

---

PROYECTO LIP 15:

“NUEVO PORTAL DE TRANSPARENCIA DE LA  
ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO”

CONSENSO  
POR UNA  
ADMINISTRACIÓN  
ABIERTA





## Proyecto de Consenso 15: “Nuevo Portal de la Transparencia de la Administración General del Estado”

-

### Tareas, planificación y recursos v0.2

#### Control de cambios

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción de la Modificación</b>	<b>Autor</b>
0.1	11/05/2024	Borrador inicial del documento	Coordinadores GT
0.2	17/05/2024	Añadidos cambios tras la reunión del día 17	Coordinadores GT
1.0	21/06/2024	Documento final tras las 3 reuniones de trabajo	Coordinadores GT



1. Introducción.....	4
2. Descripción del proyecto .....	4
3. Identificación del problema y sus causas .....	5
3.1. Factores problemáticos.....	5
3.1.1. Obsolescencia / renovación .....	5
3.1.2. Lenguaje claro .....	5
3.1.3. Poner al ciudadano en el centro resaltando sus derechos.....	6
3.2. Oportunidades .....	9
3.2.1. Coedición.....	9
3.2.2. Aportaciones de la Sociedad Civil y expertos .....	10
3.2.3. Aportaciones de los ciudadanos .....	10
4. Consecuencias .....	10
5. Reuniones.....	11
6. Actividades que desarrollar .....	11
6.1. Actividades previas .....	12
6.2. Actividad de creación de la arquitectura .....	13
6.3. Actividad de desarrollo .....	14
6.4. Actividad de redacción y validación de contenidos .....	15
6.5. Actividad de implantación.....	15
7. Cronograma .....	16
8. Recursos.....	16
8.1. Recursos humanos.....	16
8.2. Recursos financieros .....	17
8.3. Recursos materiales.....	18
9. Resultados esperados .....	18
9.1. Primera fase (planificación estratégica) .....	18
9.2. Resto de fases.....	18
10. Indicadores de medición .....	19
11. ANEXO 1 Más ideas y contribuciones de los colaboradores del grupo de trabajo	20

## Contenido

# INTRODUCCIÓN

Documento que contiene la **planificación estratégica** del proyecto prioritario de consenso 15 (“Nuevo Portal de Transparencia de la Administración del Estado”).

Las características exigidas a este documento son:

- Extensión de 15 a 20 páginas
- Propuesto por los coordinadores y **revisado** y **mejorado** por el grupo de trabajo
- Solo se pueden sugerir propuestas normativas de naturaleza genérica
- El alcance de la planificación temporal como máximo hasta año 2025
- Tras su entrega este documento se integrará por la SEFP con el resto de los de los grupos de trabajo en un único documento.

Para su redacción se usa la fuente y el tamaño por defecto de Word para documentos nuevos: Aptos, 11 puntos.

# DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El **proyecto 15** del documento marco de consenso por una Administración Abierta pretende construir *“un nuevo Portal de Transparencia de la Administración del Estado sobre el derecho a **saber**, a **entender** y **participar**, para que la publicidad activa y el derecho de acceso permitan implicar a la ciudadanía en la adopción de decisiones públicas”*.

El órgano responsable de llevar a cabo dicho proyecto es la **S.G. de Transparencia y Atención al Ciudadano, de la Dirección General de Gobernanza Pública**

Para ello se ha conformado un grupo de trabajo con personas tanto de la propia Administración como de la sociedad civil, estando formado por los siguientes **colaboradores**:

Nombre	Apellidos	Organización	Puesto
Juan	Romero Raposo	Openratio	Consultor en Gobierno Abierto y Tecnologías de la Información
Yolanda	Gómez	UNED	Catedrática emérita de Derecho Constitucional
Olga	Quirós	ASEDIE	Secretaria General
Marina	Rodríguez Fernández	Plataforma del Tercer Sector	Incidencia política y diálogo civil
Rafael	Ayala	gobt.es	Consultor en gobt.es y editor de gobiernotransparente.com
David	Cabo	CIVIO	Codirector
Juan Enrique	Vión	Diputación de Badajoz	Jefe de Servicio de Transparencia, Calidad y Atención a la Ciudadanía
María Jesús	Fernández Cabalgante	Sustituta de Vión	Jefa de Sección de Transparencia
María José	Juanes	Plataforma del Tercer Sector	Directora

Y a su vez, actuando como **coordinadores** del grupo de trabajo:

- Ramón Espinosa, coordinador de la S.G. Transparencia y Atención al Ciudadano y
- Manuel González, jefe de área, Secretaría General de Administración Digital (SGAD)

## IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA Y SUS CAUSAS

Se hace necesario reorganizar los contenidos del Portal de la Transparencia, darles un nuevo enfoque y de redactar de nuevo parte de sus contenidos debido a los siguientes factores **problemáticos**:

- A.1 Obsolescencia / Renovación
- A.2 Lenguaje claro
- A.3 Poner al ciudadano en el centro, resaltando sus derechos

Sin embargo, a su vez, realizar dicho trabajo ofrece las siguientes oportunidades:

- B.1 Coedición
- B.2 También
  - Aportaciones de la Sociedad Civil y expertos
  - Aportaciones de los ciudadanos

Por tanto, la anterior lista identifica tanto “el problema” y sus causas (grupo A), así como **oportunidades** de mejora que existen (grupo B)

### Factores problemáticos

#### OBSOLESCENCIA / RENOVACIÓN

El 10 de diciembre de 2014 empezó a prestar servicio del Portal de la Transparencia de la Administración General del Estado (<https://transparencia.gob.es>). Desde entonces y hasta algunos años después estuvo funcionando dicha primera versión

Posteriormente a ello se produjo un cambio importante en el mismo. Desde entonces el Portal apenas si ha sufrido remodelaciones o cambios, y cuando se han producido, estos han sido de carácter menor (cambios en los iconos de las materias, añadir sección de Integridad, ...).

Habiendo pasado tanto tiempo desde la anterior versión se hace necesario realizar una revisión general, no tanto estética o tecnológica, tampoco de accesibilidad web (estándar que cumple en la actualidad y se revisa frecuentemente) sino desde el punto de vista de la **renovación y adaptación de su contenido**.

#### LENGUAJE CLARO

En los últimos tiempos la sociedad en general, así como los gestores de portales públicos **han tomado mayor conciencia y sensibilidad acerca de la importancia, y los beneficios que aporta el lenguaje claro** en las páginas y portales web de la Administración.

Una prueba de ello son noticias como las siguientes:

1. **El rey preside la clausura de la I Convención de la Red Panhispánica de Lenguaje Claro**, impulsada por la RAE. Un acto en el que se ha reivindicado el derecho de los ciudadanos a entender el lenguaje de los poderes públicos y en el que se han presentado los primeros pasos de la 'Guía panhispánica de lenguaje claro y accesible' [<https://www.rae.es/noticia/el-rey-preside-la-clausura-de-la-i-convencion-de-la-red-panhispanica-de-lenguaje-claro>]
2. **La Agencia Tributaria simplifica el lenguaje de sus documentos** más habituales. Cuyo objetivo es avanzar en una mejora de las comunicaciones a los contribuyentes para facilitar la comprensión del lenguaje administrativo, de forma que el literal de los documentos más habituales sea más comprensible y sencillo para sus destinatarios. [<https://elderecho.com/la-agencia-tributaria-simplifica-el-lenguaje-de-sus-documentos-mas-habituales>]

Por tanto, redactar de nuevo los contenidos del portal teniendo en cuenta el lenguaje claro como premisa por defecto profundiza todavía más en el camino ya iniciado por el Portal de la Transparencia en ser más **accesible, cercano y sencillo** de comprender incluso para las personas con menos tiempo o capacidades, al incorporar contenidos en formato de Lectura Fácil, como alternativa a los contenidos estándar.

Se ha de tener en cuenta que una información está en lenguaje claro si la lengua, la estructura y el diseño que tiene son tan claros que el público al que está destinada puede encontrar fácilmente lo que necesita, comprende lo que encuentra y usa esa información.

Sin embargo, y por otro lado, la lectura fácil (*easy reading*) es el método que recoge un conjunto de pautas y recomendaciones relativas a la redacción de textos, al diseño y maquetación de documentos y a la validación de la comprensibilidad de estos, destinado a hacer accesible la información a las personas con dificultades de comprensión lectora. Por tanto, la lectura fácil ofrece formatos alternativos de una información que ya existe, mientras que el lenguaje claro no ofrece un contenido alternativo, sino que trabaja sobre el único contenido para todos.

## PONER AL CIUDADANO EN EL CENTRO RESALTANDO SUS DERECHOS

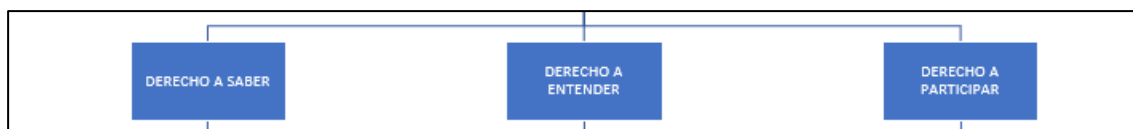
Otro problema existente es que, a veces, las Administraciones pueden llegar a construir, de forma inadvertida, páginas web centradas y pensadas desde su único punto de vista, entendiendo como tal el del procedimiento, la información administrativa, y sobre todo el mandato dado por una ley (su contenido, sus frases, su forma de explicarse, el orden en que los requisitos son exigidos en dicha ley, etc.)

Es por eso por lo que se hace imprescindible por parte de la dicha Administración realizar el máximo esfuerzo en evitar ese punto de vista *administracioncéntrico* y reexaminar cada cierto tiempo si la arquitectura de la información (así como el contenido de esta) de sus portales y páginas web adolece, o no, de algún problema de este tipo.

Por tanto, se hace también necesario aprovechar dicha oportunidad para, si cabe, situar todavía más al ciudadano en el centro y, además, resaltar sus derechos, en este caso respecto a la Transparencia.

Así pues, parece que tiene todo el sentido del mundo tomar al ciudadano, y a los derechos que tiene respecto a la Transparencia y el acceso a la información pública como los ejes sobre los que tiene que girar (y articularse) la presentación y el acceso a toda la información contenida en el Portal.

Dichos derechos son: derecho a **saber**, a **entender** y a **participar**



Tal y como comenta una experta colaboradora del grupo de trabajo estos derechos se han formulado desde el ámbito de las personas y organizaciones que trabajan y debaten sobre transparencia y buen gobierno. No todos están expresamente contenidos en la Constitución, pero pueden encontrar lo que denominamos “fundamento” constitucional en otros derechos sí reconocidos por la Constitución.

### El derecho a saber

Alude a la posibilidad que debe tener la ciudadanía (se utiliza este término neutro para aludir a los diferentes sujetos implicados, aunque, en algún caso, puedan no tener la nacionalidad española) de **conocer** y, en consecuencia, **acceder** a la información pública (debemos centrarnos en este concepto de información pública porque es el utilizado en la Ley de Transparencia y en el Convenio de Tromsø).

Este derecho obliga, al menos, de 2 maneras a la AGE

- 1) A detectar y organizar de manera accesible toda la información que tenga la consideración de “información pública”, según las previsiones legales
- 2) A poner en abierto dicha información, de manera accesible y gratuita, cumpliendo con las obligaciones legales al respecto. La accesibilidad es un factor de gran importancia que debe cumplir previsiones legales expresas (accesibilidad para personas con discapacidad) pero que debe extenderse a otros colectivos (uso de lenguas extranjeras si la información afecta a determinados colectivos).

Con independencia de lo anterior, el sujeto obligado, la AGE, debería ofrecer otras informaciones (cosa que, en ocasiones, ya se hace) y ofrecerlas en diferentes formatos y respetando el principio de **accesibilidad universal**. Todo ello ensanchará el ámbito del derecho a saber y promoverá una mayor participación. Es importante, sin embargo, distinguir claramente entre las obligaciones legales y las buenas prácticas; las primeras deben exigirse, las segundas deben fomentarse y promoverse.

## El derecho a entender

Representa que cualquier destinatario de una comunicación pública (o privada si aplicamos este derecho al sector privado) tiene derecho a que dicha información sea clara y comprensible y, en su caso, adaptada (persona con discapacidad, utilización de lenguas extranjeras, por ejemplo, en atención a migrantes, etc.)

Este derecho tiene un origen anglosajón<sup>1</sup>, con ejemplos como el *Plain Language Movement* (Inglaterra) o el *Plain English Movement* (EE. UU.). En Europa Suecia fue uno de los primeros países en prestar atención a este nuevo concepto.

Para cumplir con el derecho a entender el nuevo Portal debe articular la información de manera directa, transparente y usando un **lenguaje claro** (no confundir con lectura fácil). El concepto de lenguaje claro ha adquirido firmeza gracias a la iniciativa de la Real Academia de la lengua (RAE)<sup>2</sup> de donde se pueden tomar criterios y principios para el uso de un lenguaje claro, sin merma del rigor y la fiabilidad de la información (incluso de carácter técnico administrativo).

Este derecho implica varias obligaciones por parte de la AGE, entre ellas:

- 1) El uso de un **lenguaje claro**, concepto que, como ya se dijo, se ha formalizado a través de la iniciativa de la RAE (a esta iniciativa se han sumado numerosas instituciones y órganos constitucionales y de relevancia constitucional, por ejemplo, el Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes). La incorporación al nuevo portal de transparencia de la AGE de los criterios de un lenguaje claro avalaría las propuestas contenidas en este documento.
- 2) La AGE tiene la obligación de hacerse entender, es decir, debe poner todos los medios a su alcance para que la información sea debidamente entendible por los destinatarios, tomando como criterio los niveles más bajos de comprensión y no los niveles más altos. Para conseguir este propósito, además de un **lenguaje claro**, la información debe ser completa y debe estar explicada con cierta precisión, sin que el destinatario deba intuir o se vea obligado a diferentes acciones “tentativas” para obtenerla y entenderla.
- 3) Un planteamiento inadecuado del derecho a entender puede llevar a un ejercicio limitado o deficiente del ejercicio de los derechos por parte de ciudadanos que no pueden entender la información; ello conlleva, a la vez, un distanciamiento entre la ciudadanía y los gobernantes y, también a la necesidad de acudir a personas externas -profesionales o no- para realizar trámites y obtener información que debe ser prestada de manera eficiente por la AGE.
- 4) La obligación de la AGE de centrar todos los esfuerzos en la persona. Este principio se encuentra reiteradamente citado en el documento marco que sirve de apoyo a los trabajos del Grupo y lleva aparejado de manera inescindible la obligación de trato igual de todos los destinatarios, evitando que diferencias en comprensión, información de determinados grupos de personas lleven a verdaderas situaciones de discriminación.

---

<sup>1</sup> ESTRELLA MONTOLÍO Y MARIO TASCÓN. *EL DERECHO A ENTENDER. EDITORIAL CATARATA, 2020.*

<sup>2</sup> La RAE ha auspiciado la creación de la Red Panhispánica de Lenguaje Claro.



## Derecho a participar

Es un derecho fundamental, reconocido expresamente en el artículo 23 de la Constitución Española<sup>3</sup>. En este caso, actúa como un “derecho resultado”, es decir, los derechos a saber y entender hacen posible la participación ciudadana en el concreto ámbito de la transparencia y buen gobierno. Este enfoque es coherente con el documento marco.

En este contexto, este derecho es el fin de toda acción de transparencia, ya lo sea de manera directa o indirecta. Incluso cuando la persona accede a la información para su conocimiento privado, sin otro fin profesional, ese conocimiento permitirá que actúe de manera más informada en cualquier aspecto de la vida. Esta vertiente del derecho de participación entronca claramente con los principios democráticos que tienen en la participación (no solo electoral) su seña de identidad.

## Oportunidades

Afortunadamente junto a los factores que constituyen el “problema” que se pretende resolver con este proyecto (y sus causas) existen también oportunidades para dar la mejor solución al problema y conseguir transformar el Portal en una herramienta lo más útil posible.

Las oportunidades que se presentan se exponen a continuación

## COEDICIÓN

El Portal de la Transparencia está formado, no solo por datos (registros) de información sino también por un montón de páginas (textos, esquemas, explicaciones, etc.) que aportan contexto a los propios datos, que ayudan a entenderlos, conocer cuál es su fuente, en qué momento han sido actualizados, etc.

Una oportunidad de mejora consiste en realizar una aproximación que no se había llevado a cabo (o no se había llevado a cabo casi prácticamente) hasta la fecha: la coedición.

Esta práctica (mejora) consiste **en no encargar la redacción de los contenidos, única y exclusivamente, al personal de la unidad de la que es responsabilidad el Portal** (la S.G. de Transparencia y Atención al Ciudadano) sino también a los responsables de las fuentes de donde provienen los datos a mostrar, y en concreto de las personas o unidades que sean las más expertas en la misma.

Valga como ejemplo la información contenida en la sección de **compatibilidades**, tanto de altos cargos (tras el cese de su cargo) como del personal que presta servicios en la Administración General del Estado. Dicha información es proporcionada al Portal de la Transparencia por la Oficina de Conflicto de Intereses (órgano directivo adscrito con autonomía propia al Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública). Parece natural pues, pensar que algún experto de dicha unidad fuera el más indicado para ayudar en redacción, o en la coedición de lo que dice el Portal sobre esos datos.

---

<sup>3</sup> El art. 23 CE dice: Los ciudadanos tienen el derecho a participar en los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes, libremente elegidos en elecciones periódicas y por sufragio universal.

La coedición es una gran oportunidad pero debe estar coordinada a nivel interno sobre quien es el responsable de la información concreta y quien se puede coeditor. Incluso quien puede ser proponente de la mejora de una información desde dentro de la AGE o desde fuera.

Además se debe tener en cuenta que en el momento en que se conozca quien es el responsable (fuente) de la información, sería posible crear un “inventario” (catálogo) de la información existente (responsabilidad de la AGE) y desde este inventario, por una parte se podrá identificar la información susceptible de ser incluida en el portal y la razón normativa por la que el resto no se hace pública.

Deberá tenerse el máximo cuidado, por parte de los responsables del portal de la transparencia de la AGE, para asegurar y revisar que la información, que se obtiene mediante coedición es perfectamente entendible y está redactada en lenguaje claro.

## APORTACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL Y EXPERTOS

El grupo de trabajo formado para el proyecto del que es parte este documento está formado por miembros de primer nivel en los ámbitos de la transparencia, la administración abierta y el mundo universitario.

Contar con su presencia y aportaciones constituye una gran oportunidad para poder definir las líneas de trabajo que han de llevar a cabo para mejorar la arquitectura de la información (y la información misma) del Portal.

## APORTACIONES DE LOS CIUDADANOS

A lo largo de los pasados meses la unidad responsable del Portal de la Transparencia ha realizado varias acciones encaminadas a obtener información de utilidad de sus usuarios principales: los ciudadanos.

En el apartado “Ayúdanos a mejorar” del Portal de la Transparencia se reciben frecuentemente mensajes e ideas proporcionadas por los ciudadanos que, aparte de valiosas, deben ser tenidas en cuenta.

Por otro lado, el año pasado se realizó una encuesta de satisfacción entre los ciudadanos para conocer aspectos como su opinión sobre cómo era la navegación en el Portal, la facilidad para encontrar (o no) la información buscada, su comprensibilidad, la pedagogía de este, la organización, el nivel de actualización, o la satisfacción general con el mismo. Es necesario usar toda esa retroalimentación proporcionada para aprovecharla ahora en un plan de modernización y transformación del Portal de la Transparencia.

## CONSECUENCIAS

Las consecuencias negativas del “problema” anterior son obvias. No se encuentra a la primera lo que se busca, no se entiende qué es el portal o para qué sirve. El ciudadano tampoco sabe a ciencia cierta qué es lo que hay o qué puede solicitar (catálogo).

Pero se ha de tener en cuenta que la elaboración de un catálogo que contenga toda la información de la que dispone la AGE (independientemente de que esté incluida, o no, en la publicidad activa, y más si cabe, indicando expresamente la que no será denegada en derecho de acceso es una tarea compleja y muy exigente, que requiere de dedicar

muchos medios (materiales y sobre todo personales) ya que se trata de una tarea muy amplia y ambiciosa.

## REUNIONES

Por parte del grupo de trabajo se han mantenido las siguientes 3 reuniones

- **Reunión 1** lunes 3 de junio. De 11:00 a 13:00
  - Introducción al consenso y al GT
  - Herramientas y plan de trabajo
  - Plan para hoy
  - Los 3 derechos: ideas /debate
  - Trabajo ya hecho
- **Reunión 2** martes 11 de junio. De 9:30 a 11:00
  - Continuación debate sobre los 3 derechos
  - Arquitectura
  - Información
  - Tareas y Actividades
  - Indicadores
- **Reunión 3** lunes 17 de junio. De 9:30 a 11:00
  - Presentación del borrador y revisión de este

## ACTIVIDADES QUE DESARROLLAR

Tras las reuniones realizadas por el grupo de trabajo de este proyecto se han obtenido las siguientes **actividades** a realizar para conseguir el objetivo perseguido por este proyecto 15.

	Descripción /entregable	Duración (meses)	Responsable
01	Diagnóstico y análisis	1	DGGP y SGAD
02	Definición arquitectura alto nivel	1	DGGP
03	Definición arquitectura detallada	1	DGGP
04	Actualización plantillas de contenido	2	SGAD
05	<b>Redacción</b> páginas (saber)	2	DGGP
06	Validación contenidos (saber)	1	DGGP
07	<b>Redacción</b> páginas (entender)	3	DGGP
08	Validación contenidos (entender)	2	DGGP
09	<b>Redacción</b> páginas (participar)	3	DGGP
10	Validación contenidos (participar)	1	DGGP
11	Puesta en producción	2	SGAD
12	Apertura al público	1	SGAD

## Actividades previas

### Diagnóstico y análisis

Se debe realizar un análisis y diagnóstico de la situación en la que se encuentra el Portal. Parte de este trabajo ya ha sido elaborado al contar con documentos anteriores de diagnóstico, así como las cuestiones ya apuntadas por los miembros del grupo de trabajo.

#### Consejos aportados por el grupo de trabajo para esta actividad:

- **No fragmentar el derecho.** A pesar de que el portal deba acoger a distinto público objetivo (con distinto grado de experiencia y conocimientos), una única arquitectura bien hecha puede y debe servir para todos. Habrá por tanto 1 solo árbol de contenidos
- Debe de estar muy claramente identificado dónde está (se ejerce) el **derecho de acceso** [se ejerce en la sede; el paso o enlace actualmente no está tan bien indicado].
- No se debe olvidar que se debe presentar la información usando diferentes vías (como gráficos, imágenes, infografías) y **canales** (X, redes sociales) es importante. Por tanto, no se debe olvidar de poner un nodo en el árbol para las redes sociales, incluyendo YouTube.
- Se considera muy positivo disponer de un **buscador** muy potente. [Por tanto, y aunque su potencia dependa de la capacidad o solución tecnológica el buscador debería de tener un lugar más visible en la home]
- Debería hacer un inventario de toda la información que la Administración tiene en su poder (tanto la que se publica mediante Publicidad activa, como la que se puede pedir por derecho de acceso, incluyendo aquella que, de solicitarse, no se podrá proporcionar debido a la excepciones que contempla la propia ley). [Se deberá de reservar o pensar en un lugar para poner un inventario, bien para ahora o bien para el futuro cercano].
- No se debe olvidar que el objetivo del Portal y del derecho de acceso es controlar, vigilar el ejercicio de los poderes públicos, de la actividad administrativa. Controlar y vigilar qué se hace, por qué se hace, si se hace bien o no, en qué se gasta el dinero (es un derecho constitucional), etc. Este es el origen, y por tanto el fin, de los portales de transparencia.
- En especial del diagnóstico realizado por ASEDIE:
  - El nuevo Portal debería tener **enlaces**, al menos, a los portales de transparencia de todas las **CCAA** (entre otras cosas porque ya las autonomías al tener transferida la Sanidad y la Educación tienen información muy valiosa).
  - La navegación debe estar pensada para reducir (minimizar en lo posible) el número de clics para llegar a la información. Por ejemplo, el Portal actual tiene unos clics considerados innecesarios en el menú superior y que llevan a las portadas de esa sección, cuando se podría mostrar la información directamente.

## Actividad de creación de la arquitectura

### Definición arquitectura alto nivel

Estos trabajos comprenden la creación de un árbol de contenidos (de navegación) de alto nivel donde se muestren tanto la página de inicio (home) como los 3 primeros niveles de profundidad, ya que estos son los principales en todo sitio web.

### Consejos aportados por el grupo de trabajo para esta actividad:

- **Conceptos.** Es necesario definir qué son los 3 derechos: saber, entender y participar. También qué es “información pública”
- **Conceptos.** Los usuarios expertos ya conocen el Portal, pero se ha de recordar que quien entra por primera vez no sabe ni lo que es el propio Portal o para qué sirve.
- **Entradilla.** ¿Mencionar “publicidad activa” en los menús? Nada más entrar en el nuevo portal debería existir (mostrarse) una somera explicación de qué es el portal. Por qué se hace, explicar que está basado en los 3 derechos. Gracias a esa información “situacional” breve, posteriormente, ya se podría hablar de “publicidad activa” y de esos términos. Pero se echa en falta esa primera información en la home.
- **No fragmentación del derecho.** Parece que lo más adecuado es que sea en el detalle de cada página (la información en sí) donde se adaptará el contenido de esta al nivel de conocimientos y detalle que cada sujeto o perfil necesite
- Para la información muy susceptible de ser actualizada (como por ejemplo las normas en tramitación) sería muy útil usar un pequeño código de colores o etiquetas como el que usan los códigos del BOE.
- Debe quedar totalmente claro tanto de qué **fecha** es la información (el dato) así como cada cuánto tiempo se actualiza.
- Es importante y positivo **explicar lo que es cada cosa** que se presenta al usuario (el concepto)
- Un fallo del portal actual es que **no se explica** lo que es la publicidad activa.
- Es vital que todo se entienda y que sea amigable
- **Lenguaje claro.** Por defecto todo el contenido debe de estar redactado, por defecto, en lenguaje claro.
- En especial del diagnóstico realizado por ASEDIE:
  - Sería interesante crear una **encuesta** dirigida para que cualquier ciudadano pueda valorar distintos aspectos del portal que ayude a detectar puntos de mejora. Dicha encuesta debería permitir valorar como mínimo, Buscador, Navegación, Accesibilidad, Información disponible, Plazos de respuesta de solicitudes e incluir un apartado de texto libre que permita realizar cualquier comentario adicional que ayude a mejorar el Portal [La nueva arquitectura debería tener en cuenta la existencia de este elemento en las páginas].

### Definición arquitectura detallada

En esta actividad se debe de terminar de confeccionar todo el árbol de la arquitectura. El detalle de todos los nodos/ hojas/ secciones existentes en el portal. Además, se deberán de marcar, si fuera posible, también las conexiones (enlaces) entre ellos (ie. enlaces internos; los que van de una página del portal a otra) que sean distintos de los propios de la herencia existente entre los evidentes de padres, hijos; es decir enlaces internos que pasen de una sección a otra dando saltos de nivel horizontal en el árbol.

#### **Consejos aportados por el grupo de trabajo para esta actividad:**

- No se debe olvidar que se debe presentar la información usando diferentes vías (como **gráficos, imágenes, infografías**) y canales (X, redes sociales) es importante. Por tanto, no se debe olvidar de pensar en gráficos, imágenes o infografías para presentar la información.
- En la sección para ello el portal debería de explicar claramente cómo se puede participar en el mismo.
- En especial del diagnóstico presentado por ASEDIE
  - Sería útil Incluir enlace al enlace para presentar una solicitud de acceso a la información pública. Figura la URL y sería deseable que dicha URL tuviese un hipervínculo que te lleve a la página correspondiente.
- Para esta actividad, tal y como apuntaban los colaboradores del grupo de trabajo, podrían usarse herramientas visuales y colaborativas online como Freeplane (<https://docs.freeplane.org>) o WireFlow (<https://app.wireflow.co>)

## **Actividad de desarrollo**

### **Actualización plantillas de contenido**

En esta fase del proyecto se crearán las peticiones de desarrollo informático para que el equipo técnico (SGAD) desarrolle los cambios necesarios en las plantillas del gestor de contenido para poder editar las páginas (introducir el contenido en ellas).

El desarrollo deberá actuar tanto sobre las **páginas** como sobre los **componentes** (objetos que contienen porciones de contenido que se pueden instanciar dentro de una página en las posiciones designadas para ello). Por lo que habrá tareas **borrado** (marcar como obsoletas), **edición** y **creación** aplicados tanto a páginas como a componentes.

Es labor de los responsables funcionales realizar la maquetación y el esbozo (sketch o wireframe) de los diferentes componentes (de texto, cajas, índices, tablas, acordeones, etc.) que tendrá que haber en cada tipo de página. Una estrategia astuta, aunque requiera un mínimo de trabajo más, es crear al menos un tipo de página muy flexible (maximalista) que permita incluir muchos tipos de componentes en muchos lugares para poder usarlo en el futuro si las necesidades de presentación cambian, sin requerir nuevas peticiones de desarrollo.

Una vez construidos, probados y disponibles en el entorno de edición se podrá continuar con las siguientes actividades; si bien podría haber cierto grado de paralelismo redactando ciertas páginas fuera del gestor de contenidos mientras Desarrollo termina su trabajo.

● **NOTA:** Esta actividad podría sufrir demoras por tener que acompañarse al cambio tecnológico hacia un nuevo gestor de contenidos que realizará la SGAD entre 2024 y 2025.

## Actividad de redacción y validación de contenidos

Estas actividades se realizarán siempre en entornos no productivos; idealmente preproducción para no interferir de ninguna forma en la edición normal de los contenidos del portal en el entorno de producción.

### Redacción de contenidos (x3 derechos)

Esta es sin duda es **la actividad más dura y costosa** del proyecto. Los usuarios funcionales (posiblemente ayudados por coeditores) deberán redactar de nuevo el contenido de las páginas planificadas para que contengan lo que deban contener (según la arquitectura obtenida) y considerando todos los consejos dados por el grupo de trabajo.

### Validación de las redacciones (x3 derechos)

● **IMPORTANTE:** Desde que se inicien las actividades de redacción de contenidos en adelante el trabajo a realizar en la edición en el portal será doble. Y esto debe de ser tenido en cuenta. Ya que habrá que seguir editando el portal que presta servicio en producción a la vez que el que se está redactando para que así ambos estén actualizados de cara a la salida a producción de este.

## Actividad de implantación

### Puesta en producción

Si por conveniencia no se hubiera hecho antes deberán de desplegarse las nuevas páginas y plantillas en el entorno de producción; idealmente en un site paralelo y no visible por el público.

A continuación, deberá de migrarse (copiarse o moverse) todo el contenido: páginas, assets, etc. también al entorno de producción, donde se realizará una validación de funcionamiento.

### Consejos aportados por el grupo de trabajo para esta actividad:

- La implantación podría acogerse a un proceso de mejora continua. Un miembro del grupo de trabajo indica que desde GOBT.ES han realizado un proyecto para el Banco de España con mediciones web, paneles expertos y Focus Group con grupos de interés que han ido mejorando cada 6 meses el portal del Banco de España. Quedando a disposición para profundizar en la metodología utilizada. Igualmente, desde ASIEDIE se ofrecen para testar el portal en sus diferentes fases técnicas.

### Apertura al público.

Llegado el día decido se podrá hacer que el portal muestre el nuevo contenido; idealmente apuntando al nuevo site, y dejando el antiguo como copia de seguridad o de respaldo por si hubiera que realizar una marcha atrás.

# CRONOGRAMA

Teniendo en cuenta la duración de las actividades anteriores, así como si pueden llegar a ser paralelizables, y poniéndolas en un cronograma temporal (diagrama de Gantt) se obtiene el siguiente resultado:

Actividad	2024							2025												
	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
01 Diagnóstico																				
02 Definición arquitectura alto nivel																				
03 Definición arquitectura detallada																				
04 Actualización plantillas de contenido																				
05 Redacción páginas (saber)									1	2										
06 Validación contenidos (saber)										V										
07 Redacción páginas (entender)									1	2	3									
08 Validación contenidos (entender)												V	V							
09 Redacción páginas (participar)													1	2			3			
10 Validación contenidos (participar)																		V		
11 Puesta en producción																				
12 Apertura al público																				

Como fecha de inicio en julio de 2024, el total de los trabajos se extendería por 18 meses (teniendo que se compatibilizarían con todo el trabajo diario) por lo que la fecha de finalización aproximada sería diciembre de 2025.

## NOTAS IMPORTANTES

- La estimación temporal tiene cuenta (y está condicionada) por el mandato de que no debe extenderse más allá de 2025
- La duración de las actividades podría sufrir modificaciones por diversas causas:
  - La disponibilidad de recursos tanto internos como externos.
  - Los cambios en las prioridades (replanificación) del resto de actividades que tienen encomendadas las personas que deben acometer los trabajos de este proyecto 15. Por ejemplo, pasando otras tareas distintas a las aquí reflejadas a tener mayor urgencia o importancia.
- La no disponibilidad de un gestor de contenidos (incluyendo la licencia necesaria) paralelo durante algunos momentos, por ejemplo, por colisionar con labores de migración a otro gestor de contenidos que realizará la SGAD, derivará en una dilatación temporal de las estimaciones.

# RECURSOS

Se considera que son necesarios los recursos que se citan en los siguientes subapartados.

## Recursos humanos

### Recursos propios

En primer lugar, y como fuerza de trabajo principal, se cuenta los propios trabajadores de la S.G. de Transparencia y Atención al Ciudadano. En concreto las personas que forman parte del **Área de Transparencia**:

- 1 jefe de área y
- 2 editores.



Si bien uno de los editores está ya en edad de jubilación y el otro, suele ser requerido para que realice también labores ajenas a la Transparencia (en Atención e Información al Ciudadano a través de varios canales, incluyendo el presencial), lo que consume parte de su tiempo.

### **Consejos aportados por el grupo de trabajo para esta actividad:**

- La gestión de la transparencia es un tema clave para el éxito de la mejora del portal. Por tanto, todo recurso interno debe ser organizado en función del nuevo impulso que se quiere dar.

### **Recursos externos**

El **trabajo diario** que supone la edición y actualización del Portal de la Transparencia actual es **elevado** ya que no solo incluye la actualización en sí misma de la información, sino que también incluye tareas como la gestión de las redes sociales, la creación de los boletines de estadísticas, la creación de los boletines semanales de novedades, la carga manual de datos en el backoffice, la respuesta a los canales de atención y sugerencias en sus distintas vías, dar soporte a las UITs, o el acudir a reuniones de coordinación de comunicación.

Por ello se considera adecuado, y **muy necesario** contar con **entre 1 y 2 editores de apoyo** al equipo ya existente. Dichos perfiles serán necesarios solo durante la fase de redacción y validación de contenidos. Y deberán de tener como **mínimo**

- experiencia en la redacción y edición de textos para portales web (usando un gestor de contenidos) y
- conocimientos de lenguaje claro

Siendo **preferible** y valorable que

- conozcan más de un gestor de contenido
- que tengan conocimientos documentales y/o
- de accesibilidad web.

Por tanto, los recursos necesarios son como mínimo de **1 o 2 editores durante 3 meses**

### **Consejos aportados por el grupo de trabajo para esta actividad:**

- Abordar un proyecto como el actual **sin apoyo o recursos es un error**. El gobierno abierto es colaboración de sociedad civil y sector privado. Las mejores experiencias en apertura se han conseguido con la incorporación de ambos, como por ejemplo el Laboratorio de Aragón Gobierno Abierto (LAAAB) de Aragón (<https://www.laaab.es>)
- Otro ejemplo serí el TOP ASEDIE con las CCAA, en opinión de un miembro del grupo se debería de solicitar y aceptar la **colaboración del sector privado o la sociedad civil** que poseen los recursos que a la Administración le faltan. Se vuelve a ofrecer la colaboración de ASEDIE.

### **Recursos financieros**

No se estima necesaria la necesidad de recursos financieros.

## Recursos materiales

No se estima necesaria la necesidad de recursos materiales extra.

Puesto que para ahorrar trabajo se propone realizar la creación (edición, picar) de nuevos contenidos directamente sobre el gestor de contenidos existente (en un site clonado o paralelo), no sería necesario nada más.

# RESULTADOS ESPERADOS

## Primera fase (planificación estratégica)

El resultado de la **primera fase** (planificación estratégica); es decir de las 3 reuniones que se han llevado a cabo hasta y para la obtención de este documento es una planificación estratégica expresada en los apartados anteriores de este documento.

## Resto de fases

El objetivo al final de las fases de trabajo, que se extienden hasta 2025, es la de obtener un nuevo Portal de la Transparencia más **moderno, accesible, entendible, ...**

- **Moderno** porque tras el mismo se obtendrá un portal reestructurado teniendo en cuenta tanto la experiencia acumulada a lo largo de estos años, como la información existente hasta la fecha como las necesidades futuras (nueva Ley de Administración Abierta o de Transparencia)
- **Accesible** porque la nueva estructura facilitará la búsqueda y el encontrar la información allí donde el ciudadano espera encontrarla, de manera natural a su esquema de pensamiento y sin que sea necesario un conocimiento previo del Portal
- **Entendible** porque se habrá hecho un esfuerzo en usar un **lenguaje claro** para la redacción de los contenidos, haciendo hincapié en la explicación de los conceptos, y en proporcionar información contextual, especialmente para los posibles recién llegados.
- **Pedagógico** porque se amplían las secciones explicativas de los datos y la información que se expone en el Portal, ayudando a entender de forma eficaz y ...
- **Más útil; práctico** a girar todo su contenido en torno a los 3 derechos, y sus sub derechos que ponen las necesidades y los derechos que tiene el ciudadano en el centro.

Los trabajos realizados también se materializarían, como mínimo, en los siguientes entregables:

1. Arquitectura web de alto nivel
2. Arquitectura web de bajo nivel
3. Documento de definición de necesidades de las nuevas páginas y plantillas a desarrollar sobre el gestor de contenido
4. Contenido (páginas, texto, assets...) redactado del nuevo Portal **β el nuevo Portal**

# INDICADORES DE MEDICIÓN

Esta es una de las partes más difíciles de precisar o elegir dado lo ambiguo e impreciso de medir de forma clara, acertada y objetiva “lo mejor” o “lo peor” que es el nuevo Portal respecto al de su versión anterior.

En una primera aproximación se plantaba al grupo de trabajo la opción de usar indicadores de analítica web clásicos como el número de páginas vistas y usuarios, el tiempo de permanencia en el portal, el número de descarga de datos, etc. La ventaja que tienen estos indicadores es que se dispone de un histórico grande a lo largo de estos años anteriores con los que comparar.

Sin embargo, tras algo de debate parece haber un consenso en el grupo de que lo mejor sería usar indicadores más avanzados o sofisticados, siempre que fuera viable desde el punto de vista del esfuerzo que implica tanto ponerlos en marcha como mantenerlos y analizarlos.

Dentro del grupo de trabajo, por ejemplo, Yolanda propone que exista en las páginas una especie de miniencuesta (rellenable en unos 30 segundos, con votación sobre un nivel de 5 estrellas y que también tenga unas preguntas muy simples). El objetivo es el de poder obtener y medir **el grado de satisfacción del usuario** con el portal y de la utilidad que le reporta. Olga indica explícitamente que está de acuerdo (es importante la aportación del usuario profesional que ayudará a mejorar la plataforma para todos, así como el desarrollo de las herramientas tecnológicas para la medición de las interacciones con el portal por parte de los usuarios). Manuel -coordinador- indica que eso sería algo como el NPS (*Net Promoter Score*) [una métrica que se basa en una sola pregunta: “¿Cuánto de probable es que recomiende este producto o servicio a un familiar o amigo?” y que sirve para medir la lealtad del cliente hacia una marca]. Ramón confirma que sería posible, aunque probablemente costoso de implementar. Olga confirma que, en efecto, y que luego es una tarea pesada el procesar todas las respuestas.

Por tanto, se propone seguir midiendo y teniendo en cuenta los datos relativos a la analítica web, pero solo como un indicador secundario o de matización, ya que también se propone la creación de una miniencuesta omnipresente como indicador principal para este proyecto.

## Características

La miniencuesta debería tener, como se ha mencionado anteriormente, una filosofía de NPS. Es decir, debería de contener idealmente **una sola pregunta y/o una sola petición de valoración** basada en un parámetro numérico (5 estrellas, valoración del 1 al 10). Deberá de ser muy fácilmente visible y presente en todo el portal (siendo la única excepción la de aquellas páginas que por su construcción técnica o informática no sea adecuado o viable mostrarse). Deberá de cumplir todos los estándares de accesibilidad web. Deberá de estar situada en un lugar cómodo para el usuario y no podrá estar ubicada en pantallas emergentes. Para su mayor agilidad y velocidad deberá de estar desarrollada usando técnicas como Ajax o similares que no requieran de la recarga de nuevo de la página actual, sino que realicen llamadas en segundo plano al servidor.

El sistema deberá además estar convenientemente protegido contra **abusos** (métodos para realizar denegaciones de servicio) y **fraude** (repetición intencionada de votaciones por parte de uno o unos pocos usuarios). Lo anterior muy probablemente suponga la creación de un control o interruptor que permita a los funcionales del portal la desactivación temporal de la miniencuesta, o llegado el caso, la protección de esta con sistemas anti-robots como captcha o pruebas cognitivas.

## ANEXO 1 MÁS IDEAS Y CONTRIBUCIONES DE LOS COLABORADORES DEL GRUPO DE TRABAJO

Durante la celebración de las reuniones en el grupo de trabajo se han mencionado y sugerido otras ideas por parte de los colaboradores que deben de ser tenidas en cuenta a pesar de que no se refieran específicamente a las tareas de crear una nueva estructura y redacción de contenidos. Por ejemplo, hacen alusiones a información que no está en el Portal pero que debería estar, nuevas funcionalidades o mejoras que sería positivo o adecuado implementar, etc. Deberían servir como guía y consejo madurado y experto para la evolución futura del Portal.

### Se detalle a continuación:

- En la medida de lo posible se tiene que automatizar la recolección y publicación de datos para obtener así una mayor eficiencia.
- Se debe publicar en el Portal todo lo solicitado reiteradamente por los ciudadanos (algún colaborador ha detectado carencias).
- Sería conveniente valorar cambios en la tecnología del portal (especialmente teniendo en cuenta alternativas de software libre).
- Sugiere que el portal tenga un chat automatizado capaz de contestar de manera muy reglada al usuario que llega para responder rápidamente y efectiva a preguntas sencillas sobre a qué sección debe acudir.
- Se considera necesario que el ciudadano conozca cuánto va a tener que esperar para que le respondan algo que ha solicitado mediante el derecho de acceso.
- El portal <https://gov.uk> tiene implementados en sus buscadores **sinónimos** para muchas palabras. Por ejemplo, sanción= multa. Esto ayuda a que el ciudadano encuentre lo que busca cuando lo describe en el lenguaje al que él está acostumbrado. Esto se deberá de tener presente para la siguiente evolución del buscador.
- **Chat.** Las inteligencias artificiales generativas del lenguaje alucinan mucho, pero existen documentos (leen; se nutren de un repositorio de documentos) que sí son capaces de responder rigurosa y adecuadamente sin tener casi el problema de las alucinaciones. Pedido un ejemplo de alguno, indica que DocBERT.
- La actual existencia de IAs (inteligencias artificiales) que puede ser entrenada a partir de conversaciones (**entrenamiento conversacional**). Indicando que podrían ser una herramienta interna (o bien externa, pero avisando

adecuadamente de que las respuestas son orientativas). Y que podría resolver ciertas cuestiones. Por ejemplo, en la web de IKEA existe una agente al que le dices qué quieres encontrar (características del producto) y te lleva/redirige a él bastante bien.

- Añadir más potencia al **buscador**
- En especial del diagnóstico presentado por ASEDIE
  - Sería deseable mejorar las búsquedas por texto libre para que afine las búsquedas realizadas, ya que en muchos casos ofrece un número elevado de resultados, lo que impide localizar de modo ágil y sencillo la información buscada. El acceso al Buscador avanzado solo permite buscar por Publicidad Activa.
    - Debería existir un **Buscador** avanzado que permita realizar búsquedas de toda la información del portal.
    - Si te sitúas encima del enlace Buscador de Publicidad Activa se muestra una ayuda emergente que indica que abre en nueva ventana, pero no es correcto, se abre en la misma ventana, habría que modificar o suprimir dicho mensaje.
- En el portal de transparencia actual existe mucha información en formato PDF. En muchos bloques se pone a disposición los datos en archivos en formato PDF. Este formato permite fácilmente su lectura, pero su información no es accesible para su consulta de una manera eficiente (búsquedas, extracción y reutilización de datos, etc.). Por ejemplo: *Documentos del IV Plan - Conoce los Planes de Acción de España - Gobierno Abierto - Portal de la Transparencia de la Administración del Estado. España – Inicio*. Por lo tanto, sería recomendable que esta información que existe en PDF estuviera también **indexada** y pudiera localizarse a través del buscador
- Intentar reducir el tiempo de respuesta de la página “Su opinión cuenta” ya que en ocasiones es elevado y puede llevar a pensar que es un espacio vacío, y el ciudadano pueda abandonar el formulario, porque piensa que existe un error en el mismo
- Sería deseable que se pueda buscar por fechas de datos actualizados (por ejemplo, años, meses), que permita consultar de forma ágil la información actualizada en un periodo concreto sin necesidad de consultar cada submenú.
- Publicar otra información relevante sobre las entidades integrantes del Sector Público Estatal. Actualmente se publican las cuentas anuales e informes de auditoría de estas entidades dentro del apartado de Publicidad Activa - Información Económico-Presupuestaria, pero sería de interés que se publicase información de los datos de contacto de dichas empresas (dirección, teléfono, email, web), así como de la composición de su órgano de administración y/o dirección.
  - Aunque parece extremadamente difícil legalmente: se propone como mejora que el portal del Transparencia de la AGE pueda servir también de portal único de acceso a todos los portales de transparencia autonómicos.