CONSEJO DE CUENTAS
DE CASTILLA Y LEÓN

Informe nº 246 del Consejo de Cuentas

Fiscalización de la publicidad activa en materia de transparencia y calidad de los datos publicados por la Comunidad

- **La estructura de los contenidos del Portal de Gobierno Abierto es adecuada para identificar las informaciones que conforman las obligaciones de publicidad activa a través de la navegación por la web**
- **La calidad de la información, en lo que respecta a su claridad y facilidad para comprensión, es variable en función del órgano directivo que la proporciona**
- **El 40% de las informaciones obligatorias identificadas en la web de transparencia facilita datos abiertos para su reutilización**
- **El Consejo de Cuentas recomienda establecer un procedimiento para la revisión sistemática de la estructura de la página web, en función de la variación de las preferencias de los usuarios**

El Consejo de Cuentas ha entregado en el Parlamento autonómico el informe "Fiscalización de la publicidad activa recogida en la legislación en materia de transparencia, así como de la calidad de los datos publicados por la Comunidad Autónoma de Castilla y León".

El objetivo general de este trabajo ha sido la realización de una auditoría operativa, consistente en un análisis de la información que forma parte de la publicidad activa que la Comunidad Autónoma pone a disposición de los ciudadanos en el marco de las obligaciones recogidas en la legislación en materia de transparencia. Se entiende por publicidad activa aquella información de tipo institucional que se ofrece de manera proactiva, sin que se precise solicitud alguna.

En concreto, se ha analizado la estructura y el diseño de la Web del Portal de Gobierno Abierto para facilitar la identificación y búsqueda de la información de publicidad activa. Además, se evalúa la calidad de las publicaciones que se realizan como publicidad activa en cuanto a su formato, interoperabilidad y reutilización. Por último, se verifica si la Comunidad Autónoma realiza actuaciones para la evaluación y la mejora de la web donde se publican las informaciones de transparencia, y si están orientadas a facilitar el acceso y la comprensión de las publicaciones por parte del ciudadano.

Las actuaciones se han referido a la estructura y catálogo de información existente en noviembre de 2021.

La Ley 3/2015, de 4 de marzo, de Transparencia y Participación Ciudadana de Castilla y León, establece que, en el ámbito de la Administración autonómica, el acceso a la información objeto de publicidad activa y la participación ciudadana en los asuntos públicos regulados en esta ley se facilitará a través del Portal de Gobierno Abierto https://gobiernoabierto.jcyl.es) integrado en la Web de la Junta de Castilla y León.

Estructura y funcionalidad de la web. La publicidad activa obligatoria se encuentra accesible en el Portal de Gobierno Abierto de la Comunidad de Castilla y León, al que se llega a través de un enlace en la portada principal del sitio web de la Comunidad, www.jcyl.es.

La Comunidad ha elaborado un catálogo de información pública en el que recoge de manera estructurada, con carácter general, los contenidos de publicidad activa que son objeto de publicación obligatoria, así como cualquier otra información que se considere de interés.

El diseño del Portal de Gobierno Abierto facilita localizar los contenidos de publicidad activa desde su página principal, gracias a la agrupación en pestañas y al mapa del sitio.

No se ofrecen al usuario funcionalidades avanzadas que permitan, por ejemplo, personalizar contenidos según su perfil o preferencias, subscribirse a informaciones de interés o recibir alertas antes cambios o nuevas publicaciones.

La pestaña “transparencia” contiene un listado que permite acceder al índice de 42 de las 46 informaciones obligatorias.

La identificación de la información sujeta a publicidad activa realizada por el Consejo y la que proporciona la Comunidad navegando en la web, coinciden de manera exacta en el 90% de los casos y se encuentran a un solo clic en el 10% restante. La ubicación de las informaciones se encuentra a 1,7 clics de media desde la portada.

La estructura de los contenidos y los títulos de las páginas y secciones del Portal de Gobierno Abierto es adecuada para identificar sin problema la ubicación de las informaciones que conforman las obligaciones de publicidad activa a través de la navegación por la web. Sin embargo, la información o documento concreto de búsqueda puede estar más alejado, especialmente cuando la publicación se realiza enlazando la página original que lo contiene y no reproduciendo la información en el portal.

La localización de las informaciones dentro de la pestaña “transparencia”, utilizando el buscador del portal www.jcyl.es, tiene éxito en el 95 % de los casos.

La Comunidad aplicó la técnica de “*card sorting*” entre una muestra de usuarios de la web para definir la organización del contenido por bloques. El objetivo es que la organización resultante sea la que los propios usuarios consideran más adecuada.

La estructura de apartados que se ofrecen para navegar por el catálogo y buscar informaciones no coincide con la de la pestaña transparencia. Esta forma de organización no facilita llegar rápidamente a la misma información por un camino (navegación en la pestaña transparencia) que por otro (navegación por el catálogo).

A la hora de localizar informaciones dentro del catálogo, el uso del buscador específico tiene éxito en el 64% de los casos.

La Comunidad aplica los criterios fundamentales de accesibilidad web recogidos en el Real Decreto 1112/2018 sobre accesibilidad de los sitios web del sector público al Portal de Gobierno Abierto. La web de gobierno abierto dispone de declaración de accesibilidad, que la califica como "*parcialmente conforme*", detallando aquellos ítems que no cumplen. La declaración se revisó por última vez en enero de 2021 por lo que no se ha realizado la revisión anual obligatoria.

El procedimiento previsto en la página para presentar reclamaciones en materia de accesibilidad no cumple los requisitos establecidos legalmente, siendo un formulario sin enlace al registro de la Comunidad.

La Comunidad ha nombrado una unidad de accesibilidad de portales web. Esta unidad había realizado, para el periodo 2021, los tres informes obligatorios según la normativa.

La web ha sido objeto de revisión en profundidad en diciembre de 2020 y, como resultado, está autorizada a utilizar un sello que certifica el cumplimiento de este conjunto de requisitos de accesibilidad.

La Comunidad ha puesto en marcha el proyecto "la transparencia en lenguaje claro", que persigue aplicar los principios de lectura fácil y lenguaje claro a las informaciones que se publican para mejorar la accesibilidad cognitiva de las publicaciones, en colaboración con la entidad Plena Inclusión Castilla y León.

El contenido adaptado abarca la información referente al proyecto de transparencia impulsado por la Comunidad, pero sin previsión de extenderlo al resto de informaciones obligatorias de publicidad activa.

Otros sistemas para la obtención de información. El contenido completo de publicidad activa se encuentra en el canal web. Existen otros canales alternativos para la obtención de información, sea o no sea de publicidad activa, como las redes sociales, el teléfono 012, o las oficinas de asistencia en materia de registros que pueden actuar de complemento, redirigiendo al ciudadano que realice una consulta a la web, o aportando información adicional.

Calidad de la publicación. No existe una uniformidad en las abreviaturas utilizadas, ni tampoco en formato o estructura de la información publicada. Además, cada una de estas características puede ser distinta según el centro responsable de proporcionarla, incluso para una misma información. Finalmente, la fecha de actualización no aparece explícita en muchos casos, disminuyendo la calidad de la información. En resumen, la calidad de la información, en lo que respecta a su claridad, facilidad para comprensión, etc., es variable en función del órgano directivo que la proporcione.

Esta sistemática dificulta la comprensión de la información, así como la obtención de una visión global.

El 40% de las informaciones obligatorias identificadas en la web de transparencia tiene asociados un conjunto de datos abiertos que facilitan su reutilización. El 29% están al menos disponibles en un formato estructurado. Un 31% únicamente se publican en HTML y/o PDF.

Actuaciones de evaluación y mejora de la web. La Comunidad recopila datos estadísticos de uso de la web de gobierno abierto que, tanto por su periodicidad mensual, como por la variedad de datos recopilados, permiten conocer las preferencias, hábitos y tendencias de los usuarios.

No obstante, los datos de usuarios que acceden a la información de transparencia de manera directa en los portales temáticos (empleo público, comunicación, etc.) no están recogidos, lo que implica que la perspectiva que se puede obtener es parcial.

No hay evidencias de que exista una sistemática de utilización de estos datos para alimentar un ciclo de mejora continua del portal, aunque la Comunidad indica que sí se utilizan para acciones de mejora puntuales.

Recomendaciones. El Consejo de Cuentas realiza cinco recomendaciones para profundizar en las actuaciones de mejora de la experiencia del usuario buscando información de publicidad obligatoria y en la comprensión de su contenido.

La Dirección General de Transparencia y Buen Gobierno debe implementar mecanismos para que la información se facilite en formatos abiertos y reutilizables. También debería establecer un procedimiento para la revisión sistemática de la estructura de la página web, en función de la variación de las preferencias de los usuarios.

Asimismo, debería establecer mecanismos de coordinación entre los centros gestores productores de la información y los responsables de su publicación que permitan la homogeneidad de los formatos y estructuras de la información obligatoria, con el objetivo de ofrecer al usuario información homogénea y consolidada independientemente de la fuente de la que provenga.

Por otra parte, debería establecer mecanismos de control de la calidad de la información publicada que permitan asegurar que está completa, que no hay entradas con campos sin datos, o de haberlos, se ofrece una explicación de su carencia. Debería asimismo realizar una revisión del lenguaje empleado, evitando en la medida de lo posible tecnicismos, siglas y abreviaturas innecesarias, teniendo siempre presente que el destinatario de la información de publicidad activa es el público en general.

Por último, debería plantearse mantener o no la duplicidad entre catálogo de información pública y web de transparencia, y en caso de mantenerla, consolidar sus estructuras y contenidos, dado que actualmente, al no existir correspondencia directa, se introduce confusión en el usuario.