



“Portal de la Transparencia”

Consejo de Transparencia y Buen Gobierno. Instituto Nacional de Administración Pública – INAP 2015

Junio de 2015

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	2
1.1. Características generales.....	2
1.2. Planteamiento del estudio del Portal de la Transparencia.	3
2. ACCESIBILIDAD UNIVERSAL Y DISEÑO PARA TODAS LAS PERSONAS EN EL PORTAL DE LA TRANSPARENCIA	5
2.1. Justificación de los indicadores.....	5
2.2. Presentación de los indicadores.....	10
2.2.1. Puntuaciones vinculadas con el cumplimiento del principio “Accesibilidad Universal y Diseño para Todas las Personas”	18
2.2.2. Interpretación de los resultados	18
2.3. Presentación de los resultados relacionados con el cumplimiento del principio “Accesibilidad Universal y Diseño para Todas las Personas”	19
3. ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL PORTAL DE LA TRANSPARENCIA	23
3.1. Justificación de los indicadores de la Accesibilidad a la Información Pública.....	23
3.2. Presentación de los indicadores relativos a la Accesibilidad a la Información Pública....	25
3.2.1. Puntuaciones	28
3.2.2. Especificaciones.....	29
3.2.3. Interpretación de los resultados	29
3.3. Presentación de resultados: la Accesibilidad de Información Pública del Portal de la Transparencia.....	30
3.3.1. Análisis de los resultados generales de la AIP del Portal de la Transparencia.....	30
3.3.2. Análisis de los resultados de los criterios de la AIP del Portal de la Transparencia..	31
4. ANÁLISIS DE LOS CONTENIDOS DEL PORTAL DE LA TRANSPARENCIA.	36
5. EJERCICIO DEL DERECHO DE ACCESO DESDE EL PORTAL DE LA TRANSPARENCIA.....	40
5.1. Procedimiento del ejercicio del Derecho de Acceso a través del Portal.....	41
5.2. Plan de testeo para el ejercicio del Derecho de Acceso	43
5.3. Otras vías para el Ejercicio del Derecho de Acceso a la Información Pública	47
6. RECOMENDACIONES PARA EL PORTAL DE LA TRANSPARENCIA.....	48
7. CONCLUSIONES	54
8. BIBLIOGRAFÍA Y FUENTES DOCUMENTALES	58

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Características generales

La *Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la Información Pública y buen gobierno* contempla la creación y desarrollo de un **Portal de la Transparencia destinado a ser un punto de encuentro y de difusión** donde la ciudadanía tenga garantizado su Derecho de Acceso a toda la Información Pública en aras del cumplimiento con la obligación de la publicidad activa, y en su defecto, mediante un proceso normalizado para la solicitud de la misma.

La presente *Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la Información Pública y buen gobierno* señala, en su Artículo 5: “*Principios generales*”, lo siguiente:

4. La información sujeta a las obligaciones de Transparencia será publicada en las correspondientes sedes electrónicas o páginas Web y de una manera clara, estructurada y entendible para los interesados y, preferiblemente, en formatos reutilizables. 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 (*Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la Información Pública y buen gobierno*, pág. 97.929).

5. 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 (*Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la Información Pública y buen gobierno*, pág. 97.930).

De esta manera, los Artículos 10 y 11 de la citada Ley establecen la adecuación del Portal a una serie de principios técnicos:

Artículo. 10, Portal de la Transparencia.

1. La Administración General del Estado desarrollará un Portal de la Transparencia, dependiente del Ministerio de la Presidencia, que facilitará el acceso de los ciudadanos a toda la información a la que se refieren los artículos anteriores relativa a su ámbito de actuación.
2. El Portal de la Transparencia incluirá, en los términos que se establezcan reglamentariamente, la información de la Administración General del Estado, cuyo acceso se solicite con mayor frecuencia.
3. La Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas y de las Ciudades de Ceuta y Melilla y las entidades que integran la Administración Local podrán adoptar otras medidas complementarias y de colaboración para el cumplimiento de las obligaciones de Transparencia recogidas en este capítulo (*Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la Información Pública y buen gobierno*, pág. 97.932).

Artículo 11. Principios técnicos.

El Portal de la Transparencia contendrá información publicada de acuerdo con las prescripciones técnicas que se establezcan reglamentariamente que deberán adecuarse a los siguientes principios:

- a) Accesibilidad: se proporcionará información estructurada sobre los documentos y recursos de información con vistas a facilitar la identificación y búsqueda de la información.
- b) Interoperabilidad: la información publicada será conforme al Esquema Nacional de Interoperabilidad, aprobado por el Real Decreto 4/2010, de 8 enero, así como a las normas técnicas de interoperabilidad.
- c) Reutilización: se fomentará que la información sea publicada en formatos que permita su reutilización, de acuerdo con lo previsto en la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público y en su normativa de desarrollo (*Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la Información Pública y buen gobierno*, pág. 97.932).

Por una parte, el Artículo 10 detalla la dependencia orgánica del Portal al Ministerio de la Presidencia, siendo la Administración General del Estado la encargada de desarrollar dicho Portal. **Su finalidad es el acceso de la ciudadanía a toda la información a la que se refieren los artículos anteriores.** Asimismo, el punto 2 del citado Artículo señala que “*El Portal de la*

Transparencia incluirá, en los términos que se establezcan reglamentariamente, la información de la Administración General del Estado, cuyo acceso se solicite con mayor frecuencia” (Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la Información Pública y buen gobierno, pág. 97.932). En última instancia, anima a que las Administraciones de las Comunidades Autónomas, la Administración de las Ciudades de Ceuta y Melilla y las entidades integrantes de la Administración Local adopten toda una serie de medidas de colaboración para el cumplimiento de la publicidad activa recogida en la Ley.

Por otra parte, el Artículo 11, referente a los principios técnicos del Portal de la Transparencia, alude a la adecuación del mismo a los principios que se explicitarán a continuación. En primer término, se hace referencia a la *accesibilidad*, entendida como la estructuración de los documentos y recursos de información con el objetivo de *facilitar la identificación y búsqueda de la información*. En segundo lugar, determina la configuración de la información de acuerdo al *Esquema Nacional de Interoperabilidad*, aprobado por el *Real Decreto 4/2010, de 8 enero*, así como a las *normas técnicas de interoperabilidad*. Por último, el punto 3 del artículo 11 dicta el fomento de la reutilización de la información, de acuerdo con lo previsto en la *Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público y en su normativa de desarrollo*.

1.2. Planteamiento del estudio del Portal de la Transparencia.

El presente capítulo, dedicado al Portal de la Transparencia del Gobierno de España, pretende integrar dos enfoques:

- En un primer momento, se evaluará el grado de cumplimiento del principio *“Accesibilidad Universal y Diseño para Todas las Personas”*, valorando aquellas características que han de cumplir los contenidos disponibles para que puedan ser utilizados, de la manera más autónoma posible, por la mayor parte de la ciudadanía, incluyendo personas con discapacidad, en riesgo de exclusión social o personas mayores, entre otras (Gobierno de España, 2015). De acuerdo con este objetivo, se analizarán, individualmente, las puntuaciones obtenidas en cada uno de los 8 criterios que integran un total de 65 indicadores, elaborados para evaluar el cumplimiento del principio *“Accesibilidad Universal y Diseño para Todas las Personas”*.
- En segundo lugar, a partir de la construcción de un conjunto de indicadores, un total de 57 englobados en seis criterios diferentes, se procederá a la evaluación del acceso a la Información Pública desde el Portal de la Transparencia desde una perspectiva de usuario/o. Con tal finalidad, se procederá a la presentación y justificación de los indicadores incluidos en el análisis.

Posteriormente, se estudiarán los resultados globales de la Accesibilidad de Información Pública (AIP) y los resultados individuales obtenidos por los criterios: navegabilidad, accesibilidad, interoperabilidad, reutilización, publicidad activa y Transparencia reactiva.

A continuación se ha procedido a una aproximación a través de un análisis exploratorio de los contenidos del Portal de la Transparencia; seguido de un acercamiento al ejercicio del Derecho

de Acceso desde el propio Portal objeto de estudio del presente capítulo, centrandó la atención en las formas de identificación del solicitante habilitadas en el Portal.

Por último, se establecen una serie de recomendaciones para la mejora del Portal de la Transparencia a partir de las carencias detectadas en el análisis de los puntos anteriores.

2. ACCESIBILIDAD UNIVERSAL Y DISEÑO PARA TODAS LAS PERSONAS EN EL PORTAL DE LA TRANSPARENCIA

2.1. Justificación de los indicadores

Las Administraciones Públicas, orientadas al bien común, deben velar por el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de accesibilidad. Por ello, se han de proporcionar apoyos específicos para minimizar aquellas barreras que dificultan la participación de las personas, ya que las situaciones donde aparecen necesidades específicas de apoyo son relativas al contexto, siendo el entorno responsable de minimizar dichas necesidades, concebidas con un carácter transitorio e interactivo.

Se han de centrar esfuerzos en valorar si los portales de Transparencia cumplen con unos mínimos criterios para cumplir con el principio de *“Accesibilidad Universal y Diseño para Todas/os”* (ONU, 2006), de modo que los procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos o herramientas puedan ser utilizados por el mayor número de ciudadanas/os desde su origen, en diversidad de entornos y tecnologías, ya que las personas con necesidades específicas de apoyo también son usuarias de la información, y como tal, ciudadanas/os activas/os en la sociedad.

Un estudio llevado a cabo por el Instituto Nacional de Estadística indicaba que aproximadamente un 9% de la población española vive en alguna situación de discapacidad, por lo que dicha circunstancia afecta a casi cuatro millones de personas en nuestro país (INE, 2009), pero cabe señalar que todas las personas presentan, en alguna medida, necesidades específicas de apoyo, por lo que **la “accesibilidad universal” y el “diseño para todas/os” no ha de entenderse como un principio dirigido exclusivamente a personas con discapacidad, sino que incluye también a otras/os ciudadanas/os en riesgo de exclusión social (personas con dificultades específicas de aprendizaje, problemas asociados a la lectoescritura, personas mayores, ciudadanas/os con otras lenguas diferentes, víctimas de la “brecha digital”, etc.).** Además, la apuesta por este tipo de principios tiene ciertas repercusiones socioeconómicas, ya que **los contenidos accesibles son más eficientes al beneficiar a un mayor número de personas**, aumentando el número de usuarias/os potenciales. Cabe señalar que el desarrollo de esta accesibilidad no implica más trabajo, mayor dificultad o un desarrollo paralelo diferente del dirigido al público con menores necesidades específicas de apoyo, por lo que **los efectos “colaterales” mejoran las condiciones de uso y participación de toda la ciudadanía.**

Según la Encuesta Internacional de Alfabetización de Adultos (IALS, 1998), más del 25% de la población adulta en la mayoría de los países no alcanza el grado de alfabetización o destreza lectora esperada después de varios años de educación formal, cifra que asciende hasta el 40-50% en varios países. Además, **las/os ciudadanas/os han de tener acceso a una información que se ofrezca de un modo comprensible para poder así ejercitar sus derechos democráticos y mejorar su calidad de vida** (Nomura Nielsen y Tronbacke, 2010). **Por ello, la Administración ha de expresar la información de una manera clara, directa y simple, apostando por el desarrollo de procesos comunicativos eficaces y cercanos que faciliten la comprensión para así mejorar la inclusión y la participación social** (Asociación Lectura Fácil, 2015).

El acceso a la información relacionada con la cultura, la literatura, las leyes, las políticas locales y nacionales y el carácter distintivo es un aspecto fundamental para poder participar en la vida

cotidiana (Freyhoff, Hess, Kerr, Menzel, Tronbacke y Van Der Veken, 1998). En nuestra ‘Sociedad de la Información y el Conocimiento’ es vital saber utilizar y entender los sistemas de información actualmente en desarrollo, solo de este modo las personas podrán elegir y tomar sus propias decisiones, sin esperar a que otras personas elijan y decidan por ellas, pudiendo ejercer democráticamente su derecho a participar en la vida socioeconómica de la sociedad en la que viven.

Tanto la “Declaración Universal de los Derechos Humanos” (1948) como la “Constitución Española” (1978) mencionan, de manera genérica, derechos indispensables para respetar la dignidad de las personas. Años más tarde, las “Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades de las Personas con Discapacidad” (ONU, 1993) consideran la comprensión como un factor fundamental a la hora de transmitir información, mostrando cierta sensibilidad hacia la necesidad de que la información y la cultura sean comprensibles para todas las personas (Art. 5 “Posibilidades de acceso” y Art. 10 “Cultura”). Más adelante, la aprobación de la “Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad” (2006) habla, en su Artículo 9, sobre el derecho a una información accesible y fácil de entender.

Artículo 9. Accesibilidad

1. A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, a [...] la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso, se aplicarán, entre otras cosas, a:

(...)

b) Los servicios de información, comunicaciones y de otro tipo, incluidos los servicios electrónicos y de emergencia.

Artículo 21. Libertad de expresión y de opinión y acceso a la información

Los Estados Partes adoptarán todas las medidas pertinentes para que las personas con discapacidad puedan ejercer el derecho a la libertad de expresión y opinión, incluida la libertad de recabar, recibir y facilitar información e ideas en igualdad de condiciones con las demás y mediante cualquier forma de comunicación que elijan con arreglo a la definición del artículo 2 de la presente Convención, entre ellas:

a) Facilitar a las personas con discapacidad información dirigida al público en general, de manera oportuna y sin costo adicional, en formatos accesibles y con las tecnologías adecuadas a los diferentes tipos de discapacidad;

b) Aceptar y facilitar la utilización de la lengua de señas, el Braille, los modos, medios, y formatos aumentativos y alternativos de comunicación y todos los demás modos, medios y formatos de comunicación accesibles que elijan las personas con discapacidad en sus relaciones oficiales;

c) Alentar a las entidades privadas que presten servicios al público en general, incluso mediante Internet, a que proporcionen información y servicios en formatos que las personas con discapacidad puedan utilizar y a los que tengan acceso;

d) Alentar a los medios de comunicación, incluidos los que suministran información a través de Internet, a que hagan que sus servicios sean accesibles para las personas con discapacidad; (...)

→ Recuperado de: “**Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad**” (ONU, 2006).

Dichas normativas cuentan con su propia aplicación en España (Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad y su posterior actualización mediante el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social) donde se incluyen numerosas y explícitas referencias vinculadas con la accesibilidad de la información (García, 2012), explicando, en su Art. 2 “Definiciones”, los siguientes conceptos:

[...]

b) **Igualdad de oportunidades:** es la ausencia de toda discriminación, directa o indirecta, por motivo de o por razón de discapacidad, incluida cualquier distinción, exclusión o restricción que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio en igualdad de condiciones por las personas con discapacidad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, laboral, cultural, civil o de otro tipo. Asimismo, se entiende por igualdad de oportunidades la adopción de medidas de acción positiva.

[...]

j) **Inclusión social:** es el principio en virtud del cual la sociedad promueve valores compartidos orientados al bien común y a la cohesión social, permitiendo que todas las personas con discapacidad tengan las oportunidades y recursos necesarios para participar plenamente en la vida política, económica, social, educativa, laboral y cultural, y para disfrutar de unas condiciones de vida en igualdad con los demás.

k) **Accesibilidad universal:** es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de «diseño universal o diseño para todas las personas», y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse.

l) **Diseño universal o diseño para todas las personas:** es la actividad por la que se conciben o proyectan desde el origen, y siempre que ello sea posible, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, programas, dispositivos o herramientas, de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor extensión posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El «diseño universal o diseño para todas las personas» no excluirá los productos de apoyo para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando lo necesiten.

m) **Ajustes razonables:** son las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas del ambiente físico, social y actitudinal a las necesidades específicas de las personas con discapacidad que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular de manera eficaz y práctica, para facilitar la accesibilidad y la participación y para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos.

Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (págs. 95.638 y 95.639).

En el ámbito nacional, la normativa de referencia en materia de accesibilidad se ha ido desarrollando a través de una serie de decretos que concretan las indicaciones generales:

Un buen ejemplo es el Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social, en cuyo Art. 5 “Criterios de accesibilidad aplicables a las páginas de Internet de las administraciones públicas o con financiación pública” se señala que **“La información disponible en las páginas de Internet de las administraciones públicas deberá ser accesible a las personas mayores y personas con discapacidad, con un nivel**

mínimo de accesibilidad que cumpla las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139.803:2004” (pág. 47.571). Además del Real Decreto 1494/2007, modificado por el Real Decreto 1276/2011, de 16 de septiembre, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad, también existen otras normativas relacionadas con la accesibilidad universal, como la Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas.

La Ley 34/2002, de 11 de julio de 2002, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico señala que **“Las Administraciones Públicas adoptarán las medidas necesarias para que la información disponible en sus respectivas páginas de Internet pueda ser accesible a personas con discapacidad y de edad avanzada [...]”** (pág. 22). Dicha Ley se encuentra modificada, posteriormente, en el Art. 16 de la Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, por medio del cual se incluye un nuevo apartado en la disposición adicional quinta de la Ley 34/2002:

“Disposición adicional quinta. Accesibilidad para las personas con discapacidad y de edad avanzada a la información proporcionada por medios electrónicos.

Las páginas de Internet que sirvan de soporte o canal a las redes sociales en línea, desarrolladas por entidades cuyo volumen anual de operaciones, calculado conforme a lo establecido en la normativa del Impuesto sobre el Valor Añadido, exceda de 6.101.121,04 euros, **deberán satisfacer**, a partir del 31 de diciembre de 2012, como mínimo, **el nivel medio de los criterios de accesibilidad al contenido generalmente reconocidos**. Excepcionalmente, esta obligación no será aplicable cuando una funcionalidad o servicio no disponga de una solución tecnológica que permita su accesibilidad” (pág. 87.493).

La Norma UNE 139803:2012, que actualiza a la anterior UNE 139803:2004 (AENOR, 2010), establece unos requisitos mínimos de Accesibilidad para contenidos en la Web, de modo que esos contenidos deben cumplir con el nivel de adecuación “AA” de acuerdo con las pautas “Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.0” de la “Iniciativa para la Accesibilidad Universal” (W.A.I.). Por tanto, **existe una Ley que obliga a que todas aquellas páginas Web vinculadas con la Administración pública** o pertenecientes a grandes empresas **cumplan con unas pautas de accesibilidad para el contenido Web 2.0** (ONCE-CIDAT, 2013). Esta normativa es muy importante, ya que su esencia aparece reflejada en varios documentos, como el estándar “ISO/IEC 40500:2012”, creado con la intención de favorecer la armonización internacional; la norma “UNE-EN 301 549” (*Accessibility requirements suitable for public procurement of ICT products and services in Europe*), donde se establecen requisitos funcionales que garantizarán que los productos y servicios TIC sean accesibles para todas las personas; o la recomendación internacional “WAI-ARIA Accessible Rich Internet Applications”, aprobada en marzo del 2014, en la cual se define cómo hacer el contenido y las aplicaciones Web s más accesibles para personas con discapacidad (PAe, 2015). Por otro lado, enmarcada en un sistema de gestión de la “Accesibilidad Universal”, la “Norma UNE 170001-1:2007” garantiza el disfrute de servicios, entornos, procesos, productos, instrumentos y dispositivos con la mayor autonomía y naturalidad posibles (AENOR, 2010).

Por su parte, la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la Información Pública y buen gobierno señala, en su Artículo 5: “Principios generales”, lo siguiente:

4. La información sujeta a las obligaciones de Transparencia será publicada en las correspondientes sedes electrónicas o páginas Web y de una manera clara, estructurada y entendible para los interesados y, preferiblemente, en formatos reutilizables. 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 (pág. 97.929).

5. 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 (pág. 97.930).

Además, la “*accesibilidad*” se establece como uno de los principios técnicos marcados en el Artículo 11: “*se proporcionará información estructurada sobre los documentos y recursos de información con vistas a facilitar la identificación y búsqueda de la información*” (Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la Información Pública y buen gobierno, pág. 97.932).

Tal y como puede observarse, la **Ley 19/2013** ya **contempla**, entre sus páginas, **diversas referencias vinculadas con el principio de “Accesibilidad Universal y Diseño para Todas/os”** recogido en varias normativas de carácter nacional e internacional, y por ello, dicho principio será tenido en cuenta a la hora de proponer indicadores para evaluar el “*Portal de la Transparencia*” (<http://transparencia.gob.es/>).

2.2. Presentación de los indicadores

La promoción de la información en formatos accesibles requiere del cumplimiento de ciertas reglas. Por ello, a la hora de generar aquellos indicadores que permitan detectar aquellas fortalezas y áreas susceptibles de mejora del Portal, **se ha llevado a cabo la exploración documental de diferentes materiales como principal estrategia metodológica** (*revisión bibliográfica, consulta de investigaciones, estudios, publicaciones, artículos científicos, legislación tanto vigente como derogada y su posterior desarrollo en Reales Decretos, órdenes, etc.*), teniendo en cuenta, a nivel técnico, varias fuentes de referencia:

- Comisión Europea. Texto *“Cómo escribir con claridad”*, una guía que ofrece pautas para escribir con claridad en cualquier lengua oficial de la U.E. (de acuerdo con el Reglamento nº 1/1958 del Consejo), permitiendo promover una colaboración eficaz, reducir la correspondencia innecesaria y trabajar con espíritu constructivo. http://www.lecturafacil.net/file-storage/view/bibliografia/2012_CE_Como_escribir_con_claridad.pdf.
- International Federation of Library Associations and Institutions – IFLA: Guidelines for easy-to-read materials – IFLA Professional Report 120, Netherlands. <http://www.lecturafacil.net/file-storage/view/bibliografia/GuidelineEasyToReadIFLA2010.pdf>. Directrices internacionales para materiales de lectura fácil cuya versión traducida al castellano puede consultarse en el siguiente enlace: <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/120-es.pdf>.
- *“Iniciativa de Accesibilidad Web” (WAI – Web Accessibility Initiative)*, a través de la cual se recogen una serie de reglas de accesibilidad vitales para la presentación de información en dispositivos electrónicos. Además de sus pautas consideradas como un referente internacional, la WAI (Web Accessibility Initiative) o Iniciativa de Accesibilidad Web, es el máximo organismo en promover y facilitar el acceso de las personas con discapacidad a la Web, ya que trabaja con organizaciones de todo el mundo con el fin de desarrollar estrategias, pautas y crear recursos y herramientas que ayuden a hacer la Web accesible a las personas con discapacidad (ONCE-CIDAT, 2013). Entre las acciones llevadas a cabo por dicha organización internacional se encuentran diversas guías para hacer páginas Web s accesibles para personas con discapacidad (<http://www.w3c.es>). Por otra parte, existe la Oficina Española de la W3C, en cuyo portal se puede consultar una *“Guía breve de accesibilidad Web”* (<http://w3c.es/Divulgacion/GuíasBreves/Accesibilidad>).
- Asociación Europea ILSMH: *“El Camino Más Fácil”* - Directrices Europeas para Generar Información de Fácil Lectura (http://www.lecturafacil.net/file-storage/view/bibliografia/ILSMH_Directrices_castellano.pdf).
- Proyecto *“Camino hacia la educación de adultos para personas con discapacidad intelectual”*, publicado por Inclusion Europe en colaboración con la Confederación Española de Organizaciones en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual (FEAPS), con la ayuda del Programa de acción en el ámbito del aprendizaje permanente de la Unión Europea. Se han consultado documentos como

“Orientaciones para enseñar a escribir documentos fáciles de leer y comprender” y “Las reglas europeas para hacer información fácil de leer y comprender”, enmarcados dentro de este proyecto (Inclusion Europe – FEAPS): <http://www.inclusion-europe.com/pathways2/> y <http://www.fevas.org/documentos/creando-caminos-hacia-la-educacion-de-adultos-pathways>.

- ONCE: Guía de Referencia *“Accesibilidad de páginas Web”*, elaborada por el Centro de Investigación, Desarrollo y Aplicación Tiflotécnica (<http://www.once.es/new/servicios-especializados-en-discapacidad-visual/accesibilidad/accesibilidad-en-internet/documentos/AccesibilidadWeb2013.pdf>).
- Norma *“UNE 139803”* sobre Requisitos de accesibilidad para contenidos Web y certificación de *“Accesibilidad Universal”* sustentada por AENOR (Accesibilidad TIC y Conformidad de sitios Web accesibles): http://www.aenor.es/aenor/certificacion/resp_social/resp_accesibilidad.asp . La norma *“UNE 139803”* es una norma española que contempla las especificaciones que han de cumplir los contenidos Web para que puedan ser accesibles. Esta norma UNE en realidad es una transposición de las *“Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web” (WCAG 1.0)* desarrolladas por la iniciativa WAI de W3C, pero estructuradas de forma diferente (ONCE-CIDAT, 2013).

Dadas las diferencias entre las pautas WCAG 2.0 y WCAG 1.0 de la WAI, surgió la necesidad de actualizar el contenido de esta norma UNE para que sus requisitos sean acordes con el contenido de las WCAG 2.0, Así, en 2012 surgió la norma UNE 139803:2012 para adoptar directamente las WCAG 2.0, Esta norma UNE señala directamente qué partes de WCAG 2.0 se consideran requisitos y con qué nivel de prioridad. La Secretaría de Estado de Administraciones Públicas ha suscrito un acuerdo con AENOR para la distribución gratuita de esta norma a través del Portal de la Administración Electrónica de España (ONCE-CIDAT, 2013).

- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad – Real Patronado sobre Discapacidad: *Lectura fácil, métodos de redacción y evaluación* (http://www.lecturafacil.net/file-storage/view/bibliografia/2012_Manual_LF_M%C3%A9todos_de_redacci%C3%B3n_y_evaluaci%C3%B3n.pdf).
- Centro Nacional de Tecnologías de la Accesibilidad (*Centac*), un centro dedicado a promover el desarrollo de las tecnologías de accesibilidad en los ámbitos empresarial, industrial y de servicios, con el fin de facilitar el acceso a ellas y mejorar la calidad de vida de los mayores, las personas con discapacidad y sus familias (<http://www.centac.es/es>).
- Observatorio de la Accesibilidad del Portal de la Administración Electrónica, una iniciativa del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas que tiene como objetivo ayudar a mejorar el grado de cumplimiento en materia de accesibilidad de los portales de la Administración (*AGE, CCAA y EELL*). (http://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/pae_Estrategias/pae_Accesibilidad/pae_Observatorio_de_Accesibilidad.html#.VVtEx7ccTcs).

- Observatorio de la Accesibilidad TIC - Discapnet (www.discapnet.es), una iniciativa del Programa Operativo de Lucha contra la Discriminación, cofinanciado por Fundación ONCE y el Fondo Social Europeo, para mejorar la alfabetización digital y el acceso a la Sociedad de la Información de las personas con discapacidad, teniendo como propósito publicar resultados para dar a conocer y destacar niveles de cumplimiento respecto a las pautas vigentes, prácticas favorables y las principales barreras e impedimentos en la Web , incluyendo en esta valoración la perspectiva de las/os usuarias/os (Discapnet, 2012).
- Documentos para la accesibilidad del “Centro de Referencia Estatal de Autonomía y Ayudas Técnicas” (CEPAT – IMSERSO), entre los cuales se encuentra la publicación “Cómo elaborar textos de fácil lectura” (Centro de recuperación de personas con discapacidad física de Albacete, 2007): http://www.ceapat.es/InterPresent1/groups/imsero/documents/binario/cmoelaborar_textosdefcillectura.pdf.
- Los indicadores de Transparencia utilizados para evaluar el índice de Transparencia de las Comunidades Autónomas (INCAU: <http://transparencia.org.es/incau-2014/>), destacando aquellos correspondientes al área “B: Relaciones con los ciudadanos y la sociedad” (Transparency International, 2014).
- Otras Web s de interés:
 - o Asociación Española de Profesionales de la Accesibilidad Universal (<http://www.asepau.org/>).
 - o Fundación CTIC (<http://www.fundacionctic.org/>)
 - o Fundación SIDAR (<http://www.sidar.org/>).
 - o Ilunion – Technosite (<http://consultoria.ilunion.com/index.php>).

En determinadas ocasiones, la revisión documental se ha compaginado con el contacto establecido con diferentes organizaciones de interés, como:

- La “Confederación Española de Organizaciones en Favor de las Personas con Discapacidad Intelectual o del Desarrollo” (FEAPS): www.feaps.org
- La “Asociación Lectura Fácil”, miembro de la “International Easy-to-Read Network” y consolidada como centro de información y referencia de iniciativas al entorno de la Lectura Fácil: <http://www.lecturafacil.net/>
- El “Instituto de Mayores y Servicios Sociales” (IMSERSO): http://www.imsero.es/imsero_01/index.htm

De acuerdo con todas las fuentes consultadas, **se han elaborado una serie de indicadores para evaluar el cumplimiento del principio “Accesibilidad Universal y Diseño para Todas/os”**. Este estudio, en concreto, **se compone por 65 indicadores** repartidos a lo largo de **8 categorías o criterios, todos ellos con el mismo peso**, teniendo en cuenta que la “*comprensibilidad*” no solo abarca el lenguaje y el contenido, sino que también incluye otros elementos como el diseño, el formato o los contenidos multimedia:

A. “CUESTIONES GENERALES”: criterio compuesto por nueve indicadores que abarcan aspectos como el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de accesibilidad (A.1); la acreditación del grado de accesibilidad por parte de entidades reconocidas, contemplando la perspectiva de las/os usuarias/os (A.2); el posicionamiento en buscadores (A.3) y el funcionamiento del Portal a través de distintos navegadores (A.9), entre otros (AENOR, 2010; Comisión Europea; Discapnet, 2012; Gobierno de España, 2015; Nomura, Nielsen y Tronbacke, 2010; Oficina Española de la W3C; ONCE-CIDAT, 2013; PAe, 2015; Transparency International España, 2014).

A. CUESTIONES GENERALES
A.1 - Aparece información vinculada con el grado de accesibilidad del Portal (Según Norma UNE 139803:2012)
A.2 - Existe certificación explícita sobre accesibilidad acreditada por una entidad reconocida, logotipos para señalar que se trata de una página de lectura fácil o evidencias de que dicha Web ha sido evaluada por un público objetivo (<i>experiencia de usuarias/os</i>)
A.3 - Se trata de una Web de “fácil acceso” (<i>enlaces directos, posicionamiento en buscadores, etc.</i>)
A.4 - Existe una sección de FAQs (<i>preguntas y respuestas frecuentes</i>)
A.5 - Se ofrece la opción de “imprimir”
A.6 - El diseño de página es coherente, teniendo una interfaz amigable, con una maquetación clara y sencilla que facilita la navegación
A.7 - Se mencionan direcciones de contacto para obtener más información, siempre que sea posible
A.8 - La página de inicio indica sobre qué trata el portal
A.9 - La Web funciona a través de varios navegadores (<i>Chrome, Firefox, Internet Explorer...</i>)

→ *Indicadores correspondientes al criterio “A. CUESTIONES GENERALES”. Fuente: Elaboración propia. INAP (2015).*

B. “FORMATO”: una dimensión integrada por nueve indicadores que evalúan aspectos como la presencia de “palabras clave” (B.1), el contraste (B.5), la pertinencia de “espacios en blanco” y márgenes (B.6), la estructuración del texto (B.7 y B.8) y la accesibilidad de los documentos y contenidos facilitados en el Portal (B.9), entre otros (Asociación Lectura Fácil, 2015; CRMF Albacete-CEAPAT, 2007; Freyhoff et al., 1998; García, 2012; Inclusion Europe – FEAPS; Nomura, Nielsen y Tronbacke, 2010).

B: FORMATO
B.1 - Se destacan palabras clave necesarias para detectar la “ <i>idea principal</i> ” (<i>mediante negrita o subrayado, no cursiva</i>)
B.2 - La información se presenta en listas
B.3 - El texto aparece sin justificar, alineado en el margen izquierdo, incluida la primera línea del párrafo
B.4 - Se evita el uso de imágenes como texto
B.5 - Hay contraste entre texto, fondo de pantalla e ilustraciones
B.6 - Existen espacios en blanco y márgenes “ <i>generosos</i> ”

Continúa en la siguiente página

B.7 - El texto no sobrepasa el espacio de la pantalla, evitando líneas demasiado largas (<i>longitud aproximada de 8 a 12 cm, entre 55-60 caracteres con espacios incluidos</i>)
B.8 - El texto se divide en párrafos o secciones relativamente cortas que permiten la realización de pausas en la lectura
B.9 - Los documentos electrónicos facilitados en la Web son accesibles (<i>disponible versión ".doc", con lectura fácil, etc.</i>)

→ Indicadores correspondientes al criterio "B. FORMATO". Fuente: *Elaboración propia*. INAP (2015).

C. "TIPOGRAFÍA": criterio formado por cuatro indicadores, como la posibilidad de aumentar el tamaño de la letra (C.1), el tipo de letra y la separación entre caracteres (C.2), la utilización de letras minúsculas (C.3) y el empleo de un interlineado un 30 % más grande que el cuerpo de la letra (Asociación Lectura Fácil, 2015; CRMF Albacete-CEAPAT, 2007; Freyhoff et al., 1998; García, 2012; Inclusion Europe – FEAPS; Nomura, Nielsen y Tronbacke, 2010).

C. TIPOGRAFÍA
C.1 - El tamaño de la letra puede aumentarse desde la misma Web
C.2 - Se utiliza un tipo de letra clara y bastante grande (<i>Ej. Con remate -Times y Garamond- o sin él -Arial, Helvética o Verdana-</i>). Cuerpo 11-12 puntos, con bastante separación entre los caracteres
C.3 - Emplea letras minúsculas la mayor parte del texto, cuya lectura es más fácil
C.4 - El interlineado es un 30% más grande que el cuerpo de la letra

→ Indicadores correspondientes al criterio "C. TIPOGRAFÍA". Fuente: *Elaboración propia*. INAP (2015).

D. "REDACCIÓN": compuesto por siete indicadores que contemplan aspectos como la utilización de títulos y subtítulos informativos (D.1), la presencia de introducciones breves (D.4), la contextualización de la información (D.5) y la existencia de un "hilo conductor" o continuidad lógica (D.6), entre otros (Asociación Lectura Fácil, 2015; CRMF Albacete-CEAPAT, 2007; Freyhoff et al., 1998; García, 2012; Inclusion Europe – FEAPS; Nomura, Nielsen y Tronbacke, 2010; Orrantia, Sánchez y Rosales, 1992).

D. REDACCIÓN
D.1 - Se emplean títulos y subtítulos informativos
D.2 - El texto se estructura en forma de respuesta a las "5W: dónde, cuándo, cómo, quién, por qué, qué y para qué"
D.3 - Se presenta una idea por párrafo
D.4 - Las introducciones son breves, sin implicar a demasiados personajes / organismos
D.5 - La información se contextualiza siempre que sea posible, presentando antecedentes y evitando sobrentendidos (<i>sin dar por supuesto que el/la lector/a tiene conocimiento del contexto -lugar, países, fechas, etc.- o los referentes necesarios para comprender una historia</i>)
D.6 - El texto tiene un hilo conductor - continuidad lógica. Existe una misma línea argumental que narra acciones de forma secuencial, directa y simple
D.7 - Los hechos/acciones se describen en orden cronológico, sin saltos en el tiempo que pasen del presente al pasado y viceversa (<i>ej.: a la hora de indicar el procedimiento para ejercer el Derecho de Acceso o realizar una reclamación</i>)

→ Indicadores correspondientes al criterio "D. REDACCIÓN". Fuente: *Elaboración propia*. INAP (2015).

E. "VOCABULARIO": criterio que a su vez contiene ocho indicadores donde se evalúa la precisión y sencillez del lenguaje (E.1), la explicación de términos poco comunes (E.2), el escaso uso de verbos sustantivados y adverbios terminados en "-mente" (E.4 y E.5) y la presencia de un lenguaje inclusivo de acuerdo con la normativa aplicable en materia de igualdad de oportunidades (E.8), entre otros (Asociación Lectura Fácil, 2015; CRMF Albacete-CEAPAT, 2007; Freyhoff et al., 1998; García, 2012; Inclusion Europe – FEAPS; Nomura, Nielsen y Tronbacke, 2010; Orrantia, Sánchez y Rosales, 1992).

E. VOCABULARIO
E.1 - Se utiliza un lenguaje concreto, preciso, sencillo, directo, conciso y neutro (<i>evitando abstracciones, lenguaje figurado, metáforas... o palabras "genéricas" vacías de significado</i>). Cuando sea necesario mencionar este tipo de abstracciones poco comunes, se muestran ejemplos concretos y prácticos o comparaciones que facilitan la comprensión, personificando el texto siempre que sea posible (<i>siempre es mejor "usted tiene derecho a..." que "Las/os usuarias/os del servicio tienen derecho a..."</i>)
E.2 - Se emplean palabras sencillas, propias del lenguaje cotidiano hablado, evitando palabras difíciles, jergas, abreviaturas e iniciales, pero usando un lenguaje adulto y digno (<i>no infantilizado</i>). Los términos poco comunes se explican a través de pistas contextuales o mediante un glosario
E.3 - El texto es sistemático a la hora de utilizar las palabras. No cambia de sinónimos para referirse a un mismo concepto. En caso de utilizar sinónimos, se escoge el de uso más frecuente
E.4 - Las acciones se describen a través de verbos, evitando los verbos sustantivados (<i>Ej. "realizar una reclamación" mejor que "realización de una reclamación"</i>)
E.5 - Se evitan, siempre que sea posible, los adverbios terminados en "-mente"
E.6 - Cuando se utilizan palabras de otro idioma, se acompañan de una explicación
E.7 - Cuando existen números, aparecen separados (<i>Ej.: "91.34"... en vez de "9134"</i>), o aclarados mediante palabras escritas (<i>muy útil en el caso de las fechas, mejor "Lunes, 10 de mayo" que "10/05"</i>). No se utilizan números romanos
E.8 - Se utiliza un lenguaje inclusivo (<i>ej.: palabras genéricas frente a términos "masculinizados" o "feminizados"</i>)

→ Indicadores correspondientes al criterio "E. VOCABULARIO". Fuente: *Elaboración propia*. INAP (2015).

F. "GRAMÁTICA": dimensión donde se valoran seis indicadores relativos a la longitud de las oraciones (F.1), la adecuación del orden convencional de las frases "sujeto + verbo + objeto" (F.3), el uso de la voz activa (F.4) o el empleo de signos de puntuación sencillos (F.6), entre otros (Asociación Lectura Fácil, 2015; CRMF Albacete-CEAPAT, 2007; Freyhoff et al., 1998; García, 2012; Inclusion Europe – FEAPS; Nomura, Nielsen y Tronbacke, 2010; Orrantia, Sánchez y Rosales, 1992).

F. GRAMÁTICA
F.1 - Las oraciones son cortas (<i>aprox. 1 línea</i>), evitando la presentación de varias acciones dentro de una misma oración (<i>sólo una idea en cada oración</i>)
F.2 - Se evitan las frases subordinadas
F.3 - Por lo general, se mantiene el orden convencional de la frase (<i>sujeto + verbo + predicado</i>)
F.4 - Se utiliza la voz activa en lugar de la pasiva
F.5 - Se utilizan frases afirmativas en vez de negativas (<i>lenguaje positivo</i>). La construcción negativa se emplea sólo cuando es estrictamente necesaria. Se evita la doble negación
F.6 - Se utilizan signos de puntuación sencillos (<i>evitando puntos y comas, guiones y comas</i>), evitando caracteres especiales (&, %, etc.)

→ Indicadores correspondientes al criterio "F. GRAMÁTICA". Fuente: *Elaboración propia*. INAP (2015).

G. "NAVEGACIÓN Y ENLACES": un criterio formado por once indicadores que miden aspectos como la separación de los enlaces (G.1), la amplitud del área para "hacer clic" (G.2), la presencia de textos descriptivos (G.3), la existencia de "mapa Web" (G.4) y buscador (G.5), la evitación de los "scrolls" / desplegados (G.6) y "pop-ups" (G.7), la posibilidad de navegar por el portal mediante ratón y teclado (G.11), así como el diseño de una barra de navegación comprensible, coherente y funcional (G.9 y G.10), entre otros (AENOR, 2010; Comisión Europea; Discapnet, 2012; Gobierno de España, 2015; Nomura, Nielsen y Tronbacke, 2010; Oficina Española de la W3C; ONCE-CIDAT, 2013; PAe, 2015; Transparency International España, 2014).

G. NAVEGACIÓN Y ENLACES
G.1 - Los enlaces están separados para facilitar la selección
G.2 - El área para "hacer clic" es amplia, utilizándose botones claros y grandes
G.3 - Los enlaces cuentan con un texto descriptivo y evitan la denominación "leer más..."
G.4 - Existe un "Mapa Web" / Esquema donde se indexan diferentes apartados de la página
G.5 - Presencia de un buscador que facilita la identificación y búsqueda de la información
G.6 - Se evita el uso de "scrolls" (desplegados)
G.7 - El portal no cuenta con "pop-ups" o ventanas adicionales que despisten
G.8 - Se incluyen enlaces a recursos adicionales hipervinculados con palabras sencillas, cambiando de color una vez que se hayan consultado
G.9 - La barra de navegación es comprensible e indica claramente en qué parte del portal se está
G.10 - La barra de navegación siempre es igual, se mantiene en todas las secciones y contiene botones para llegar con un solo "clic" a la "página siguiente", "página anterior" y "página de inicio"
G.11 - La Web permite la navegación a través de ratón y teclado (tabulador)

→ Indicadores correspondientes al criterio "G. NAVEGACIÓN Y ENLACES". Fuente: Elaboración propia. INAP (2015).

H. "CONTENIDOS MULTIMEDIA Y USO DEL COLOR": el último criterio evaluado, compuesto por once indicadores que abarcan cuestiones como el uso de contenidos multimedia nítidos y relevantes que refuercen la comprensión de la información (H.1), situándose en conexión directa con el texto (H.2), así como la presencia de transcripciones, audio-descripciones y otros recursos que permitan comprender los textos y elementos multimedia (H.4 y H.5), el uso de textos alternativos asociados a los contenidos multimedia (H.6), la posibilidad de cambiar el color (H.8) y la adaptación de herramientas como los formularios con "CAPTCHA" (H.11), entre otros (AENOR, 2010; Asociación Lectura Fácil, 2015; Comisión Europea; CRMF Albacete-CEPAT, 2007; Discapnet, 2012; Freyhoff et al., 1998; García, 2012; Gobierno de España, 2015; Inclusion Europe – FEAPS; Nomura, Nielsen y Tronbacke, 2010; Oficina Española de la W3C; ONCE-CIDAT, 2013; PAe, 2015; Transparency International España, 2014).

H. CONTENIDOS MULTIMEDIA Y USO DEL COLOR
H.1 - Se emplean ilustraciones nítidas o contenidos multimedia relevantes (concordan con el texto) y refuerzan su contenido, mejorando la comprensión y aclarando el mensaje
H.2 - Las ilustraciones y otros contenidos multimedia se sitúan en conexión directa con el texto
H.3 - Las animaciones pueden pararse
H.4 - Se proporcionan transcripciones, subtítulos, lenguaje de signos, etc. de los elementos multimedia
H.5 - La información escrita puede escucharse a través de audio-descripciones ("lector de pantalla" o vídeos donde personas expliquen un resumen de la información)

Continúa en la siguiente página

H.6 - Se asocian textos alternativos a los contenidos multimedia (<i>imágenes, vídeos, audio...</i>)
H.7 - Existen medios electrónicos complementarios para facilitar la lectura (<i>audios, imágenes secuenciales, vídeos, etc.</i>)
H.8 - El color se puede cambiar desde el navegador, sin usar textos claros sobre fondos oscuros
H.9 - Se evita la transmisión de información a través del color
H.10 - Se evita el uso de dibujos como fondo de texto (<i>dificulta la lectura</i>)
H.11 - Los formularios están correctamente etiquetados (<i>se indica qué se debe escribir de manera obligatoria</i>). Las imágenes de los "CAPTCHA" se sustituyen por preguntas o adaptaciones que sólo pueda responder una persona

→ *Indicadores correspondientes al criterio "H. CONTENIDOS MULTIMEDIA Y USO DEL COLOR". Fuente: Elaboración propia. INAP (2015).*

Cabe señalar la dificultad para conseguir que un portal Web sea accesible para todas las personas, ya que los apoyos a brindar variarán en función de la idiosincrasia de cada ciudadana/o, y estas particularidades son muy heterogéneas. Sin embargo, a la hora de formular los indicadores, **se ha tenido en cuenta el cumplimiento de diversas características generales como la utilización de un lenguaje simple y directo, la formulación de frases breves que eviten tecnicismos y abreviaturas o la estructuración del texto de manera clara y coherente** (Freyhoff, Hess, Kerr, Menzel, Tronbacke y Van Der Veken, 1998).

2.2.1. Puntuaciones vinculadas con el cumplimiento del principio “Accesibilidad Universal y Diseño para Todas las Personas”

Para la evaluación de los 65 indicadores recogidos en los 8 criterios que integran el principio de “Accesibilidad Universal y Diseño para Todas las Personas” en el Portal de la Transparencia hay tres posibles niveles de puntuación. Se asignará un punto (1) si la información del indicador se encuentra presente en el Portal de la Transparencia. Dicha puntuación será cero (0) cuando no se detecten evidencias que determinen el cumplimiento del indicador en concreto. Excepcionalmente, en aquellos casos donde el cumplimiento del indicador sea parcial, de difícil acceso, con escasos detalles o incompleto, se asignará la puntuación de medio punto (0,5).

De tal manera, cada indicador evaluado puede obtener tres puntuaciones diferentes:

1 = Si la información a la que hace referencia el indicador está completa.

0,5 = Si la información a la que hace referencia el indicador incompleta (cumple parcialmente).

0 = Si no se encuentran evidencias en el Portal para afirmar que se cumple el indicador.

De este modo, una vez ponderados los resultados, cada categoría contará con un porcentaje de cumplimiento (de 0 a 1) que permitirá hacer una valoración general de la plataforma, posibilitando la presencia de unos criterios estandarizados para poder comparar el “Portal de la Transparencia” con otras Web s.

A modo de “testeo”, estos indicadores se han puesto a prueba a la hora de evaluar el “Portal de la Transparencia”, sirviendo dicha prueba de utilidad para reajustar los criterios de valoración.

2.2.2. Interpretación de los resultados

Los resultados aparecerán especificados por los ocho criterios anteriormente citados, teniendo todos los criterios el mismo peso e importancia. La puntuación de cada criterio se obtendrá, primero, sumando las puntuaciones obtenidas en sus respectivos indicadores (1 = Cumple; 0,5 = Cumple parcialmente; 0 = No encontrado), para posteriormente calcular el porcentaje total (sobre 1) cumplido por el criterio:

$$\text{PUNTUACIÓN DE CRITERIO} = \frac{\Sigma \text{Indicadores puntuados con CUMPLE, CUMPLE PARCIALMENTE Y NO ENCONTRADO}}{\text{Nº TOTAL DE INDICADORES QUE COMPONEN EL CRITERIO}}$$

Por ende, las puntuaciones para cada criterio oscilarán entre 0 y 1, siendo los valores interpretados de la siguiente manera:

De 0 a 0,19 = Necesidad de mejora global.

De 0,20 a 0,39= Necesidad de mejora parcial.

De 0,40 a 0,59= Nivel de cumplimiento aceptable.

De 0,60 a 0,79= Cumplimiento notable.

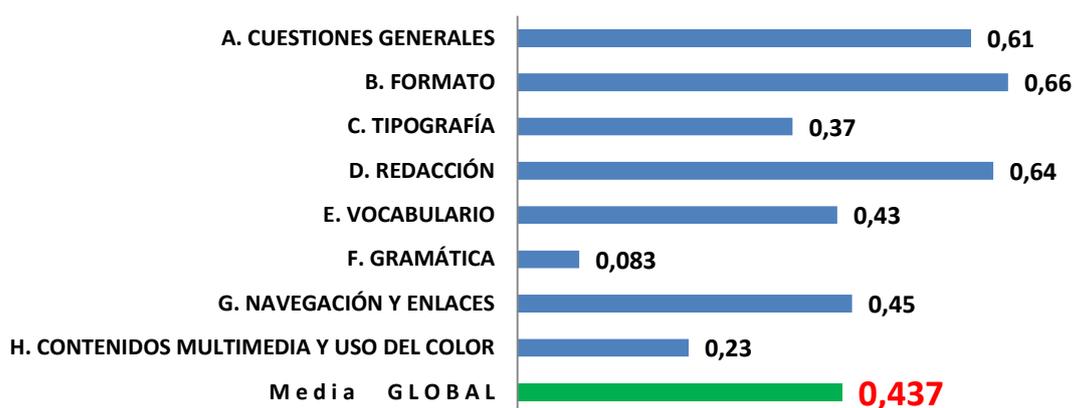
De 0,80 a 1= Excelente nivel de cumplimiento.

2.3. Presentación de los resultados relacionados con el cumplimiento del principio "Accesibilidad Universal y Diseño para Todas las Personas"

Teniendo en cuenta la valoración global de los criterios mencionados en el apartado anterior, se obtiene una puntuación media de 0,437 sobre 1 (43,7 %) a la hora de evaluar aspectos como "A. CUESTIONES GENERALES", "B. FORMATO", "C. TIPOGRAFÍA", "D. REDACCIÓN", "E. VOCABULARIO", "F. GRAMÁTICA" y "G. NAVEGACIÓN Y ENLACES" y "H. CONTENIDOS MULTIMEDIA Y USO DEL COLOR".

Analizando cada criterio por separado, resulta curioso el hecho de que el apartado "B. FORMATO" sea el que mayor puntuación obtiene (0,66/1 → 66,6 %), seguido de "D. REDACCIÓN" (0,64/1 → 64%) y "A. CUESTIONES GENERALES" (0,61/1 → 61 %), mientras que otros como "C. TIPOGRAFÍA", "H. CONTENIDOS MULTIMEDIA Y USO DEL COLOR" y "F. GRAMÁTICA" sean los que precisan de una mayor mejora, habiendo obtenido el último de ellos la puntuación de 0,083/1, cumpliendo, por tanto, con solo un 8,3 % de los indicadores marcados.

Valoración Global Criterios (de 0 a 1) "ACCESIBILIDAD UNIVERSAL Y DISEÑO PARA TODAS LAS PERSONAS"



Fuente: *Elaboración propia*. INAP (2015).

Procediendo al análisis de cada criterio por separado, se aprecian las siguientes observaciones:

A) El primer criterio, "A. CUESTIONES GENERALES", obtiene una puntuación de 0,61 sobre 1 (61 %). Cabe destacar la existencia de información vinculada con el cumplimiento de las recomendaciones de la norma *UNE 139803:2012*, optimizando el uso del portal a través de diferentes navegadores y permitiendo la modificación del tamaño de la fuente a través del propio navegador:

"El Portal de la Transparencia del Gobierno de España (<http://transparencia.gob.es>) se ha desarrollado siguiendo las recomendaciones de accesibilidad de la norma *UNE 139803:2012* de accesibilidad. Esta norma establece las características que han de cumplir los contenidos disponibles para que puedan ser utilizados por la mayor parte de las personas, incluyendo personas con discapacidad y personas de edad avanzada, de forma autónoma o mediante las ayudas técnicas necesarias.

Entre otras se han adoptado las siguientes medidas:

- Uso de CSS para la presentación de la información.
- Texto alternativo en las imágenes.
- Los enlaces ofrecen detalles del destino del hipervínculo.
- Uso de los estándares del W3C.
- Características de visualización.

El portal está optimizado para los navegadores MS Internet Explorer 8+, Mozilla Firefox 16+, Opera 10+ y Google Chrome. La resolución mínima recomendada es de 1024 x 768. Los tamaños de fuentes se han definido con unidades relativas. De esta forma se puede cambiar el tamaño del texto desde el propio navegador.” (Gobierno de España, 2015).

También se valora positivamente el posicionamiento del Portal en buscadores y la existencia de una sección con preguntas y respuestas frecuentes (*FAQs*). Cierto es que se encuentra información sobre qué es el portal en el apartado de “*FAQs*” mencionado anteriormente, pero sería recomendable que la página de inicio incluyera información general sobre el portal. No se ha encontrado ninguna certificación explícita o distintivos de accesibilidad acreditados por una entidad reconocida, debiéndose, además, tener en cuenta, de cara a futuras modificaciones del Portal, la evaluación de la Web por parte del público objetivo (*experiencia de usuarios/os*). Por otra parte, se observa que la opción de “*imprimir*” sólo se encuentra operativa a través de navegadores determinados (*Ej. Google Chrome*), sin embargo, este instrumento no se ofrece directamente desde la Web . Respecto a las direcciones de contacto, se mencionan ciertos métodos para obtener más información: bien llamando al teléfono “*060*” (*que no es totalmente gratuito*) o cumplimentando un formulario cuyo “*CAPTCHA*” no está adaptado para las personas con necesidades específicas de apoyo visual. Por tanto, aunque la valoración total del criterio sea de 0,61 sobre 1, existen ciertos aspectos generales susceptibles de mejora que serán tratados en el apartado “*recomendaciones*”.

B) El criterio “*B. FORMATO*” ha sido el que mayor valoración obtiene, consiguiendo un nivel de cumplimiento notable puntuación de 0,66 sobre 1. Llamen la atención ciertas adaptaciones como la presentación de la información en listas, la división del texto en párrafos, la presentación de un texto sin justificar alineado en el margen izquierdo, la evitación del uso de imágenes como texto o el hecho de destacar las “*palabras clave*”. Sin embargo, se requieren ciertas mejoras, ya que, a pesar de destacar las “*palabras clave*”, se remarcan sólo términos concretos que no ayudan a construir la “*idea principal*”. Otros aspectos como el contraste podrían incrementar si se utilizara letra de color negro sobre el fondo blanco, así como aumentando los márgenes, el interlineado y los espacios en blanco entre palabras. Cuando se configura el “*zoom*” al modo predeterminado (*100%*), se observa que cada línea ronda los 120 caracteres (*el doble de lo recomendado*), aunque es cierto que dicha longitud puede reducirse cambiando el zoom de la pantalla. Por último, se considera muy importante contemplar que el principio de “*Accesibilidad Universal y Diseño para Todas las Personas*” se haga extensible a todos los documentos electrónicos y contenidos proporcionados en la Web , ya que la mayoría se encuentran en “.pdf” sin facilitar otros formatos como “.doc”, olvidando presentar otros apoyos como las herramientas que brinda la “*lectura fácil*” (Asociación Lectura Fácil, 2015).

C) La “*TIPOGRAFÍA*” (criterio “*C*”) cuenta con una puntuación de 0,37 sobre 1, precisando una mejora parcial, ya que no existen herramientas que permitan aumentar el tamaño de letra desde la misma Web (*aunque sí es posible incrementar el tamaño desde varios navegadores*) y, tal y como se ha visto en el criterio anterior, tanto el interlineado como el espacio entre caracteres son muy reducidos. Se valora positivamente la utilización de un tipo de letra y

cuerpo claros, así como el empleo de minúsculas la mayor parte del texto, ya que facilita la lectura.

D) El criterio “D. REDACCIÓN” es el segundo mejor puntuado, alcanzando los 0,64 puntos sobre 1, aunque la valoración de los indicadores correspondientes a dicha puntuación es muy dispersa, ya que en más de un 40 % de los casos el cumplimiento de los indicadores es solo parcial (0,5). Destaca el uso de títulos y subtítulos informativos y la presentación de una idea por párrafo, así como la descripción de hechos de acuerdo a un criterio cronológico (*por ejemplo, a la hora de señalar los pasos necesarios para ejercer el derecho de acceso, no siendo igual de claro el procedimiento para reclamar*). Por la propia naturaleza del Portal, a lo largo del texto se menciona a un gran número de implicadas/os (*por ejemplo, organismos*) y, en determinadas ocasiones, el “hilo conductor” es difícil de seguir, ya que las frases carecen de conectores que permitan hacer inferencias entre ellas. Además, se echa de menos la estructuración del texto de acuerdo con una continuidad lógica clara, directa y simple, ya que en diversas ocasiones se hace referencia al “qué”, pero pocas veces se da respuesta a otras cuestiones: “cómo”, “dónde”, “cuándo”, “quién”, “por qué” y “para qué” (*la información se presenta en un listado que recuerda a la estructura “TEMA + DETALLES”*).

E) “E. VOCABULARIO” obtiene una puntuación con un nivel de cumplimiento aceptable, similar a la media respecto al resto de criterios (0,43 sobre 1), aunque la valoración de sus indicadores se encuentra muy polarizada. Las abstracciones, la utilización de formas impersonales, el empleo de términos poco comunes que no se explican a través de pistas contextuales, el abuso de adverbios y verbos sustantivados (“revisión” y “confirmación” en vez de “revisar” y “confirmar”), la escasez de ejemplos concretos y prácticos o la ausencia de un lenguaje inclusivo son algunos de los motivos por los cuales este criterio obtiene menor puntuación de la deseada, valorándose positivamente la sistemática del texto, el uso frecuente de los mismos sinónimos o la separación y aclaración de números cuando estos aparecen en formato arábigo (“9 de diciembre de 2013” mejor que “09/12/2013”).

F) El criterio “F. GRAMÁTICA” es, sin duda, el que peor valoración obtiene (0,083 sobre 1), siendo un criterio que necesita una mejora global. En numerosas ocasiones, se aprecia la presencia de oraciones largas, sobrepasando la longitud recomendada (1 línea). También es muy frecuente el uso de frases subordinadas donde no se respeta el orden convencional “sujeto + verbo + predicado” (Ejemplo: “En los casos en los que se solicite información en la que parte de la misma esté sometida a alguna causa de límite del derecho, se admitirá parcialmente la solicitud y se indicará al solicitante la información que ha sido omitida”: http://transparencia.gob.es/es_ES/portal-de-transparencia-de-la-aje/preuntas-frecuentes#pf04). Por otro lado, se emplea demasiado la voz pasiva, usando un gran número de condicionales y verbos en subjuntivo (Ejemplo: “Si la información solicitada contuviera datos especialmente protegidos, el acceso únicamente se podrá autorizar en caso de que se contase con el consentimiento expreso y por escrito del afectado”: http://transparencia.gob.es/es_ES/portal-de-transparencia-de-la-aje/preuntas-frecuentes#pf04). Cabe señalar que la construcción negativa se emplea más de lo necesario. Por último, la denominación de algunas herramientas como el “sistema Cl@ve” se escriben con caracteres especiales (“@”).

G) El penúltimo apartado, “G. NAVEGACIÓN Y ENLACES”, también cuenta con una valoración próxima a la media general de los criterios, obteniendo una puntuación de nivel de

cumplimiento aceptable de 0,45 sobre uno. Destaca la presencia de enlaces separados para facilitar la selección, la existencia de un buscador para identificar y encontrar la información y la ausencia de “pop-ups” o ventanas adicionales que actúen como distractoras. Sin embargo, los indicadores solo se cumplen de manera parcial si se tiene en cuenta el tamaño del área para “hacer clic” (en ocasiones, muy reducido), el poco contraste presente entre unos enlaces y otros, el apenas imperceptible cambio de color que se produce en el hipervínculo a la hora de consultar recursos adicionales o la falta de comprensibilidad de la barra de navegación, herramienta que en determinados apartados de la Web está incompleta, no indicando el qué parte del portal se está ni dando la opción de navegar a las páginas siguiente y anterior con un solo “clic” (Ejemplo - “Servicio de validación de códigos de verificación electrónicos: https://transparencia.gob.es/es_ES/derechoacceso/validar). No se ha encontrado “mapa Web”, sólo un pequeño directorio situado en la parte inferior de la página principal. Los enlaces tampoco van acompañados de texto descriptivo y existen numerosos hipervínculos con la denominación “leer más...” (Muy problemáticos para la navegación de personas con dificultades visuales). También hay problemas para realizar la navegación Web a través del teclado (tabulador), dada la ausencia de marcadores que indiquen qué enlace se está pulsando o la presencia de hipervínculos que no se pueden seleccionar. Por último, hay más desplegables / “scrolls” de los deseados, sobre todo en el apartado “Explore / Categoría”.

H) El último criterio, “H. CONTENIDOS MULTIMEDIA Y USO DEL COLOR”, es el segundo que menor puntuación obtiene (0,23 sobre 1), precisando una mejora global para cumplir con los indicadores marcados. Destaca positivamente el hecho de que los contenidos multimedia (en este caso, logotipos e ilustraciones) se encuentren en conexión directa con el texto, pero no se encuentran evidencias para considerar que se cumple con el resto de los indicadores. Generalmente, existen pocos contenidos multimedia en la Web para facilitar la lectura, la mayor parte del portal se compone por texto. No se proporcionan transcripciones, subtítulos, lenguaje de signos u otros apoyos que mejoren la comprensión de la información. La información escrita tampoco puede escucharse a través de audio-descripciones (el Portal no facilita este recurso, por lo que su utilización depende de las herramientas de las que disponga la persona usuaria). Este mismo caso ocurre en lo que se refiere al uso del color, con programas y complementos específicos, es posible modificar los colores del Portal, pero dicha Web, por sí misma, no ofrece la opción. No se han encontrado textos alternativos asociados a los contenidos multimedia, ni medios electrónicos para facilitar la lectura (audios, imágenes secuenciales, vídeos, etc.). En diversos momentos, se utiliza el color como herramienta para transmitir información [sobre todo, a la hora de nombrar diferentes Ministerios, cuyo color azul sirve como hipervínculo¹. Por último, se observa que los formularios utilizan “CAPTCHA” con imágenes, un recurso poco accesible para personas con necesidad de apoyo visual. Además, las complejas formas de identificación actúan como una barrera que dificulta la identificación de las personas (el hecho de tener que contar con “certificado digital” o el procedimiento para obtener la “Cl@ve PIN” son procedimientos bastante complejos para realizar una simple solicitud de información, ya que ambos requieren cumplir con sofisticados pasos previos a la identificación).

¹ Ejemplo: http://transparencia.gob.es/es_ES/categoria/institucional/estructura)

3. ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL PORTAL DE LA TRANSPARENCIA

3.1. Justificación de los indicadores de la Accesibilidad a la Información Pública

La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, establece en su artículo 11 una serie de principios técnicos que advierte, deberán establecerse y desarrollarse mediante la publicación de un reglamento. Sin embargo, esto no es condición *sine qua non* para comenzar aplicando a la Información Pública ya disponible en la Web del Portal de la Transparencia criterios relativos a la accesibilidad, a la interoperabilidad y a la reutilización de la información.

En cuanto a la **accesibilidad**, en palabras de la propia ley, “*se proporcionará información estructurada sobre los documentos y recursos de información con vistas a facilitar la identificación y búsqueda de la información*”. Estos factores hacen referencia a la correcta y unívoca descripción de las diferentes unidades informacionales y la habilitación de aquellos mecanismos destinados a facilitar su recuperación a partir de los recursos pertinentes para búsqueda y localización Web.

La planificación del acceso a la información debe abordarse, por tanto desde varias vías:

En primer lugar, la relativa a la navegabilidad del sitio Web, la cual es responsable de, por un lado, **dotar de una estructura lógica, útil y versátil** al Portal de la Transparencia a través de la cual posibilitar la localización efectiva de la información y, por otro lado, de facilitar las herramientas que posibiliten **la búsqueda** de dicha información mediante la introducción directa de sentencias de interrogación en el sistema.

En segundo lugar, y no como un elemento menor a pesar de su relativización en el contenido de la citada ley, se ha de prestar atención a la dimensión de accesibilidad en sentido amplio, tal y como apuntan aquellas cuestiones aparentemente accesorias o complementarias de la navegabilidad. Así, por ejemplo, se hace referencia a cuestiones relacionadas con la compatibilidad a la hora del acceso a través de una diversidad de dispositivos, como son los dispositivos móviles, tablets, etc. así como a las tecnologías que les son propias, las denominadas APPs. Esto no solo es necesario, si no que se convierte casi en una obligación inexcusable si atendemos a recientes estudios que indican un crecimiento exponencial en la consulta de internet a través de estos dispositivos y que significa la pérdida del monopolio, así como de la hegemonía de los ordenadores en esta materia.

De la misma manera, y en atención a elementos como la diversidad, la pluralidad, la especificidad de la información y de la fuente consultada, se observan necesidades especiales que deben articular determinados elementos de apoyo en la búsqueda. No debe resultar ajena la especial dificultad o barrera que puede significar el lenguaje administrativo (pudiendo resultar de gran utilidad un glosario de términos), las buenas prácticas a la hora de elaborar servicios en la Web (introduciendo archivos de preguntas frecuentes), o la posibilidad de interactuar con la Web del Portal de la Transparencia en todas o en alguna de las lenguas cooficiales del Estado con la que el ciudadano pudiera sentirse más cómodo. La disponibilidad de la traducción al inglés como lengua europea y global, casi universal, para la consulta de ciudadanas/os externas/os a la jurisdicción española es también un elemento obligado desde el momento en que la ley reconoce el Derecho de Acceso a la Información Pública a “*todas las*

personas” (Art. 12, Sección 1ª, Capítulo III), y sobre lo que recientemente la Defensora del Pueblo emitió respuesta con fecha 16 de marzo de 2015 y número de expediente 14023895 a las cuestiones planteadas por la ONG, ACCESS INFO EUROPE. En sus propias palabras “*Son pues titulares del derecho [de acceso a la Información Pública] las personas físicas y las jurídicas, las públicas y las privadas, las nacionales y las extranjeras, y no sólo los ciudadanos a los que se refieren los artículos 105.b) de la Constitución y 37.1 de la Ley 30/1992*”.

Otros aspectos que pretenden ser observados mediante el establecimiento de indicadores verificables y mensurables se refieren a los factores que también recoge la propia *Ley 19/2013* en su artículo 11 sobre los principios técnicos, los cuales hacen referencia a la **Interoperabilidad**, de acuerdo al *Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI)* introducido por el *Real Decreto 4/2010, de 8 de enero*, y a otras normas técnicas existentes relativas a esta materia, y a la **Reutilización** en los términos recogidos en la *Ley 37/2007, de 16 de noviembre*, sobre reutilización de la información del sector público y su normativa de desarrollo que transponen al ordenamiento jurídico español la directiva europea 2003/98/CE sobre reutilización de la información del sector público.

En última instancia, queda por mencionar la inclusión de cuestiones relativas al propio ejercicio del Derecho de Acceso dentro de este epígrafe de la Accesibilidad. Estas son, tal y como denomina la propia Ley, las relativas a la **Publicidad Activa** y, en defecto de esta, la **Transparencia Reactiva**.

En este sentido, la publicidad activa queda definida como la obligación de suministrar información de los sujetos obligados por esta Ley y cuyo conocimiento sea relevante para garantizar la Transparencia de su actividad relacionada con el funcionamiento y control de la actuación pública de forma proactiva, es decir, sin que medie petición previa.

En caso de que cualquier persona estuviera interesada en acceder a una información susceptible de publicarse en los términos que establece las actuales disposiciones legales vigentes, y esta no estuviera disponible, la propia *Ley 19/2013* prevé un mecanismo de solicitud para reclamar dicha información. Este proceso, al cual se ha denominado Transparencia reactiva, se corresponde con el ejercicio del Derecho de Acceso a la Información Pública recogido a lo largo de todo el capítulo III en su sección segunda.

3.2. Presentación de los indicadores relativos a la Accesibilidad a la Información Pública

A partir de las fuentes consultadas, anteriormente señaladas, se ha construido una serie de indicadores con la finalidad de evaluar la Accesibilidad a la Información Pública (AIP) contenida en el Portal de la Transparencia. Dichos indicadores se encuentran englobados en seis categorías que analizados a partir del grado de cumplimiento, siendo 0 no cumple y 1 cumple, responderán al objetivo propuesto.

Se presentan los seis criterios de evaluación donde se integran los 57 indicadores analizados.

A. NAVEGABILIDAD

A.1. Indicadores de localización:

A.1.1 Motor de búsqueda:

A.2 Dispersión del acceso:

B. ACCESIBILIDAD

B.1 Acceso mediante dispositivos alternativos:

B.2. Elementos y documentación de ayuda:

C. INTEROPERABILIDAD

C.1 Interoperabilidad - Compatibilidades

D. REUTILIZACIÓN

D.1 Datos en el Portal.

D.2 Plan de Impulso de Reutilización de Información previsto en RD 1495/2011:

E. PUBLICIDAD ACTIVA

E.1 Oferta de datos estadísticos de uso del Portal:

E.2 Específica para cada departamento/sede:

E.3 Servicios de información secundarios:

E.4 Transparencia- Reglamentación:

F. TRANSPARENCIAREACTIVA

F.1 Canales de atención de ciudadana para quejas y sugerencias:

F.2 Formas de acceso al ejercicio del derecho:

F.3 Procedimiento de solicitudes online

En primer lugar, se halla el criterio de navegabilidad. Esta categoría se compone por dos indicadores. Por un lado, aquellos referentes a los indicadores de localización y por otro lado, aquellos referentes a la dispersión del acceso. El primero hace referencia a una serie de elementos que facilitan la navegabilidad al Portal de la Transparencia como la inclusión de un menú recursivo, un mapa Web o la posibilidad de navegar entre las diferentes secciones del sitio desde cualquier página, utilizando funcionalidades de retorno o historial de consulta. Así mismo, se analiza el motor de búsqueda. En segundo término, se analiza la dispersión del acceso, esto es, la existencia de accesos o links a otras páginas Web del Estado.

A. NAVEGABILIDAD	
A.1 Indicadores de localización:	
Menú recursivo “rastros de migas” o breadcrumbs.	
Se puede ver el Mapa de la Web del Portal de la Transparencia.	
La navegación es homogénea, simple, ágil e intuitiva.	
Es posible navegar entre las diferentes secciones del sitio, desde cualquier página, utilizando funcionalidades	
Da acceso directo a los temas/topics (Ofrece acceso a contenidos varios ordenados por categorías).	
El sitio proporciona descripciones apropiadas de las categorías de información que ofrece.	
A. 1.1 Motor de búsqueda:	
Existe un buscador	
Existe versión de búsqueda avanzada (palabras clave)	
Está indexado	
A.2 Dispersión del acceso:	
Existen accesos o links a otras páginas Web del Estado.	

El segundo criterio, denominado accesibilidad, es analizado desde el punto de vista del acceso mediante dispositivos alternativos como la adaptación a dispositivos móviles o aplicaciones propias para los mismos. Así también, se analizan una serie de elementos y documentación de ayuda tales como la puesta a disposición del usuario de un glosario, la inclusión de preguntas frecuentes o la traducción de la página Web a otros idiomas.

B. ACCESIBILIDAD	
B.1 Acceso mediante dispositivos alternativos:	
La Web institucional es Responsive Design (Adaptada para dispositivos Móviles).	
Dispone el Portal de aplicaciones móviles (APPs) propias.	
B.2 Elementos y documentación de ayuda:	
Existe un Mapa/Guía de las Redes Sociales en las que tiene presencia el Portal.	
Se traduce la página Web a otros idiomas (Catalán, Euskera, Gallego, Inglés... - especificar a cual/es).	
Incluye opciones de glosario.	
Incluye preguntas frecuentes (FAQs).	
Se ofrece algún tipo búsqueda asistida y ayuda en la recuperación de información (predicción de texto,	

El tercer criterio, englobado bajo la definición de interoperabilidad, estudia las compatibilidades de los recursos publicados en el Portal, es decir, la estandarización de formatos de la Web analizada, la presentación de los archivos y documentos disponibles para descargar, la compatibilidad distintos navegadores de internet (Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox, Ópera) o la descripción con los metadatos preceptivos en los documentos y recursos de información reutilizables.

C. INTEROPERABILIDAD	
C.1 Interoperabilidad - Compatibilidades	
Los formatos de presentación de informaciones, estilos de fuentes, colores, etc. son usados de forma	
Los archivos en formato HTML y otros documentos disponibles para hacer download presentan informaciones	
Todos los recursos publicados en la Web del Portal de la Transparencia disponen de un URI.	
Es compatible con distintos navegadores de internet (Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox,	
Los recursos están convenientemente descritos con los metadatos preceptivos en la descripción de los	

En cuarto lugar, la reutilización de los recursos disponibles en el Portal enmarca dos aspectos. Por un lado, aquellos relativos a los datos disponibles en el Portal de la Transparencia como la publicación de datos en formato abierto (XML, CSV), la existencia de un catálogo de datos o una guía explicativa acerca de cómo es posible reutilizar la información disponible. Por otro lado, se alude a la existencia y publicación del Plan de Impulso de Reutilización de Información previsto en RD 1495/2011.

D. REUTILIZACIÓN	
D.1 Datos en el Portal.	
	Publica los datos en formato abierto (XML, csv....).
	Existe un catálogo de datos disponible en el Portal.
	Existe información explicativa acerca de cómo es posible reutilizar la información disponible.
	Las páginas pueden ser imprimibles y/o incluyen opción de versión para imprimir.
	Uso de aviso legal estándar según el modelo contenido en RD 1495/2011.
D.2 Plan de Impulso de Reutilización de Información previsto en RD 1495/2011:	
	Existe Plan de Impulso de Reutilización de Información
	Está publicado el Plan de Impulso de Reutilización de la Información

El quinto criterio de evaluación consistente en la Publicidad Activa que debe guiar el Portal de la Transparencia analizado es estudiado desde cuatro aspectos diferentes. Se hace referencia a: (a) la oferta de datos estadísticos de uso del propio portal; (b) un directorio de contacto para cada departamento/sede; (c) la existencia de servicios de información secundarios y (d) la existencia y publicación del reglamento de la Web.

E. PUBLICIDAD ACTIVA	
E.1 Oferta de datos estadísticos de uso del Portal:	
	Existen datos estadísticos sobre asuntos de interés, volumen de datos contenidos, utilización del portal, etc.
	Se actualiza periódicamente la información estadística sobre el uso del Portal.
	Se publican las peticiones de Información Pública.
	Existen indicadores de medición de la eficiencia y/o eficacia del Portal.
	Se publica información sobre la evaluación del Portal.
E.2 Especifica para cada departamento/sede:	
	Un correo de contacto
	Un número de teléfono de contacto
	Direcciones postales
	Horarios de atención al público
E.3 Servicios de información secundarios:	
	Integra el timeline de las principales redes sociales.
	Existe un Catálogo general de servicios.
	Ofrece información acerca de cómo se utiliza/funciona el Portal de la Transparencia.
	Dispone de tablón de anuncios online.
	Existe un módulo de noticias en la Web
	Se actualiza periódicamente la información secundaria.
E.4 Transparencia- Reglamentación:	
	Existe un Reglamento.
	Se publica un Reglamento

El último criterio analizado es denominado Transparencia Reactiva referido a la existencia de canales de atención de ciudadana para quejas y sugerencias, a las diferentes formas de acceso al ejercicio del derecho de Información Pública disponibles en el Portal y al procedimiento de solicitudes online disponibles.

F. TRANSPARENCIAREACTIVA
F.1 Canales de atención de ciudadana para quejas y sugerencias:
Se facilita un formulario de contacto.
Se facilita la dirección de alguna oficina de atención presencial.
Se facilitan foros de discusión y participación en la Web Institucional.
Se facilita un número de teléfono de contacto.
Se facilita un correo electrónico de contacto.
F.2 Formas de acceso al ejercicio del derecho :
Existe un formulario a través del cual ejercer el derecho de acceso.
Existe una forma presencial a través de la cual ejercer el derecho de acceso.
Existe una dirección postal a través de la cual ejercer el derecho de acceso.
F.3 Procedimiento de solicitudes online:
Los requisitos de identificación para el procedimiento de solicitudes online son sencillos
Pueden los interesados seguir online el estado de tramitación del procedimiento que han planteado.

3.2.1. Puntuaciones

Para la evaluación de los 57 indicadores que integran el Acceso a la Información Pública Contenida en el Portal de la Transparencia hay tres posibles niveles de puntuación. Se asignará un punto (1) si la información del Indicador se encuentra presente en el Portal de la Transparencia mientras que si la información del Indicador no se encuentra presente en el Portal de la Transparencia, se asignará una puntuación de cero (0). Sin embargo, si la información del Indicador, a pesar de que se encuentra presente en el Portal de la Transparencia, su acceso no es fácil, es incompleto o no está lo suficientemente detallado se le asignará medio punto (0,5)².

De tal manera, cada indicador evaluado puede obtener tres puntuaciones diferentes:

1 = si la información a la que hace referencia el indicador está completa.

0,5 = si la información a la que hace referencia el indicador incompleta.

0 = si la información a la que hace referencia el indicador no se encuentra disponible.

² Para una mayor concreción ver el apartado "Especificaciones"

3.2.2. Especificaciones

En el indicador “Existe un Mapa/Guía de las Redes Sociales en las que tiene presencia el Portal” integrante del subapartado B.2 Elementos y documentación de ayuda del segundo criterio correspondiente a la Accesibilidad, se calificará con 1 punto si cuenta con tres o más perfiles de redes sociales.

En ese mismo subapartado en la medición relativa a la traducción de la Web a otros idiomas, se calificará con 1 punto siempre y cuando se traduzca a las lenguas oficiales del Estado Español así como a una lengua europea.

Así también, los indicadores relativos a la actualización periódica de la Web serán puntuados con un punto si tal actualización es llevada a cabo diariamente, con 0,5 puntos si la actualización se encuentra dentro del mes corriente y con 0 puntos si la última actualización ha sido efectuada hace más de un mes.

Por último, huelga decir que no se han considerado ponderaciones para la obtención de la puntuación final.

3.2.3. Interpretación de los resultados

Los resultados aparecerán especificados por los seis criterios anteriormente citados, siendo cada criterio la estandarización de la suma de los indicadores que lo componen.

Por ende, las puntuaciones para cada criterio oscilarán entre 0 y 1, siendo los valores interpretados de la siguiente manera:

De 0 a 0,19 = Necesidad de mejora global.

De 0,20 a 0,39= Necesidad de mejora parcial.

De 0,40 a 0,59= Nivel de cumplimiento aceptable.

De 0,60 a 0,79= Cumplimiento notable.

De 0,80 a 1= Excelente nivel de cumplimiento.

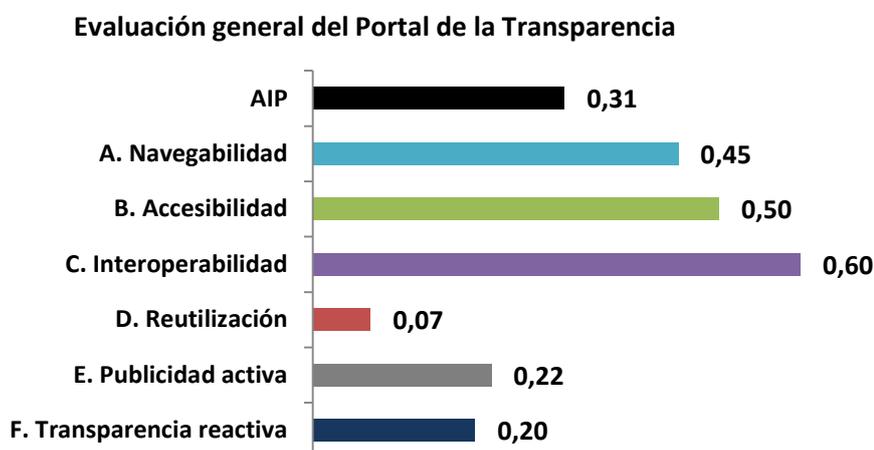
3.3. Presentación de resultados: la Accesibilidad de Información Pública del Portal de la Transparencia

En el presente epígrafe, se analizan los seis criterios anteriormente especificados y justificados. Con tal finalidad, se presentan los resultados generales de la AIP del Portal de la Transparencia³ así como una descripción pormenorizada de los resultados obtenidos a partir de los criterios con el objetivo de extraer conclusiones relativas a cada criterio en particular.

3.3.1. Análisis de los resultados generales de la AIP del Portal de la Transparencia

Los resultados que a continuación se presentan obedecen a la valoración global de los 57 indicadores presentados, agrupados en seis criterios.

El análisis del Portal muestra que el grado de Accesibilidad de la Información Pública (AIP) es valorado de manera con una puntuación de 0,31. Se precisa, por lo tanto, una necesidad de mejora parcial del Portal de la Transparencia desde el punto de vista de la AIP.



Fuente: *Elaboración propia*. INAP (2015).

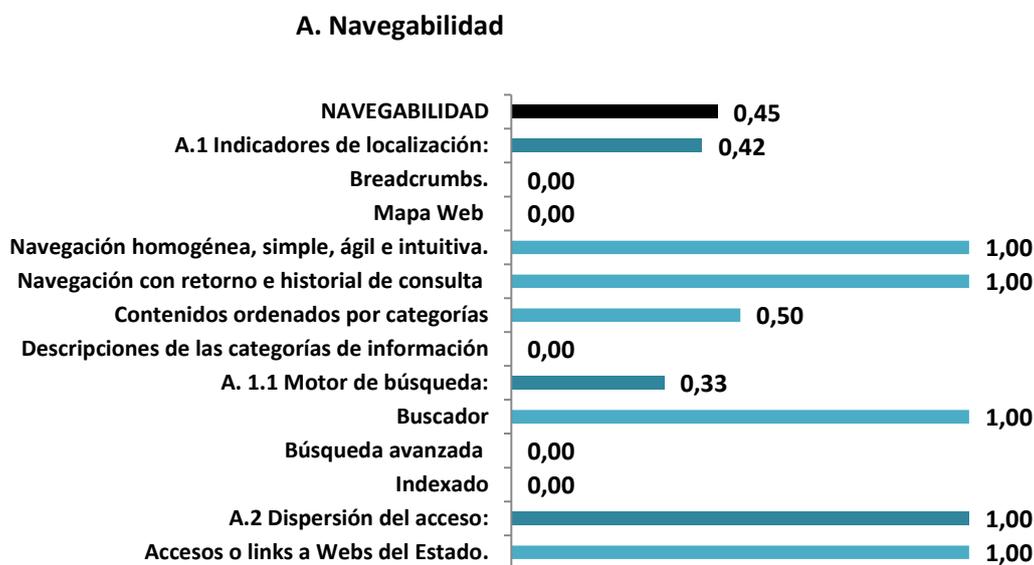
El gráfico muestra los contrastes de cumplimiento de los diferentes criterios. Así, se observa que el criterio de navegabilidad, accesibilidad e interoperabilidad obtienen una puntuación por encima de la valoración global -0,45; 0,50 y 0,60, respectivamente-. Mientras que el criterio de reutilización, publicidad activa y Transparencia reactiva se sitúan por debajo de la valoración general del AIP, con puntuaciones de 0,07, 0,22 y 0,20 respectivamente.

³ Nótese que la puntuación máxima posible es un punto (1).

3.3.2. Análisis de los resultados de los criterios de la AIP del Portal de la Transparencia

A continuación, se analizan los criterios individualmente focalizando el estudio en los indicadores que lo componen.

El primero de ellos concierne a la **navegabilidad**, el cual presenta una puntuación de nivel de cumplimiento aceptable de 0,45.



Fuente: *Elaboración propia*. INAP (2015).

Nótese que de los diez indicadores incluidos en el criterio de navegabilidad, la mitad de ellos cuentan con una puntuación de cero (0). Esto es, cuestiones relativas a la existencia de un menú recurso “rastros de migas” o breadcrumbs, el Mapa Web, las descripciones de las categorías de información, la puesta a disposición del usuario de un buscador avanzado e indexado son inexistentes en el Portal de la Transparencia. Por el contrario, cuestiones relativas a la navegación (homogénea, simple, ágil e intuitiva así como la habilitación de funcionalidades de retorno e historial de consulta), a la existencia de un buscador o la posibilidad de acceder a otras Webs del Estado sí se hallan presentes.

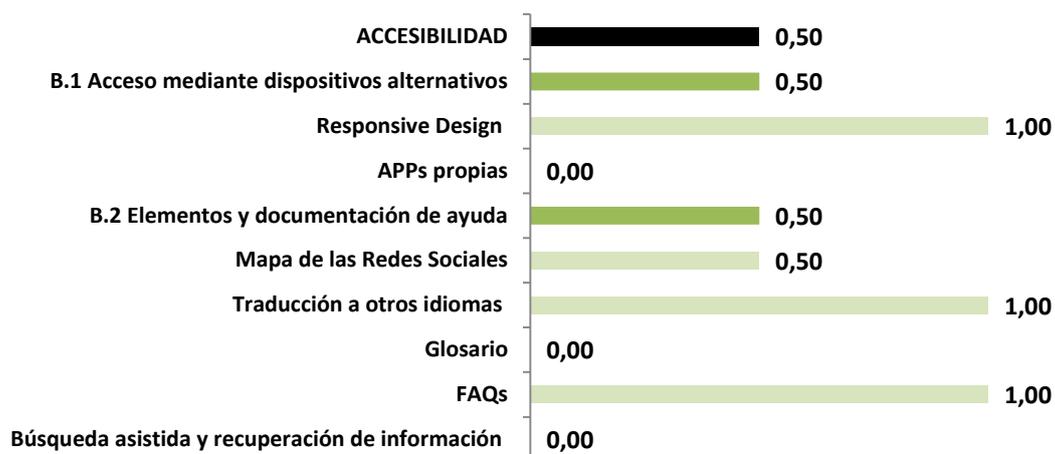
Por esta razón, los indicadores de localización cuentan con una puntuación con un nivel de cumplimiento aceptable de 0,42 puntos, empañada principalmente por la ausencia de breadcrumbs, un mapa Web y la ordenación de los contenidos en categorías.

En lo relativo al motor de búsqueda, la puntuación obtenida es de 0,33; promedio alcanzando a partir de la existencia de un buscador que obtiene una puntuación de un punto (1) y la ausencia de opciones avanzadas de búsqueda que cuentan con una puntuación de cero (0).

El último aspecto relativo a la valoración de la navegabilidad hace referencia a la dispersión del acceso medido a partir del acceso o links a otras Webs del Estado desde el Portal de la Transparencia es calificado con un punto.

El segundo criterio analizado relativo a la **Accesibilidad** presenta una puntuación media de 0,50,

B. Accesibilidad



Fuente: *Elaboración propia*. INAP (2015).

El acceso mediante dispositivos alternativos es promediado por la existencia de una Web institucional adaptada para dispositivos móviles, esto es, Responsive Design, y por la ausencia de aplicaciones propias para móviles.

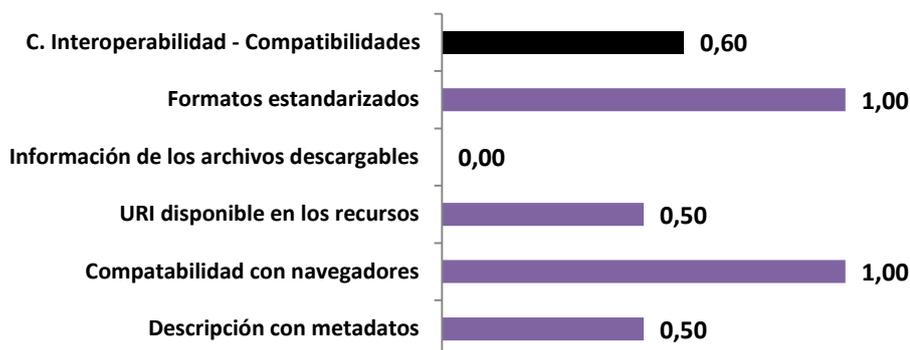
En lo relativo a elementos y documentación de ayuda, se observa que dos de los cinco criterios analizados cuentan con una puntuación de cero (0). La ausencia de un glosario o de una búsqueda asistida con herramientas para la recuperación de información cuentan con la menor puntuación. Por otro lado, la Web se traduce a otros idiomas, incluyendo las lenguas oficiales del Estado y una lengua oficial de la Unión Europea, así también cuenta con un listado desplegable de preguntas frecuentes (FAQs), siendo la puntuación respectiva obtenida de un punto.

El último indicador construido para el análisis de la accesibilidad Web hace referencia a la existencia de un Mapa/guía de las Redes Sociales en las que tiene presencia el Portal de la Transparencia, tal y como se especificó anteriormente, se ha puntuado con medio punto (0,50) dado que sólo tiene presencia en una de las Redes Sociales más populares en el país, twitter.

Las puntuaciones más altas y más bajas de los criterios analizados se encuentran en el tercero y cuarto criterio estudiados, respectivamente. Así, el criterio relativo a la **interoperabilidad** presenta una puntuación de nivel de cumplimiento notable de 0,60 mientras que el cuarto criterio referente a la **reutilización** presenta una puntuación de 0,07 puntos sobre 1.

En primer lugar, de los cinco indicadores incluidos para valorar la **interoperabilidad** del AIP, dos cuentan con una puntuación de uno (1) (formatos estandarizados y compatibilidad con navegadores), otros dos de ellos cuentan con una puntuación de medio punto (0,5) (URI disponible en los recursos y descripción con metadatos) mientras que la inexistencia de información referente a los archivos descargables se ha asignado un cero (0).

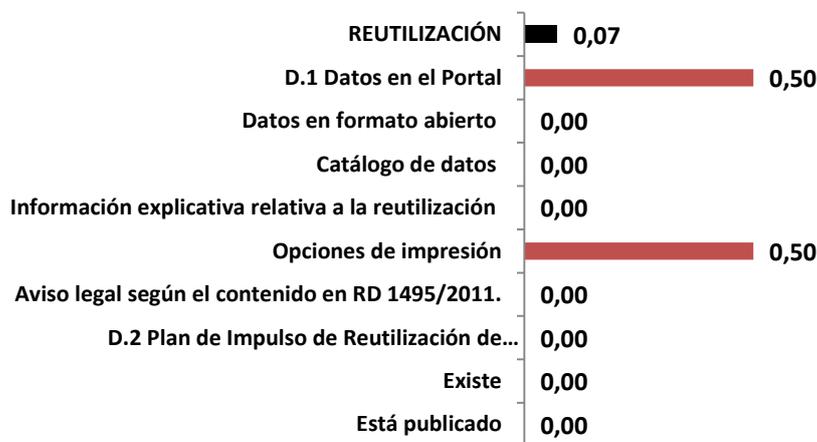
C. Interoperabilidad



Fuente: *Elaboración propia*. INAP (2015).

En segundo lugar, los indicadores reflejados en la **reutilización** de los documentos ubicados en el Portal de la Transparencia reflejan una gran carencia en este sentido siendo únicamente valorada con medio punto (0,5) la existencia de opciones de impresión mientras que el resto de indicadores considerados ha obtenido una puntuación de cero puntos, tal y como muestra el gráfico siguiente.

D. Reutilización

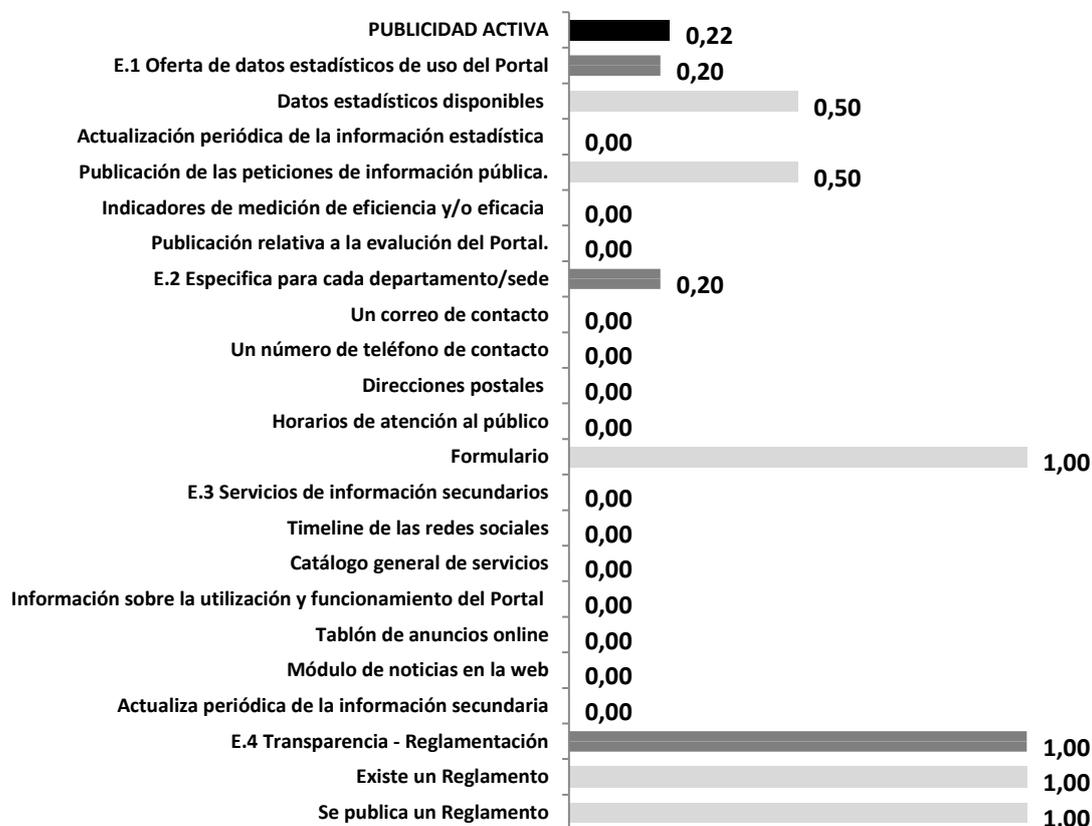


Fuente: *Elaboración propia*. INAP (2015).

La inexistencia de datos en formato abierto (XML, csv) o de un catálogo de datos disponible desde el propio Portal de la Transparencia, así como la falta de información explicativa relativa a las posibilidades de reutilización de la información disponible o la ausencia de un aviso legal estándar según el modelo contenido en el Real Decreto 1495/2011 por el que se desarrolla la Ley 37/2007 sobre Reutilización de la Información del Sector Público, unido a la inexistencia y consecuente falta de publicación de un Plan de Impulso de Reutilización de Información hacen de la Reutilización un criterio muy deficiente por lo que la necesidad de mejora, en este caso, es prácticamente global.

Otro de los criterios analizados, referente a la **Publicidad Activa** presenta la segunda puntuación más baja, después del criterio de reutilización, anteriormente especificado.

E. Publicidad activa



Fuente: *Elaboración propia*. INAP (2015).

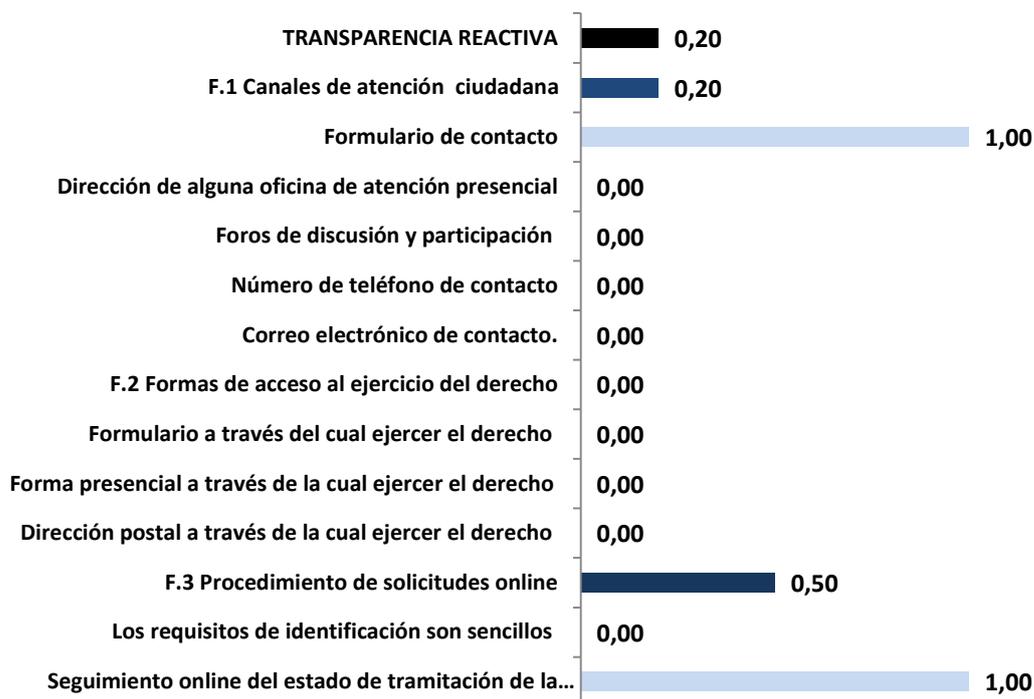
Compuesto por cuatro categorías diferentes, el criterio de Publicidad Activa obtiene puntuación en la Oferta de datos estadísticos de uso del Portal y en la especificación para cada departamento de un directorio o forma de contacto. Ambas categorías han obtenido una puntuación promedio de 0,20, Como consecuencia, la puntuación global alcanzada por este criterio se sitúa en 0,11 sobre 1, requiriendo una mejora global.

De los dieciocho indicadores que componen el criterio de Publicidad Activa, el 72.2% obtiene una puntuación de 0 mientras que apenas un 11.1% cumple los requisitos.

Se ha puesto de manifiesto que a pesar de que se encuentran datos estadísticos disponibles sobre el uso del Portal de la Transparencia, éstos no se encuentran actualizados ni permiten ser reutilizables. Es por esta razón que se evaluación con una puntuación de 0,5. De igual manera ocurre con la publicación de las peticiones de Información Pública. Por otro lado, la única manera disponible de establecer un contacto con los diferentes departamentos o sedes de la Administración General del Estado es a través de un formulario, siendo inexistentes otras formas de contacto con las mismas a través del Portal de la Transparencia.

Para finalizar el análisis del AIP se alude al último criterio analizado. La **Transparencia reactiva** presenta una puntuación promedio **de 0,20**,

F. Transparenciareactiva



Fuente: Elaboración propia. INAP (2015).

Se constata la gran ausencia de canales de atención ciudadana habilitados desde el Portal de la Transparencia, así como las diferentes formas de acceso al ejercicio del Derecho de Acceso a la Información Pública. El punto F3 relativo al Procedimiento de solicitudes online será analizado más adelante.

4. ANÁLISIS DE LOS CONTENIDOS DEL PORTAL DE LA TRANSPARENCIA.

El análisis del Portal podría resultar baladí si no se tiene en consideración sus contenidos. Esto es, no puede ser únicamente analizado desde la perspectiva de la idoneidad de la construcción Web del sitio, su navegabilidad, su adecuación en relación a características de accesibilidad universal y diseño para todas/os, etc.

La propia Ley establece que será objetivo del Portal facilitar el acceso de todas las personas a la Información Pública, la cual se define en su artículo 13 como *“contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que obren en poder de alguno de los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de este título y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones”*. Sin embargo, parece hacer hincapié únicamente en aquella que obre en poder de la Administración General del Estado.

Así, la naturaleza de dicha información, con la salvedad a que se refieren los artículos sobre excepciones del Derecho de Acceso y el acceso parcial (arts. 14, 15 y 16), debe relacionarse con:

- Artículo 6. Información institucional, organizativa y de planificación: Funciones, normativa que les sea de aplicación y estructura organizativa que, además de un organigrama actualizado, identifique a los responsables que las integran, su perfil y su trayectoria. También deberá facilitarse planes y programas, objetivos y los informes sobre su grado de cumplimiento.
- Artículo 7. Información de relevancia jurídica: Principalmente directrices, instrucciones, acuerdos, circulares o respuestas a consultas. También anteproyectos de Ley y los proyectos de Decretos Legislativos así como proyectos de Reglamentos y otros textos relativos al proceso de elaboración de las distintas disposiciones legales, si bien se limita a unas condiciones concretas.
- Artículo 8. Información económica, presupuestaria y estadística: Información relativa a los actos de gestión administrativa con repercusión económica o presupuestaria, cuentas anuales, subvenciones y ayudas públicas, etc. También habrá que contemplar la relación de bienes inmuebles.

En este ámbito, la medición del contenido de la Web del Portal resulta inabarcable para una evaluación individualizada de cada recurso de información de los mencionados como obligados. Más aún cuando el objetivo de dicho análisis debería comprender las distintas dimensiones como, por ejemplo, el hecho de si efectivamente se incluyen todos los datos, la calidad de estos, en qué grado de extensión de la información, aplicación de los criterios de accesibilidad, interoperabilidad y reutilización aplicados al propio Portal de la Transparencia, etc. Sin embargo, debido al especial interés y a la pertinencia de esta evaluación, se ha realizado un análisis exploratorio de distintos recursos relacionados con cada uno de los tipos de información a los que obliga la Ley.

A continuación se presentan tres criterios de evaluación de contenidos estructurados en distintos subapartados en los que se integra un conjunto de 31 indicadores. Estos se basan en la recomendación implícita en la Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, en el Real Decreto 4/2010 del Esquema Nacional de

Interoperabilidad y la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público y las subsiguientes normativas de desarrollo.

EVALUACIÓN DE CONTENIDOS	
A. IDENTIFICACIÓN	
A.1 Delimitación del recurso:	
	Existe fecha de creación del recurso
	Existe fecha de actualización y/o vigencia del recurso
	Se identifica la URI del recurso
	El recurso se ubica dentro de la propia Web del Portal de la Transparencia
A.2 Formato:	
	El recurso se ofrece en varios formatos
	El recurso se presenta en formatos libres
	Los formatos en que se ofrece el recurso son aptos para su reutilización e interoperabilidad
	El formato del recurso se corresponde con algún estándar
B. DESCRIPCIÓN	
B.1 Los archivos disponibles para descarga presentan informaciones previas sobre:	
	Tipo
	Formato
	Tamaño
	Resumen del contenido
B.2 Existen metadatos sobre:	
	Título de documento
	Autor
	Cargo del autor
	Fecha de creación
	Descripción o Resumen
	Palabras clave
	Aviso de copyright
	Información de compatibilidad
C. REUTILIZACIÓN	
C.1 Restricciones al recurso:	
	Permite imprimir
	Permite realizar cambios en el documento
	Permite ensamblaje de documentos
	Permite la copia de todo o parte del contenido
	Permite extracción de página
	Permite realizar comentarios al documento o al contenido
	Permite rellenar campos de formulario
	Permite adjuntar firmas, certificados digitales e identidades electrónicas
	Permite guardar una copia del documento
C.2 Información sobre reutilización:	
	Uso de aviso legal estándar según el modelo contenido en RD 1495/2011
	Se especifican condiciones de reutilización (Licencias)

El resultado no es nada halagüeño debido a varias causas relativas, además, a distintas dimensiones de la accesibilidad entendida esta como concepto transversal: Por una parte, los contenidos a los que se enlaza son ofrecidos en un soporte determinado por imposición (por regla general en el estándar PDF) incluso cuando pudieran estar disponibles en otros formatos

distintos en la fuente original del recurso de información. Este formato no resulta interoperable ni reutilizable y, por añadidura, no se advierte de que se está a punto de salir de la Web del Portal de la Transparencia, ni que se va a descargar un archivo, el formato de este o el tamaño del mismo por si le fueran de aplicación tarifas adicionales por parte de los proveedores de servicios de datos.

La localización de los recursos de información, como otra de las dimensiones de la accesibilidad, resulta pobre al basarse su identificación exclusivamente en elementos como el título o denominación de los mismos y en las “palabras clave” o categorías en que son clasificados en el directorio del Portal. La búsqueda a texto completo por indización de los contenidos de los recursos de información no parece tampoco darse y es bastante probable que no se pueda aplicar tampoco sin una mayor funcionalidad de interoperabilidad de estos de manera que pueda aplicarse independientemente de la fuente o la localización de los mismos fuera del dominio de la Web del Portal de la Transparencia.

Y lo que es más, no parece existir un criterio de relevancia o de pertinencia lógico adecuando los resultados de la búsqueda con respecto al orden en que se muestran, seguramente debido en gran medida a la aparente deficiencia en la descripción de los contenidos, el empleo de un algoritmo poco desarrollado, o la imposibilidad de disponer de una indexación documental a texto completo de los recursos enlazados.

Por otra parte, como se ha indicado en apartados anteriores, el principio de “*Accesibilidad Universal y Diseño para Todas las Personas*” se ha de hacer extensible a todos los documentos electrónicos y contenidos proporcionados en el Portal, incluyendo archivos en varios formatos (como “.doc”) y redactados según los criterios de “*lectura fácil*” (Asociación Lectura Fácil, 2015). Sin embargo, este tipo de adaptaciones no solo van referidas al formato de los archivos, sino que incluyen otros aspectos fundamentales.

Gran parte de las recomendaciones indicadas al final de este capítulo son extrapolables para la mejora de los contenidos del Portal. Por ejemplo, en lo que se refiere a “ *cuestiones generales*”, sería recomendable que en dichos contenidos se ofreciera la opción de “*imprimir*”, mencionando direcciones de contacto para obtener más información (como en el caso de *algunos contratos*).

También sería recomendable utilizar otras estrategias para mejorar la comprensión, como resaltar las ideas principales, así como evitar el uso de imágenes como texto; mejorar el contraste entre texto y fondo de pantalla; aumentar “*espacios en blanco*” y márgenes; utilizar textos sin justificar, divididos en párrafos que permitan la realización de pausas durante la lectura y alineados al margen izquierdo (*entre otras*).

En cuanto a la “*tipografía*”, se recomienda el uso de tipos de letra clara y grande (Ej. *Times New Roman, Garamond, Arial o Verdana, tamaño: 11-12 puntos*), apostando por el empleo de minúsculas (*cuya lectura es más fácil*) e incrementando los interlineados (*un 30% más grandes que el cuerpo de la letra*). A la hora de redactar, tanto títulos como subtítulos han de identificarse de manera clara y uniforme, presentando introducciones breves, una idea por párrafo y contextualizando la información en todo momento, de modo que sea posible seguir el “*hilo conductor*” del texto.

El vocabulario también debe ser claro y sencillo, utilizando pistas contextuales para aclarar términos desconocidos o explicando significados mediante glosarios. Las oraciones han de ser cortas (*aproximadamente una línea*), manteniendo el orden convencional de frases enunciadas en voz activa (*sujeto + verbo + complemento*), evitando negaciones, frases subordinadas y signos de puntuación complejos, así como utilizando números arábigos separados o aclarados mediante palabras escritas.

Para mejorar la navegación, todos los contenidos han de ir acompañados de un índice correctamente etiquetado, de modo que cada punto se hipervincule con el apartado correspondiente (*permitiendo la navegación del documento a través del teclado*); asimismo, pueden añadirse enlaces para ampliar la información. Por su parte, debe tenerse en cuenta que los “*scrolls*” o despleables o las ventanas emergentes a la hora de acceder a los contenidos solo actúan como distractores.

Por último, ha de recordarse la potencialidad que tiene la inclusión de contenidos multimedia a la hora de mejorar la comprensión, pudiendo enriquecerse cada contenido mediante imágenes, vídeos explicativos, audio-descripciones, etc. evitando siempre la transmisión de información a través del color.

5. EJERCICIO DEL DERECHO DE ACCESO DESDE EL PORTAL DE LA TRANSPARENCIA

El Derecho de Acceso a la Información Pública se encuentra recogido en el Capítulo III de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la Información Pública y buen gobierno, y más concretamente en su artículo 12 haciendo alusión al 105.b) de la Constitución Española.

Artículo 12. Derecho de Acceso a la Información Pública.

Todas las personas tienen derecho a acceder a la Información Pública, en los términos previstos en el artículo 105.b) de la Constitución Española, desarrollados por esta Ley.

Asimismo, y en el ámbito de sus respectivas competencias, será de aplicación la correspondiente normativa autonómica.

Así, en el marco del estudio del Portal de la Transparencia, se pretende comprobar el proceso del ejercicio del Derecho de Acceso desde el propio portal. Se propone, por lo tanto, el estudio de las diferentes formas de identificación requeridas para la solicitud de información.

Para el ejercicio del Derecho de Acceso a la Información Pública, lo que en el presente estudio se ha denominado Transparencia reactiva, se sigue el procedimiento establecido por el artículo 17 y siguientes.

Se inicia con la identificación del solicitante y la presentación de la solicitud al órgano que posea la información.

2. La solicitud podrá presentarse por cualquier medio que permita tener constancia de:

- a) La identidad del solicitante.
- b) La información que se solicita.
- c) Una dirección de contacto, preferentemente electrónica, a efectos de comunicaciones.
- d) En su caso, la modalidad que se prefiera para acceder a la información solicitada.

Amparándose en el artículo 17.3., no es necesaria la motivación de la solicitud

Art.17.3. El solicitante no está obligado a motivar su solicitud de acceso a la información. Sin embargo, podrá exponer los motivos por los que solicita la información y que podrán ser tenidos en cuenta cuando se dicte la resolución. No obstante, la ausencia de motivación no será por sí sola causa de rechazo de la solicitud.

4. Los solicitantes de información podrán dirigirse a las Administraciones Públicas en cualquiera de las lenguas cooficiales del Estado en el territorio en el que radique la Administración en cuestión.

Así mismo, se afirma la preferencia por la vía electrónica, tal y como se expone en el Artículo 22 referente a la Formalización del acceso. El Portal de la Transparencia ofrece cuatro vías diferentes de identificación online certificada para el ejercicio del Derecho de Acceso a la información que estudiaremos a continuación.

5.1. Procedimiento del ejercicio del Derecho de Acceso a través del Portal

Las vías telemáticas disponibles en el Portal de la Transparencia para la identificación del solicitante son las siguientes: (a) DNI / Certificado electrónico; (b) la Cl@ve PIN; (c) La Cl@ve Permanente; (d) Ciudadanos UE mediante STORK (*Secure Identity Across Borders Linked*).

En primer lugar, se dispone el **DNle/Certificado electrónico** como una vía de acceso telemático.

Esta opción supone a los interesados el deber de personarse en las oficinas de la Dirección General de Policía, Autoridad Certificadora, para la obtención del DNI electrónico y sus certificados de firma e identificación electrónica, o bien para obtener estos certificados de forma no alojada en la tarjeta chip del DNle, sino mediante una clave personal, además de descargar una serie de certificados online en nuestro ordenador personal para encriptación y seguridad en las comunicaciones con certificados de firma y de identificación electrónicos. También es indispensable contar con un periférico con ranura para la lectura de tarjetas inteligentes donde insertar el DNle para poder utilizarlo en cualquier operación en el que sea demandado firmar con los certificados alojados en dicho chip.

En este sentido, es necesario aludir a los datos publicados por la Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en los hogares del Instituto Nacional de Estadística del año 2014 donde se señala que menos de la mitad de los ciudadanos (el 47.9%) de entre 16 y 74 años poseen el DNI electrónico mientras que el 6.8% estaban en disposición de algún otro certificado electrónico. Así mismo, únicamente el 14.9% lo ha utilizado en sus relaciones con las Administraciones Públicas a través de Internet mientras que un alto porcentaje, del 83.2% declara no haber usado el DNI electrónico.

En segundo lugar encontramos la opción de **Cl@ve PIN** pudiéndose acceder en la propia página a un desglose explicativo de la misma, cómo conseguirla, condiciones de uso, periodo de validez, etc. La Cl@ve PIN se define *como una forma de realizar trámites por Internet con una validez limitada en el tiempo*; por lo tanto, es de carácter renovable, personal y se basa en la elección de una clave por parte del usuario y un PIN comunicado vía SMS.

Para acceder de ella, es obligatorio registrarse en el sistema, de igual manera que para acceder a través de la Cl@ve Permanente, sin embargo, en contraposición a ésta, puede efectuarse a través de Internet o del móvil. Si se escoge la primera opción, nos solicita el DNI/NIE así como su fecha de validez y un teléfono móvil de contacto. A continuación, se recibe un SMS con el PIN pudiendo ser utilizado hasta en cinco ocasiones diferentes antes de la caducidad del mismo. No obstante, si lo hacemos desde el móvil, desde la descarga gratuita de la aplicación "Cl@ve PIN", no tendremos restricción en el número de solicitudes de Información Pública.

Una vez que hemos obtenido un Cl@ve PIN, seleccionamos el trámite que deseamos realizar y nos vuelve a solicitar: el DNI/NIE y la clave de acceso, formado por la clave que se ha elegido y el PIN recibido en el teléfono móvil.

Su validez se encuentra limitada por los requisitos de seguridad del organismo al que dirigimos la información. Si el nivel es básico la caducidad será a las 2:00 AM del día siguiente al de su expedición. Si es sustancial, se configura como una clave de un solo uso (OTP⁴).

La tercera forma de identificación posible es **la Cl@ve Permanente**, la cual es definida *como un sistema de autenticación diseñado para personas que necesitan acceder frecuentemente a los servicios electrónicos de la Administración*; por ello su caducidad es de dos años.

Está basado en *el uso de un código de usuario, su DNI o NIE* además de una establecida en el proceso de activación del registro en el sistema.

No obstante, si el servicio al que se quiere acceder, ostenta un nivel mayor de seguridad, además del DNI y el código de usuario (contraseña personal elegida por el ciudadano), se exige una contraseña de un solo uso tipo OTP, que será recibida vía SMS al número de teléfono móvil solicitado a la hora del registro en la plataforma Cl@ve.

Por último, para los Ciudadanos de la Unión Europea hay que aclarar que no todos ellos pueden, actualmente, identificarse de forma segura en la plataforma y, por tanto, solicitar información mediante esta fórmula.

El propio portal Cl@ve explica en su página “¿Qué es [Cl@ve]?” que *“Adicionalmente, Cl@ve está preparada para incorporar en el futuro, conforme se vayan integrando en el sistema de reconocimiento transfronterizo de identidades electrónicas previsto en la legislación europea, mecanismos de identificación de otros países de la Unión Europea”*.

Así, algunos ciudadanos de países europeos pueden ejercer su Derecho de Acceso a través de la validación de su identificación electrónica nacional en la plataforma STORK (*Secure Identity Across Borders Linked*). Estos países a los que se hace mención son, por el momento, los siguientes: Portugal, Eslovenia, Luxemburgo, Estonia, Suecia, Italia, Austria, Islandia, Países Bajos, Francia, Lituania, Grecia, Reino Unido, Suiza, Turquía y Eslovaquia.

⁴ Del inglés One-Time Password

5.2. Plan de testeo para el ejercicio del Derecho de Acceso

Se propone la realización de un plan de petición de información a modo de testeo a través del Portal mediante método de usuario fantasma, esto es, la consulta de usuarios no identificados como “testers” que harán uso del servicio de forma ordinaria con un fin evaluador del mismo.

Para ello se han delimitado las posibles consultas que realizar haciendo uso del Ejercicio de Derecho de Acceso a través del Portal de la Transparencia, es decir, identificando informaciones que debieran contenerse en el Portal y que o bien no se han logrado localizar o bien no existen en él.

En este sentido, el objeto de las solicitudes se ampara en los artículos 6 y 8 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.

Así, en primer lugar, se solicitarán:

- El último Informe disponible sobre el cumplimiento de la inspección de servicios del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), y;
- El Organigrama del Organismo Autónomo Parques Nacionales (OAPN).

Artículo 6. Información institucional, organizativa y de planificación.

1. Los sujetos comprendidos en el ámbito de aplicación de este título publicarán información relativa a las funciones que desarrollan, la normativa que les sea de aplicación así como a su estructura organizativa. A estos efectos, incluirán un organigrama actualizado que identifique a los responsables de los diferentes órganos y su perfil y trayectoria profesional.

2. Las Administraciones Públicas publicarán los planes y programas anuales y plurianuales en los que se fijen objetivos concretos, así como las actividades, medios y tiempo previsto para su consecución. Su grado de cumplimiento y resultados deberán ser objeto de evaluación y publicación periódica junto con los indicadores de medida y valoración, en la forma en que se determine por cada Administración competente.

En el ámbito de la Administración General del Estado corresponde a las inspecciones generales de servicios la evaluación del cumplimiento de estos planes y programas.

En segundo lugar, los objetos de información quedan reflejados en el artículo 6 de la citada ley referente a la Información institucional, organizativa y de planificación.

- Las retribuciones de los altos cargos de ADIF Alta Velocidad, y;
- Las subvenciones concedidas por el Instituto de Mayores y Servicios Sociales – IMSERSO- en el año 2014.

Ambas informaciones son recogidas en el artículo 8 de la citada ley referente a la Información económica, presupuestaria y estadística.

Artículo 8. Información económica, presupuestaria y estadística.

1. Los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de este título deberán hacer pública, como mínimo, la información relativa a los actos de gestión administrativa con repercusión económica o presupuestaria que se indican a continuación:

(...)

c) Las subvenciones y ayudas públicas concedidas con indicación de su importe, objetivo o finalidad y beneficiarios.

(...)

g) Las resoluciones de autorización o reconocimiento de compatibilidad que afecten a los empleados públicos así como las que autoricen el ejercicio de actividad privada al cese de los altos cargos de la Administración General del Estado o asimilados según la normativa autonómica o local.

Tabla 1. Solicitud de información

Justificación de la solicitud	Objeto	Solicitud	Ministerio
Información institucional, organizativa y de planificación (Art. 6)	Informe de cumplimiento de la Inspección de Servicio	Informe de cumplimiento de la inspección de servicios del Servicio Público de Empleo Estatal	Ministerio de Empleo y Seguridad Social
Información institucional, organizativa y de planificación (Art. 6)	Organigrama de un organismo autónomo	Organigrama del Organismo Autónomo Parques Nacionales (OAPN)	Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente
Información económica, presupuestaria y estadística (Art. 8)	Retribuciones de altos cargos de una entidad pública empresarial	Retribuciones de los altos cargos de ADIF Alta Velocidad	Ministerio de Fomento
Información económica, presupuestaria y estadística (Art. 8)	Subvenciones públicas concedidas	Subvenciones concedidas por el Instituto de Mayores y Servicios Sociales –IMSERSO–	Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad

Fuente: Elaboración propia. INAP (2015).

Cada objeto de solicitud se solicitará por tres de las vías de identificación disponibles: DNIe o certificado electrónico, mediante la Cl@ve PIN 24 horas y la Cl@ve permanente. El objetivo es comprobar la eficacia, la eficiencia y el funcionamiento de las diferentes formas de ejercicio del acceso online.

Sin embargo, aquí merece la pena hacer un alto en el cual recoger la respuesta, con número de expediente 14023895, que la Defensora del Pueblo daba este mismo año 2015 a las tres cuestiones que planteaba la organización ACCESS INFO EUROPE y, donde se hacía alusión a la posibilidad de la disuasión para emitir una consulta por parte de los ciudadanos debido a:

1. La disponibilidad de alternativas para el Ejercicio del Derecho de Acceso a la vía telemática;
2. Lo complicado y excesivamente burocratizado del trámite de solicitud de información, y;
3. El carácter disuasorio de la obligación de identificarse para Ejercer el Derecho de Acceso mediante la solicitud de informaciones.

En cuanto a la identificación personal del ciudadano que desea Ejercer el Derecho de Acceso y solicitar una información de la denominada como pública y afectada, por tanto, por el régimen de Transparencia que promueve la presente Ley 19/2013 con las únicas limitaciones previstas en ella misma y especialmente contempladas en sus artículos 14 y 15, la Defensora del Pueblo concluye:

“...hay que señalar que en nuestro Derecho las solicitudes anónimas no tienen (sic) validez ni producen efectos jurídicos. Tanto del artículo 70 de la Ley 30/1992, como del 17.2 de la Ley 19/2013 se desprende con claridad que es necesario acreditar el nombre

y apellidos de la persona física o el nombre de la persona jurídica que ejerza el derecho de acceso”.

A ello debemos añadir el hecho de que sin una mínima identificación y unos datos de contacto apropiados, la Administración se vería inútil a la hora de precisar una comunicación directa con el solicitante en los casos también previstos en la Ley como por ejemplo para redirigir una consulta al órgano pertinente que posea la información, dar respuesta motivada (también mediante Resolución) de la negativa del acceso o de sus limitaciones (acceso parcial), corregir defectos de forma en el trámite, etc.

De esta manera, se han designado a tres personas para consultar simultáneamente mediante los distintos procedimientos de identificación que el sistema Cl@ve ofrece con el fin de cualificar lo complicado que puede resultar cada una de estas vías, las exigencias a las que se ha de hacer frente y las posibles limitaciones o impedimentos con los que puedan encontrarse los ciudadanos mediante este sistema.

En este sentido, se ha ejercido el Derecho de Acceso mediante el sistema Cl@ve a través de tres vías diferentes.

La primera forma de identificación a través de este sistema para la obtención de una clave PIN 24 horas ha resultado fallida. Produciéndose continuos errores de conexión en la Web que impiden la identificación.

En segundo lugar, se procede al ejercicio del Derecho mediante certificado digital repitiendo el procedimiento anterior.

En la portada del Portal de la Transparencia, mediante el apartado de “solicite información”, situado en la parte de abajo del lado derecho -no visible si no se baja la página- se accede a una pantalla intermedia donde se explica el proceso a seguir. De nuevo en la parte de abajo, a la derecha, se encuentra el botón para seguir con el proceso (botón comenzar). En la tercera pantalla se elige el sistema de identificación de testeo del ejercicio, en este caso, el certificado digital.

A continuación se accede a la pantalla para solicitar información donde se ofrece un formulario online para rellenar. Una vez se han cumplimentado los datos solicitados, se ofrece la posibilidad de ser avisado a través del Portal de la Transparencia (vía telemática) o por correo postal. Se selecciona la primera opción.

Asimismo, desde el Portal de la Transparencia se solicita la dirección del organismo al que queremos dirigir la consulta. Se ofrecen todos los Ministerios, la Casa Real, la Secretaría de Estado de la Seguridad Social y la Agencia Española de Protección de datos. Se selecciona el Ministerio de Empleo y Seguridad Social y se envía la consulta.

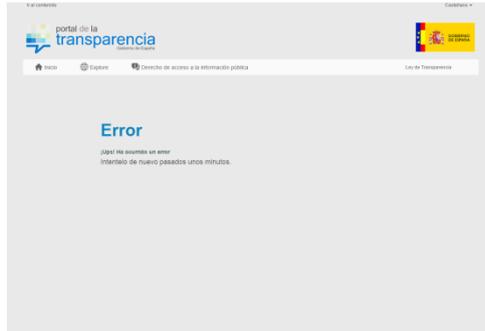
Tras revisar la petición, se confirma el envío de la solicitud, ofreciendo un número de solicitud y dos documentos descargables en formato PDF: Justificante de registro y solicitud de Registro. Al realizar la solicitud, también se recibe un correo electrónico en la dirección de email facilitada con el siguiente texto:

“Hemos recibido su solicitud de registro de Derecho de Acceso y se le ha asignado el Nº de expediente: 001-XXXXXX.

Puede usted acceder a la solicitud desde la <http://transparencia.gob.es/> desde la sección "Derecho de acceso a la información - Estado de mis solicitudes" que podrá encontrar en la parte superior de la página. Le recordamos que el plazo máximo para contestar a su solicitud es de un mes desde que la misma se encuentre en el poder del Centro Directivo competente en la información solicitada.

Ministerio de la Presidencia”

En último término, se ha procedido al registro del sistema Cl@ve para obtener una Clave permanente. A pesar de que los pasos seguidos han sido idénticos a los especificados anteriormente, es cierto que hasta en cuatro ocasiones se han hallado dificultades.



Así, una vez realizado el Ejercicio del Derecho para testear el Acceso a la Información Pública mediante dos formas diferentes, se seguirá el estado de la solicitud con detalle esperando obtener una respuesta en el tiempo estipulado por la Ley analizada.

5.3. Otras vías para el Ejercicio del Derecho de Acceso a la Información Pública

Merece la pena indicar que, más allá del propio Portal de la Transparencia, también existen otros medios alternativos para el ejercicio del derecho de acceso. Así lo contempla la propia Ley en su artículo 17.2 y 22.1:

Artículo 17. Solicitud de acceso a la información.

2. La solicitud podrá presentarse por cualquier medio que permita tener constancia de:

- a) La identidad del solicitante.
- b) La información que se solicita.
- c) Una dirección de contacto, preferentemente electrónica, a efectos de comunicaciones.
- d) En su caso, la modalidad que se prefiera para acceder a la información solicitada.

Artículo 22. Formalización del acceso.

1. El acceso a la información se realizará preferentemente por vía electrónica, salvo cuando no sea posible o el solicitante haya señalado expresamente otro medio. Cuando no pueda darse el acceso en el momento de la notificación de la resolución deberá otorgarse, en cualquier caso, en un plazo no superior a diez días.

El acceso se realizará preferentemente por vía electrónica, pero no de forma exclusiva. De esta forma cabe prever vías alternativas como el correo postal, el correo electrónico o el registro de solicitud de forma personal siempre y cuando el medio utilizado permita tener constancia de la identidad del solicitante en virtud del artículo 17.2 de la presente Ley, motivo por el cual, en principio, la vía telefónica quedaría excluida ya que no garantiza la identificación unívoca y fidedigna del peticionario.

En este sentido, cabe traer también a colación la ya mencionada respuesta de la Defensora del Pueblo con respecto a las cuestiones de queja formuladas por la organización ACCESS INFO EUROPE. Así, en esta se manifiesta que:

“Esta disposición es coherente con lo previsto sobre presentación de escritos, solicitudes y recursos en nuestro Derecho, que permite tanto su presentación en soporte papel –por ejemplo registrando físicamente en persona una solicitud ante la Administración que corresponda, o enviándola por correo postal-, como su presentación por otros medios electrónicos o telemáticos. Todo ello en el marco de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.”

Y concluye:

“El hecho de que el Portal de la Transparencia(...) no contenga información respecto de otras vías distintas a las telemáticas no significa que no pueda ejercerse el derecho de acceso a la información previsto en los artículos 12 a 24 de la Ley 19/2013 por dichas vías.”

6. RECOMENDACIONES PARA EL PORTAL DE LA TRANSPARENCIA

El Portal de la Transparencia, puesto en marcha el pasado mes de diciembre del año 2014, fue recibido con una gran expectación. Concebido para configurarse como *punto de encuentro y de difusión, mostrando una nueva forma de entender el derecho de la ciudadanía a acceder a la Información Pública*, se valora como un recurso importante para acercar las instituciones a las personas.

El estudio y análisis del Portal de la Transparencia llevado a cabo en este capítulo desde dos ópticas diferentes, desvela toda una serie de aspectos que deben ser perfilados, mejorados y perfeccionados. En este sentido, se sugieren, a continuación, un conjunto de recomendaciones con el objetivo de abrir el camino para crear un Portal de la Transparencia accesible para todas las personas, donde la calidad y la funcionalidad caractericen la experiencia de los usuarios y usuarias.

Recomendaciones para el cumplimiento del principio “Accesibilidad Universal y Diseño para Todas las Personas”

Desde la perspectiva de la *“Accesibilidad Universal y Diseño para Todas las Personas”*, se proponen, a continuación, recomendaciones específicas y adaptadas a las necesidades del Portal⁵.

Recomendaciones para la mejora del criterio “A. Cuestiones generales”

1. Valorar la posibilidad de que el Portal sea evaluado por un público objetivo, teniendo en cuenta la experiencia de usuarios/os para proponer mejoras. Sería pertinente contar con una certificación explícita de accesibilidad acreditada por una entidad reconocida en el ámbito de la atención a la diversidad, pudiendo incorporar distintivos o logotipos donde se muestre que se trata de una Web de *“lectura fácil”*, por ejemplo.
2. Seguir apostando por un diseño de página coherente, con una interfaz amigable y maquetación clara y sencilla que facilite la navegación.
3. Las direcciones de contacto para obtener más información han de estar adaptadas siempre que sea posible, utilizando números de teléfono totalmente gratuitos y segmentados (*“91 . 00 . 00 . 000” mejor que “910000000”*), así como formularios accesibles, con *“CAPTCHA”* adaptados (*por ejemplo, sustituyendo imágenes por preguntas que solo pueda responder un/a humana/o*).
4. Incorporar, en la página de inicio, una descripción clara sobre qué trata el portal, sin necesidad de que para obtener dicha información se deba ingresar en el apartado *“preguntas frecuentes”*.

⁵ En caso de precisar mayor información, pueden consultarse los documentos utilizados en el apartado “2.2. Presentación de los indicadores” e indexados en la “Bibliografía y fuentes documentales”.

Recomendaciones para la mejora del criterio “B. Formato”

5. Destacar aquellas palabras clave necesarias para detectar la *“idea principal”* (mediante *negrita, no subrayado, otro color o cursiva*).
6. Incrementar el contraste entre texto y fondo de pantalla, utilizando letra de color negro sobre fondo blanco.
7. Aumentar espacios entre palabras, así como interlineado y márgenes.
8. Reducir la longitud de las líneas de texto a unos 50-60 caracteres (*con espacios incluidos*) o 8-12 centímetros, aproximadamente.
9. Hacer extensible el principio de *“Accesibilidad Universal y Diseño para Todas las Personas”* a todos los documentos electrónicos y contenidos proporcionados en el Portal, incluyendo archivos en varios formatos (*como “.doc”*) y redactados según los criterios de *“lectura fácil”* (Asociación Lectura Fácil, 2015).

Recomendaciones para la mejora del criterio “C. Tipografía”

10. Facilitar herramientas para que el tamaño de la letra pueda aumentarse desde la misma Web (*el tamaño predeterminado debe rondar los 12 puntos*).
11. Aumentar la separación entre caracteres, así como el tamaño del interlineado (*ha de ser un 30 % más grande que el cuerpo de la letra*).

Recomendaciones para la mejora del criterio “D. Redacción”

12. Estructurar la información de modo que responda a las *“W”*: *“¿qué?”, “¿por qué?”, “¿quién?”, “¿cómo?”, “¿cuándo?”, “¿dónde?”, “¿para qué?”*.
13. Emplear introducciones breves, sin implicar a demasiados personajes/organismos.
14. Contextualizar la información siempre que sea posible, presentando antecedentes y evitando *“sobreentendidos”* (*explicando los referentes previos necesarios para comprender la información*).
15. Narrar acciones de forma secuencial, directa y simple, empleando conectores que permitan detectar el *“hilo conductor”* (*continuidad lógica*).

Recomendaciones para la mejora del criterio “E. Vocabulario”

16. Utilizar un lenguaje concreto, preciso, sencillo, directo, conciso y neutro (*evitando abstracciones, lenguaje figurado, metáforas... o palabras “genéricas” vacías de significado*). Cuando sea necesario mencionar este tipo de abstracciones poco comunes, se pueden mostrar ejemplos concretos y prácticos o comparaciones que faciliten la comprensión, personificando el texto siempre que sea posible (*siempre es mejor “usted tiene derecho a...” que “Las/os usuarias/os del servicio tienen derecho a...”*).
17. Empleo de palabras sencillas, propias del lenguaje cotidiano hablado, evitando palabras difíciles, jergas, abreviaturas e iniciales, pero usando un lenguaje adulto y digno (*no infantilizado*).
18. Explicación de los términos poco comunes a través de pistas contextuales o mediante un glosario.
19. Describir las acciones a través de verbos, evitando los verbos sustantivados (*Ej. “realizar una reclamación” mejor que “realización de una reclamación”*).

20. Evitar, siempre que sea posible, los adverbios terminados en *"-mente"*.
21. Si en algún momento deben utilizarse palabras en otro idioma, es recomendable que vayan acompañadas de su explicación.
22. Separar números cuando existan (Ej.: "91.34"... en vez de "9134"), o aclararlos mediante palabras escritas (*muy útil en el caso de las fechas, mejor "Lunes, 10 de mayo" que "10/05"*). Evitar la utilización de números romanos.
23. Utilizar un lenguaje inclusivo (*mejor "ciudadanía" que "ciudadanos", ya que el lenguaje está vinculado con el pensamiento. Por ejemplo, la utilización de términos inclusivos alude a la igualdad efectiva entre mujeres y hombres –según lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres*).

Recomendaciones para la mejora del criterio "F. Gramática"

24. Escribir oraciones cortas (*aprox. 1 línea*), evitando la presentación de varias acciones dentro de una misma oración (*sólo una idea en cada oración*).
25. Evitar frases subordinadas.
26. Mantener el orden convencional de la frase (*sujeto + verbo + predicado*).
27. Utilizar la voz activa en lugar de la pasiva.
28. Enunciar frases afirmativas en vez de negativas (*lenguaje positivo*). La construcción negativa sólo debe emplearse cuando sea estrictamente necesaria.
29. Evitar la doble negación.
30. Utilizar signos puntuación sencillos (*evitando puntos y comas, guiones y comas*), así como caracteres especiales (&, %, etc.).

Recomendaciones para la mejora del criterio "G. Navegación y enlaces"

31. Incrementar el área para *"hacer clic"*, delimitando los límites entre unos enlaces y otros mediante botones claros y grandes.
32. Añadir textos descriptivos junto a los enlaces.
33. Nombrar hipervínculos a recursos adicionales con texto que describa su contenido con palabras sencillas, evitando la denominación *"leer más..."*.
34. Aumentar el contraste de los hipervínculos pulsados, haciendo más visible el cambio de color cuando un recurso adicional se haya consultado.
35. Generar una barra de navegación comprensible donde se indique claramente en qué parte del portal se encuentra la/el usuaria/o. Dicha barra de navegación ha de ser siempre igual, manteniéndose en todas las secciones y conteniendo botones que permitan, con un solo *"clic"*, acceder a la *"página siguiente"*, *"página anterior"* e *"inicio"*.
36. Incorporar un *"mapa Web"* o esquema donde se indexen diferentes apartados del Portal en un *"golpe de vista"*.
37. Evitar el uso de *"scrolls"* (*desplegables*), proporcionando la información en listas.
38. Programar la Web de modo que permita su navegación a través de ratón y tabulador, pudiendo seleccionar cualquier hipervínculo con el teclado, incorporando marcadores donde se indique qué enlace se está pulsando, etc.

Recomendaciones para la mejora del criterio “H. Contenidos multimedia y uso del color”

39. Incrementar los elementos multimedia del portal, empleando ilustraciones nítidas o contenidos multimedia relevantes que refuercen el contenido del texto, mejorando la comprensión y aclarando el mensaje.
40. Ofrecer la posibilidad de que las animaciones puedan pararse.
41. Proporcionar transcripciones, subtítulos, lenguaje de signos, etc. de los elementos multimedia y medios electrónicos complementarios para facilitar la lectura (*audios, imágenes secuenciales, vídeos, etc.*).
42. Brindar la opción de que la información escrita pueda escucharse a través de audio-descripciones (*“lector de pantalla” o vídeos donde personas expliquen un resumen de la información*).
43. Asociar textos alternativos a los contenidos multimedia (*imágenes, vídeos, audio...*).
44. Posibilitar que el color se pueda cambiarse desde el navegador, sin usar textos claros sobre fondos oscuros.
45. Evitar la transmisión de información a través del color (*mejor textos destacados en negrita*).
46. Seguir usando fondos sencillos, sin demasiados dibujos que dificulten la lectura.
47. Etiquetar correctamente los formularios (*indicando qué se debe escribir de manera obligatoria*). Las imágenes de los “CAPTCHA” pueden sustituirse por preguntas o adaptaciones que sólo pueda responder una persona.
48. Facilitar la solicitud de acceso a la información o la resolución de dudas a través de procedimientos más sencillos que el “DNIe” o la “Cl@ve PIN”, ya que ambos requieren de un complejo procedimiento previo de identificación.

Recomendaciones para el cumplimiento de la Accesibilidad a la Información Pública

Desde una perspectiva basada en la Accesibilidad a la Información Pública del Portal de la Transparencia, se establecen una serie de recomendaciones con la finalidad de acercar las instituciones y las Administraciones Públicas a la ciudadanía en su conjunto.

En términos generales, se recomienda la toma de medidas que fomenten y faciliten la experiencia aquellas/os usuarias/os que visiten el Portal de la Transparencia, tanto en el uso del Portal como en el acceso a los contenidos previstos en el mismo

Recomendaciones para la mejora del criterio de la navegabilidad

1. La mejora de los indicadores de localización.
2. Desarrollo de motores de búsqueda avanzada integrando toda serie de elementos que faciliten la búsqueda de información al usuario del Portal: implantación de opciones que limiten o extiendan el campo de búsqueda a través de las palabras clave, la indexación de la información o la posibilidad de establecer el número de resultados deseado a mostrar por página.
3. El objetivo es la consecución de una búsqueda fácil, rápida, precisa y operativa para la ciudadanía.

Recomendaciones para la mejora del criterio de la accesibilidad

4. Puesta en marcha del acceso mediante dispositivos alternativos: desarrollo de aplicaciones móviles propias.
5. Optimización desde los dispositivos móviles.

Recomendaciones para la mejora del criterio de interoperabilidad y reutilización de la Información Pública

6. Establecer una vigilancia y un control efectivo sobre la información volcada en el Portal.
7. Adecuación a la ley en lo referente a formatos, a la remisión a las páginas externas de descripción o a la identificación de los recursos de información.

Recomendaciones para la mejora del criterio de la Publicidad Activa y Reactiva

8. Esfuerzo de actualización de la oferta de datos estadísticos de uso del propio Portal
9. Mayor segmentación de los datos estadísticos de uso del propio Portal en un formato reutilizable por los usuarios/as: número de visitas (acumulado y por meses), número de solicitudes (objeto y entidad a la que va dirigida).
10. Incorporar al Portal de la Transparencia a las redes sociales: incorporación de un feedback con la ciudadanía.
11. Habilitar formas alternativas de contacto desde el propio portal: puesta en marcha de canales de atención ciudadana para quejas y sugerencias⁶.
12. Incorporar herramientas de apoyo explicativas del funcionamiento del Portal⁷.
13. Actualización del tablón de anuncios y de la información secundaria.
14. Inclusión de encuestas de satisfacción del usuario/a con el Portal.

⁶ Este conjunto de recomendaciones además es explícito en los artículos 5.5 y 6.2 apartado d) del Real Decreto 1494/2007, Condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información.

⁷ Artículo 6.6. Apartado c) del Real Decreto 1494/2007 referente a los servicios de asesoramiento electrónico al usuario para la correcta utilización de la sede.

Recomendaciones de mejora para el ejercicio del Derecho de Acceso a través del Portal de la Transparencia

Como se ha señalado anteriormente, desde el Portal de la Transparencia, optando por la preferencia temática de la petición de Información Pública, se han habilitado cuatro vías diferentes de ejercicio del derecho. No obstante, las vías estudiadas introducen al usuario/a en un proceso complejo no del ejercicio del derecho sino de identificación. Es por ello, que las recomendaciones de mejora referente al ejercicio del Derecho de Acceso a través del Portal de la Transparencia se centran en la eliminación de trabas y obstáculos detectados en el citado proceso de identificación del solicitante.

1. Simplificar los pasos necesarios para el registro e identificación en el Portal y la consiguiente solicitud de Información Pública⁸.
2. Evitar formalidades innecesarias tales como la obtención de una *carta de invitación de la Agencia Tributaria, para la que hay que aportar una cuenta bancaria y el número de teléfono móvil* (Defensor del Pueblo, 2015).
3. Reconsiderar, en términos legislativos, la necesidad de identificación del solicitante atendiendo a lo dispuesto en el Convenio 205, del Consejo de Europa, sobre acceso a los documentos públicos en lo relativo al Procedimiento del Ejercicio del derecho donde, en los artículos 4 y sucesivos donde además de señalar la ausencia de necesidad de motivación la posibilidad de que el solicitante “mantenga el anonimato salvo que su identidad sea necesaria para tramitar el expediente”.
4. Incluir una relación de direcciones postales para aquellos ciudadanos que deseen ejercer su derecho por otras vías diferentes al acceso telemático.

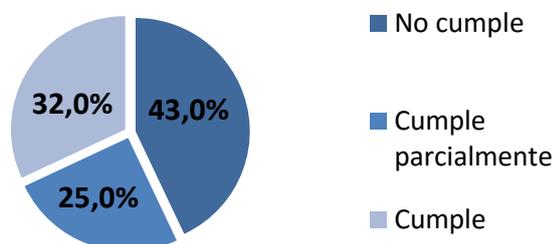
⁸ Un ejemplo de esta simplificación de identificación en el ejercicio del derecho, lo hallamos en el Portal del Senado, el cual ha desarrollado la *Norma reguladora del derecho de acceso a la Información Pública del Senado, aprobada por la Mesa del Senado en su reunión del día 2 de diciembre de 2014* donde el usuario debe identificarse a través del sencillo cumplimiento de un formulario. Para más información consultar: www.senado.es/web/relacionesciudadanos/atencionciudadano/oficinadeinformacion/accesoinformacion/solicitud/index.html

7. CONCLUSIONES

Accesibilidad universal y diseño para todas las personas

Diversas normativas, estudios y publicaciones, así como recomendaciones nacionales e internacionales coinciden en que la información ha de ser accesible para utilizarse, de manera autónoma, por la mayor parte de la ciudadanía.

Una vez evaluado el *“Portal de la Transparencia”*, se observa que dicha Web cumple con un 30,77 % de los indicadores utilizados para evaluar el principio *“Accesibilidad Universal y Diseño para Todas las Personas”*, siendo un 24,61 % de los indicadores alcanzados de forma parcial y quedando el porcentaje restante (44,61 %) sin cubrir, por lo que, aunque de manera general pudieran considerarse unos resultados relativamente aceptables, se explicita la necesidad de mejora parcial en lo que se refiere al cumplimiento del principio mencionado.



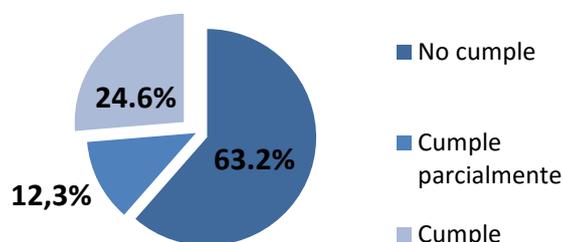
Fuente: *Elaboración propia*. INAP (2015).

Aunque el *“Portal de la Transparencia”* cumpla aceptablemente con algunas de las propuestas reflejadas en normativas como la *“UNE 139803:2012”*, tras la realización de dicho estudio se toma conciencia de la necesidad llevar a cabo varias mejoras vinculadas con los indicadores utilizados, entre los que se encuentra la optimización de diversos aspectos gramáticos y tipográficos, abarcando también el perfeccionamiento de cuestiones como vocabulario, redacción, navegación enlaces, redacción y formato.

La evaluación de la experiencia de las/os usuarias por parte de una entidad acreditada en materia de *“Atención a la Diversidad”*, la incorporación de contenidos multimedia de calidad que faciliten la comprensión de la información, el aumento de textos descriptivos, la creación de herramientas como *“Mapa Web”* y glosario, la reducción de la longitud de las oraciones, el uso de un vocabulario sencillo, claro y directo o el aumento del espacio entre caracteres e interlineado son solo algunas de las casi cincuenta recomendaciones propuestas para la mejora del cumplimiento con el principio de *“Accesibilidad Universal y Diseño para Todas las Personas”*.

Accesibilidad a la Información Pública del Portal de la Transparencia

En lo relativo a la Información Pública del Portal de la Transparencia analizada a través de los indicadores propuestos, se constata que más de un 60% de los indicadores utilizados en la AIP no cumplen la condición indicada. De otra manera y en términos generales, únicamente tres de cada diez indicadores cumplen con lo establecido. El 12.3% restante cumple parcialmente.



Fuente: *Elaboración propia*. INAP (2015).

Tal y como muestra el gráfico anterior y lo dispuesto en el apartado 3 del presente capítulo, la Accesibilidad a la Información Pública del Portal de la Transparencia requiere de una mejora parcial. Tras la realización del estudio, se observa, por lo tanto, la necesidad de mejora en aspectos vinculados a la reutilización, publicidad activa y Transparencia reactiva. Se trata de atributos medidos en el AIP que se sitúan por debajo de la valoración media del Portal. Por otro lado, es relevante señalar la puntuación obtenida por la interoperabilidad del AIP donde el cumplimiento medido por los indicadores mencionados ha sido notable. Seguidamente se sitúan aspectos como la accesibilidad y navegabilidad que alcanzan un nivel cumplimiento aceptable.

En este sentido, el punto 6 relativo a las recomendaciones para la mejora de la Accesibilidad de la Información Pública desde el Portal de la Transparencia se han desarrollado catorce recomendaciones desagregadas por los criterios expuestos. Así, la mejora y el desarrollo de motores de búsqueda avanzadas o de indicadores de localización son oportunas para la consecución de una búsqueda fácil, rápida, precisa y operativa por parte de los usuarios. Asimismo, el establecimiento y la habilitación de medidas alternativas que acerquen las instituciones a la ciudadanía ha sido considerado desde diferentes aspectos tales como la optimización del Portal desde los dispositivos móviles, la incorporación del Portal a las redes sociales, la puesta en marcha de canales de atención ciudadana o la inclusión de encuestas de satisfacción del usuario. Por último, se ha invitado a una mayor actualización del Portal en diferentes áreas: el tablón de anuncios, la oferta de datos estadísticos cumpliendo con los criterios de interoperabilidad y reutilización de la Información Pública así como el establecimiento de un control efectivo de la misma.

Análisis de contenidos del Portal de la Transparencia

El análisis exploratorio llevado a cabo de los distintos recursos relacionados con cada uno de los tipos de información a los que obliga la Ley, recogidos en los artículos 6, 7 y 8 relativos a la Información institucional, organizativa y de planificación; Información de relevancia jurídica y la Información económica, presupuestaria y estadística, respectivamente sugiere una reconsideración de los contenidos depositados en el Portal de la Transparencia en términos de interoperabilidad, reutilización y accesibilidad.

Siguiendo la recomendación implícita en la Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, en el Real Decreto 4/2010 del Esquema Nacional de Interoperabilidad y la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público y las subsiguientes normativas de desarrollo, se han construido 31 indicadores integrados en tres criterios de evaluación de contenidos⁹. Del estudio llevado a cabo se ha considerado una falta de interoperabilidad y reutilización de gran parte de los contenidos ofrecidos, que por regla general aparecen en PDF. Así mismo, la falta de aviso de salida del Portal en el momento de la descarga, así como otro tipo de información tales como el formato o el tamaño del archivo.

La pobre localización de los recursos de información o la ausencia de un criterio de relevancia o de pertinencia lógico adecuando los resultados de la búsqueda con respecto al orden en que se muestran han sido el resultado del análisis.

Ejercicio del Derecho de Acceso desde el Portal de la Transparencia

El apartado relativo al ejercicio del Derecho de Acceso desde el Portal de la Transparencia ha analizado las posibilidades de identificación disponibles en el propio Portal, donde la vía telemática es preferente.

De este modo, se ha configurado un sistema complejo y arduo de identificación electrónica disponible, según los datos ofrecidos y citados anteriormente por el INE, únicamente para la mitad de la población entre 16 y 74 años.

Se trataría de garantizar un acceso electrónico fácil, rápido, efectivo y práctico a la Información Pública, exigiendo constancia de los datos identificativos de los ciudadanos, con los mismos requisitos pero no más que en el acceso no telemático, sin controles ni comprobaciones añadidas. (Defensor del Pueblo), es por ello que la habilitación de formularios tal y como dispone el Senado en su Web se antojan sencillos y beneficiosos para una mayor interacción con la ciudadanía a través del ejercicio del Derecho de Acceso, eliminando los posibles efectos disuasorios, obstáculos, trabas y barreras para el ejercicio del Derecho.

Se estriba, por lo tanto, necesario mencionar el “Protocolo de integración de la gestión de solicitudes de información de los ciudadanos en el funcionamiento de la organización interna del Consejo General del Poder Judicial” que a través del Informe de Prensa del 9 de enero de 2015 se especifica lo siguiente: *“aunque la ley exige la identificación del solicitante, el CGPJ aplicará el estándar internacionalmente fijado sobre la innecesaridad de esos datos, al*

⁹ Ver Apartado 5.

entenderse que el acceso a la Información Pública es un derecho fundamental de carácter universal, en cuya garantía priman las obligaciones de Transparencia de los poderes públicos frente a cualquier requisito impuesto al ciudadano que solicita el acceso”.

Tan es así, que el CGPJ habilita sencillas vías para las solicitudes de acceso, pudiendo ser considerados como un ejemplo a seguir en el proceso de acceso. Son las siguientes: la vía electrónica a través de un formulario disponible en su portal o a través de un correo electrónico destinado a la Unidad de Información, reguladas por la Ley 19/2013; la vía telefónica siempre que se trate de una información sencilla y de uso común; las solicitudes presenciales desde las ventanillas de atención al público de las sedes del CGPJ a través de la cumplimentación de un formulario; otras vías como el correo postal, administrativo o fax.

8. BIBLIOGRAFÍA Y FUENTES DOCUMENTALES

Artículos, publicaciones, estudios y otros documentos.

AENOR (2010). Accesibilidad. Entornos y servicios accesibles para todos: certificación de Accesibilidad Universal. Recuperado de: http://www.aenor.es/aenor/certificacion/resp_social/resp_accesibilidad.asp (Consultado en mayo de 2015).

ASOCIACIÓN LECTURA FÁCIL (2015). Lenguaje llano, comunicación eficaz. Recuperado de: http://www.lecturafacil.net/file-storage/view/pantalla-inici/2014_Book_Lenguaje_Llano_-_administraciones_Web_.pdf (Consultado en mayo de 2015).

Centro de recuperación de personas con discapacidad física de Albacete. Cómo elaborar textos de fácil lectura (2007). Documentos para la accesibilidad (vol. 1). Madrid: Centro de Referencia Estatal de Autonomía y Ayudas Técnicas. Recuperado de: <http://www.ceapat.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/cmoe laborartextosdefacillectura.pdf> (Consultado en mayo de 2015).

COMISIÓN EUROPEA. Cómo escribir con claridad. Recuperado de: http://www.lecturafacil.net/file-storage/view/bibliografia/2012_CE_Como_escribir_con_claridad.pdf (Consultado en mayo de 2015).

DISCAPNET (2012). Observatorio de la accesibilidad TIC: una apuesta por una Internet para todos. Technosite – Fundación ONCE. Recuperado de: http://www.discapnet.es/Castellano/areastematicas/Accesibilidad/Observatorio_infoaccesibilidad/Paginas/default.aspx (Consultado en mayo de 2015).

FREYHOFF, G., HESS, G. Kerr, L. MENZEL, E., TRONBACKE, B. y VAN DER VEKEN, K. (1998). El Camino Más Fácil: Directrices Europeas para Generar Información de Fácil Lectura. CERCICA – Portugal: Asociación Europea ILSMH. Recuperado de: http://www.lecturafacil.net/file-storage/view/bibliografia/ILSMH_Directrices_castellano.pdf (Consultado en mayo de 2015).

GARCÍA, O. (2012). Lectura fácil: métodos de redacción y evaluación. Madrid: Centro Español de Documentación sobre Discapacidad (CEDD). Recuperado de: http://www.lecturafacil.net/file-storage/view/bibliografia/2012_Manual_LF_M%C3%A9todos_de_redacci%C3%B3n_y_evaluaci%C3%B3n.pdf (Consultado en mayo de 2015).

GOBIERNO DE ESPAÑA (2015). Accesibilidad. Portal de la Transparencia. Recuperado de: http://transparencia.gob.es/es_ES/portal-de-transparencia-de-la-age/accesibilidad (Consultado en mayo de 2015).

Inclusion Europe y Confederación Española de Organizaciones a favor de las personas con Discapacidad Intelectual (FEAPS). Información para todos. Las reglas europeas para hacer información fácil de leer y comprender. FEAPS e Inclusion Europe: Programa de acción en el ámbito del aprendizaje permanente. Recuperado de: http://www.feaps.org/archivo/centro-documental/doc_download/492-.html (Consultado en mayo de 2015).

Inclusion Europe y Confederación Española de Organizaciones a favor de las personas con Discapacidad Intelectual (FEAPS). Orientaciones para enseñar a escribir documentos fáciles de leer y comprender. Enseñando a profesores de educación de adultos. *Proyecto “Creando Caminos hacia la Educación de Adultos para Personas con Discapacidad Intelectual”*. FEAPS e Inclusion Europe: Programa de acción en el ámbito del aprendizaje permanente. Recuperado de: http://www.lecturafacil.net/file-storage/view/bibliografia/2012_FEAPS_Escribir_documentos_f%C3%A1ciles_de_leer_y_de_comprender.pdf (Consultado en mayo de 2015).

Inclusion Europe y Confederación Española de Organizaciones a favor de las personas con Discapacidad Intelectual (FEAPS). ¡No escribas para nosotros sin nosotros! ¿Cómo contar con personas con discapacidad intelectual para hacer escritos fáciles de leer y comprender? *Proyecto “Creando Caminos hacia la Educación de Adultos para Personas con Discapacidad Intelectual”*. FEAPS e Inclusion Europe: Programa de acción en el ámbito del aprendizaje permanente. Recuperado de: http://www.lecturafacil.net/file-storage/view/bibliografia/2012_FEAPS_No_escribas_para_nosotros_sin_nosotros.pdf (Consultado en mayo de 2015).

INE – Instituto Nacional de Estadística (2009). Panorámica de la discapacidad en España: encuesta de discapacidad, autonomía personal y situaciones de dependencia (2008), *Cifras INE 10/2009*. Gobierno de España: Boletín Informativo del Instituto Nacional de Estadística. Recuperado de: <http://www.ine.es/revistas/cifraine/1009.pdf> (Consultado en mayo de 2015).

Ministerio de Hacienda y de Administraciones Públicas (2013). Guía de Comunicación Digital para la Administración General del Estado. Disponible en: http://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Documentacion/pae_Metodolog/pae_Guia_de_Comunicacion_Digital_para_la_Administracion_General_del_Estado.html#VW7Af1lppsw

NOMURA, M., NIELSEN, G. y TRONBACKE, B. (2010). Guidelines for easy-to-read materials – IFLA Professional Report 120, Netherlands: International Federation of Library Associations and Institutions – IFLA. Recuperado de: <http://www.lecturafacil.net/file-storage/view/bibliografia/GuidelineEasyToReadIFLA2010.pdf>. Versión traducida al castellano por Creacesible, S.L. (Madrid, 2012): <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/120-es.pdf> (Consultado en mayo de 2015).

OFICINA ESPAÑOLA DE LA W3C. Guía Breve de Accesibilidad Web. Recuperado de: <http://w3c.es/Divulgacion/GuiasBreves/Accesibilidad> (Consultado en mayo de 2015).

ONCE - C.I.D.A.T. (2013). Guía de Referencia: Accesibilidad de páginas Web . ONCE: Centro de Investigación, Desarrollo y Aplicación Tiflotécnica. Recuperado de: <http://www.once.es/new/servicios-especializados-en-discapacidad-visual/accesibilidad/accesibilidad-en-internet/documentos/AccesibilidadWeb2013.pdf> (Consultado en mayo de 2015).

ORRANTIA, J., SÁNCHEZ, E. y ROSALES, J. (1992). Cómo mejorar la comprensión de textos en el aula. *Comunicación, Lenguaje y Educación*, nº 14 (págs. 89-112). Aprendizaje: ISSN: 0214-7033.

Recuperado de: http://aiape.usal.es/docs/compreension_textos.pdf (Consultado en mayo de 2015).

PAe (2015). Normas accesibilidad. Gobierno de España: Portal de Administración Electrónica. Recuperado de: http://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/pae_Estrategias/pae_Accesibilidad/pae_normativa/pae_elInclusion_Normas_Accesibilidad.html#.VV8OltLtmql (Consultado en mayo de 2015).

TRANSPARENCY INTERNATIONAL ESPAÑA (2014). INCAU 2014. Recuperado de: <http://transparencia.org.es/incau-2014/> (Consultado en mayo de 2015).

Normativa:

Asamblea General de Naciones Unidas (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos. Recuperado de: http://www.cnrha.msssi.gob.es/bioetica/pdf/declaracion_Univ_Derechos_Humanos.pdf (Consultado en mayo de 2015).

Constitución Española (1978). Boletín Oficial del Estado, nº 311, 29/12/1978. Ref.: BOE-A-1978-31229. Recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/pdf/1978/BOE-A-1978-31229-consolidado.pdf> (Consultado en mayo de 2015).

Instrumento de Ratificación de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, hecho en Nueva York el 13 de diciembre de 2006. Boletín Oficial del Estado, nº 96, 21/04/2008 (págs. 20,648-27.150). Recuperado de: <http://www.boe.es/boe/dias/2007/06/23/pdfs/A27140-27150.pdf> (Consultado en mayo de 2015).

Ley 34/2002, de 11 de julio de 2002, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico. Boletín Oficial del Estado, nº 166, 12/07/2002. Recuperado de: <http://www.boe.es/buscar/pdf/2002/BOE-A-2002-13758-consolidado.pdf> (Consultado en mayo de 2015).

Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas. Boletín Oficial del Estado, nº 150, 23/06/2007 (págs. 27.140-27.150). Recuperado de: <http://www.boe.es/boe/dias/2007/06/23/pdfs/A27140-27150.pdf> (Consultado en mayo de 2015).

Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. En “*I. Disposiciones Generales*”, Boletín Oficial del Estado, nº 184, 02/08/2011. Ref.: BOE-A-2011-13241. Madrid: Jefatura del Estado. Recuperado de: <http://www.boe.es/boe/dias/2011/08/02/pdfs/BOE-A-2011-13241.pdf> (Consultado en mayo de 2015).

Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la Información Pública y buen gobierno. Boletín Oficial del Estado, nº 295, 10/12/2013. Ref.: BOE-A-2013-12887. Madrid:

Jefatura del Estado. Recuperado de: <http://www.boe.es/buscar/pdf/2013/BOE-A-2013-12887-consolidado.pdf> (Consultado en mayo de 2015).

ONU (1994). Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. Naciones Unidas: Asamblea General. Recuperado de: <http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=498> (Consultado en mayo de 2015).

ONU (2006). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo. Nueva York: Naciones Unidas. Recuperado de: <http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf> (Consultado en mayo de 2015).

Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social. Boletín Oficial del Estado, nº 279, 21/11/2011 (págs. 47.567- 47.572). Ref.: BOE-A-2007-19968. Madrid: Ministerio de la Presidencia. Recuperado de: <http://www.boe.es/boe/dias/2007/11/21/pdfs/A47567-47572.pdf> (Consultado en mayo de 2015).

Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. En "I. Disposiciones Generales", Boletín Oficial del Estado, nº 289, 03/12/2013 (págs.95.635- 95.673). Ref.: BOE-A-2013-12632. Madrid: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Recuperado de: <http://www.boe.es/boe/dias/2013/12/03/pdfs/BOE-A-2013-12632.pdf> (Consultado en mayo de 2015).

Otros portales Web de Interés:

ASEPAU - Asociación Española de Profesionales de la Accesibilidad Universal. Web disponible en: <http://www.asepau.org/> (Consultado en mayo de 2015).

Asociación Lectura Fácil. Web disponible en: <http://www.lecturafacil.net/> (Consultado en mayo de 2015).

Centro Nacional de Tecnologías de la Accesibilidad (Centac). Web disponible en: <http://www.centac.es/es> (Consultado en mayo de 2015).

Fundación CTIC. Web disponible en: <http://www.fundacionctic.org/> (Consultado en mayo de 2015).

Fundación SIDAR. Web disponible en: <http://www.sidar.org/> (Consultado en mayo de 2015).

Ilunion (Technosite). Web disponible en: <http://consultoria.ilunion.com/index.php> (Consultado en mayo de 2015).

Portal de la Administración Electrónica. Observatorio de la Accesibilidad. Recuperado de: http://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/pae_Estrategias/pae_Accesibilidad/pae_Observatorio_de_Accesibilidad.html#.VVtEx7ccTcs (Consultado en mayo de 2015).