia.
Más información y mapa de situación en el siguiente [enlace](#)

Si necesita ser atendido con intérprete de lengua de signos española gestione su cita previa mediante un mensaje de WhatsApp a los teléfonos 617394681 - 688791836 o enviando un correo electrónico a interpretes@fesormu.org.

Esta oficina también dispone de Servicio de Intérprete Multilinguaje por el que podrá ser atendido en alguno de estos idiomas: Inglés, Francés, Alemán, Árabe occidental y oriental, Ucraniano, Georgiano, Italiano, Catalán, Portugués, Ruso, Rumano, Chino, Urdu y Farsi. Si lo precisa, indíquelo al personal de la oficina.

Servicio: *

Con relación a la política de datos, la totalidad de los usuarios desconoce qué es, para qué sirve y, además, después de leerlo, tampoco consigue explicar o comprender lo que ha leído. El tamaño de la letra y como está formateado el texto, tampoco facilita la lectura. Por otro lado, la casilla que hay que activar para dar el consentimiento no es intuitiva y es muy pequeña.

He leído y acepto la [política de datos y normas de uso](#) *.

En general, la mayoría de los usuarios no ha presentado grandes dificultades para rellenar el formulario, después de llegar a él. Creemos que es importante reflexionar sobre la importancia de la presentación de la información en la página web, porque si el

botón de “Solicitar cita previa” estuviese bien visible, accesible y nos dirigiese directamente a la pantalla en azul, el trámite se hubiese realizado en apenas 11 minutos. Con todas las dificultades encontradas y necesidad de apoyos por parte de las personas con discapacidad la duración del trámite ha ascendido a un total de 47 minutos.

Somos concedores de primera mano que estamos todos esforzándonos por mejorar la accesibilidad de la Sede Electrónica y que las cuestiones que apuntamos están muy relacionadas con cambios desde el punto de vista estructural y técnico de la página, pero queremos hacer hincapié de su importancia, a la hora de mejorar la usabilidad y agilidad, así como la accesibilidad de esta.

2: REALIZAR EL TRÁMITE EN EL REGISTRO DE FORMA PRESENCIAL.

Después de la obtención de las citas acudimos de forma presencial para seguir con el trámite. La totalidad de los usuarios realizaron su trámite en la “*Oficina de Asistencia en materia de Registros Murcia Flomesta*”. Pasamos a describir a continuación el procedimiento realizado y dificultades que han encontrado los usuarios:

- En el recordatorio de cita se proporciona a los usuarios un número de referencia, pero no indica de forma clara para qué sirve el número. Los usuarios desconocen para que sirve y lo preguntan a la persona de apoyo.
- Después de realizar la entrada al registro dirigida por el encargado de seguridad se les comunica a los usuarios que se dirijan al mostrador de información.
- Algunos usuarios no encuentran el mostrador de información y vuelven a pedir ayuda al encargado de seguridad que soluciona amablemente las dudas planteadas.
- En el mostrador de información la funcionaria encargada pregunta qué trámite se va a realizar indica a los usuarios, de forma verbal, cuál es su número para que los llamen (R + últimos 3 números del DNI). Cuando algunos de los usuarios no han entendido la información, la funcionaria repite la información de nuevo y la apunta en un papel a mano.
- La funcionaria indica a los usuarios que vayan la sala de espera. La totalidad de los usuarios, incluidos algunas de las personas de apoyo preguntan dónde está,

ya que no tiene una buena señalización. Algunos alumnos se dirigen hacia el lugar señalado por la funcionaria, pero no muy seguros de que tengan que estar ahí. El espacio al que las funcionarias llaman “sala de espera” son realmente cuatro asientos corridos, de ahí la confusión de los usuarios.

- Una vez ya sentados en dichos asientos, cerca de donde van a ser atendidos. Nada más llegar y sentarnos, la mayoría de las veces que acudimos no había nadie esperando, por lo que los usuarios no tienen demasiado tiempo para familiarizarse con el funcionamiento: Ni de la llamada ni con los paneles informativos. De ahí que surjan dos dificultades: Algunos usuarios no escuchan bien la megafonía, no consiguiendo identificar si es o no su número de identificación. Además, cuando buscan su número en la pantalla tienen mucha dificultad de verlo debido a que se encuentra posicionada en un lugar que dificulta su visión y la letra es pequeña.
- Los usuarios comentan diferentes dificultades para entender la pantalla donde aparecen los números donde van a ser llamados como:
 - Números demasiados pequeños.
 - Varios números en la pantalla, pero sin la mesa donde están siendo atendidos.
 - Información en continuo movimiento por debajo de la pantalla que los usuarios entienden que no esté relacionada con los números de llamada.
- En el momento de ser atendidos, la totalidad de los usuarios manifiesta que el trato con los funcionarios o funcionarias que les atienden son amables, atentos y facilitadores a la hora de hacerles comprender todo el procedimiento. El proceso para hacerse la clave es tedioso, pero todos los funcionarios van explicando los pasos todo el momento y solicitando lo que necesitan y tenemos que hacer de forma sencilla y ordenada. Los usuarios valoran muy positivamente el atendimento en las mesas.
- La salida del registro se encuentra señalizada, pero genera confusión, no solo para nuestros usuarios sino para el ciudadano en general. Existe una salida para empleados y otra para visitantes. Si bien esto es así los guardias de seguridad del edificio, verbalizan constantemente a todos los ciudadanos el procedimiento para salir del edificio.

La valoración general de todos los usuarios del servicio de atendimento es esta oficina es muy buena.

3: FINALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y ACTIVACIÓN DE LA CLAVE PERMANENTE.

Nota aclaratoria: El último usuario que realizó el trámite de obtención de la clave permanente no tuvo que realizar este último paso ya que la activación fue realizada en la misma oficina. La funcionaria solicitó al usuario una clave y fue ella misma la que realizó todo el proceso de activación necesitando las claves proporcionadas al usuario en su teléfono móvil.

Dicho usuario salió de la atención presencial con su clave permanente lista para su uso, sin necesidad de este último paso. Desconocemos si ha habido un cambio del procedimiento en la obtención de la clave permanente, pero, desde luego, si así fuera sería beneficioso para nuestro colectivo ya que, como veremos a continuación, el proceso de activación no resultó sencillo.

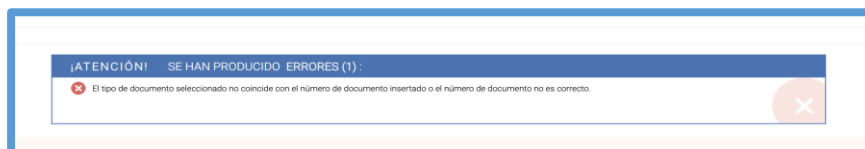
El cambio de contraseña se realizó ya en las entidades con personal de apoyo. Las dificultades que presentaron los usuarios en general fueron:

- La principal fue la ausencia de unas instrucciones claras sobre cómo activar tu clave permanente.
- La mayoría de los usuarios no tienen claro dónde deben escribir el enlace. Además, algunos alumnos tienen dificultades en leer el enlace porque les resulta difícil de leer.
- La letra de la página es pequeña y el color no les ayuda a leerlo.
- Algunos alumnos presentan dificultades de qué datos introducir y dónde (ejemplo DNI).
- Mientras que rellenan los datos no se ubican correctamente en la pantalla. Uno de los alumnos dice que sería más fácil si señalan de mejor forma que datos estás introduciendo.

- La pregunta de seguridad es de difícil comprensión y no queda claro que se debe introducir, lo que hace que la totalidad de los usuarios se equivoquen en varias ocasiones. Incluso la palabra hay que introducirla con tildes y las palabras tienen al final (:.) que lleva a confusión.
- No se encuentra un sistema alternativo a la palabra de seguridad.
- Varios alumnos abandonan el proceso al sentirse frustrado ya que debe de introducir cuatro ocasiones la palabra de seguridad y no consigue avanzar. El proceso sigue después de intervención de las personas de apoyo
- Una vez que se ha producido el error, el mismo es complicado de identificar y la explicación del error tiene una letra muy pequeña.
- Las instrucciones o requisitos para crear la clave permanente les resultan complicadas de entender.
- La necesidad de introducir caracteres en la contraseña de la clave permanente genera confusión e indecisión. Algunos alumnos desconocen que es un carácter y mucho menos cuáles son los caracteres especiales solicitados. La mayoría de los usuarios necesita apoyo para la introducción de caracteres en su contraseña de la clave permanente.
- Los botones de emitir o cancelar tienen un diseño muy pequeño lo que dificulta la finalización del proceso y genera incertidumbre de si el proceso está o no finalizado. Además, el mensaje de finalización no es claro lo que lleva a más confusión y a volver tener que solicitar la intervención de las personas de apoyo.
- Por último, cuando los usuarios no realizan bien la acción de introducir su DNI y además eso pasa de forma continuada el mensaje que aparece diciendo que hay un error también les resulta difícil de entender. De nuevo los usuarios necesitan la ayuda del personal de apoyo.

Mensaje:

“El tipo de documento seleccionado no coincide con el número de documento insertado o el número de documento no es correcto”



6. Análisis y valoración de la prueba presencial

Como teníamos previsto en el convenio del presente año, otro de los puntos que debíamos acometer era la comprobación por parte del CERMI, representado por sus diferentes entidades, de las necesidades de mejora y barreras a suplir, para seguir avanzando en la accesibilidad de la sede electrónica.

La prueba contó con la participación de 11 personas con discapacidad que fueron las responsables de realizar dos trámites propuestos para dicha valoración. La documentación proporcionada a los participantes en la prueba consiste en un documento escrito en el cual ya se proporciona el número de trámite que se va a realizar. Queremos apuntar este hecho porque normalmente el ciudadano no conoce el número que corresponde al trámite que necesita, ni el nombre correcto.

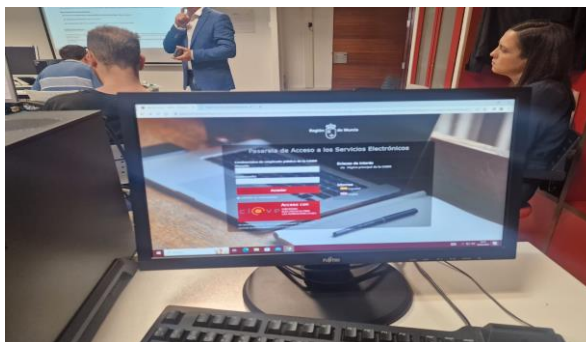
Realizamos esta apreciación ya que, en numerosos casos, cuando nuestros usuarios han colocado la palabra clave en el buscador, no han sido capaces de encontrar el trámite que buscaban, sin tener que recurrir a una figura de apoyo.

Antes del inicio referir que la prueba en general tuvo numerosas incidencias desde el punto de vista informático que descentró bastante los participantes y que algunos de los participantes con discapacidad intelectual tuvieron un pequeño problema al no recordar sus claves de acceso.

A continuación, describimos los principales obstáculos encontrados por el colectivo de discapacidad intelectual durante la realización de los trámites:

Situación	Imagen ilustrativa
<p>Algunos participantes muestran dificultad a la hora de encontrar la forma de continuar al trámite cuando en la pasarela de acceso sale el aviso. Al no existir botón de acción no identifican el texto “continuar al trámite” como interactivo. El texto que se presenta además difícil comprensión es muy extenso y con demasiada información</p>	<p>Información Adicional para Trámites</p> <p>1. Para presentar solicitudes electrónicas, los interesados han de disponer de alguno de los sistemas de firma electrónica, Cl@ve, certificado digital o DNI electrónico.</p> <p>Elija el método de identificación descritos. Dependiendo del método seleccionado podrá acceder a todo o sólo a algunos de los Servicios electrónicos de las Administraciones Públicas. Consulte como obtener algunos de estos sistemas de identificación en "Registro en el sistema de identificación y firma Cl@ve (código 2522)",</p> <ul style="list-style-type: none"> > Cl@ve ocasional (Cl@ve PIN o Cl@ve permanente). > Certificado digital admitido o DNI electrónico (solo para los expedidos con fecha anterior a abril de 2015), para este certificado necesita instalación de AutoFirma. De no disponer de ninguno de los medios <p>2. Antes de cumplimentar el formulario, revise la información del procedimiento sobre el que desea presentar su solicitud en Registro y Guía de procedimientos y servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> > Rellene el formulario. > Adjunte los documentos, si lo exige el procedimiento. El tamaño máximo de cada archivo no puede superar los 5 MB y el total de los archivos 10 MB. Si supera esta capacidad debe de utilizar el formulario de trámites administrativos para expedientes ya iniciados. > Firme y envíe la solicitud. <p>3. Una vez registrada, el sistema le devolverá un recibo en formato PDF, firmado electrónicamente, con el número, fecha y hora de registro y un código de verificación.</p> <p>Recuerde que siempre podrá consultar y obtener una copia de su solicitud presentada desde "Consulta de solicitudes y trámites realizados" de esta Sede Electrónica.</p> <p>Este servicio está operativo las 24 horas del día, durante todos los días del año, exceptuando las interrupciones que sean necesarias por razones técnicas.</p> <p>En caso de indisponibilidad de esta Sede Electrónica, el último día de plazo de presentación de una solicitud, puede presentar la misma en el Registro Electrónico Común de la Administración General del Estado https://rec.redsara.es/, indicando en el asunto el código de procedimiento administrativo de la solicitud y seleccionando como organismo destinatario el centro directivo de la CARM que gestiona dicho procedimiento (artículo 16.4.a) de la ley 39/2015).</p> <p><input type="checkbox"/> No volver a mostrar este mensaje Continuar al trámite</p>
<p>En esta pantalla algunos de los participantes no comprenden la caja de “resto domicilio”.</p>	<p>Datos persona objeto solicitud</p> <p>El certificado únicamente se podrá descargar si la persona solicitante es la misma que la persona objeto. En cualquier otro caso, se le enviará una vez comprobada la información</p> <p><input type="checkbox"/> Es la misma que el interesado</p> <p>Tipo Documento: Documento:</p> <p>Nombre: * Primer apellido: * Segundo apellido:</p> <p>Tipo vía: Nombre vía: Nº vía: Resto domicilio:</p> <p>Provincia: Municipio: Localidad: Código postal:</p>
<p>En la página principal de la sede electrónica aparece el aviso del que adjuntamos imagen.</p>	<p>Aviso: Se garantiza temporalmente el acceso al sistema "Registro y trámites" a través de los Servicios Electrónicos, ya que el sistema de identificación de esta sede electrónica...</p>

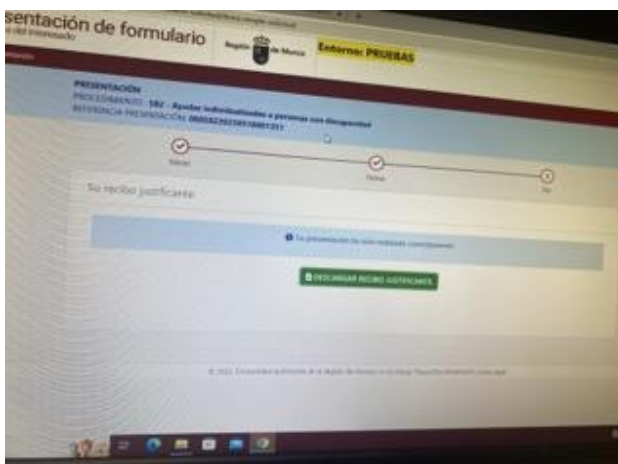
Los participantes, debido a que los ordenadores son de la comunidad, tienen más accesos que los habituales en los trámites de la sede electrónica, lo que les genera confusión e incertidumbre.



En el apartado de “teléfonos de contacto” se ofrecen muchas opciones de teléfono que generan dudas. La opción de “teléfono fijo” aparece como obligatoria y actualmente hay muchas personas que no tienen teléfono fijo. Se sugiere omitir o invertir el orden del tipo de teléfono.



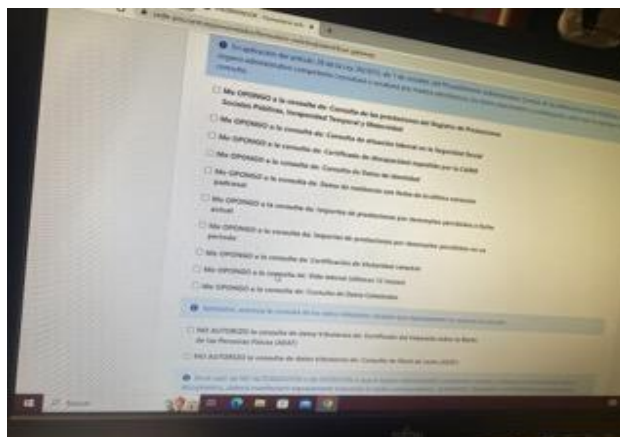
Los participantes cuestionan al apoyo personal sobre el uso de la palabra “justificante”, ya que no comprenden que es el justificante del proceso.



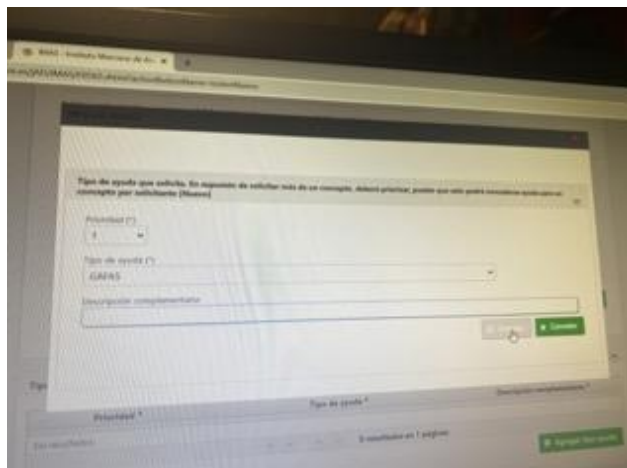
En el paso donde se solicita la documentación, aparece la opción de adjuntar multitud de documentos. El hecho que no esté claramente discriminado qué documentos son obligatorios para el trámite hace creer a la mayoría de los participantes que tiene que adjuntar la totalidad de los documentos que en pantalla.



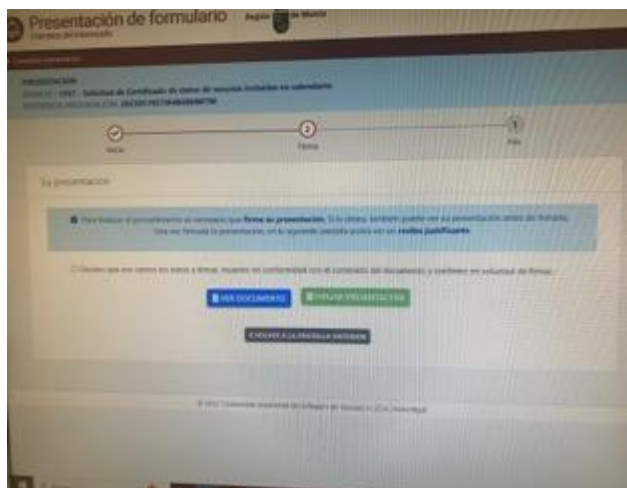
La redacción de este apartado en negativo y utilizando la expresión “Me Opongo” dificulta la comprensión de lo que están leyendo los participantes y para qué sirve. Si la formulación (redacción) tiene que ser así obligatoriamente, necesitará una explicación de para qué sirve este paso del procedimiento y para qué sirve que lo cliquemos o no.



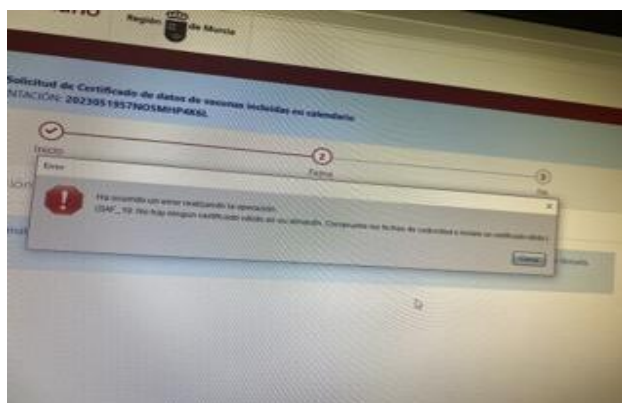
En esta pantalla encontramos el campo “descripción complementaria”. Los participantes piensan que deben obligatoriamente describir detalladamente el producto que han comprado.



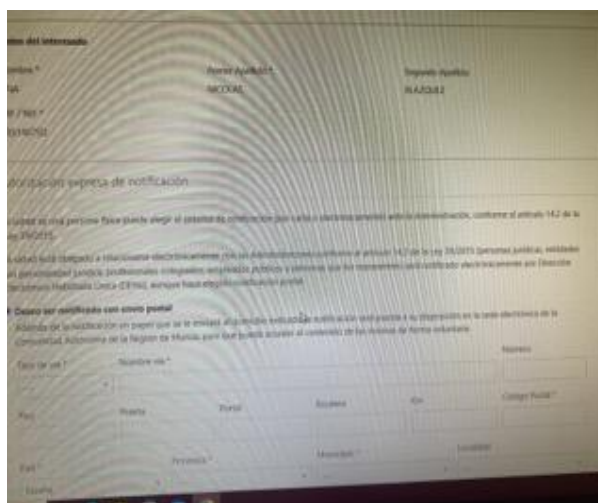
En la pantalla que corresponde a la firma del documento los participantes manifiestan tener dudas de que están realizando en este momento del proceso. El hecho de que en el botón verde (color correcto) el texto sea “imprimir presentación”, hace que los participantes no sean conscientes de que van a firmar el trámite. Los participantes creen que tienen que imprimir la presentación firmarla manualmente y entregarla en el registro. Se propone poner expresamente en el botón que se va a firmar y presentar el documento.



Cuando se produce un error los participantes no saben bien qué acción deben realizar.



En el apartado de la notificación electrónica o postal, el hecho de que aparezca una debajo de la otra, dificulta su comprensión debido a que los participantes comienzan a rellenar la postal, sin fijarse en la electrónica.



Por último, hay que apuntar que es imprescindible indicar que es necesario la clave PIN, ya que lleva a confusión que ponga solamente con clave y además con la clave permanente no se puede terminar el trámite porque no lo admite. Entendemos que esto será un error informático que posiblemente estará ya subsanado ya que, in situ, hablamos con los informáticos, pero, en el momento de la prueba se dio la incidencia.

7. Listado de recomendaciones para los centros directivos sobre redacción clara, sencilla y precisa

Los criterios generales que guían las nuevas recomendaciones son aquellos que ya se recopilaban en 2022 y que ahora nos sirven como consideraciones previas.

1. Usar la empatía y ponernos en el lugar de la otra persona: no hay que dar por supuesto que el ciudadano debe de saber lo mismo que nosotros, pero sí que puede comprenderlo si se le explica. Las personas de a pie no tienen por qué tener formación específica sobre relaciones con la Administración, o puede que la información que le ofrecemos sea su primer contacto sin nociones previas. Por eso, es importante no dar nada por sentado.

Sin embargo, sí debemos de presuponer que la persona es capaz de comprender el trámite con una información y apoyos adecuados. No debemos descartar de entrada la posibilidad de que lo pueda hacer de la forma más autónoma posible. Si actuáramos de esa forma, estaríamos condicionando que así fuera.

2. Replantear la información desde cero: muchas veces repetimos fórmulas o reutilizamos escritos simplemente por el hecho de que es 'como se ha hecho siempre' o simplemente para ahorrar esfuerzo. La información accesible requiere más esfuerzo por parte del emisor, la Administración, precisamente para que requiera menos esfuerzo del receptor, el o la ciudadana. Por eso, el trabajo de la accesibilidad comienza por replantear la información desde el comienzo, analizando su propósito y seleccionando lo que puede ser de utilidad para el ciudadano.

3. Responder a las preguntas del ciudadano: las preguntas básicas a las que debe responder cualquier texto informativo son qué, quién, cuándo, cómo, dónde y por qué o para qué. Estas mismas preguntas sirven de guía para elaborar informaciones de la Administración.

4. Ofrecer siempre de forma clara y visible una ayuda para realizar el trámite por tantas vías y medios como sea posible y respondiendo a la necesidad de todas las discapacidades.

5. Tender a la brevedad: la brevedad no es un fin en sí mismo, pero sí un medio para conseguir ser más claro. Es importante diferenciar la información accesoria de

la fundamental. Hay que ofrecer la posibilidad de ampliar información o recurrir a la fuente original a la persona que quiera ampliar información.

6. Usar un estilo claro y directo: siempre que sea posible, utilizar la estructura de sujeto, verbo y predicado en frases cortas y concisas. Eliminar lo accesorio y las fórmulas retóricas.

7. Usar un lenguaje sencillo: evitar arcaísmos, palabras en latín, frases hechas y optar, si es posible, por la opción más sencilla. Es importante usar siempre el mismo término para referirnos al mismo concepto. En caso de tener que usar una palabra a sabiendas de que es específica de la Administración, es necesario explicar su significado. Es importante respetar las reglas de la gramática y de la ortografía y evitar símbolos no lingüísticos como la arroba para referirnos a ambos sexos, o usos extralingüísticos de otros, como la letra equis con el mismo fin. Otros como paréntesis, punto y coma, los números romanos, etc. que pueden resultarnos familiares son barreras para las personas con menos hábito lector.

8. Cuidar la forma: la presentación de la información también es importante e incluye desde el tamaño y tipo de la letra hasta su contraste con el fondo, los gráficos que le pueden acompañar, los márgenes, la elección del papel, etc. Siempre que sea posible, se debe optar por el texto negro sobre fondo blanco, un tipo de letra de la denominada 'sin serifa' (como Arial o Calibri) y un tamaño como mínimo de cuerpo 12.

9. Uso de gráficos: los gráficos, tanto iconos y pictogramas como fotografías e ilustraciones pueden ser un apoyo que favorezca la comprensión de la información, pero deben ser siempre pertinentes y no meramente decorativas ya que pueden provocar el efecto contrario. Es necesario seleccionar imágenes claras, lo menos ambiguas y lo más estandarizadas posible.

10. Testar: siempre que sea posible, es positivo testar el resultado con ciudadanos con dificultades de comprensión o simplemente profanos en el tema de que trata la información para comprobar si el texto resulta comprensible y efectuar las mejoras oportunas.

En esta ocasión, vamos a concretar recomendaciones sobre redacción que ahondan en lo que se dice en los puntos 6 (estilo claro y directo) y 7 (lenguaje sencillo).

1. Estructura de la información: de más a menos importante para la persona que la lee.

Reconsidera el planteamiento general del texto según los criterios anteriores y el objetivo que pretende conseguir.

En muchas ocasiones, esto significa que hay que invertir el orden tradicional de los textos administrativos que comienzan con antecedentes normativos o procedimentales para terminar en la información que realmente se quiere informar. En muchos casos será recomendable emplear la técnica denominada pirámide invertida para ordenar la información.

La técnica de la pirámide invertida consiste en incluir en las primeras líneas del texto la información más relevante para el lector.

Su objetivo es captar la atención del usuario para, posteriormente, ir incluyendo ideas secundarias en las partes más avanzadas del texto e ir guiando la lectura de los usuarios.

Por eso, es importante tener en cuenta desde el nombre del artículo o documento para que la persona a la que afecta lo entienda y se sienta concernida hasta la introducción en la que se resume la información más importante, pasando por el cuerpo en el que se van respondiendo las preguntas que se hace el lector o lectora (qué, quién, cuándo, cómo, etc.).

Para acortar la brecha que separa el lenguaje de técnicos y ciudadanía general, los primeros deben ser conscientes de que no se están comunicando con iguales en lo que a conocimientos sobre la Administración se refiere. En una resolución quizá lo más importante para el ciudadano es saber el sentido de esta y no tanto la normativa en que se sustenta el procedimiento.

2. Destaca los epígrafes.

Muestra con claridad la diferencia entre un epígrafe y el siguiente y las subdivisiones que estos puedan contener.

Debemos de evitar que la información se presente como un bloque de texto uniforme en el que es difícil reconocer apartados e ideas.

Ejemplo sin epígrafes destacados:

INFORMACIÓN DE INTERÉS

Como consecuencia de la actualización de los importes de RBI, la nómina de enero de 2023, se va a retrasar.

Los ayuntamientos una vez completada la instrucción, remitirán el expediente completo a Registro General de la CARM, desde un formulario electrónico conectado a la plataforma SUSI.

¿Cómo se solicita la ayuda?

Tanto la información y orientación como la solicitud de esta prestación económica se realizará a través de la Unidad de Trabajo Social (UTS) de Servicios Sociales Municipales correspondiente al domicilio del interesado, por lo que será necesario solicitar cita previa en los mismos.

Dicha UTS instruirá el expediente al objeto de valorar la solicitud, la documentación aportada por el interesado y el cumplimiento de los requisitos exigidos.

Una vez completado el expediente, la UTS lo remitirá por Registro al Instituto Murciano de Acción Social (IMAS), órgano competente para resolver.

Nota:

- Se suspende la cita previa en el Servicio de Prestaciones para todos los procedimientos, permaneciendo habilitados los teléfonos de información telefónica, 36 62 70 y 36 62 43.
- Correo corporativo: servicioprestaciones-imas@listas.carm.es

¿Cuándo se solicita la ayuda?

Cuando exista la situación de necesidad, apreciada por los Servicios Sociales Municipales. Esta ayuda no está sujeta a plazo alguno.

Ejemplo con epígrafes destacados:

Como consecuencia de la actualización de los importes de RBI, la nómina de enero de 2023 se va a retrasar. Los ayuntamientos una vez completada la instrucción, remitirán el expediente completo a Registro General de la CARM, desde un formulario electrónico conectado a la plataforma SUSI.

1- ¿Cómo se solicita la ayuda?

Tanto la información y orientación como la solicitud de esta prestación económica se realizará a través de la Unidad de Trabajo Social (UTS) de Servicios Sociales Municipales correspondiente al domicilio del interesado, por lo que será necesario solicitar cita previa en los mismos.

Dicha UTS instruirá el expediente al objeto de valorar la solicitud, la documentación aportada por el interesado y el cumplimiento de los requisitos exigidos.

Una vez completado el expediente, la UTS lo remitirá por Registro al Instituto Murciano de Acción Social (IMAS), órgano competente para resolver.

Nota:

- Se suspende la cita previa en el Servicio de Prestaciones para todos los procedimientos, permaneciendo habilitados los teléfonos de información telefónica, 36 62 70 y 36 62 43.
- Correo corporativo: servicioprestaciones-imas@listas.carm.es

2- ¿Cuándo se solicita la ayuda?

Cuando exista la situación de necesidad, apreciada por los Servicios Sociales Municipales. Esta ayuda no está sujeta a plazo alguno.

3. Cada párrafo, una idea.

Utiliza el punto y aparte con más frecuencia para asegurar que cada párrafo contiene una sola idea. Así será más legible tu texto porque facilita la localización del contenido y la asimilación de este.

Ejemplo de un párrafo que incluye varias ideas:

- Las solicitudes iniciales de dependencia se encuentran gravadas por la tasa T-172.1 que deberán ir acompañadas por el impreso para autoliquidación e ingreso de esta tasa T-172.1. Este impreso estará disponible en las Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano (Registros de las distintas Consejerías, así como, las antiguas Ventanillas Únicas de los Ayuntamientos de la Región). Allí podrá solicitar que se le gestione la expedición de la tasa. Y después de ingresar su importe en cualquiera de las entidades colaboradoras que aparecen en el citado impreso de autoliquidación, acompañarlo a la solicitud. También se puede realizar el ingreso en la propia oficina, al haberse habilitado datafonos para esa finalidad.

Texto del ejemplo anterior en varios párrafos:

Las solicitudes iniciales de dependencia se encuentran gravadas por la tasa T-172.1. La solicitud tendrá que ir acompañada de por el impreso para autoliquidación e ingreso de esta tasa T-172.1.

Este impreso de esta tasa está disponible en las Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano (Registros de las distintas Consejerías, así como en las antiguas Ventanillas Únicas de los Ayuntamientos de la Región).

En todas estas oficinas puede gestionar el pago de la tasa.

Después, puede ingresar su importe de dos formas:

- a) en las mismas oficinas donde coge el impreso o
- b) en cualquiera de las entidades bancarias colaboradoras. La lista de entidades bancarias aparece en el propio impreso.

4. Crea listados y alinearlos correctamente.

Evita las enumeraciones en una misma línea. La información es más clara cuando sigue una estructura.

Ejemplo de listados mal alineados:

REQUISITOS

Requisitos de solicitud o iniciación

- 1.-Para obtener certificado de grado de discapacidad es imprescindible tener reconocido un grado de discapacidad. De lo contrario, se deben iniciar los trámites para su reconocimiento a través del procedimiento 0698.
- 2.-Para obtener uno de los siguientes informes :
- Capacidades a efectos de demanda de empleo
- Adecuación de empleo público para el desempeño del puesto
- Adaptación a medios y tiempos para examen

Ejemplo de enumeraciones sin listado. Texto original:

- **Nóminas**
(No obligatorio / No original)
En el supuesto de realizar actividad laboral cualquier miembro de la unidad de convivencia: - Trabajo por cuenta ajena: 2 últimas nóminas. - Trabajo eventual: nóminas de los 6 meses anteriores a la solicitud. - Trabajo fijo discontinuo: certificado de empresa del ejercicio anterior. En el supuesto de no haber realizado actividad en el ejercicio anterior, o si sus ingresos se han visto modificados sustancialmente, certificado de empresa acreditativo de los ingresos percibidos en el presente ejercicio. - Trabajo por cuenta propia: cuota que abona a la Seguridad Social. En el supuesto de que la actividad se haya iniciado recientemente o si se han producido modificaciones sustanciales en las rentas obtenidas, además, declaración del IVA correspondiente a los 2 últimos trimestres. - Baja laboral por incapacidad temporal o permiso de maternidad/paternidad: justificante de los ingresos mensuales que perciba. - En otros supuestos: declaración de ingresos.

Texto del ejemplo anterior transformado en listado:

- **Nóminas**
(No obligatorio / No original)
 - En el supuesto de realizar actividad laboral cualquier miembro de la unidad de convivencia:
 - Trabajo por cuenta ajena: 2 últimas nóminas.
 - Trabajo eventual: nóminas de los 6 meses anteriores a la solicitud.

- Trabajo fijo discontinuo: certificado de empresa del ejercicio anterior.
- En el supuesto de no haber realizado actividad en el ejercicio anterior, o si sus ingresos se han visto modificados sustancialmente:
 - certificado de empresa acreditativo de los ingresos percibidos en el presente ejercicio.
 - Trabajo por cuenta propia: cuota que abona a la Seguridad Social.
- En el supuesto de que la actividad se haya iniciado recientemente o si se han producido modificaciones sustanciales en las rentas obtenidas, además, declaración del IVA correspondiente a los 2 últimos trimestres.
 - Baja laboral por incapacidad temporal o permiso de maternidad/paternidad: justificante de los ingresos mensuales que perciba.
 - En otros supuestos: declaración de ingresos.

5. Líneas cortas.

Una línea no debería contener más de 70 caracteres contando espacios.

Ejemplo de una línea con más de 200 caracteres.

Se considera unidad familiar a la persona solicitante y, en su caso, a quienes convivan con ella en una misma vivienda o alojamiento, ya sea por matrimonio, unión de hecho o parentesco de consanguinidad en primer grado (padres e hijos). Además, se tendrán en cuenta los ingresos mensuales de todos los miembros de la unidad familiar en el momento de la solicitud.

Ejemplo de líneas con 65 caracteres:

Se considera unidad familiar a la persona solicitante y, en su caso, a quienes convivan con ella en una misma vivienda o alojamiento, ya sea por matrimonio, unión de hecho o parentesco de consanguinidad en primer grado (padres e hijos). Además, se tendrán en cuenta los ingresos mensuales de todos los miembros de la unidad familiar en el momento de la solicitud.

6. Frases cortas.

Además de que el formato del documento limite la extensión de las líneas, debemos tener cuidado al redactar frases demasiado extensas. Una recomendación es no exceder las 30 palabras.

Ejemplo de una frase demasiado larga:

No haber sido beneficiario de ayudas para idéntica finalidad en los dos años anteriores, salvo aquellas destinadas a transporte o transporte especial para rehabilitación y asistencia especializada en centros de atención a personas con discapacidad, excepto cuando la situación de necesidad objeto de la solicitud sea acreditada documentalmente.

Ejemplo anterior en frases más cortas:

No haber sido beneficiario de ayudas para idéntica finalidad en los dos años anteriores.

No se tienen en cuenta en este requisito las ayudas destinadas a transporte o transporte especial para rehabilitación y asistencia especializada en centros de atención a personas con discapacidad.

Además, este requisito no cuenta si la situación de necesidad objeto de la solicitud se acredita documentalmente.

7. Orden sintáctico:

Mantén siempre que sea posible el orden tradicional de sujeto, verbo y predicado.

Ejemplo de construcción confusa:

Requisitos de solicitud o iniciación

Para solicitar la prestación económica de cuidados en el entorno familiar o la de asistencia personal por este procedimiento es necesario tener, con carácter previo, una resolución de reconocimiento o denegación de otro servicio o prestación del sistema de la dependencia o de desistimiento de una solicitud previa instada en base al procedimiento 7402 denominado "solicitud inicial y / o revisión del grado de dependencia y reconocimiento del derecho a las prestaciones del Sistema".

Ejemplo de construcción más clara:

Requisitos de solicitud o iniciación

La persona solicitante necesita uno de estos dos documentos:

- a) una resolución de haber pedido otro servicio o prestación del sistema de la dependencia
- b) el desistimiento de la solicitud del procedimiento "solicitud inicial y / o revisión del grado de dependencia y reconocimiento del derecho a las prestaciones del Sistema".

8. Evita las oraciones impersonales y pasivas, así como de gerundios.

Siempre es más clara la voz personal y activa.

Ejemplo de oración impersonal y demasiado larga:

Se solicitará a la Unidad de Valoración y Diagnóstico que corresponda al domicilio de la persona interesada y será necesario aportar junto a la solicitud la declaración de lo ocurrido y una copia de la denuncia presentada ante la autoridad competente.

Ejemplo de oración personal y corta:

Solicita la tarjeta a la Unidad de Valoración y Diagnóstico que corresponde al domicilio del dueño de la tarjeta.

Entrega una solicitud y la declaración de la pérdida o robo.

Si hay denuncia del robo, presenta una copia.

9. Evita las menciones a leyes o normas.

Las leyes o normas se mencionan, si es necesario al final del documento, pero no se intercalan a lo largo del texto. Es mejor aportar el dato al que nos referimos que remitir a una norma en el que se puede encontrar.

Ejemplos de menciones a normas que se pueden sustituir por datos concretos:

Ser mayor de 25 años y menor de 65, salvo excepciones recogidas en el artículo 7.c), de la Ley 3/2007 de 16 de marzo, de Renta Básica de Inserción de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

- No superar el límite de renta per cápita correspondiente para la unidad de convivencia:
 - a) Para unidades de convivencia formadas por una persona, 2,5 veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (en adelante IPREM) mensual vigente.
 - b) Para unidades de convivencia formadas por dos personas, 1,75 veces el IPREM mensual vigente.
 - c) Para unidades de convivencia formadas por tres o más personas, 1,25 veces el IPREM mensual vigente.

Solicitar Presencialmente

Los ciudadanos/as que no dispongan de medios electrónicos para la presentación de solicitudes, y no estén obligados a relacionarse electrónicamente, pueden dirigirse a cualquiera de las oficinas previstas en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y, en su caso, a las realizadas en los lugares indicados más abajo. **Recuerden solicitar Cita previa.**

La cumplimentación de los formularios de solicitud se hará en los términos que se indique en la normativa de aplicación. Recuerden que las solicitudes han de estar firmadas por los interesados o sus representantes.

10. Evita las frases negativas.

Ejemplo del uso de frases negativas:

“Conceder aportaciones económicas, con carácter no periódico...”

Ejemplo anterior en positivo:

“Conceder aportaciones económicas puntuales...”

11. No uses las mayúsculas para destacar información.

Ejemplo del uso de mayúsculas destacando información:

(*) No está obligado a presentar los certificados indicados en este apartado al encontrarse en poder de la Administración. EN CASO DE OPOSICIÓN EXPRESA, ESTARÁ OBLIGADO A APORTAR LOS DATOS/DOCUMENTOS RELATIVOS AL PROCEDIMIENTO JUNTO A LA SOLICITUD (art. 28 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas)

12. Evita tecnicismos y jerga.

Ejemplo anterior en positivo:

“Conceder aportaciones económicas [...] durante el ejercicio económico...”

Ejemplo anterior en positivo:

“Conceder aportaciones económicas [...] durante el año...”

13. Escoge la opción más sencilla y menos ambigua.

Ejemplo del uso de tecnicismos:

- **Justificante de pago**
(No obligatorio / No original)
En el caso de tenerlos, justificante de pagos obligados o indemnizaciones judiciales a las que el dependiente tiene que hacer frente ineludiblemente, para el correcto cálculo de la capacidad económica.

Ejemplo anterior con vocabulario más sencillo:

- **Justificante de pago**
(No obligatorio / No original)
Justificante de deudas o indemnizaciones judiciales que el dependiente tiene que pagar obligatoriamente.
Estos justificantes sirven para calcular bien el dinero que tiene realmente.

8. Recomendaciones de simplificación burocrática

La inmensa mayoría de las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo necesita recurrir al apoyo de personas de su entorno para realizar las gestiones con la Administración y los trámites burocráticos como ya se ha dicho anteriormente en este mismo documento. La situación es análoga en el caso de los ciudadanos y ciudadanas con discapacidad sensorial.

En primer lugar, estas personas buscan apoyo en sus familiares. Sin embargo, estos también se encuentran con dificultades son, finalmente, las profesionales de las entidades que les prestan apoyos, entidades como las que realizamos este informe que terminan por realizar la gestión.

Esto significa que, a la postre, se produce un diálogo entre técnicos a uno y otro lado de la Administración en el que la persona interesada es un sujeto pasivo. Necesita de una persona facilitadora para iniciar sus comunicaciones e interpretar sus respuestas. Debido a que esta forma de funcionar está muy consolidada entre los miembros de estos colectivos, las personas con discapacidad no identifican barreras como tal ya que, en la mayoría de los casos, ni siquiera emprenden el camino. En la fase actual del acercamiento de la Administración a esta parte de la ciudadanía aún no se pueden extraer conclusiones.

Por estas razones, son las personas profesionales de apoyo, técnicas y técnicos de las entidades que actúan como facilitadores quienes nos aportan información sobre las dificultades en los procedimientos.

Con la información que nos aportan las profesionales, podemos decir que la principal dificultad común a la mayoría de los procedimientos se refiere a la carga administrativa y, concretamente, sigue residiendo en la necesidad de presentar documentación complementaria junto a la solicitud.

Aunque se ha avanzado mucho en este sentido, sigue siendo un escollo todo lo referido al padrón municipal. Sabemos que es un trámite que no depende de la Administración autonómica, pero está presente en muchos procedimientos que afectan a la ciudadanía en general y a los procedimientos relacionados con el sistema de atención a la dependencia en particular.

La demanda más repetida por trabajadoras sociales es la de ahorrar a la persona interesada la presentación de este documento por medio de una mejor comunicación entre las administraciones locales y autonómicas. Al fin y al cabo, se está requiriendo información que ya está en poder de la Administración.

9. Revisión bibliográfica, referencias, enlaces y páginas web

Para concluir este informe queremos dejar recogida la bibliografía, que consideramos imprescindible para poder sustentar los cambios que se acometan, en revisión y reformulación, tanto de la Sede Electrónica como en el Portal de transparencia. Así presentamos la normativa a la que está sujeta la elaboración del web en materia de accesibilidad y bibliografía especializada en el tema en cuestión.

Normativa técnica y legal:

- Ley 2/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.
- Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

Enlace: https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2018-12699

- UNE-EN 301549:2019 Requisitos de accesibilidad para productos y servicios TIC Este documento especifica, de forma adecuada para su uso en la contratación pública dentro de Europa, los requisitos funcionales de accesibilidad aplicables a los productos y servicios que incorporan TIC, junto con una descripción de los procedimientos de prueba y la metodología de evaluación para cada requisito de accesibilidad.

Esta norma establece las características que han de cumplir la información y otros contenidos disponibles mediante tecnologías web en Internet, intranets y cualquier tipo de redes informáticas, para que puedan ser utilizadas por la mayor parte de las personas incluyendo personas con discapacidad y personas de edad avanzada.

Enlace: <https://accessibilias.es/2020/01/une-en-3015492019-requisitos-de-accesibilidad-para-productos-y-servicios-tic/>

- UNE 153010:2012 Subtitulado para personas sordas y personas con discapacidad auditiva.

Enlace: <https://accessibilias.es/2019/12/une-1530102012-subtitulado-para-personas-sordas-y-personas-con-discapacidad-auditiva/>

- UNE 153101:2018 EX Lectura Fácil. Pautas y recomendaciones para la elaboración de documentos

Enlace: <https://accessibilias.es/2019/12/une-1531012018-ex-lectura-facil-pautas-y-recomendaciones-para-la-elaboracion-de-documentos/>

- Más documentación en el portal Accessibilias.

Enlace: <https://accessibilias.es/normativa-tecnica/>

Pautas y normas de calidad:

- Guía de lenguaje claro de la Generalitat Valenciana Por un lenguaje administrativo al servicio de las personas.

Generalitat Valenciana (2023)

Enlace:

https://gvaoberta.gva.es/documents/7843050/176229651/PLC_Gui%CC%81a+completa_espan%CC%83ol_DEFINITIVO_DEF.pdf/553f540c-9e1a-4d26-84a2-353ab57acff4

- Pautas de accesibilidad cognitiva web (2020)

Resumen y traducción al español realizada por Plena inclusión Madrid de Making Content Usable for People with Cognitive and Learning Disabilities” (Haciendo el contenido usable para personas con discapacidad cognitiva y del aprendizaje) del grupo COGA del consorcio W3C.

- Introducción a las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG)

Enlace: <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/es>

- Pautas W3C

Enlace: <http://accesibilidadweb.dlsi.ua.es/?menu=quees>

- Universidad de Alicante.

Enlace: <https://www.cesya.es/comunicacion/pautas>

- Guía para crear contenidos digitales accesibles.

Documentos, presentaciones, vídeos, audios y páginas web.

José Ramón Hilera González y Elena Campo Montalvo.

Enlace: http://www.esvial.org/wp-content/files/ESVIAL.LibroDigital_es_2015.pdf

- Guía de accesibilidad en sedes electrónicas. Secretaría General de Administración Pública del Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

- Guía de cuestiones básicas de accesibilidad para los editores finales de contenidos. Secretaría General de Administración Pública del Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

- Guía de adaptación a WCAG 2.1 desde WCAG 2.0. Secretaría General de Administración Pública del Ministerio de Política Territorial y Función Pública.
- Guía de validación web. Secretaría General de Administración Pública del Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

Artículos:

- Accesibilidad web España: evolución de la legislación y evaluación preliminar de sitios de interés social. Yorka Tatiana Ortiz.
- Accesibilidad Web. WCAG 2.1 de forma sencilla. Olga Revilla y Olga Carreras.
- Diseño de contenidos accesibles para personas con discapacidad intelectual. Rodrigo Sánchez Benavente y Alfonso García Cuenca.
- Tecnologías para la accesibilidad web. José Luis Cuervo Fajardo. Accesibilidad web. José Luis Fuertes y Loïc Martínez Normand. Universidad Politécnica de Madrid.
- 6 Consejos para Mejorar la Accesibilidad Web. Shaun Cronin.

Enlace: <https://webdesign.tutsplus.com/es/articles/6-tips-for-improving-website-accessibility--webdesign-1660>

Murcia, 11 de diciembre de 2023



Fdo Pedro Martínez López

PRESIDENTE DEL CERMI

