



# CONSULTA PREVIA SOBRE NORMATIVA

## Informe de resultados

De conformidad con el artículo 133.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y con relación a la consulta pública previa realizada por la Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana, sobre el **Proyecto de Decreto de atención al ciudadano de la Administración pública en la Región de Murcia**, una vez finalizado el periodo activo de la consulta, cuya duración ha sido del 16/02/2021 al 03/03/2021, implementada a través del cuestionario en línea correspondiente, a continuación se detallan los resultados obtenidos:

### DATOS DE PARTICIPACIÓN

- **Nº de participantes en la consulta:** 1

### APORTACIONES

- I. **Aportaciones al apartado “Problemas que se pretenden solucionar con esta iniciativa”:**  
*Los problemas de relación de la ciudadanía con la Administración autonómica son acuciantes ya que los trámites se presentan de forma compleja, confusa, diversa, etc. suponiendo una barrera para todas las personas y, en particular, para aquellas con dificultades de comprensión. En este grupo se incluyen personas mayores, migrantes, con discapacidad intelectual, retraso en el aprendizaje, etc. Según la ONU, hablamos de una de cada tres personas. En la práctica, esto supone dejar a este tercio de la población al margen y coartar su derecho a participación y a ejercer la ciudadanía plena. Estas barreras cognitivas, de comprensión, se pueden solucionar mediante mejoras en la accesibilidad cognitiva, la que aborda esta materia.*
- II. **Aportaciones al apartado “Necesidad y oportunidad de su aprobación”:**  
*Una norma que venga a poner solución a esta situación es muy necesaria y urgente. Hasta ahora, se ponen barreras muchas veces invisibles que impiden el ejercicio de muchas personas de sus derechos de manera libre y lo más autónoma posible tal y como dice la legislación española. Son muchas personas que se ven obligadas a buscar apoyos fuera de la Administración o que simplemente desisten ante la complejidad, la falta de información adaptada a sus necesidades o simplemente porque desconocen sus derechos y obligaciones.*
- III. **Aportaciones al apartado “Objetivos de la norma”**  
*“Entre los objetivos se menciona proporcionar un “servicio más completo y avanzado tecnológicamente, seguro y ágil, que apoye al ciudadano en la realización de sus trámites administrativos, ahora electrónicos, de forma homogénea y uniforme” pero no se menciona que deba ser comprensible y accesible ni la adaptación de los apoyos a la diversidad de las necesidades que presenta la ciudadanía. Sin tener en cuenta la accesibilidad cognitiva, la Administración no puede ser cercana ni los trámites practicables de forma autónoma. Además, el avance tecnológico no puede ser un fin en sí mismo si no va acompañado de una buena usabilidad e información adecuada.”*
- IV. **Aportaciones al apartado “Posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias”:**



*"La accesibilidad cognitiva es la propiedad de entornos, edificios, procesos, bienes, productos, servicios, objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos que resultan fáciles de entender. Junto con la accesibilidad física y la accesibilidad sensorial, forma parte indisoluble de la accesibilidad universal.*

*Por eso, son necesarias soluciones de accesibilidad cognitiva como la lectura fácil para textos (España es el primer país con una norma de calidad referida a la lectura fácil UNE 153101:2018 EX), accesibilidad cognitiva en espacios y entornos (señalética contrastada y homogénea, por ejemplo) y accesibilidad cognitiva en las páginas web y aplicaciones. También es fundamental formar a las personas que atenderán a las ciudadanas y ciudadanos para manejar la diversidad de manera eficaz y respetuosa: conociendo la discapacidad intelectual y del desarrollo, mejorando el trato adecuado conforme a la edad y sabiendo qué apoyos necesita.*

*El movimiento asociativo de la discapacidad intelectual en España organizado en la ONG Plena inclusión es pionero en la investigación, divulgación e implementación de estos servicios. Plena inclusión Región de Murcia cuenta con un servicio llamado 'Información accesible' para aplicar estas soluciones."*