



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

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.

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

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 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 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.

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.

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 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. Entre ellas, 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.