

HOJA  
de  
RUTA

para el DISEÑO  
ESTRATÉGICO

de un PORTAL  
de TRANSPARENCIA  
CLARO

15 consejos para gestionar el paso  
del derecho a saber al derecho a entender

Rafael Camacho y Borja Colón de Carvajal (coordinadores)



# **Hoja de ruta para el diseño estratégico de un portal de transparencia claro**

**15 consejos para gestionar el paso  
del derecho a saber al derecho a entender**

Rafael Camacho y Borja Colón de Carvajal (coordinadores)

Primera edición: febrero de 2025

Edita: Diputación Provincial de Castellón

Imprime:

Licencia CC BY-SA 4.0



Licencia Internacional de Atribución/Reconocimiento-CompartirIgual 4.0 de Creative Commons  
<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

Depósito Legal: CS 167-2025

ISBN: 978-84-09-69997-1

## Relación de autores por orden alfabético

### **Rafael Camacho Muñoz**

Politólogo especializado en gobierno abierto y comunicación.  
Coordinador del grupo de trabajo sobre Lenguaje transparente en el Congreso Internacional de Transparencia.

### **Francisco Delgado Morales**

Politólogo.  
Investigación en gobierno abierto, política(s) y sociedad.  
Presidente de Acredita.

### **María del Mar Forment Fernández**

Profesora titular de Lengua española de la Universidad de Barcelona (UB).  
Vicedirectora de la Cátedra UB-Diputación de Barcelona de Comunicación clara aplicada a las Administraciones públicas.

### **Joaquín Meseguer Yebra**

Consejero Técnico del Ayuntamiento de Madrid y experto en transparencia.  
Coordinador del grupo de trabajo de Transparencia y acceso a la información de la Red de Entidades Locales por la Transparencia y la Participación Ciudadana de la FEMP.

### **Juan Romero Raposo**

Ingeniero informático experto en gobierno abierto y estrategias digitales en Kratio Sistemas.  
Fundador de OpenKratio.

### **Blas José Subiela Hernández**

Profesor titular en la Universidad Católica de Murcia y experto en diseño de la información.  
Codirector del Congreso Internacional COMCLARA.

### **Coordinación de la publicación:**

Rafael Camacho Muñoz

### **Coordinación de la Diputación Provincial de Castellón:**

#### **Borja Colón de Carvajal Fibla**

Jefe del Servicio de Administración e Innovación Pública de la Diputación de Castellón.



## Índice

Relación de autores por orden alfabético.....	5
Saluda de la presidenta .....	9
Saluda de la diputada .....	11
Saluda del responsable técnico.....	13
Saluda del coordinador de la publicación.....	15
Introducción.....	18
1. Clarificar un portal es un proceso.....	22
2. La clarificación es una tarea compartida.....	28
3. La clarificación requiere un enfoque multidisciplinar.....	32
4. El proceso de clarificación necesita apoyo y liderazgo.....	36
5. Cumple la ley .....	40
6. Cuida la calidad de la información publicada .....	46
7. Diseña una estrategia sostenible.....	52
8. Piensa en los tipos de público y en cómo estos usan el portal.....	56
9. Facilita la navegación y la localización de contenidos.....	62
10. Cuida el lenguaje .....	68
11. Elige los formatos de archivo adecuados.....	74
12. Fomenta y facilita el uso del portal .....	80
13. Apóyate en herramientas y recursos externos al portal.....	84
14. Sé responsable de tu portal .....	90
15. Acepta las críticas y conviértelas en retos.....	94
Anexo.....	98



## Saluda de la presidenta

### Conocer, comprender, confiar

Quizás una de las mayores dificultades a las que se enfrenta un usuario cuando ha de acceder a un portal digital de transparencia es, precisamente, entender cómo dar con la información que motivó la búsqueda.

En la Diputación Provincial de Castellón no queremos que nadie se pierda en nuestras plataformas y que el modelo que aplicamos para ejercer de anfitriones a quienes nos visitan permita alcanzar el éxito. Que, en definitiva, navegar por nuestras redes sea una experiencia provechosa para aquellos que desean conocer, comprender y conectar.

Esta “Hoja de ruta para el diseño estratégico de un portal de transparencia claro” que hoy tienes en tus manos es el resultado del esfuerzo que esta institución pone a tu servicio para que del conocimiento surja la confianza.

Sabemos que cuanto más claros, directos, inteligibles y prácticos seamos, más fácil será para ti como usuario alcanzar los objetivos que te propones y entender nuestro trabajo diario. Y en este reto, estamos todos, especialmente quienes presidimos instituciones públicas porque la transparencia no es una opción, es un deber que cumplimos y asumimos cada día en primera persona.

Esta sociedad será mucho más rica y poderosa cuanto más información y conocimiento posea. Y en ese objetivo, la Diputación de Castellón abanderará un proceso consciente y constante para facilitar la comprensión de los datos y la accesibilidad de los usuarios a los mismos.

Para conseguirlo, hemos tejido sinergias entre los departamentos que conforman esta gran casa que es el hogar de toda nuestra provincia. Cumpliendo la normativa vigente, la que la Ley 1/2022, de 13 de abril, de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana nos marca para responder a los desafíos con el debido acierto.

Queremos que nos conozcan, que nos visiten y que nos entiendan con un lenguaje comprensible y cercano. Estableciendo estructuras y niveles para ir de lo macro a lo micro. Empleando formatos sencillos y básicos

que garanticen de forma lógica e intuitiva que nuestro usuario alcanza las metas que se propuso.

Esta presidenta que hoy les escribe está comprometida con el éxito de este proyecto, porque cuanto más transparentes seamos en nuestras exposiciones, decisiones y proyectos, más fácil será que nuestros ciudadanos entiendan los caminos que guían nuestros pasos.

Y como institución, debemos dar ejemplo sometiendo nuestra gestión a los protocolos que permitan lograr el éxito colectivo. Un objetivo que solo seremos capaces de alcanzar si todos, instituciones y ciudadanos, nos empeñamos en hacer nuestras la herramientas, modelos y recomendaciones que con excelente criterio nos comparten en esta guía los profesionales que la han fraguado.

A ellos, a todos, gracias por avanzar en modelos que hacen de Castellón una provincia más abierta, más clara y más transparente. Seguimos.

Marta Barrachina Mateu,  
Ilustrísima presidenta de la Excelentísima Diputación de Castellón

## Saluda de la diputada

Como diputada de Transparencia y Participación de la Diputación de Castellón, me complace presentar esta “Hoja de ruta para el diseño estratégico de un portal de transparencia claro”, un documento que representa nuestro firme compromiso con la transparencia, el acceso a la información pública y el buen gobierno.

La transparencia no es solo una obligación legal, sino un pilar fundamental para fortalecer la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas. En este sentido, la Diputación de Castellón ha asumido la responsabilidad de liderar un proceso de transformación que garantice que la información pública sea clara, accesible y comprensible para todos los ciudadanos. Esta guía es una herramienta esencial para avanzar hacia ese objetivo.

El proceso de clarificación de los portales de transparencia que promovemos en esta guía no es una tarea sencilla ni inmediata. Requiere un esfuerzo conjunto de toda la Diputación de Castellón, donde la colaboración entre los distintos departamentos y niveles jerárquicos es clave para el éxito. La clarificación debe entenderse como un proceso transformador que, además de cumplir con las normativas vigentes, busca mejorar la relación entre la administración y la ciudadanía, facilitando el acceso a la información y promoviendo una cultura de apertura y responsabilidad.

En esta guía se recogen recomendaciones organizativas y técnicas que permiten hacer más comprensible y accesible la información publicada en nuestro portal de transparencia. Entre ellas, destacamos la importancia de utilizar un lenguaje claro y sencillo, organizar la información de manera lógica e intuitiva, y emplear formatos accesibles y reutilizables que faciliten su comprensión y uso por parte de la ciudadanía.

Asimismo, la guía subraya la necesidad de cumplir con la normativa vigente en materia de transparencia, accesibilidad y protección de datos. La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, junto con la Ley 1/2022, de 13 de abril, de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana, establecen los principios y criterios que deben guiar la publicación de la información pública, asegurando su claridad, estructura y comprensibilidad.

El apoyo político es fundamental para el éxito de este proceso. Desde la Diputación de Castellón, asumimos el liderazgo necesario para impulsar la clarificación de nuestro portal de transparencia, demostrando así nuestro compromiso con la mejora continua de los servicios públicos y con la rendición de cuentas a la ciudadanía. Este respaldo político no solo legitima las decisiones del equipo encargado de llevar a cabo el proceso, sino que también motiva y facilita la colaboración interna entre los distintos departamentos de nuestra institución.

Invitamos a todos los actores involucrados, tanto internos como externos, a sumarse a este esfuerzo colectivo. La clarificación de los portales de transparencia es una tarea compartida que requiere del compromiso y la participación activa de todos los responsables políticos y técnicos de la organizaciones públicas, así como de la colaboración con la ciudadanía y otros agentes sociales.

Esta guía no es un punto final, sino el inicio de un camino hacia una administración más transparente, accesible y cercana a la ciudadanía. Confiamos en que las recomendaciones y herramientas aquí presentadas serán de gran utilidad para todas las administraciones que deseen mejorar sus portales de transparencia y fortalecer la relación de confianza con la sociedad.

Agradezco el esfuerzo y la dedicación de todos los profesionales que han contribuido a la elaboración de esta hoja de ruta, y animo a continuar trabajando con la misma determinación y compromiso para avanzar en el camino de la transparencia y el buen gobierno.

Atentamente,

María Tormo Casañ  
Diputada de Transparencia y Participación  
Excelentísima Diputación de Castellón

## Saluda del responsable técnico

Como responsable del Servicio de Administración e Innovación Pública de la Diputación de Castellón, es un honor presentar esta “Hoja de ruta para el diseño estratégico de un portal de transparencia claro”, un recurso que refleja nuestro compromiso con la mejora continua de la administración pública y la accesibilidad de la información.

La transparencia no es solo un principio fundamental del buen gobierno, sino también una herramienta clave para fortalecer la confianza de la ciudadanía en las instituciones. Desde el ámbito técnico, nuestro objetivo es garantizar que la información pública no solo esté disponible, sino que sea comprensible, accesible y útil para todos los ciudadanos. Esta guía ofrece directrices y recomendaciones para facilitar este proceso.

Clarificar un portal de transparencia es un reto técnico y organizativo que requiere la colaboración de diversos perfiles profesionales. No se trata simplemente de cumplir con la normativa vigente, sino de transformar la manera en que la información se presenta y se comparte con la sociedad. Este documento ofrece herramientas prácticas para simplificar el lenguaje, estructurar la información de forma intuitiva y utilizar formatos accesibles que permitan su reutilización.

Este documento destaca la importancia de cumplir con las normativas en materia de transparencia, accesibilidad y protección de datos, como la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y la Ley 1/2022, de 13 de abril, de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana. Estas leyes no solo establecen obligaciones, sino que también ofrecen un marco para mejorar la calidad y la claridad de la información publicada.

El éxito de este proceso requiere del apoyo político y de la colaboración interna de todos los departamentos de la Diputación. Como responsables técnicos, tenemos la misión de liderar la implementación de estas mejoras, asegurando que las soluciones técnicas se alineen con los principios de transparencia y acceso a la información. La coordinación entre los distintos ámbitos es fundamental para garantizar que los portales de transparencia sean verdaderamente útiles y eficaces.

Invitamos a todos los profesionales de la administración pública a utilizar esta guía como una referencia para mejorar sus propios portales de transparencia. La clarificación de la información es una responsabilidad compartida que requiere el compromiso de todos los actores implicados, desde el personal técnico hasta los responsables políticos.

Esta guía no es un documento cerrado, sino un punto de partida para un proceso de mejora continua. Confiamos en que las recomendaciones y herramientas aquí presentadas serán de utilidad para todas las administraciones que deseen avanzar en el camino de la transparencia y la buena gobernanza.

Agradezco la colaboración de todos los compañeros y profesionales que han participado en la elaboración de esta guía, y animo a seguir trabajando con dedicación para construir una administración pública más abierta, eficiente y cercana a la ciudadanía.

Atentamente,

Borja Colón de Carvajal Fibla  
Jefe del Servicio de Administración e Innovación Pública  
Diputación de Castellón

## Saluda del coordinador de la publicación

Desde el principio del proyecto, esta publicación se ideó para aportar una propuesta novedosa en el campo de la transparencia y la comunicación clara. En ambas áreas de conocimiento existen valiosas contribuciones que recopilan multitud de recomendaciones y consejos con ejemplos prácticos, que son de la máxima utilidad para quienes requieren de ese tipo especializado de publicación.

En nuestro caso, pensamos que el valor añadido de una publicación en esta área debería abordarse desde una perspectiva diferente, para ofrecer algo que no se hubiera publicado anteriormente. En ningún caso se trata de desmerecer a esas otras publicaciones, más bien al contrario, en este documento se citan algunas de ellas (podrían ser muchas más) porque entendemos que son herramientas excelentes, y que la mera reproducción no aportaba valor añadido.

Nuestra intención no era, por tanto, ahondar en la materia de la claridad o de la transparencia añadiendo matices propios. Nuestra idea era aportar un enfoque diferente a partir de la propia experiencia. De esta manera, abordamos esta *Hoja de ruta para el diseño estratégico de un portal de transparencia claro* a modo de resumen que condensara la experiencia de meses de trabajo de un equipo multidisciplinar después de realizar un exhaustivo análisis de un portal de transparencia y tras conocer de primera mano los entresijos de su funcionamiento. A partir de ese análisis hemos ordenado las observaciones y reflexiones del equipo relacionadas con este proceso de clarificación, amplio y complejo, para presentar de forma condensada, como una lista de quince consejos fáciles de asimilar para quienes tengan interés en abordarlo. Además, se ofrecen unas propuestas, muy accesibles en su mayoría, sobre técnicas y herramientas para llevar a cabo los consejos propuestos.

La clarificación de un portal de transparencia es un proceso transformador, no solo de los elementos técnicos sino también organizativos, y podríamos decir que incluso culturales, de la organización. Es un cambio que va más allá de corregir textos o de cambiar diseños web, trata también de relaciones internas, liderazgos y convencimientos.

Por ello, es necesario entender que se trata de un esfuerzo compartido. En el caso del proceso iniciado en la Diputación de Castellón, dicho

esfuerzo se ha repartido entre un grupo de profesionales de dentro y fuera de la Administración, contando con la opinión de la ciudadanía. En este esquema ha sido fundamental el intercambio de opiniones y experiencias, de manera crítica, honesta y constructiva, con el equipo técnico de la Diputación, que en definitiva es quien ha de soportar la mayor carga del proceso, motivo por el cual este proceso, además de transformador, debe ser sostenible.

Pensando en ese tipo de perfiles técnicos se concibe esta publicación. Pensamos en los responsables técnicos, de las áreas de transparencia, informática, comunicación, servicios jurídicos o secretaría, que tienen que alimentar y mantener un portal de transparencia, y que, además, se les pide hacer este esfuerzo en favor de la claridad.

Aunque sea un mandato legal recogido en la ley, sabemos que supone un esfuerzo complementario y que, en ocasiones, no se tienen los conocimientos necesarios. Esta hoja de ruta sirve de guía para estos casos, para orientarles en el proceso, para ofrecerles herramientas accesibles que pueden ayudarles en su propósito.

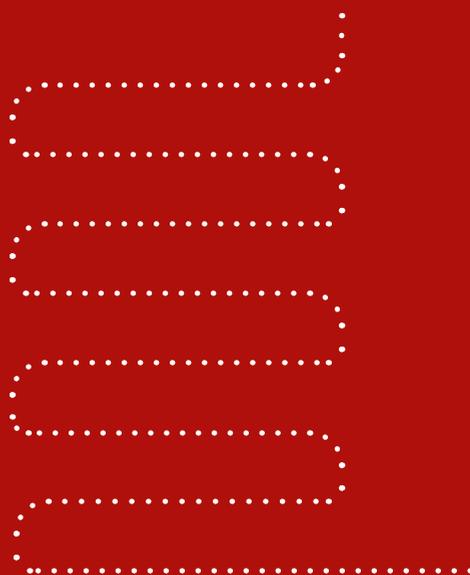
Asimismo, también nos dirigimos a los responsables políticos, que deben liderar el proceso transformador y legitimar la estrategia que se diseñe. Su papel es fundamental para el impulso del proyecto y para el mantenimiento y la sostenibilidad de los avances y cambios realizados. Como señalamos anteriormente, esta transformación va más allá de un portal, es un cambio de cultura organizativa. Comprender que es un proceso es la base de todo lo que vendrá después.

Esta hoja de ruta también quiere poner los cimientos para pensar en una claridad desde el diseño que, si bien puede suponer un esfuerzo inicial mayor, a la larga redundará en menores costes y mejores resultados. Unos resultados cuyos beneficiarios serán las propias Administraciones, las personas a su cargo y, sobre todo, la ciudadanía.

Rafael Camacho Muñoz  
Coordinador del proyecto



# Introducción



La transparencia ha experimentado un notable avance en las últimas décadas. Particularmente en España, este proceso ha sido especialmente relevante en los últimos años, después de la publicación de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Esta Ley de Transparencia estatal y todos sus desarrollos autonómicos instan a las administraciones a publicar en sus sedes electrónicas o páginas web toda la información de obligado cumplimiento de manera clara, estructurada y entendible. La forma coherente de cumplir este mandato legal suponía la creación de portales de transparencia, que se han multiplicado a lo largo de todo el territorio, situándose como una de las principales herramientas para las políticas de gobierno abierto, la que ha tenido mayor implantación y la más conocida por la ciudadanía en general.

La creación, mejora y desarrollo de los portales, combinada con el derecho de acceso a la información pública recogido en la ley, por el que se puede solicitar cualquier tipo de información a la Administración con la excepción de algunos límites, han configurado lo que se ha definido como el derecho a saber. En esta hoja de ruta se abordará el primer pilar, la llamada publicidad activa, que se refiere a la publicación de determinada información en los portales de transparencia.

Para avanzar en la consolidación de este derecho, es crucial que un portal sea verdaderamente accesible y útil. Sin embargo, muchos portales de transparencia adolecen de una serie de problemas que dificultan el acceso y la comprensión de la información por parte de los ciudadanos. La complejidad de los datos y la información publicada, la falta de una estructura clara y la utilización de un lenguaje difícil de comprender como el jurídico-administrativo son algunos de los obstáculos más comunes.

Por estos motivos, y sobre el fundamento legal recogido en la ley de transparencia y sus desarrollos autonómicos, se ha constatado la necesidad y el deber de iniciar el tránsito del derecho a saber al derecho a entender.

Clarificar un portal de transparencia no es una tarea sencilla. Requiere un análisis profundo de la información publicada, la identificación de

los obstáculos que dificultan la comprensión y la adopción de medidas para superarlos. Este proceso implica las siguientes acciones:

- Organizar la información: establecer una estructura lógica y intuitiva que facilite la navegación y la búsqueda de información.
- Simplificar el lenguaje: utilizar un lenguaje claro y sencillo, evitando tecnicismos y jerga administrativa.
- Visualizar los datos: utilizar gráficos, infografías y otras herramientas visuales para hacer más comprensibles los datos complejos.
- Personalizar la información: adaptar el contenido a las necesidades y conocimientos de los diferentes públicos objetivo.
- Fomentar la interacción: crear mecanismos que permitan a los ciudadanos hacer preguntas, realizar sugerencias, aportar ideas y usar la información que se publica.

Pero además de estas recomendaciones de tipo técnico, también hay que valorar las necesidades en el plano de gestión pública y organizativo que conlleva un proceso de este tipo. Por ello, este documento también se ocupa de ofrecer directrices, recomendaciones y metodologías de trabajo relacionadas con la organización del trabajo para avanzar en el proceso de clarificación de un portal de transparencia.

Cuestiones como la planificación, el liderazgo, la conformación de equipos multidisciplinares, los recursos humanos o la colaboración con la ciudadanía, agentes sociales y otras entidades públicas también forman parte de este proceso.

Esta hoja de ruta se compone de quince capítulos o apartados, presentados como una propuesta general que se acompaña de recomendaciones específicas y de sugerencias de técnicas o herramientas que pueden ayudar en cada uno de los pasos.

La combinación de recomendaciones técnicas, organizativas y estratégicas que se recogen en este documento lo configuran como una herramienta dirigida especialmente a responsables y cargos políticos y técnicos.

Por último, a pesar de la evidente heterogeneidad de las administraciones públicas en España, la guía pretende dirigirse al conjunto de

ellas, para que cada una pueda extraer las recomendaciones o ideas que le parezcan oportunas y realizables en su ámbito. No se trata de una llave maestra, porque esta guía no puede abrir todos los portales, pero sí puede servir como orientación en el proceso de diseñar un portal de transparencia claro, tanto si es de nueva creación como si se proyecta una actualización o mejora.

## 15 CONSEJOS PARA GESTIONAR EL PASO DEL DERECHO A SABER AL DERECHO A ENTENDER:

### **1. Clarificar un portal es un proceso**

2. La clarificación es una tarea compartida
3. La clarificación requiere un enfoque multidisciplinar
4. El proceso de clarificación necesita apoyo y liderazgo
5. Cumple la ley
6. Cuida la calidad de la información publicada
7. Diseña una estrategia sostenible
8. Piensa en los tipos de público y en cómo estos usan el portal
9. Facilita la navegación y la localización de contenidos
10. Cuida el lenguaje
11. Elige los formatos de archivo adecuados
12. Fomenta y facilita el uso del portal
13. Apóyate en herramientas y recursos externos al portal
14. Sé responsable de tu portal
15. Acepta las críticas y conviértelas en retos

# 1. Clarificar un portal es un proceso



## Proceso transformador

La primera idea que hay que tener en cuenta es que la clarificación de un portal es un **proceso transformador**. Un proceso que no solo va a cambiar sustancialmente el producto final (el propio portal de transparencia), sino las dinámicas internas de trabajo y la relación entre las distintas áreas de la entidad. No se trata de una revolución ni de ningún tipo de cambio brusco. Al contrario, se trata de una evolución continua que busca mejorar la apertura de la entidad, la comunicación con la sociedad y reforzar la confianza en la institución.

A pesar de que pueda afectar a varias áreas de la entidad, lo que dependerá de su tamaño y de la complejidad de su portal, el propósito del proceso de clarificación es conseguir los objetivos realizando pequeños ajustes. Para ello, será muy importante tener algunas ideas claras al iniciar el proceso.

## Dar tiempo

Por una parte, con la clarificación la administración inicia **un recorrido que necesita tiempo**. Para alcanzar la primera gran meta, ese momento en el que se puede presentar públicamente un nuevo portal, pueden pasar meses, incluso superarse el año. La duración hasta que llegue ese momento dependerá en gran medida de los recursos disponibles y de los objetivos que se proyecten. En cualquier caso, debe plantearse como **un proyecto de mandato o legislatura**, ya que, más allá del rediseño del portal, los avances realizados se deben a mantener durante mucho tiempo después.

Si se consiguen cambios radicales en poco tiempo, se puede correr el riesgo de que sean efectistas o meramente cosméticos, es decir, que cambien la apariencia del portal pero que no transformen su capacidad de ofrecer información valiosa de manera sostenida en el tiempo, y mucho menos sean capaces de transformar la cultura organizativa.

## Actitud y planificación flexibles

Para esta carrera de fondo es necesario tener una **actitud flexible**, tanto en la planificación como en la ejecución. Además, hay que tener presente que se van a tener que **tomar muchas decisiones** para iniciar el proceso, marcar líneas de trabajo y definir un estilo.

Durante el proceso se pueden producir cambios de distinta naturaleza, y que las decisiones tomadas en un momento inicial pueden modificarse con el paso del tiempo. Esto no tiene que generar frustración ni la sensación de que se ha perdido tiempo o recursos, sino que el portal se ha adaptado a las necesidades del momento.

Por tanto, el proceso de transformación ha de ser capaz de evolucionar acompañando las necesidades y preferencias de las personas usuarias y adecuándose los cambios estructurales que puedan producirse, tanto mientras se realiza el proceso de clarificación como después de él. Por ello, **la planificación ha de estar abierta a posibles cambios** o imprevistos. También es fundamental implicar a distintas áreas de la entidad para que las eventuales modificaciones no generen tensiones internas y todos los responsables estén alineados.

### **¿Qué cambios pueden afectar al proceso de transformación?**

- Cambios sociales, relacionados con movimientos o nuevas preferencias de la ciudadanía. Ejemplos:
  - El lenguaje inclusivo, que puede afectar a la redacción de textos, y vinculado a este, cambios políticos que promuevan o limiten medidas para trabajar en esa línea. Iniciativas como los sellos de “texto con lenguaje no sexista” son una muestra de ello.
  - Nuevos formatos, vinculados a modas o cambios de estilo en el diseño de espacios web o contenidos digitales.
- Cambios políticos, que pueden darse a nivel interno. Ejemplos:
  - Alternancia de partidos políticos en el poder, que puede afectar de manera que se quiera priorizar algún tipo de información.
  - Cambio de titulares, como por ejemplo presidente o presidenta de la Diputación, ‘alcalde’ o ‘alcaldesa’. Hay que tener en cuenta que los nombres de indicadores deberán adaptarse a esa circunstancia. También en el caso de que se desdoble el género de los sustantivos, como por ejemplo ‘concejales y concejalas’ o ‘concejales/as’, ‘diputados y diputadas’ o ‘diputados/as’. Se debe decidir qué opción elegir y mantener un solo estilo de redacción.

- Reasignación de recursos al portal, tanto en caso de que se aumenten como se disminuyan. Es especialmente relevante si disminuyen, ya que se genera el reto de mantener el servicio con menos recursos. La idea de sostenibilidad, que se desarrollará en otro punto, es clave en este sentido.
- Cambios normativos, aunque ya esté muy desarrollada la legislación en transparencia. Ejemplos:
  - Modificaciones de leyes de transparencia o nuevas leyes que incidan en cambios de obligaciones de publicidad activa o en las características de la información publicada.
  - Nuevas leyes de derecho administrativo que afecten a relaciones con la sociedad.
  - Desarrollo normativo en materia de claridad.
  - Nuevas normas de ámbito local, como ordenanzas o reglamentos, o modificaciones de estas normas, como la Ordenanza Tipo de Transparencia Pública de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP).
- Cambios tecnológicos, que pueden aportar mejoras muy significativas al portal que se está rediseñando. Cerrar la puerta a adoptar nuevas herramientas o realizar modificaciones porque no están previstas en una planificación previa es limitar el potencial transformador del proceso de clarificación. Algunos ejemplos podrían ser:
  - Uso de la inteligencia artificial, que podría aplicarse a búsquedas dentro del portal o a relacionar diversas informaciones contenidas en el portal.
  - Nuevas herramientas o actualizaciones de visualización de datos o de informaciones complejas.
  - Nuevas posibilidades de interoperabilidad entre portales.
  - Desarrollo de los gestores de contenido (CMS por sus siglas en inglés), que permitan incluir mejoras.



## Recomendaciones

- El proceso de clarificación requiere tiempo y una actitud flexible para afrontar los cambios que se puedan dar durante el proceso.
- Desarrollo progresivo: el rediseño de un portal de transparencia no se resuelve de manera rápida o de una sola vez. Requiere un enfoque gradual en el que, a medida que se avanza, se van ajustando tanto los objetivos como las estrategias.
- Iteración y mejora continua: durante todo el proceso de diseño y gestión, es fundamental realizar pruebas de usabilidad, recoger información sobre la experiencia del usuario y adaptar el portal según sea necesario y posible con los recursos disponibles.
- Alineación con las normativas: un portal de transparencia debe cumplir con las regulaciones vigentes, por lo que el proceso debe tener en cuenta tanto la legislación aplicable como las buenas prácticas detectadas.



### **Herramientas o técnicas que se pueden aplicar**

- Talleres con personas usuarias para recoger sus opiniones. Pueden hacerse de manera periódica con márgenes amplios de tiempo (anualmente, por ejemplo), una vez se hayan implementado las mejoras, para comprobar la vigencia de los cambios realizados y si hay nuevas cuestiones que se pueden tratar.
- Indicadores de seguimiento en el portal: número de visitas, tiempo de estancia en páginas, documentos descargados.
- Revisión de normativa para asegurar el cumplimiento de la ley y mejorar el servicio prestado.
- Revisión de fuentes secundarias, como por ejemplo otros portales, para identificar buenas prácticas.

## 15 CONSEJOS PARA GESTIONAR EL PASO DEL DERECHO A SABER AL DERECHO A ENTENDER:

1. Clarificar un portal es un proceso
- 2. La clarificación es una tarea compartida**
3. La clarificación requiere un enfoque multidisciplinar
4. El proceso de clarificación necesita apoyo y liderazgo
5. Cumple la ley
6. Cuida la calidad de la información publicada
7. Diseña una estrategia sostenible
8. Piensa en los tipos de público y en cómo estos usan el portal
9. Facilita la navegación y la localización de contenidos
10. Cuida el lenguaje
11. Elige los formatos de archivo adecuados
12. Fomenta y facilita el uso del portal
13. Apóyate en herramientas y recursos externos al portal
14. Sé responsable de tu portal
15. Acepta las críticas y conviértelas en retos

# 2. La clarificación es una tarea compartida



El proceso que se inicia para clarificar un portal es desde el primer momento una tarea compartida, que debe implicar a distintos actores tanto a nivel interno de la propia entidad como a nivel externo.

### **A nivel interno**

Es preciso establecer roles y fomentar la **colaboración entre las distintas áreas** o personas responsables implicadas en el portal de transparencia. Esto incluye a técnicos de transparencia (o que tengan asignadas esas funciones), mantenimiento informático, comunicación y departamentos clave como el administrativo o de gestión tributaria.

El **rol de coordinación es clave** durante todo el proceso. Ese rol debe realizarlo la persona responsable de la gestión técnica de portal. También puede estar acompañada por otros responsables administrativos, pero en cualquier caso la persona que tenga la responsabilidad última sobre lo que se publica en el portal debe tener asignadas funciones de coordinación.

Asimismo, es importante establecer **responsabilidades claras**. No es imprescindible que todos los actores produzcan contenido, puede que algunos solo tengan que supervisar, aportar su opinión, o delimitar lo que se puede hacer o lo que es recomendable, por ejemplo, a nivel técnico o a nivel comunicativo. En cualquier caso, cada actor tiene que tener claro su rol en el proceso.

Por otra parte, hay muchas entidades en las que todos estos roles coinciden en una sola persona o dos. La coordinación será más sencilla, pero la dificultad para implementar cambios será mayor. Por tanto, sería recomendable establecer una estrategia a largo plazo y contar con recursos externos, incluidos económicos, sobre los que trataremos más adelante.

### **A nivel externo**

Por un lado, es muy recomendable contar con la ciudadanía, profesionales y con representantes de agentes sociales para el proceso de clarificación y para la evaluación posterior de resultados. Esta evaluación puede prolongarse durante más tiempo como una colaboración con la sociedad, para mantener la vigencia del portal pasados los años, atendiendo a los cambios que se vayan produciendo a cualquier nivel.

Entre los representantes de agentes sociales, pueden incluirse asociaciones de vecinos, reutilizadores de la información, colegios profesionales, universidades, organizaciones del tercer sector y cualquier otro agente dispuesto a contribuir con su visión. Un portal de transparencia es, en esencia, un formato de comunicación masiva, destinado al conjunto de la sociedad, y cualquier visión constructiva es valiosa.

Por otro lado, es probable que sea necesario contar con apoyo profesional externo. Esto dependerá en gran medida de los recursos humanos disponibles en la entidad. El tamaño del equipo externo puede ser mayor o menor en función de los roles que haya disponibles dentro de la entidad, puesto que el proceso de clarificación requiere un enfoque multidisciplinar, como veremos en el próximo punto.

Las funciones de este equipo también pueden ser variables según avance el proceso. En un primer momento habrá que realizar una evaluación de portal y sugerir propuestas de mejora. Después, puede que solo haga falta una parte de ese equipo multidisciplinar para la implementación de cambios o para el acompañamiento y asesoramiento en el proceso.

Como se ha señalado, dependerá de los recursos humanos de que disponga la entidad y de cuánto tiempo puedan dedicar a las tareas de clarificación. Recordemos que el proceso es una tarea paralela al resto de tareas que se realizan habitualmente, por tanto, puede que no baste con tener a personal cualificado, sino que este también ha de tener disponibilidad suficiente.

### **Soluciones compartidas**

Puesto que el trabajo de clarificación va a implicar a distintas voces, sería muy positivo que la toma de decisiones sea lo más consensuada posible. El rol de coordinación y una buena predisposición de todas las partes para comprender las motivaciones del resto son claves para alcanzar la mejor solución.



## **Recomendaciones**

Involucra a la comunidad en el diseño y en la evaluación con tantas voces distintas como sea posible.

Fomenta el trabajo colaborativo entre las distintas áreas de la entidad.

Define los roles y asigna el papel de coordinación a la persona o personas con mayor responsabilidad funcional en el portal.



## **Herramientas o técnicas que se pueden aplicar**

A nivel externo: talleres o grupos de trabajo.

A nivel interno: cuadro de mandos que especifique las tareas y sus responsables, reuniones periódicas de seguimiento.

## 15 CONSEJOS PARA GESTIONAR EL PASO DEL DERECHO A SABER AL DERECHO A ENTENDER:

1. Clarificar un portal es un proceso
2. La clarificación es una tarea compartida
- 3. La clarificación requiere un enfoque multidisciplinar**
4. El proceso de clarificación necesita apoyo y liderazgo
5. Cumple la ley
6. Cuida la calidad de la información publicada
7. Diseña una estrategia sostenible
8. Piensa en los tipos de público y en cómo estos usan el portal
9. Facilita la navegación y la localización de contenidos
10. Cuida el lenguaje
11. Elige los formatos de archivo adecuados
12. Fomenta y facilita el uso del portal
13. Apóyate en herramientas y recursos externos al portal
14. Sé responsable de tu portal
15. Acepta las críticas y conviértelas en retos

# 3. La clarificación requiere un enfoque multidisciplinar



El proceso de clarificación necesita diferentes enfoques desde el punto de vista funcional, por lo que es necesario contar con diferentes conocimientos especializados.

## Perfiles

Estos conocimientos o roles son los siguientes:

- Especialista en **transparencia**, para evaluar el portal, el cumplimiento de la legislación, y proponer mejoras a partir de buenas prácticas detectadas.
- Especialista en **lingüística y lenguaje claro**, para analizar la calidad y claridad de los textos.
- Especialista en **diseño web**, para aportar ideas sobre la mejor forma de distribuir los contenidos.
- Especialista en **accesibilidad**, para plantear cuestiones relacionadas con el diseño universal.
- Especialista en **arquitectura web y tecnologías de la información**, para proponer posibles alternativas a la estructura inicial y ofrecer nuevos productos o soluciones (integración de portales, por ejemplo).
- Especialista en **experiencia de usuario**, para recoger y evaluar las opiniones de las personas que participen en el proceso de rediseño y en la evaluación.
- Especialista en **comunicación**, para complementar los enfoques del resto para mejorar la transmisión de información al público destinatario.

Sin duda, el hecho de no poder reunir todos los perfiles o conocimientos en el equipo puede afectar al resultado final, pero **cualquier avance alcanzado, aunque sea parcial, será positivo**.

Por ejemplo, un cambio en la estructura y diseño de la página principal puede ofrecer ventajas importantes desde el punto de vista de la claridad, aunque otros aspectos no se hayan cuidado de la misma manera, como el lenguaje o la accesibilidad web.

Revisar y cumplir con todos los indicadores de transparencia, y hacerlo constar en caso de que no se cumpla o no se tenga la obligación de cumplirlo, también es claridad.

Ofrecer formatos de visualización, como un gráfico, ayuda a mejorar la comprensibilidad de la información. Se trata de un ejemplo que no requiere un gran esfuerzo y está al alcance de cualquier persona encargada de gestionar un portal.

También hay cuestiones transversales, como el cumplimiento de las características de publicación de la información que aparecen en las leyes, que serían un gran avance para la mayoría de portales de transparencia.

En definitiva, **la claridad, como la transparencia, es una actitud**, aunque se disponga de recursos escasos.

### Entidades con pocos recursos

Una realidad que no puede obviarse es que muchas entidades no disponen de recursos humanos ni económicos para afrontar un proceso de este tipo. En estos casos, además de acometer pequeñas tareas, como alguno de los ejemplos anteriores, sería interesante valorar opciones de diversa naturaleza:

- Colaboración con otras entidades, para compartir recursos (cada una de las participantes aporta algún especialista o su coste) para buscar soluciones conjuntas.
- Subvenciones al fomento de la transparencia o a proyectos innovadores.

### Recomendaciones



Reúne en tu equipo las habilidades necesarias para poner en marcha el proyecto. Es muy posible que necesites de apoyo externo, así como financiación.

Considera la opción de solicitar subvenciones o de iniciar proyectos en colaboración con otras entidades con características similares a las tuyas.

Cualquier avance en claridad es una mejora, aunque no seas capaz de cumplir todos tus objetivos.



## Herramientas o técnicas que se pueden aplicar

Para evaluar el cumplimiento de indicadores de transparencia, la herramienta MESTA del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno ofrece un marco apto para todas las administraciones españolas. Está en desarrollo la versión web MESTAv2.

Asimismo, otras aplicaciones desarrolladas por órganos garantes regionales, como el Comisionado de Transparencia de Canarias, el Comisionado de Transparencia de la Región de Murcia o el Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía, se adecúan a sus respectivas legislaciones autonómicas.

Para asistir en la redacción de textos, pueden ser útiles herramientas de inteligencia artificial. Por ejemplo, Sistema arText está diseñada para tratamiento de textos administrativos. Asimismo, ChatGPT, Gemini, Copilot, DeepSeek u otras aplicaciones de inteligencia artificial generativa pueden ayudar en este sentido. En todos los casos, es necesaria la supervisión humana para comprobar la veracidad de los textos adaptados y que no se desvirtúa su sentido.

Para la evaluación de la accesibilidad web hay varios modelos que se adecúan a los estándares de las directrices de accesibilidad de contenido web (WCAG por sus siglas en inglés).

Para evaluar el diseño web hay múltiples técnicas, accesibles y fáciles de ejecutar, como los 10 principios de usabilidad web de Jacob Nielsen o el análisis de usabilidad siguiendo la norma ISO 9241.

## 15 CONSEJOS PARA GESTIONAR EL PASO DEL DERECHO A SABER AL DERECHO A ENTENDER:

1. Clarificar un portal es un proceso
2. La clarificación es una tarea compartida
3. La clarificación requiere un enfoque multidisciplinar
- 4. El proceso de clarificación necesita apoyo y liderazgo**
5. Cumple la ley
6. Cuida la calidad de la información publicada
7. Diseña una estrategia sostenible
8. Piensa en los tipos de público y en cómo estos usan el portal
9. Facilita la navegación y la localización de contenidos
10. Cuida el lenguaje
11. Elige los formatos de archivo adecuados
12. Fomenta y facilita el uso del portal
13. Apóyate en herramientas y recursos externos al portal
14. Sé responsable de tu portal
15. Acepta las críticas y conviértelas en retos

# 4. El proceso de clarificación necesita apoyo y liderazgo



La clarificación precisa de una transformación interna de la entidad, como se explicó en el primer punto de esta hoja de ruta. Por tanto, es imprescindible contar con apoyo y con impulso, tanto a nivel político como a nivel técnico.

El **apoyo político** contribuye notablemente a demostrar el compromiso de la entidad con el proyecto ante la sociedad y ante el personal de la propia institución. En ese sentido, el apoyo político aporta un valor estratégico al proceso, que debe alinearse con la visión de la entidad. Este respaldo, además, es fundamental para **legitimar las decisiones del equipo motor** que se encargue de llevar a cabo el proceso de clarificación.

En este sentido, es necesario recordar las dificultades que han encontrado muchos responsables de los portales de transparencia para obtener información y mantener actualizados los portales. Estas dificultades no solo han sido justificadas por la falta de recursos, sino también por los frenos internos de parte de otros miembros de la entidad que debían entregar la información, al considerarlo una carga de trabajo extra o no prioritaria.

La claridad puede interpretarse también, erróneamente, como una cuestión secundaria, un compromiso menor al que no otorgar prioridad y el tiempo necesario. Por todo ello, el respaldo explícito de los responsables políticos es muy importante para concitar colaboración interna.

Asimismo, a nivel externo, de cara a la ciudadanía y agentes sociales, este apoyo explícito puede contribuir positivamente a recibir colaboraciones y establecer alianzas para proyectos relacionados.

En cuanto al **apoyo técnico**, nos referimos a responsables administrativos como directivos públicos profesionales (DPP), jefes de Servicio o Negociado, secretarios, funcionarios con habilitación de carácter nacional (FHCN) u otros con rango directivo.

Además de que su respaldo contribuirá a facilitar la labor del equipo o responsable técnico, su **liderazgo es fundamental** para desarrollar el proceso. Como se ha explicado anteriormente, es necesario establecer relaciones de colaboración entre departamentos a nivel interno, facilitar la coordinación y apoyar a la persona responsable, establecer contactos con agentes externos explicar la importancia de la tarea y motivar al equipo.

En definitiva, es necesario el liderazgo de un cargo que tenga capacidad de poner en contacto y motivar a personal de distintas áreas. Esa función debe estar reservada a un responsable administrativo por encima del responsable técnico del proceso de clarificación. En entidades pequeñas, es posible que ambas responsabilidades recaigan en la misma persona, lo que también facilitará poner de acuerdo al resto de participantes, que serán muy pocas personas.



### **Recomendaciones**

Haz explícito el apoyo de cargos políticos y técnicos.

Es importante que el proyecto se alinee con la visión de la entidad. Es recomendable que un responsable político transmita este mensaje.

Reúne apoyos internos para llevar a cabo el proceso.

Fomenta la idea de que se trata de un proyecto compartido para mejorar la prestación de servicios y el funcionamiento interno.



### **Herramientas o técnicas que se pueden aplicar**

Notas de prensa o intervenciones públicas (ruedas de prensa, entrevistas) de responsables políticos y administrativos.

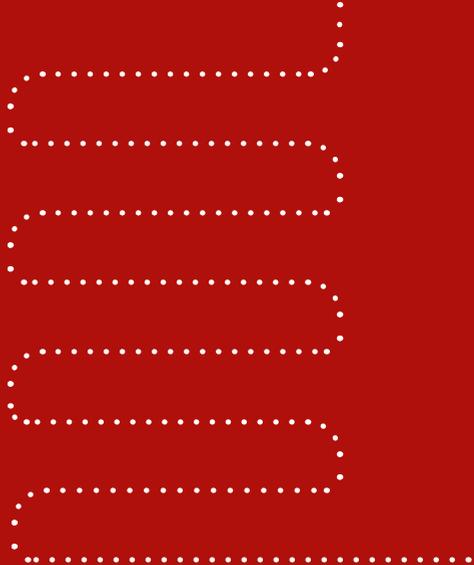
Circulares para dar a conocer la puesta en marcha del proceso, respaldado por la máxima autoridad posible.

Reuniones con jefes de servicio o cargos responsables de personal.

## 15 CONSEJOS PARA GESTIONAR EL PASO DEL DERECHO A SABER AL DERECHO A ENTENDER:

1. Clarificar un portal es un proceso
2. La clarificación es una tarea compartida
3. La clarificación requiere un enfoque multidisciplinar
4. El proceso de clarificación necesita apoyo y liderazgo
- 5. Cumple la ley**
6. Cuida la calidad de la información publicada
7. Diseña una estrategia sostenible
8. Piensa en los tipos de público y en cómo estos usan el portal
9. Facilita la navegación y la localización de contenidos
10. Cuida el lenguaje
11. Elige los formatos de archivo adecuados
12. Fomenta y facilita el uso del portal
13. Apóyate en herramientas y recursos externos al portal
14. Sé responsable de tu portal
15. Acepta las críticas y conviértelas en retos

# 5. Cumple la ley



Aunque esta recomendación pueda parecer una obviedad, lo cierto es que muchos portales de transparencia no cumplen íntegramente la ley, ni las propias de su temática en cuanto a obligaciones de publicidad activa y derecho de acceso a la información, ni otras leyes del ámbito del derecho administrativo, la accesibilidad o los servicios digitales. El cumplimiento de las obligaciones derivadas de las distintas normativas supondría un avance importante en materia de claridad, aún si se cumpliera parcialmente.

## **Transparencia y claridad**

La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (LTAIPBG) recoge explícitamente en su artículo 5, relativo a los principios generales de la publicidad activa, que la información sujeta a las obligaciones de transparencia será publicada de una manera clara, estructurada y entendible para los interesados.

Las leyes autonómicas de transparencia han incidido en esta idea y han incluido ejemplos sobre cómo fomentar la claridad. Una muestra podría ser la Ley 1/2022, de 13 de abril, de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana, que en su artículo 11 sobre Criterios generales de publicación, expone que la información “se acompañará de las descripciones adicionales necesarias para su interpretación (texto, tablas, gráficos o diagramas interactivos) y se elaborarán representaciones gráficas o versiones específicas más sencillas de la información que, por su naturaleza o contenido, resulte más compleja”.

Un caso particular, ya que no se trata de una ley de transparencia como tal, es la Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi, que cuenta con un título dedicado a gobierno abierto. Dentro de ese título, en el capítulo dedicado a transparencia, expone los principios generales de la información pública en el artículo 50, apartados 5 y 6.

Artículo 50.5: “La información que se incluya en las sedes electrónicas o en cualquier otro tipo de formato deberá ser veraz, de fácil acceso, no discriminatoria, clara, sencilla y concisa, así como articularse a través de mensajes entendibles por la ciudadanía, utilizando especialmente vídeos, gráficos, fotos, dibujos y cualquier otro medio de composición de la página o del soporte documental que pueda ayudar a comprender mejor a la ciudadanía el alcance de la información proporcionada”.

Y añade en el carácter preferente de las representaciones gráficas para cualquier información que pueda mostrarse estadísticamente o a través de porcentajes en el artículo 50.6: “Las representaciones gráficas de la publicidad activa serán el medio de publicidad activa preferente en aquellas materias o datos de notable complejidad. En todo caso, serán de uso preceptivo en cualquier información de carácter económico-financiero, así como en toda aquella que tenga por objeto el uso de recursos públicos, la priorización de políticas públicas, la satisfacción ciudadana por los servicios públicos o cualquiera otra que pueda mostrarse estadísticamente o a través de porcentajes”.

Por tanto, **la claridad es un mandato legal** y no debe interpretarse como una ayuda especial o un acto de gracia de la administración.

### **Obligaciones de publicidad activa**

La falta de cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa, también conocidas como indicadores de transparencia, también supone un obstáculo a la claridad.

Esta falta de información puede inducir a error por parte de la persona que visita el portal. Si no encuentra lo que busca, y no se explica que el contenido no está disponible o no se tiene la obligación de publicarlo (por ejemplo, obligaciones referidas solo al ámbito autonómico y no al local), puede pensar que no lo encuentra por su propio desconocimiento, y no por una carencia del portal, como sería el caso.

El cuidado de la calidad de la información, previsto también en las normativas de transparencia, supone otro avance importante en claridad. Debido a su amplitud, se tratará específicamente en el siguiente epígrafe.

### **Accesibilidad web**

El portal de transparencia, como elemento de comunicación masiva, se dirige a todas las personas, con independencia de sus condiciones físicas o psíquicas.

En este sentido, la ley estatal de transparencia (LTAIPBG) indica que “toda la información será comprensible, de acceso fácil y gratuito y estará

a disposición de las personas con discapacidad en una modalidad suministrada por medios o en formatos adecuados de manera que resulten accesibles y comprensibles, conforme al principio de accesibilidad universal y diseño para todos”.

Por otra parte, el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, artículo 15.1 señala que “las entidades responsables de las webs y aplicaciones para móviles proporcionarán una declaración de accesibilidad detallada, exhaustiva y clara sobre la conformidad de sus respectivos sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles con lo dispuesto en este real decreto”. Añade además que “dicha declaración será actualizada periódicamente, como mínimo una vez al año, o cada vez que se realice una revisión de accesibilidad”.

Es obligatorio tener en cuenta estas pautas en el diseño del portal. Existen herramientas gratuitas para evaluar la accesibilidad del portal que señalan los aspectos a mejorar o guías rápidas sobre los aspectos clave. Es recomendable el apoyo de conocimiento experto, ya sea sobre accesibilidad o técnicos informáticos con formación sobre esta materia.

## **Protección de datos y derechos digitales**

Otro aspecto que es conveniente cuidar en los portales de transparencia para asegurar los derechos de las personas que los visitan es incluir la información requerida sobre privacidad y garantía de los derechos digitales. Si bien no se trata de un aspecto crucial para mejorar la comprensión de los contenidos sobre transparencia publicados en el portal, sí hay que **explicar de una manera clara cómo se gestionan los datos** que se recopilan en el portal.

En este sentido, es preciso compartir en un lugar estático del portal (por ejemplo, en el pie de página), la información sobre **privacidad** que recoge la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, que desarrolla el RGPD, así como la información sobre la **política de cookies**, siguiendo la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, artículo 22.2.



## Recomendaciones

Revisa el cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa y, si no cumples con todas, explica donde corresponda el motivo de su ausencia (no hay obligación de publicarla por el tipo de sujeto obligado, no está disponible, está en proceso de elaboración).

Orienta el rediseño del portal para cumplir, al menos, con los estándares de accesibilidad web WCAG 2.1 AA.

Utiliza herramientas web para evaluar la accesibilidad y conocer en qué punto está el portal.

Respetar los derechos de protección de datos personales y derechos digitales de las personas que visiten el portal.

Apóyate en guías, puesto que se trata de contenidos de diversa naturaleza, tanto legales como técnicos.



## Herramientas o técnicas que se pueden aplicar

Existen guías para facilitar la comprensión del alcance de la legislación y su aplicación en el sector público. Algunos ejemplos:

- Guía de obligaciones de Transparencia para el sector público, frecuentes en administraciones autonómicas y que pueden adaptarse fácilmente al mundo local. Citamos dos ejemplos con enfoques complementarios:

· Guía de obligaciones de Transparencia para el sector público instrumental de la Generalitat Valenciana (actualizada en enero de 2024).

· Guia per a l'eficàcia comunicativa. El repte de la comunicació en l'àmbit de la transparència: el dret a entendre (Guía para la eficacia comunicativa. El reto de la comunicación en el ámbito de la transparencia: el derecho a entender), editada en 2022 por el Grupo de Investigación ComSET de la Universidad Autónoma de Barcelona (impulsor también del Mapa Infoparticipa) con la colaboración de la Generalitat de Catalunya.

- Guías para la publicación de datos, como la Guía de visualización de datos para Entidades Locales de la Red de Entidades Locales por la Transparencia y la Participación Ciudadana de la FEMP, , elaborada a partir la publicada por el Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat.

- Guías y Metodologías del Observatorio de Accesibilidad Web, disponibles en el Portal de la Administración electrónica (PAe).

- El documento de la Agencia Española de Protección de Datos sobre Novedades de la Ley Orgánica 3/2018 para el sector público.



La forma en que debe publicarse las obligaciones de publicidad activa está recogida en las leyes y ordenanzas de transparencia.

Es cierto que en algunos casos puede decirse que las pautas son muy genéricas, como las que señala el artículo 5 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, cuando señala que “se establecerán los mecanismos adecuados para facilitar la accesibilidad, la interoperabilidad, la calidad y la reutilización de la información publicada, así como su identificación y localización”.

Otras normativas sí inciden un poco más en la calidad de los atributos de la información, como por ejemplo la Ordenanza Tipo de Transparencia Pública de la FEMP. En su artículo 5 y en el rango de los artículos entre el 14 y 22, explica cuáles son los atributos de la información para que sea de calidad. Algunos de los aspectos que se tratan, como la facilidad para localizar la información, la claridad o la actualización son elementos fundamentales para hacer más comprensible la información que ofrece el portal de transparencia, por los que hay que considerar estos criterios como transversales en la gestión del portal.

Más allá de los requerimientos legales, la **empatía** es un elemento clave para decidir la forma en que se publica la información. En este sentido, hacer el esfuerzo de ponerse en el lugar de las personas que visitan el portal y no en el de las que lo gestionan supondrá una mejora significativa de la claridad en el portal.

Esta tarea, que en realidad es transversal a todo el proceso, supone un esfuerzo mayor especialmente en las primeras fases, en las que habrá que decidir formatos, textos y cualquier elemento que ayude al propósito de clarificar, pero aportará grandes beneficios una vez se asimile y se trabaje con una misma línea.

## **Ejemplos de prácticas a mejorar**

El catálogo de ejemplos de elementos que suponen una pérdida de calidad de la información puede ser muy extenso, de modo que elaborar un listado exhaustivo excede los objetivos de esta publicación. Por ello, a continuación, se relacionan una serie de cuestiones relevantes y comunes a muchos portales que servirían para mejorar progresivamente la claridad y calidad de la información.

- **Información excesiva**, como publicar un documento de cientos de páginas que contiene un indicador concreto, cuando se podrían publicar las cifras o un breve resumen con los datos principales. Esta acción no tiene por qué ser especialmente laboriosa, puesto que esa información resumida es habitual que se facilite a los cargos políticos para la gestión cotidiana de la entidad. Puede ser la misma o una versión más sencilla, que se añada al documento original como una explicación previa.
- **Información poco relevante**, consecuencia en algunos casos de cumplir con modelos de evaluación de la transparencia externos, y en otros casos por una tendencia a convertir el portal de transparencia en un repositorio de documentos.
- **Información contradictoria**, que puede deberse a causas variadas, como cálculos incorrectos (por error o por no considerar los mismos elementos para hacer el cálculo), y que deben por tanto revisarse de manera separada.
- **Contenidos sin actualizar**. Es frecuente encontrar información sobre legislaturas o mandatos anteriores y no del año, ejercicio, mandato o legislatura en curso.
  - En pocas ocasiones esto se debe a que no sea el momento de publicarla, por ejemplo, en el caso de información que se publica con carácter trimestral o anual. Es frecuente encontrar información claramente desactualizada, lo que puede producir confusión y equívocos razonables.
  - Otra circunstancia relacionada con la falta de actualización tiene que ver con las evaluaciones externas al portal, es decir, se actualiza cuando se espera una evaluación y se deja sin actualizar hasta la siguiente ocasión.
- **Fechas de actualización confusas**, y en ocasiones contradictorias, según se acceda por una vía u otra a la información (por ejemplo, retribuciones o gastos de cargos públicos).
- No informar sobre **información** que debería estar y **que aparentemente falta** (modificación de contratos, por ejemplo). Aquí también se incluirían los incumplimientos de las obligaciones de publicidad activa.

- **Formatos de archivo no reutilizables** o propietarios, lo que limita el acceso y la reutilización de la información. Además, los archivos no reutilizables no pueden ser leídos por máquinas, por lo que se limita el uso automático que puedan ofrecer otras herramientas tecnológicas.
- **Información poco elaborada** o que debe elaborar la persona usuaria, puesto que se deberían consultar varios documentos para obtener la información que indica la ley. Ejemplo:
  - Las relaciones de puestos de trabajo (RPT) y sus modificaciones o los presupuestos. Es recomendable publicar los documentos consolidados, aunque se quiera incluir el histórico de documentos, pero no dejar solamente la relación de archivos para que la persona que busca la información tenga que componerla a partir de varios documentos. Esto facilita la comprensión de la información y además asegura su veracidad, puesto que no depende del tratamiento que de ella hagan terceros.
- Publicar **datos por separado** que podrían reunirse en una tabla para mejorar su visualización y comprensión global. Ejemplo:
  - Información sobre publicidad institucional: la información se publica en los contratos a cada medio de comunicación, o en su caso en la herramienta de visualización de contratos, cuando podría publicarse también en la sección que corresponda en el propio portal en una sola tabla que incluyera a todos los medios de comunicación contratados, el importe destinado a cada medio y los criterios utilizados para realizar la distribución del presupuesto total de esta partida.
- **Enlaces** que conducen a sitios **incorrectos** o enlaces vacíos. Esto ocurre cuando se mueve o elimina información, y también cuando se vincula el indicador del portal a un sitio externo.



## Recomendaciones

Revisa el cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa.

Haz un ejercicio constante de empatía y piensa en cada caso como sería la mejor forma de presentar la información para que fuera lo más sencilla posible de visualizar y comprender.

Revisa la coherencia de la información publicada.

Publica información consolidada, es decir, que incluya la información original y las adendas y modificaciones en un único documento.

Publica siempre que sea posible datos estructurados.

Ofrece resúmenes con la información principal o conclusiones de documentos extensos y técnicos.

Revisa el correcto funcionamiento y destino de los enlaces.



## Herramientas o técnicas que se pueden aplicar

Aprovecha las evaluaciones externas que tu entidad haya recibido, como por ejemplo organismos garantes, universidades u otras entidades, para comprobar el grado de cumplimiento y toda la información sobre calidad que ofrezcan.

Solicita a las personas responsables de suministrar información que hagan un resumen muy breve con los aspectos o datos principales de documentos que sean complejos o técnicos, para añadirlo a la información que se publica.



Realiza pruebas de testeo A/B, por ejemplo, para comprobar con personas usuarias diversas qué opción les parece más fácil de entender. Puedes hacer ejercicios grupales o pequeñas pruebas aleatorias en el entorno de tu entidad para ir avanzando poco a poco, y una vez realizados todos o la mayoría de cambios, programar sesiones grupales.

Dedica algunas horas de tu jornada de manera periódica (semanalmente, mensualmente, trimestralmente, cuando sea posible) a revisar la calidad de la información. Puedes usar distintas técnicas, por ejemplo:

- Haz una selección aleatoria de contenidos y comprueba su adecuada publicación. Cambia los contenidos a revisar en la siguiente fecha.
- Realiza búsquedas longitudinales para comprobar que la información es correcta, como por ejemplo comprobar los gastos de un miembro de la corporación a lo largo del mandato, los sueldos de un cargo público durante la legislatura, el valor total de los contratos públicos en los últimos ejercicios, o cualquier información que realice una revisión transversal de la información.
- Implica a otros miembros de la entidad encargados de suministrar información para publicar en el portal para que comprueben, en lo que se refiere a su área, la veracidad y calidad de los datos o documentos publicados.



Realismo, eficiencia y sostenibilidad son los principios rectores de la estrategia para clarificar un portal de transparencia.

En referencia al realismo, es importante ser consciente de las limitaciones presupuestarias y de tiempo. La creación de un portal accesible y funcional puede ser un proyecto largo y costoso, por lo que es crucial establecer expectativas realistas tanto en términos de plazos como de recursos. Hay que valorar hasta dónde se puede llegar y tener la flexibilidad suficiente, como ya se expuso, para adaptar la estrategia a las circunstancias.

En cuanto a la **eficiencia**, es importante valorar **la relación entre coste y beneficio**, tanto a nivel general como en medidas concretas.

Por ejemplo, desarrollar un buscador, una herramienta muy útil en cuanto a la usabilidad del portal, puede hacerse de varias maneras: con desarrollos sencillos disponibles en los principales gestores de contenidos, o que incluya opciones de búsqueda avanzada, o incluso puede trabajarse en un buscador basado en procesamiento del lenguaje natural (PLN). La elección de una u otra no solo dependerá de la capacidad técnica de los responsables del área informática, sino del coste que supondrá cada una de las opciones y el beneficio que puedan aportar.

Por último, la **sostenibilidad** se refiere a la capacidad de la entidad de **mantener las mejoras efectuadas en el portal** por sus propios medios, ya sea con sus propios recursos humanos o, en su defecto, con un coste económico asumible que pueda dedicar a la contratación de servicios externos. En este punto, además, hay que recordar que el proceso de clarificación supone una transformación orientada a mantenerse durante mucho tiempo.

Para facilitar esta sostenibilidad, un elemento clave es la **formación**. Se puede conseguir avances importantes si se implica a las personas responsables de la gestión directa e indirecta del portal a través de acciones formativas. Las técnicas de claridad, en el lenguaje especialmente, son fáciles de encontrar y de entender, pero no es sencillo aplicarlas.

Si la clarificación es un proceso transformador, la formación es la batería que puede mantener en marcha el proceso. El conocimiento sobre las técnicas básicas y la concienciación sobre su utilidad pueden contribuir a un cambio de la cultura organizativa fundamentado en la empatía.

En este sentido, podemos citar el ejemplo de una guía sobre lenguaje claro dirigida a empleados públicos en Canadá (de 1991), que planteaba este enunciado: “Usted podría sentirse frustrado si la información que afecta a su trabajo está escrita de tal forma que solo pueda ser comprendida por un experto”. Del mismo modo, la ciudadanía puede sentirse frustrada si la información que afecta a sus derechos solo puede entenderla un experto.

Con el impulso que ejercen la formación y la empatía, la entidad puede dar los primeros pasos hacia la **claridad desde el diseño**. Un ejemplo ya se ha citado con anterioridad, como es ofrecer un breve resumen de informaciones o documentos complejos o técnicos. En sus respectivos ámbitos, cada responsable de suministrar información para que se comparta en el portal de transparencia tiene la capacidad de entender dicha información, así como de generar representaciones gráficas sencillas. Son dos elementos que contribuyen mucho a la mejora de la claridad, así como al cambio de cultura interna.

A estos ejemplos se les deben añadir otros, como cambios en la estructura y el diseño web del portal o la inclusión de elementos de ayuda, como se tratará en siguientes epígrafes, para seguir avanzando hacia el concepto de claridad desde el diseño.



## Recomendaciones

Alinea el proyecto con la visión de la entidad.

Diseña una estrategia realista y sostenible, acorde con los recursos humanos, tecnológicos y económicos disponibles.

Valora los beneficios que aportan los posibles cambios en relación al coste que suponen para su ejecución o mantenimiento.

Ofrece formación especializada en claridad.

Fomenta la concienciación sobre los beneficios para la propia entidad y para la ciudadanía de mejorar la claridad.

Inserta las tácticas que utilices como parte de una estrategia orientada hacia la claridad desde el diseño.



## Herramientas o técnicas que se pueden aplicar

Análisis DAFO (debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades) o PESTEL, para examinar el entorno político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal de la entidad.

Plan de implementación u hoja de ruta.

15 CONSEJOS PARA GESTIONAR EL PASO DEL DERECHO A SABER AL DERECHO A ENTENDER:

1. Clarificar un portal es un proceso
2. La clarificación es una tarea compartida
3. La clarificación requiere un enfoque multidisciplinar
4. El proceso de clarificación necesita apoyo y liderazgo
5. Cumple la ley
6. Cuida la calidad de la información publicada
7. Diseña una estrategia sostenible
- 8. Piensa en los tipos de público y en cómo estos usan el portal**
9. Facilita la navegación y la localización de contenidos
10. Cuida el lenguaje
11. Elige los formatos de archivo adecuados
12. Fomenta y facilita el uso del portal
13. Apóyate en herramientas y recursos externos al portal
14. Sé responsable de tu portal
15. Acepta las críticas y conviértelas en retos

## 8. Piensa en los tipos de público y en cómo estos usan el portal



Empatizar es una de las acciones clave en el diseño de un portal de transparencia, y no solo en referencia a los textos o a ofrecer elementos que faciliten la comprensión de la información publicada, como gráficos, tablas o infografías. También es necesario **asistir en la navegación y en la comprensión del funcionamiento del portal** y sus herramientas.

Por tanto, es esencial entender las expectativas de las personas usuarias del portal. Esto no significa solo considerar su nivel de conocimiento técnico o habilidades tecnológicas, sino también calibrar cómo acceden a la información, qué esperan encontrar y cómo interactúan con el portal.

Una cuestión que se debe tener en cuenta es la **diversidad**, ya que las personas que acceden al portal no son un colectivo homogéneo. Pueden incluir desde ciudadanos con poca formación técnica hasta expertos en temas de administración pública, reutilizadores de la información o periodistas.

Por otra parte, los manuales o guías de asistencia que se ofrezcan, siempre que sea posible, deben ser adaptados a **lectura fácil**, para respetar el principio de accesibilidad universal.

Por tanto, es importante ofrecer **distintos niveles de acceso o visualización** a la información según el perfil de la persona usuaria, manteniendo la sencillez como premisa, pero también la profundidad cuando sea necesario. Pueden servir como ejemplos la información presupuestaria, la información sobre contratación pública o elementos de apoyo, como las guías de uso del portal.

## **Recursos para orientarse en la navegación**

Incluso cuando un portal tiene un diseño intuitivo y que facilita la localización de contenidos, es necesario incluir elementos que sirvan para presentar el portal para que, en las primeras visitas especialmente, la persona usuaria pueda aprender a navegar por él y aprovechar al máximo los recursos que ofrece, según sus intereses y su nivel de conocimiento técnico.

Las posibilidades son variadas:

- La más básica sería incluir un **mapa web** del portal de transparencia.
- Su alcance de cara a la claridad es limitado, pero es un primer paso para conocer los apartados del portal de un vistazo.

- No ofrece información sobre qué se puede encontrar o hacer en el portal.
- Recuerda que el mapa web no debe referirse a la página web de la institución, por ejemplo, un ayuntamiento. Esto no serviría para nada.
- Editar un **vídeo corto** que realice un recorrido visual por las principales secciones del portal, explicando qué se puede encontrar en cada una de ellas.
- Es útil para todos los públicos, pero especialmente para personas con menor nivel de conocimiento técnico o que visitan un portal de transparencia en pocas ocasiones.
- Permite conocer el contenido y las posibilidades de uso en cada sección.
- Elaborar un **manual de usuario**, con inclusión de contenido técnico, orientado a profesionales y personas con un nivel avanzado en el uso de portales. Por poner algunos ejemplos, el manual puede centrarse en explicar cuestiones como las siguientes:
  - Funcionamiento de la búsqueda avanzada:
    - Cómo usar los operadores booleanos (AND, OR, NOT) para refinar las búsquedas.
    - Filtros disponibles (fecha, tipo de documento, institución, etc.) y cómo combinarlos.
    - Campos personalizados (por ejemplo, nombre, área) y cómo utilizarlos.
- Uso de los datos:
  - Formatos descargables disponibles y sus ventajas (CSV, JSON, XML, ODS, ODT, etc.).
  - Licencias de uso: explica los tipos que incluye el portal (Creative Commons, por ejemplo) y las condiciones de uso de los datos.
  - APIs: si el portal cuenta con una API, explica cómo utilizarla. Las APIs (del inglés, *application programming interface*, en español, interfaz de programación de aplicaciones) permiten que dos aplicaciones se comuniquen para compartir información.

- Tutoriales avanzados, si el portal o herramientas asociadas a él lo permiten (portal de datos abiertos, herramienta de presupuestos comprensibles, visualización de contratos):
  - Creación de visualizaciones personalizadas: Ofrece tutoriales sobre cómo crear visualizaciones a partir de los datos del portal.
  - Análisis de datos complejos: Proporciona ejemplos de análisis de datos que pueden realizarse con los datos del portal.

Una práctica recomendable sería **reunir los elementos de ayuda en una sección** visible del portal, y que requiera un acceso a un segundo nivel. Si la página principal del portal es el primer nivel, se puede crear una sección de ayuda, a la que se acceda mediante un clic, que reúna todos los contenidos sobre presentación y uso del portal, y que cada persona decida qué contenido es más apropiado para sus intereses.

Cuando un portal de transparencia ofrece un vídeo (sobre qué es la transparencia, por ejemplo), es frecuente verlo en la página principal, con lo que consigue que cada visitante tenga acceso a ese contenido, que es especial y muy accesible. Sin embargo, ubicarlo en un segundo nivel ofrece tres ventajas de cara a la usabilidad, si se compara con situarlo en la página principal:

- Reduce el consumo de recursos cada vez que se abra el portal, tanto en el servidor como en el dispositivo de la persona usuaria. Esto afecta al ancho de banda, el procesador, el almacenamiento o la memoria RAM.
- A quienes visiten con frecuencia el portal puede producirles cierto hartazgo que se abra el vídeo cada vez que entran a la página principal.
- En este sentido, produce también menor fatiga visual a nivel general, porque no sobrecarga de contenidos la página de inicio.

Antes de terminar este epígrafe, conviene realizar una aclaración respecto al guion del vídeo. Explicar qué es la transparencia, la publicidad activa o el derecho de acceso a la información es muy valioso, pero no ayuda a conocer mejor la navegación en el portal y sus posibilidades.

Para que este elemento sea realmente efectivo, pensando en la usabilidad, debe referirse como mínimo a cómo se estructura el portal y qué contenidos se pueden encontrar en cada sección principal.

En esta línea y para finalizar, sería recomendable no incluir en un mismo vídeo demasiada información o de diversa naturaleza. En la mayoría de casos, será preferible tener dos vídeos de un minuto tratando dos temas distintos, que un vídeo de dos minutos que lo trate todo.



### **Recomendaciones**

Entiende que los públicos que visitan el portal son diversos, y el uso que hacen de él también lo es.

Elabora recursos de asistencia a la navegación, con distintos niveles de profundidad, como mapas, manuales o recursos audiovisuales.

Crea una sección específica de ayuda.

Elabora todos los documentos de asistencia que sean posibles en lectura fácil.



### **Herramientas o técnicas que se pueden aplicar**

Mapa web, manual de usuario, vídeos u otros recursos para asistir en la navegación.

Herramientas de retroalimentación (formularios, encuestas, buzón de sugerencias) para entender mejor qué buscan las personas usuarias, cómo usan el portal y qué recomiendan para mejorarlo.

## 15 CONSEJOS PARA GESTIONAR EL PASO DEL DERECHO A SABER AL DERECHO A ENTENDER:

1. Clarificar un portal es un proceso
2. La clarificación es una tarea compartida
3. La clarificación requiere un enfoque multidisciplinar
4. El proceso de clarificación necesita apoyo y liderazgo
5. Cumple la ley
6. Cuida la calidad de la información publicada
7. Diseña una estrategia sostenible
8. Piensa en los tipos de público y en cómo estos usan el portal
- 9. Facilita la navegación y la localización de contenidos**
10. Cuida el lenguaje
11. Elige los formatos de archivo adecuados
12. Fomenta y facilita el uso del portal
13. Apóyate en herramientas y recursos externos al portal
14. Sé responsable de tu portal
15. Acepta las críticas y conviértelas en retos

# 9. Facilita la navegación y la localización de contenidos



Además de los recursos como guías de usuario o buscadores, la estructura y el diseño del portal son fundamentales para facilitar la localización de contenidos.

## **Diseño minimalista y claro**

La premisa de partida sobre los portales de transparencia y su diseño es que deben **evitar la sobrecarga de información**, tanto visual como de contenidos. El objetivo principal de un portal de transparencia es que las personas usuarias puedan encontrar rápidamente lo que buscan sin sentirse abrumadas, lo que podríamos asociar al término *infoxicación* (resultante de unir los conceptos información e intoxicación).

La inclusión de muchos elementos en la página principal o en los siguientes niveles inferiores puede resultar agotador para la persona que visita el portal. Incluso puede llegar a ser frustrante si se trata de una persona con un nivel básico y no es capaz de localizar los temas principales que le interesan o, simplemente, de entender mínimamente para qué sirve el portal.

Para evitar esta sensación inicial, además de los elementos o recursos de asistencia en la navegación que se han explicado en el apartado anterior, es muy recomendable que el portal tenga un diseño minimalista o que muestre en un primer nivel (página de inicio) los elementos principales de una manera clara, fácil de asimilar en un primer vistazo.

Algunos elementos que contribuyen positivamente desde el punto de vista del diseño serían, por ejemplo, el uso de tipografías fáciles de leer, o el uso de espacios en blanco para dejar suficiente espacio entre elementos, lo que facilita el procesamiento de la información y reduce la fatiga visual.

Por otra parte, es muy recomendable presentar la información de manera jerarquizada, de modo que los temas más relevantes sean los más visibles y fáciles de acceder. A esto también contribuye el uso de jerarquías visuales en los títulos y subtítulos, utilizando diferentes tamaños y estilos para guiar la lectura y resaltar la información importante.

Otra cuestión importante es hacer un uso responsable de los elementos gráficos. En esta publicación aconsejamos el uso de representaciones gráficas, vídeos, tablas o infografías, pero hay que tener en cuenta que un

uso abusivo puede tener efectos negativos, como la fatiga visual, la sobrecarga de información o el consumo innecesario de recursos del servidor y de los dispositivos.

Por ello, hay que buscar un equilibrio entre el uso de gráficos, iconos y elementos decorativos, así como de recursos de apoyo, utilizándolos únicamente cuando mejoren el contenido o la comprensión.

## Diseño consistente

El manejo adecuado del portal no suele producirse en la primera visita. El término diseño consistente se refiere a que las diferentes páginas de un portal comparten una estructura básica similar.

Se fundamenta en mantener una **apariencia y funcionalidad coherentes en todo el sitio web** para facilitar la navegación y mejorar la experiencia del usuario, que le permite encontrar la información que busca más rápidamente.

Esto implica utilizar los mismos elementos visuales, tipografías, colores, espaciados, y patrones de interacción en todas las páginas. Muchos CMS (gestores de contenido) ofrecen funcionalidades para crear temas y plantillas que ayudan a mantener la consistencia en un sitio web.

## Diseño redundante

La redundancia, entendida como la posibilidad de acceder a una misma sección de diferentes formas, es útil para facilitar la navegación y mejorar la comprensión sobre el funcionamiento del portal.

Esto permite a los usuarios acceder rápidamente a lo que necesitan, incluso desde cualquier punto del portal en el que se encuentren. Algunas formas de implementar esta técnica son las siguientes:

- Duplicar los accesos principales: los enlaces a las secciones más importantes aparecen en varias ubicaciones. Por ejemplo, en el menú principal y en secciones destacadas de la página de inicio, como un menú superior fijo que aparezca en todas las páginas.
- Crear un menú auxiliar: además del menú principal, incluir un menú secundario en cada sección que permita al usuario regresar a la página de inicio o acceder a las categorías principales del portal.

La redundancia bien empleada reduce la curva de aprendizaje, ya que permite que los usuarios recuerden con facilidad dónde encontrar lo que necesitan.

## **Elementos en la interfaz de usuario**

En este caso se trata de elementos que interactúan directamente con la persona usuaria, guiándola a través del sitio web. Pueden servir como ejemplos:

- Menú flotante: se mantiene visible en la pantalla mientras la persona usuaria se desplaza por la página o pasa por encima con el ratón.
  - Puede ser muy útil si se usa para mostrar, por ejemplo, las categorías que hay dentro de una sección.
  - Permite acceder a las diferentes categorías sin necesidad de entrar en cada sección, lo que reduce el número de clics y agiliza la navegación.
- Menú miga de pan: es una lista de enlaces que muestran la ruta que ha seguido la persona usuaria desde la página principal hasta la página actual.
  - Facilita la orientación, ya que ayuda a la persona usuaria a saber en qué lugar del portal se encuentra en cada momento.
  - Facilita la navegación rápida, porque permite volver a la página anterior con un solo clic.
  - Además, optimiza el posicionamiento SEO del portal, ya que mejora la estructura del sitio y facilita a los motores de búsqueda entender la jerarquía de las páginas.

## **Salidas ante situaciones de bloqueo**

En el marco de esta guía, se produce una situación de bloqueo durante la navegación en el portal de transparencia cuando la persona usuaria no encuentra la información que busca.

No hace referencia, por tanto, a enlaces rotos, errores de servidor, redireccionamientos u otras circunstancias problemáticas que pueden darse durante la navegación.

Una práctica recomendable para mejorar la usabilidad y por extensión la claridad del portal es ofrecer alternativas ante una situación de bloqueo. Pueden ser varias y coincidentes, como por ejemplo:

- Remitir al buscador.
- Remitir a la sección de ayuda o al manual de usuario, en los términos en los que se ha explicado anteriormente.
- En el ámbito específico de la transparencia, remitir al ejercicio del derecho de acceso a la información.

### **Navegación eficiente**

Los portales de transparencia cuentan con varios apartados dependientes del menú principal. En ocasiones, el paso a los diferentes submenús necesita de varios clics, pasando por páginas que actúan como simples carátulas.

Estos casos, que normalmente son consecuencia de la estructura del portal que reproduce un árbol de navegación en las diferentes secciones, representan una oportunidad para la mejora de la claridad del portal, ya que pueden utilizarse para explicar el contenido de la sección o apartado.

Reducir el número de clics para llegar a un indicador suele considerarse una buena práctica, que incluso se puntúa positivamente en las evaluaciones de transparencia. Sin embargo, si el aumento de clics supone una mejora de la claridad y, como en el caso de los menús de miga de pan, una mejora del posicionamiento SEO, debe valorarse qué opción es la más conveniente. Nuestra recomendación es aumentar la claridad a cambio de un clic.



## Recomendaciones

Para mejorar la claridad y la localización de contenidos, utiliza el diseño del portal sea minimalista, consistente y redundante.

El diseño claro o minimalista reduce la sobrecarga de información y la fatiga de la persona usuaria.

El diseño consistente ofrece una apariencia y funcionalidad coherentes en todo el portal.

El diseño redundante permite acceder a una misma sección de diferentes maneras y agiliza la navegación.

Utiliza elementos en la interfaz de usuario que ayuden a localizar el lugar en que se encuentra la persona usuaria dentro del portal y que permitan un acceso rápido a los diferentes apartados del portal desde cualquier punto.

Utiliza las páginas intermedias para ofrecer información de contexto sobre el contenido del portal.

Ofrece diferentes opciones cuando la persona usuaria no sea capaz de encontrar la información que busca.



## Herramientas o técnicas que se pueden aplicar

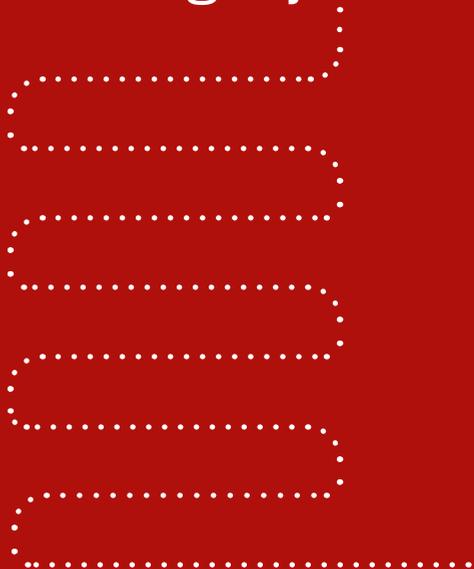
Guías de estilo.

Gestores de contenido.

## 15 CONSEJOS PARA GESTIONAR EL PASO DEL DERECHO A SABER AL DERECHO A ENTENDER:

1. Clarificar un portal es un proceso
2. La clarificación es una tarea compartida
3. La clarificación requiere un enfoque multidisciplinar
4. El proceso de clarificación necesita apoyo y liderazgo
5. Cumple la ley
6. Cuida la calidad de la información publicada
7. Diseña una estrategia sostenible
8. Piensa en los tipos de público y en cómo estos usan el portal
9. Facilita la navegación y la localización de contenidos
- 10. Cuida el lenguaje**
11. Elige los formatos de archivo adecuados
12. Fomenta y facilita el uso del portal
13. Apóyate en herramientas y recursos externos al portal
14. Sé responsable de tu portal
15. Acepta las críticas y conviértelas en retos

# 10. Cuida el lenguaje



El artículo 18 de la Ordenanza Tipo de Transparencia Pública de la FEMP se refiere a la **claridad**, donde señala que “la información se publicará con un lenguaje sencillo e irá acompañada de la descripción y contexto necesario para facilitar su comprensión y evitar una interpretación errónea”.

El lenguaje debe ser claro, accesible y adecuado al público objetivo. En la medida de lo posible, debe evitar jerga legal o administrativa que pueda dificultar la comprensión por parte del público general. En caso de que sea necesaria, convendrá acompañarla de una descripción, como sugiere el artículo 18 de la ordenanza de la FEMP.

### **Decisiones para tener un estilo coherente**

El asunto del lenguaje requiere de varias decisiones. Una de las más importantes es el tono en que se va a dirigir a la persona usuaria.

Desde la perspectiva de la claridad, es recomendable dirigirse a la persona usuaria de forma cercana. Si el estilo del portal lo permite, usa el “tú”, o un tono informal, porque facilita la lectura. En el caso de portales gubernamentales o institucionales, como uno de transparencia, el uso de “usted” puede considerarse más apropiado. La decisión estará en priorizar la claridad y cercanía o el tono institucional.

Otra de las decisiones que será muy visible por la cantidad de veces que se utilizará es la referente al lenguaje inclusivo, el uso del masculino genérico o el uso de desdoblamientos u otras fórmulas (como persona usuaria en esta publicación).

Siguiendo las recomendaciones de la Real Academia de la Lengua (RAE), el uso del masculino genérico es el adecuado.

Sin embargo, algunos lingüistas opinan que es necesario el uso del lenguaje inclusivo por factores que escapan a su análisis en esta publicación. Además, algunas leyes de transparencia hacen mención a este tema y recomiendan u obligan al uso del lenguaje inclusivo.

En cualquier caso, la decisión que se tome debe ser **coherente en su uso en todo el portal**, y deben valorarse también sus repercusiones, desde la visión y valores de la entidad (por ejemplo, políticas de género) hasta la posible corrección de formatos en los cambios de legislatura o mandato (entra un nuevo alcalde en lugar de una alcaldesa, lo que puede obligar a reescribir indicadores, saludas, etc.).

El estilo debe ser conocido por todos los miembros del equipo que contribuyan al mantenimiento y gestión del portal para que hagan un uso coherente.

Este estilo debe aplicarse en título y subtítulos, textos introductorios o explicativos, menús y cualquier elemento que podamos entender como estructural o común del portal. Por tanto, no habría que aplicarlo necesariamente en todos los documentos (por ejemplo, decretos, presupuestos, contratos, RPTs, etc), ya que supondría una considerable ineficiencia revisar todos los archivos publicados en el portal.

### Errores comunes

Algunos tipos de errores que se pueden encontrar en los portales son:

- Errores ortotipográficos y de estilo:
  - Uso inconsistente del punto final en títulos, utilizándolo unas veces sí y otras no.
  - Uso inconsistente de la negrita.
  - Inconsistencias en el lenguaje y en la forma de dirigirse a la persona usuaria: a veces usando “tú” y otras “usted”.
  - Inconsistencias en el lenguaje no sexista: por ejemplo, “los diputados/as” debería ser “los/as diputados/as”.
  - Uso inapropiado de las mayúsculas: especialmente frecuente en cargos, que deben escribirse en minúscula.
  - Falta de concordancia.
- Títulos que no son suficientemente claros y no dan seguridad sobre lo que se va a encontrar en ellos.
- Cuidar la coherencia en portales que se presentan en más de una lengua.

### Asistencia

Es una realidad que la inmensa mayoría de entidades no disponen de lingüistas en su equipo, pero sí se puede buscar asistencia, tanto a nivel de **formación** como del uso de recursos como **guías**.

La formación es muy útil para dar unas pautas generales y para concienciar sobre la importancia del lenguaje claro en la administración, y particularmente en el ámbito de la transparencia. Tiene una gran capacidad transformadora y es un elemento útil para transmitir la empatía que es necesaria en procesos de clarificación.

Otra herramienta fácil de encontrar son las guías sobre lenguaje claro y comunicación clara. Hay varios modelos y formatos, a nivel español, europeo, e internacional. Las hay de diferentes estilos y son muy útiles y fáciles de comprender. La aplicación no es tan sencilla, por eso es conveniente contar con formación, que si se aplica a ejemplos de tu entidad puede resultar más valiosa.



## Recomendaciones

Define un estilo y mantenlo en todas las secciones y menús del portal.

Realiza una revisión ortotipográfica de los elementos principales del portal.

Ofrece formación específica sobre lenguaje administrativo claro y comunicación clara aplicada al ámbito de la transparencia.

Apóyate en guías sobre comunicación clara.



## Herramientas o técnicas que se pueden aplicar

Seguir las recomendaciones de la Norma UNE-ISO 24495-1:2024. Lenguaje claro. Parte 1: Principios rectores y directrices.

Existen varias guías sobre lenguaje y comunicación clara en las administraciones españolas. Sin ánimo de exhaustividad ni de priorizar unas sobre otras, se pueden mencionar algunas, en el ámbito de las administraciones españolas, que son complementarias y han sido elaboradas por autores distintos:

- Guía práctica de comunicación clara del Ayuntamiento de Madrid, una de las pioneras.
- Guía de lenguaje claro de la Generalitat Valenciana. Por un lenguaje administrativo al servicio de las personas, una de las más recientes.
- Guía de comunicació clara de la Generalitat de Catalunya, con versión web interactiva y versión impresa.
- Publicaciones del blog del Instituto Vasco de Administración Pública (IVAP), en su apartado sobre Lenguaje administrativo claro.

## 15 CONSEJOS PARA GESTIONAR EL PASO DEL DERECHO A SABER AL DERECHO A ENTENDER:

1. Clarificar un portal es un proceso
2. La clarificación es una tarea compartida
3. La clarificación requiere un enfoque multidisciplinar
4. El proceso de clarificación necesita apoyo y liderazgo
5. Cumple la ley
6. Cuida la calidad de la información publicada
7. Diseña una estrategia sostenible
8. Piensa en los tipos de público y en cómo estos usan el portal
9. Facilita la navegación y la localización de contenidos
10. Cuida el lenguaje
- 11. Elige los formatos de archivo adecuados**
12. Fomenta y facilita el uso del portal
13. Apóyate en herramientas y recursos externos al portal
14. Sé responsable de tu portal
15. Acepta las críticas y conviértelas en retos

# 11. Elige los formatos de archivo adecuados



Los formatos de los archivos que se publiquen en el portal de transparencia deben cumplir dos características principales: ser reutilizables y ser accesibles, en el sentido de que cualquiera pueda acceder a ellos.

### **Formatos reutilizables**

Los datos deben estar disponibles en formatos que puedan ser reutilizados o descargados por la ciudadanía, como hojas de cálculo o archivos CSV, para fomentar la transparencia real y el uso de los datos.

Lo ideal es que se ofrezcan formatos abiertos como CSV, JSON o XML, que son formatos no propietarios y permiten la fácil extracción y manipulación de datos por parte de terceros.

Además, una buena práctica es incluir metadatos ricos que describan el contenido, origen y estructura de los datos, mejorando su búsqueda y comprensión.

### **Formatos accesibles**

Para garantizar el principio de neutralidad tecnológica, es preciso usar formatos abiertos y no propietarios para garantizar que cualquier persona, independientemente del software que utilice, pueda acceder a la información del portal sin barreras técnicas debidas al uso de licencias.

Es cierto que muchas personas utilizan formatos propietarios, como los archivos XLXS (de Excel), y que puede resultarle más sencillo el uso de estos archivos que, por ejemplo, un CSV.

Por ello, es recomendable ofrecer ambas posibilidades en los tipos de archivos principales: documentos de texto y hojas de cálculo.

En este punto, hay que hacer mención al formato PDF, presente en la práctica totalidad de portales de transparencia, y cuyo uso es abusivo.

Se trata de un formato propietario con estándares abiertos, desarrollado por una empresa pero que permite que cualquier persona o empresa puede desarrollar software que cree y lea archivos PDF. Esto, unido a que se puede abrir en muchos soportes, ofrece una excelente representación visual de documentos y asegura la preservación de la información original. Se trata, en consecuencia, de un tipo de archivo muy práctico y usado.

Estas ventajas también lo han convertido en un formato muy utilizado en los portales de transparencia, pero es un archivo que limita mucho la reutilización y la lectura por máquinas, no en todos los casos, pero sí es muy frecuente que presente estas dificultades.

Por tanto, es conveniente limitar su uso tanto como sea posible y ofrecer otro tipo de archivos que faciliten la reutilización.

También puede usarse el PDF accesible, que ha sido creado o adaptado para que pueda ser utilizado por todas las personas, sin importar si tienen alguna discapacidad o no. Esto significa que el contenido del PDF puede ser interpretado correctamente por tecnologías de asistencia como lectores de pantalla, lo que permite a personas con discapacidad visual, por ejemplo, acceder a la información de forma independiente.

## **Tipos de formato**

Es recomendable priorizar el uso de los siguientes formatos, que pueden ser abiertos y accesibles:

- Formatos abiertos:
  - CSV: ideal para datos tabulares (hojas de cálculo), fácil de importar a otras aplicaciones.
  - JSON: formato ligero y legible por humanos, muy utilizado para transmitir datos estructurados.
  - XML: flexible para representar datos complejos.
  - ODT: para documentos de texto editables.
  - ODS: para hojas de cálculo editables.
- Formatos propietarios basados en estándares abiertos:
  - DOCX: para documentos de texto editables, en formato propietario.
  - XLSX: para hojas de cálculo editables, en formato propietario.
- Caso específico del formato PDF:
  - PDF estándar: diseñado para preservar la apariencia visual de un documento, independientemente del software o hardware utilizado. Puede permitir la reutilización de la información.

- PDF/A: para documentos que necesitan ser archivados a largo plazo, garantizando su legibilidad en el futuro. Está diseñado específicamente para ser accesible. Facilita la lectura por máquinas. Puede permitir la reutilización de la información.

## Tabla resumen

Formato	Apertura	Reutilización	Accesibilidad	Características	Uso en portal de transparencia
CSV	Completamente abierto	Muy alta	Muy alta	Simple y fácil de usar. Ideal para el intercambio de datos entre aplicaciones y para el análisis de datos	Datos presupuestarios, estadísticas.
JSON	Completamente abierto	Alta	Alta	Flexible y legible por humanos. Ideal para el intercambio de datos entre aplicaciones y para el análisis de datos	Datos de APIs, configuraciones de sistemas
XML	Completamente abierto	Alta	Alta	Muy flexible para representar datos complejos	Metadatos, esquemas de datos, información detallada de proyectos
XLSX	Parcialmente abierto	Moderada (requiere extracción de datos)	Alta	Más rico en características respecto a CSV o JSON, pero con algunas limitaciones	Datos presupuestarios, estadísticas.
DOCX	Parcialmente abierto	Moderada (requiere extracción de datos)	Alta	Permite crear documentos con una estructura compleja, incluyendo tablas, gráficos, imágenes, estilos de formato, etc.	Informes, presentaciones, decretos, planes, acuerdos, convenios, etc.
PDF	Parcialmente abierto	Baja (requiere extracción de datos)	Depende de la configuración	Preservación de la apariencia visual, distribución de documentos	Informes finales, documentos legales, publicaciones
PDF/A	Parcialmente abierto	Baja (requiere extracción de datos)	Alta (con la configuración correcta)	Archivo a largo plazo, preservación de la legibilidad	Documentos históricos, archivos municipales



## Recomendaciones

Piensa bien qué tipo de archivo es el más adecuado para la información que se publica.

Prioriza el uso de formatos abiertos y accesibles.

Ofrece diferentes opciones para aumentar el alcance de la información y facilite la reutilización de la información a los distintos tipos de público del portal.



### **Herramientas o técnicas que se pueden aplicar**

Gestión documental: engloba todos los procesos relacionados con la creación, almacenamiento, organización y disposición de documentos, incluyendo la planificación de qué archivos se publicarán en un portal.

Catálogo de datos: para describir y documentar los tipos de datos y conjuntos de datos disponibles.

## 15 CONSEJOS PARA GESTIONAR EL PASO DEL DERECHO A SABER AL DERECHO A ENTENDER:

1. Clarificar un portal es un proceso
2. La clarificación es una tarea compartida
3. La clarificación requiere un enfoque multidisciplinar
4. El proceso de clarificación necesita apoyo y liderazgo
5. Cumple la ley
6. Cuida la calidad de la información publicada
7. Diseña una estrategia sostenible
8. Piensa en los tipos de público y en cómo estos usan el portal
9. Facilita la navegación y la localización de contenidos
10. Cuida el lenguaje
11. Elige los formatos de archivo adecuados
- 12. Fomenta y facilita el uso del portal**
13. Apóyate en herramientas y recursos externos al portal
14. Sé responsable de tu portal
15. Acepta las críticas y conviértelas en retos

# 12. Fomenta y facilita el uso del portal



Una de las características de la comunicación clara es que las personas destinatarias utilicen la información, en una secuencia que empieza por localizar la información, seguida por entender la información para terminar usándola.

Los portales de transparencia están muy vinculados a la consulta de información. Esta acción se relaciona con la capacidad de encontrarla, con lo que se cumple el primer requisito.

Si es fácil de entender o suficientemente comprensible, cumpliría el segundo requisito para ser considerada una información clara y el portal ya cumpliría una parte importante de su cometido. Incluso se podría hablar de que cumple con el derecho a entender.

El último paso para ser considerada una información clara correspondería a que se use, a que sea útil para el público destinatario.

Para este fin, es primordial el uso de formatos de archivo reutilizables, como se ha explicado en el epígrafe anterior sobre formatos de los archivos. Estos archivos han sido diseñados y preparados para ser utilizados en múltiples contextos y aplicaciones, más allá de su propósito original. Poner a disposición del público destinatario este tipo de archivos es un paso muy importante para el fomento del uso de la información publicada en el portal.

Además de ofrecer estos archivos, se puede fomentar desde el diseño web el uso de archivos para otros fines que no sean estrictamente la reutilización, de manera que también sean útiles.

### **Acciones que se pueden fomentar desde el portal**

Podemos definir un conjunto de acciones comunes a prácticamente cualquier archivo contenido en un portal y que fomenten el uso de la información. Algunos ejemplos son los siguientes:

- Descargar: permitir que la persona usuaria tenga una copia del archivo publicado en su dispositivo.
- Compartir: permitir que se reenvíe el archivo por correo electrónico u otra vía.
- Imprimir: permitir hacer copias impresas en formato papel.

Otras acciones que se pueden fomentar desde el portal, aunque no se refieran directamente a usar la información, sino a aspectos relacionados con la gestión de los contenidos, son:

- Suscribir: permitir que se envíe información a la persona usuaria sobre nuevos contenidos, archivos o actualizaciones.
- Sugerir: permitir que se envíen sugerencias para mejorar la presentación, formato, contenido o cualquier aspecto de los archivos o del portal.
- Valorar: permitir que se otorgue una puntuación al indicador o a la sección.

Una propuesta para fomentar el uso podría ser organizar un formato de presentación de estas acciones mediante botones, con un diseño consistente y sistemático en, al menos, todas las páginas de indicadores.

### **Facilitar el derecho de acceso**

Una de las utilidades principales de un portal de transparencia es ofrecer un espacio donde ejercer el derecho de acceso a la información pública, en los términos que recoge el “Capítulo III. Derecho de acceso a la información pública” de la ley estatal de transparencia (LTAIPBG).

En este caso, hay que considerar también las condiciones que recojan los distintos desarrollos autonómicos, en el sentido de que pueden poner o quitar condiciones para el ejercicio del derecho de acceso. Un ejemplo sería el requisito de identificación para realizar solicitudes de acceso a la información. En ese caso, el portal debería adaptarse a esta circunstancia para facilitar la accesibilidad.

Aparte de los requisitos legales, también se puede **fomentar el ejercicio del derecho de acceso gracias a la claridad** y, consecuentemente, el uso del portal. Para ello se pueden tomar distintas medidas que se pueden incluir en un espacio específico el portal:

- Explicar la finalidad y el funcionamiento de este derecho en un lenguaje accesible, con formatos amigables, como vídeos o infografías.
- Incluir una guía sobre el ejercicio del derecho de acceso, con preguntas sencillas y su respuesta.
  - Puede estar integrada en el propio portal, de manera interactiva, que permita hacer clic en las preguntas que interesen, o puede estar en un formato de texto para visualización y descarga.

- Preguntas de ejemplo: ¿Puedo pedir cualquier información? ¿Debo motivar la solicitud? ¿Qué sucede si no recibo contestación en plazo?
- Ofrecer información relacionada con el derecho de acceso, como estadísticas o la información más solicitada. Esto puede servir para animar o inspirar a otras personas a ejercer este derecho, por ejemplo, al comprobar qué tipo de cuestiones se pueden solicitar.
- También se pueden sugerir preguntas a modo de ejemplo, con el mismo fin de animar e inspirar.



### **Recomendaciones**

Presenta de manera consistente y sistemática opciones para que las personas usuarias del portal utilicen la información que se publica.

Fomenta y facilita el ejercicio del derecho de acceso a la información pública.



### **Herramientas o técnicas que se pueden aplicar**

Técnicas de diseño web accesible y claro para dar un formato óptimo al espacio dedicado a los botones de llamada a la acción (compartir, descargar, enviar).

Guías de para ejercer el derecho de acceso a la información, para tomarlas como referencia. Hay multitud de ejemplos en todos los niveles de la Administración en España, adaptados a la normativa vigente.

## 15 CONSEJOS PARA GESTIONAR EL PASO DEL DERECHO A SABER AL DERECHO A ENTENDER:

1. Clarificar un portal es un proceso
2. La clarificación es una tarea compartida
3. La clarificación requiere un enfoque multidisciplinar
4. El proceso de clarificación necesita apoyo y liderazgo
5. Cumple la ley
6. Cuida la calidad de la información publicada
7. Diseña una estrategia sostenible
8. Piensa en los tipos de público y en cómo estos usan el portal
9. Facilita la navegación y la localización de contenidos
10. Cuida el lenguaje
11. Elige los formatos de archivo adecuados
12. Fomenta y facilita el uso del portal
- 13. Apóyate en herramientas y recursos externos al portal**
14. Sé responsable de tu portal
15. Acepta las críticas y conviértelas en retos

# 13. Apóyate en herramientas y recursos externos al portal



Además de las guías que se han mencionado en apartados anteriores, en este vamos a considerar dos tipos de ayuda de muy distinta naturaleza:

- Herramientas tecnológicas, como aplicaciones de presupuestos comprensibles, para la visualización de contratos públicos o portales de datos abiertos.
- Recursos de tipo administrativo o de gestión pública, como subvenciones o modelos de colaboración interinstitucional.

## **Herramientas tecnológicas**

Las herramientas o aplicaciones que se presentan son muy útiles porque permiten la visualización de informaciones complejas de manera muy accesible, como el caso de los presupuestos o la contratación de la entidad.

Hay aplicativos disponibles en formato abierto y en formatos propietarios, pero en los casos de visualización de presupuestos y contratos suponen un coste considerable que muchas entidades no pueden asumir, bien por el coste de la licencia o compra del servicio, o bien por el coste de los recursos humanos necesarios para su implementación y mantenimiento.

Además, estos recursos externos no solo mejoran la claridad, sino que también reducen la sobrecarga de información y de recursos en el propio portal.

Otra cuestión importante que hay que tener en cuenta es que estas herramientas, destinadas a facilitar la comprensión, no pueden resultar un obstáculo a la obtención de una información clara y directa en cumplimiento de la legislación en transparencia.

Por ejemplo, si uno de los indicadores es el superávit de la entidad, el portal no puede limitarse a redirigir a la herramienta de presupuestos comprensibles sin dar más información o contexto.

Lo ideal es que la información a la que no se pueda enlazar de manera directa desde el portal se publique directamente en la página de indicador que corresponda y, si se desea, enlazar a la herramienta externa para obtener más información.

La situación de no poder enlazar directamente a la información concreta que exige el indicador es bastante habitual en estas herramientas por su configuración, ya que no genera enlaces al usar los elementos interactivos.

Por ello, es recomendable explicar de manera genérica cómo funciona la herramienta, con un pequeño tutorial (lo ideal es que lo elabore o facilite el desarrollador de la herramienta), y cómo obtener la información del indicador concreto (que puede hacer el equipo encargado del portal).

### **Presupuestos comprensibles**

La información puede resultar compleja para la mayoría de personas, incluso las relacionadas con la propia Administración pública. Estas plataformas de visualización de datos muestran la información financiera en gráficos interactivos. Esto permite al usuario comprender el desglose de gastos y partidas de forma visual y simplificada.

### **Plataformas de visualización de contratos públicos:**

El funcionamiento de estas plataformas de contratación es similar a las de presupuestos comprensibles. Permiten interactuar y visualizar información de manera comprensible y estructurada.

### **Portal de datos abiertos**

Se trata de una de las herramientas tecnológicas más desarrolladas en materia de gobierno abierto, aparte de los portales de transparencia, y que son fundamentales para la apertura y reutilización de la información en poder de la administración, con multitud de aplicaciones prácticas.

En caso de que la entidad cuente con un portal de datos abiertos, puede promover la interacción entre el portal de transparencia y el de datos abiertos, vinculando la información sobre indicadores a los conjuntos de datos del portal de datos abiertos. Esto fomentaría el uso del portal de transparencia y su utilidad, haciendo la información clara, en los términos que se han definido en esta guía: encontrar, comprender y utilizar.

### **Recursos de gestión pública**

Las limitaciones de recursos humanos, tecnológicos y económicos son una realidad que no se puede ignorar. Algunas de las recomendaciones para clarificar un portal de transparencia pueden ser asequibles, pero otras son muy costosas. Incluso en el caso de las que resulten poco costosas, pueden suponer un esfuerzo muy importante para las entidades con menos recursos.

Para estos casos, también se pueden diseñar estrategias que permitan avanzar en el proceso de clarificación, y no solo para adquirir las herramientas tecnológicas expuestas en este apartado, sino para implementar cualquiera de las recomendaciones de esta guía.

En cualquier caso, es preciso recordar que cualquier medida adoptada supone un avance, y que el proceso puede prolongarse en el tiempo. La solución menos adecuada sería no hacer nada porque no se puede hacer todo.

## Subvenciones

Las subvenciones al fomento de la transparencia son recurrentes en varios territorios del Estado, ya sean convocadas por las comunidades autónomas o por las diputaciones provinciales. Si bien la cuantía puede no ser suficiente, sí puede servir como complemento a los recursos propios de la entidad o para buscar una forma de colaboración con otras entidades.

Además, la búsqueda de subvenciones puede orientarse a otros ámbitos más allá de la transparencia en los que encuentren encaje, como convocatorias de innovación pública o desarrollo tecnológico.

## Colaboración interinstitucional

Los avances en gobierno abierto también se sustentan en la colaboración entre instituciones. Las subvenciones expuestas en el punto anterior pueden servir de palanca para el desarrollo conjunto de acciones para el fomento de la claridad, siempre que respeten el marco legal y las condiciones de las convocatorias.

Además de esta palanca económica externa, varias entidades también pueden compartir el coste de acciones o herramientas para uso compartido de la claridad, como la organización conjunta de actividades formativas, por ejemplo, o trabajar de manera conjunta en plantillas de documentos para mostrar representaciones gráficas.

Por otra parte, la pertenencia o adscripción a redes de colaboración pueden facilitar o potenciar las relaciones entre distintas entidades y la puesta en marcha de proyectos comunes y la compartición de recursos.



## Recomendaciones

Valora la posibilidad de adquirir, desarrollar o adherirse a herramientas tecnológicas que faciliten la comprensión de informaciones complejas o técnicas, como los presupuestos o los contratos públicos.

Infórmate sobre las opciones para obtener recursos económicos o de otro tipo a nivel externo para desarrollar parte de la estrategia de clarificación.



### **Herramientas o técnicas que se pueden aplicar**

Los portales de datos o las plataformas de visualización de contratos y subvenciones.

Suscripción a información sobre subvenciones.

Contacto periódico con responsables de gobierno abierto de entidades supramunicipales para conocer las opciones de subvenciones o proyectos de colaboración.

Adhesión a redes de trabajo o colaboración interinstitucional en materia de gobierno abierto o innovación pública.

## 15 CONSEJOS PARA GESTIONAR EL PASO DEL DERECHO A SABER AL DERECHO A ENTENDER:

1. Clarificar un portal es un proceso
2. La clarificación es una tarea compartida
3. La clarificación requiere un enfoque multidisciplinar
4. El proceso de clarificación necesita apoyo y liderazgo
5. Cumple la ley
6. Cuida la calidad de la información publicada
7. Diseña una estrategia sostenible
8. Piensa en los tipos de público y en cómo estos usan el portal
9. Facilita la navegación y la localización de contenidos
10. Cuida el lenguaje
11. Elige los formatos de archivo adecuados
12. Fomenta y facilita el uso del portal
13. Apóyate en herramientas y recursos externos al portal
- 14. Sé responsable de tu portal**
15. Acepta las críticas y conviértelas en retos

# 14. Sé responsable de tu portal



En apartados anteriores se ha tratado la obligatoriedad de cumplir la ley o de cuidar la calidad de la información publicada, con atributos como la actualización, la relevancia o la claridad.

En este apartado vamos a tratar dos cuestiones muy distintas pero que confluyen en el concepto de responsabilidad.

### **Responsabilidad a largo plazo: compromiso**

Por una parte, recordamos que la clarificación es un proceso transformador, que requiere tiempo, apoyo y liderazgo, y que se debe desarrollar a partir de una estrategia a medio y largo plazo. En este sentido, hay que incidir en la idea de que la clarificación no termina una vez se ha completado la lista de tareas recogidas en el plan de trabajo.

Debe haber un compromiso continuo para asegurarse de que el portal siga cumpliendo con los estándares de calidad, accesibilidad, actualización de contenidos y claridad. En ese compromiso hay que contar con la opinión y aportaciones de agentes externos y se deben facilitar cauces para la retroalimentación, como se tratará en el siguiente apartado.

### **Responsabilidad a corto plazo: la información publicada**

Es fundamental y una responsabilidad obvia garantizar que la información publicada sea veraz. Esto se da por supuesto y se entiende que todos los documentos que se publican en el portal cumplen con esta condición.

Ahora bien, una práctica habitual de los portales de transparencia es remitir a otros portales sobre los que la propia entidad o el equipo responsable del portal no tiene el control. Pueden servir de ejemplo la plataforma de contratación del Estado, la plataforma nacional de subvenciones o las sedes electrónicas.

En estos casos, se redirige desde el portal de transparencia a otro sitio web que puede tener problemas técnicos y no ofrecer la información, puede compartir un enlace roto, puede haber migrado contenidos. Son varias las posibilidades para que, en definitiva, la persona usuaria del portal de transparencia no pueda acceder a una información que busca, y cuya responsabilidad de publicación es de la propia entidad y no de un tercero.

Por este motivo, es recomendable **limitar al máximo la redirección a sitios web externos** sobre los que el equipo responsable del portal de transparencia no tenga el control.



### **Recomendaciones**

Incluye en tu estrategia de clarificación mecanismos o pautas para el mantenimiento del proceso.

Limita la redirección a contenidos externos al portal.



### **Herramientas o técnicas que se pueden aplicar**

Plan de trabajo a largo plazo.

Gestión documental.

Revisiones de mapa web para localizar contenidos redireccionados e inclusión de la información el propio portal.

## 15 CONSEJOS PARA GESTIONAR EL PASO DEL DERECHO A SABER AL DERECHO A ENTENDER:

1. Clarificar un portal es un proceso
2. La clarificación es una tarea compartida
3. La clarificación requiere un enfoque multidisciplinar
4. El proceso de clarificación necesita apoyo y liderazgo
5. Cumple la ley
6. Cuida la calidad de la información publicada
7. Diseña una estrategia sostenible
8. Piensa en los tipos de público y en cómo estos usan el portal
9. Facilita la navegación y la localización de contenidos
10. Cuida el lenguaje
11. Elige los formatos de archivo adecuados
12. Fomenta y facilita el uso del portal
13. Apóyate en herramientas y recursos externos al portal
14. Sé responsable de tu portal
- 15. Acepta las críticas y conviértelas en retos**

# 15. Acepta las críticas y conviértelas en retos



Un portal de transparencia es uno de los principales compromisos en materia de gobierno abierto que asume una administración pública. Por tanto, es absolutamente razonable y exigible que se rija por los principios de apertura, participación y colaboración. En ese sentido, la gestión del portal también debe estar sujeta al escrutinio, opiniones y críticas de cualquier agente social.

No existe un modelo de portal óptimo. Siempre habrá distintas opiniones sobre cómo debe estructurarse, si todos deben ser iguales o al menos muy similares, o si por el contrario cada entidad debe aplicar en el portal los criterios que considere más adecuados.

Criterios estéticos, de funcionalidad o navegabilidad pueden ser discutibles. La claridad también puede serlo. Habrá quienes entiendan que una manera de presentar la información es mejor o más fácil de comprender que otra, y quienes opinen lo contrario. Son diversos los factores que pueden contribuir a esta diferencia de criterios, como la edad, el nivel socioeducativo o el uso que se haga del portal.

Ofrecer una única solución para todos los posibles destinatarios es un verdadero reto. **La mejor solución será la que resulte más beneficiosa al conjunto de elementos que forman parte del proceso de clarificación**, que incluye el público objetivo, los recursos disponibles, los criterios propios de la entidad, las medidas adoptadas y el resto de factores que definen la estrategia puesta en marcha. Por tanto, buscar el equilibrio entre todos los factores y el mayor beneficio global debe ser lo que determine la decisión final sobre cada aspecto.

Por todo lo expuesto, es fácil deducir que la mejor solución no sea la perfecta en algunos casos, tanto a nivel general del portal como en detalles específicos, como la presentación de indicadores. Es muy posible, por tanto, que se reciban críticas constructivas sobre cómo podría mejorarse el portal, y en el caso concreto de esta guía, su claridad.

Conocer estas críticas, comentarios o aportaciones es muy beneficioso para buscar puntos de mejora. En algunos casos, no se podrán implementar por falta de recursos o capacidades. En otros casos, puede que la mejora que aportan en un aspecto suponga un empeoramiento en otro elemento, y habrá que valorar si tienen más peso los beneficios que los perjuicios.

Incluso en el caso de que el diseño, estructura y contenidos del portal reciban valoraciones satisfactorias y cumplan el objetivo de facilitar la comprensión de la transparencia de la entidad, puede haber aspectos concretos que mejorar.

Lo importante es **ofrecer canales abiertos para recoger esas aportaciones**, tener una actitud positiva ante las sugerencias, y plantear su posible implementación en el momento que resulte más conveniente.

En este punto, es conveniente recordar que la clarificación es un proceso, y que debe estar preparado para incorporar cambios. Estos cambios pueden estar motivados por diversos factores sociales, políticos, normativos o tecnológicos, pero también por la retroalimentación de quienes usan el portal.



## Recomendaciones

Acepta como premisa que la solución perfecta no existe y que debe estar abierta a cambios. Por tanto, hay que aceptar críticas y saber convertirlas en retos de mejora.

Facilita canales para que las personas usuarias puedan dar su opinión, tanto de manera voluntaria y asíncrona a través del propio portal, como en formatos síncronos, como por ejemplo talleres o grupos de trabajo.

Valora las recomendaciones recibidas, analiza su viabilidad y valora si aportan más beneficios que perjuicios en el conjunto del portal. La mejor solución será la que ofrezca el mayor equilibrio entre estos factores y los recursos disponibles.



### **Herramientas o técnicas que se pueden aplicar**

Análisis de indicadores de satisfacción de usuario. Incluir en el portal herramientas de respuesta voluntaria como formularios, buzones de sugerencias o valoraciones.

Encuentros o talleres con distintos tipos de usuarios (inicial, avanzado).

# Anexo

Este anexo contiene enlaces a las referencias que se han comentado en lo largo de los 15 consejos. No pretende ser un listado exhaustivo, solo mostrar algunas de las principales referencias, elaboradas por distintos autores para ofrecer de esta manera una visión amplia y complementaria.

Guías sobre publicidad activa y calidad de la información		
Documento	Autoría	Enlace
Ordenanza Tipo de Transparencia Pública	Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP)	<a href="https://bit.ly/ordenanzaTPEFEMP">https://bit.ly/ordenanzaTPEFEMP</a>
Guía de obligaciones de Transparencia para el sector público instrumental	Generalitat Valenciana	<a href="https://bit.ly/guiaTspiGVA">https://bit.ly/guiaTspiGVA</a>
Guia per a l'eficàcia comunicativa. El repte de la comunicació en l'àmbit de la transparència: el dret a entendre	Grupo COMSET Infoparticipa de la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB) en colaboración con la Generalitat de Catalunya	<a href="https://bit.ly/guiaComunicaTransp">https://bit.ly/guiaComunicaTransp</a>
Guía de visualización de datos para Entidades Locales	Red de Entidades Locales por la Transparencia y la Participación Ciudadana (FEMP)	<a href="https://bit.ly/guiaVisualizaDatos">https://bit.ly/guiaVisualizaDatos</a>

Herramientas de autoevaluación de la publicidad activa		
Documento	Autoría	Enlace
MESTA	Consejo de Transparencia y Buen Gobierno	<a href="https://bit.ly/MestaCTBG">https://bit.ly/MestaCTBG</a>
T-Canaria	Comisionado de Transparencia de Canarias	<a href="https://bit.ly/TcanariaCTC">https://bit.ly/TcanariaCTC</a>
Herramienta de autoevaluación CTPDA	Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía	<a href="https://bit.ly/evaluaCTPDA">https://bit.ly/evaluaCTPDA</a>

Inteligencia Artificial aplicada a la claridad de los textos		
Documento	Autoría	Enlace
Sistema arText	Iria da Cunha - UNED	<a href="https://sisrema-artext.com/">https://sisrema-artext.com/</a>
Clara IA	Prodigioso Volcán	<a href="https://clara.comunicacionclara.com/">https://clara.comunicacionclara.com/</a>

### Recomendaciones sobre lenguaje claro y comunicación clara

Documento	Autoría	Enlace
Norma UNE-ISO 24495-1:2024. Lenguaje claro. Parte 1: Principios rectores y directrices	Organización Internacional de Normalización Normalización Española	<a href="https://bit.ly/ISOUNE244951">https://bit.ly/ISOUNE244951</a>
Guía práctica de comunicación clara	Ayuntamiento de Madrid	<a href="https://bit.ly/guiaComClaraAMadrid">https://bit.ly/guiaComClaraAMadrid</a>
Guía de lenguaje claro. Por un lenguaje administrativo al servicio de las personas	Generalitat Valenciana	<a href="https://bit.ly/guiaLCGVA">https://bit.ly/guiaLCGVA</a>
Guía de comunicació clara	Generalitat de Catalunya	<a href="https://bit.ly/guiaComClaraGenCat">https://bit.ly/guiaComClaraGenCat</a>
Guía de lenguaje claro para la Administración Pública	Región de Murcia	<a href="https://bit.ly/LCguiaCARM">https://bit.ly/LCguiaCARM</a>
Accesibilidad Cognitiva, Lectura Fácil y Lenguaje Claro en la Administración Pública Local	Instituto Lectura Fácil y FEMP	<a href="https://bit.ly/LCguiaFEMPilf">https://bit.ly/LCguiaFEMPilf</a>
Blog Lenguaje administrativo claro del IVAP	Instituto Vasco de Administración Pública	<a href="https://bit.ly/LCblogIVAP">https://bit.ly/LCblogIVAP</a>

### Accesibilidad web

Documento	Autoría	Enlace
Directrices de accesibilidad de contenido web WCAG (traducido al español)	W3C Web Accessibility Initiative (WAI)	<a href="https://bit.ly/directricesWCAG">https://bit.ly/directricesWCAG</a>
Guía rápida Cómo seguir las pautas WCAG 2 (en inglés)	W3C Web Accessibility Initiative (WAI)	<a href="https://bit.ly/guiapautasWCAG22">https://bit.ly/guiapautasWCAG22</a>
Guías y Metodologías	Observatorio de Accesibilidad Web	<a href="https://bit.ly/guiasObsAccesWeb">https://bit.ly/guiasObsAccesWeb</a>
Accesibilidad web. WCAG 2.1 de forma sencilla	Olga Revilla Muñoz Olga Carreras Montoto	<a href="https://bit.ly/WCAG21sencilla">https://bit.ly/WCAG21sencilla</a>

### Protección de datos personales

Documento	Autoría	Enlace
Documentación sobre las Novedades de la Ley Orgánica 3/2018 para el sector público	Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)	<a href="https://bit.ly/AEPDaapp">https://bit.ly/AEPDaapp</a>

