



SEGUIMIENTO DE LAS ACTUACIONES DE MEJORA DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA

BALANCE A 30/06/2019

1. INTRODUCCION

El III Plan de Gobierno abierto de España tiene como objetivos potenciar los mecanismos de participación y diálogo con la sociedad, asegurar la cooperación interadministrativa entre los distintos niveles de la Administración, y fortalecer los cimientos del Gobierno abierto. El plan forma parte de los compromisos de España en la Alianza de Gobierno Abierto (Open Government Parthnership) de la que España forma parte.

El compromiso 3.1 del III Plan de Gobierno Abierto es la Mejora del Portal de Transparencia y el Derecho de Acceso, cuyo objetivo es reforzar la transparencia mediante el diseño y ejecución de un Plan de mejora del portal, ampliando y mejorando la calidad de la información y su accesibilidad cognitiva y simplificando y facilitando el ejercicio del derecho de acceso de los ciudadanos.

El presente documento tiene por objeto resumir el **estado de situación a 30/06/2019**, fecha de finalización del Plan, de las actuaciones de mejora del Portal de Transparencia de la Administración General del Estado.

El Plan de Mejora del Portal de Transparencia se ha realizado desde una perspectiva participativa, en la que se han tenido en cuenta en cuenta las aportaciones de la sociedad civil, y se han introducido modificaciones en la arquitectura de la información para lograr que las búsquedas sean más intuitivas, optimización del sistema de búsqueda de la información para hacerlo más efectivo, mejora de la calidad de los contenidos, introducción de nueva información actualizada, y simplificación del derecho de acceso a los ciudadanos.

El Plan de Mejora del Portal de Transparencia se encuentra publicado en http://transparencia.gob.es/transparencia/dam/jcr:ea73a640-2fe4-4db8-b7b0-a99fb28d3e31/02_Documento%20Mejoras%20Portal%20Transparencia.pdf

En él se han establecido un total de 28 medidas en torno a 6 líneas de acción:

1. L1. Aspectos generales
2. L2. Arquitectura de la información
3. L3. Publicidad activa
4. L4. Calidad y accesibilidad de la información
5. L5. Espacios participativos
6. L6. Ejercicio del derecho de Acceso



2. ESTADO DE SITUACION DEL PORTAL

LÍNEA 1: ASPECTOS GENERALES

Medida L1.M1. Denominación del Portal de transparencia

El logotipo del Portal de Transparencia y el texto de bienvenida adyacente al mismo en la página principal del portal, anunciaban el portal como “El Portal de la Transparencia del Gobierno de España”. Sin embargo, el art. 10 de la Ley de Transparencia hace referencia al “Portal de la Transparencia de la Administración General del Estado”, término coherente con el ordenamiento jurídico español que diferencia claramente entre los órganos “Gobierno” y “Administración” según Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

En la nueva versión se ha cambiado la denominación para adaptarlo a la que establece la Ley de Transparencia “Portal de la Transparencia de la Administración General del Estado”. También se ha cambiado el logotipo representativo de marca del portal, teniendo como referencia el existente anteriormente.

Estado de la Medida: **Finalizada**

Medida L1.M2: Aspectos visuales

El Portal de la Transparencia de la Administración General del Estado (AGE) extiende su ámbito de actuación a toda la AGE independientemente de su adscripción a un departamento ministerial determinado. Es recomendable, el uso de unas características visuales diferenciadas del resto de publicaciones digitales oficiales asociadas a sectores de la AGE con competencias funciones verticales

En esta medida se han mejorado los aspectos visuales del Portal profundizando en el contraste entre los diferentes elementos visuales: logos, menús, áreas de los contenidos, etc. resaltando especialmente el uso del concepto “botón” para acceder a la información ofrecida por el Portal.

Estado de la Medida: **Finalizada**

Medida L1.M3: Motor de búsqueda global

En portales con una abundante información disponible resulta complicado organizarla de manera satisfactoria para todos los usuarios. En estos casos resulta clave el diseño y configuración de un buen buscador por textos libres, capaz de separarse de la terminología



administrativa y del lenguaje formal, intuitivo, que no requiera el conocimiento previo de la materia, con las ayudas contextuales necesarias y extendidas a todo el portal.

Se ha implementado un nuevo motor de búsqueda y se está trabajando en la reestructuración interna de la información interna.

Una vez creados los nuevos “continentes” derivados de la recién y paulatina publicación de los reales decretos de estructura de los departamentos ministeriales se han realizado actuaciones para trasladar información del “continente” antiguo al nuevo, así como el consiguiente plan de contingencia por si se produjeran fallos de consistencia en la nueva estructura. Una vez terminados estos trabajos, los contenidos del portal se han reasignado según la nueva estructura orgánica de la Administración General del Estado. Se ha adaptado el buscador temático a la nueva situación y eliminado las inconsistencias del buscador por campos de información.

A 31 de marzo de 2019, consideramos los buscadores implementados y en funcionamiento.

Estado de la Medida: Finalizada

Medida L1.M4: Adaptación a terminales móviles

El objeto de esta medida es poder visualizar el portal en dispositivos móviles teléfonos, smartphones, PDAs, tabletas digitales, etc.

Se han realizado los cambios para que la nueva versión del Portal tenga las mismas prestaciones respecto a dispositivos móviles que la versión anterior, aunque todavía falta poder visualizar la totalidad de los mismos.

Una vez consolidados y ubicados los contenidos de los centros en las nuevas estructuras administrativas, se está a la espera de iniciar los trabajos de adaptación. Para ello, es necesaria la realización de una serie de desarrollos cuya contratación está pendiente.

Los desarrollos necesarios para la adaptación de los contenidos a los tamaños de las distintas pantallas de dispositivos móviles están pendientes de la correspondiente contratación. Esta medida será realizada fuera del plazo establecido en el III Plan de Gobierno Abierto.

Estado de la Medida: Aplazada

LÍNEA 2: ARQUITECTURA DE LA INFORMACIÓN

Medida L2.M1: Diseño de la estructura espacial

Las páginas de presentación de los contenidos tienen unas zonas de más visibilidad que otras. Así, en una primera observación nuestra mirada se fija más en contenidos localizados en la



parte superior de la pantalla, de la mitad para arriba, y en la parte derecha, de la mitad vertical hacia la derecha.

El objetivo de la medida es organizar la home de acuerdo con la información, datos o servicios más demandados según bloques (continentes) ubicados en zonas más visibles.

Se ha rediseñado la home representando en el bloque principal tres áreas graficas: los accesos a las secciones más importantes (publicidad activa, gobierno abierto,...) representados mediante imágenes, los accesos a las diferentes clasificaciones de publicidad activa visualizados mediante iconos y los accesos directos tanto a los elementos de información de publicidad activa y demás servicios de interés agrupados en la tercera área. Por otro lado, se ha mantenido en la parte derecha de la home las novedades e información puntual a destacar.

Estado de la Medida: Finalizada

Medida L2.M2: Diseño general de la navegación

El objetivo de esta medida es conseguir una navegación más intuitiva y facilitar la navegación entre subcategorías. Un diseño adecuado de la navegación permitirá unas búsquedas rápidas e intuitivas de información, datos o servicios, lo cual reducirá el tiempo de acceso y la dependencia de los sistemas de ayudas: guías, vídeos, buscadores, etc.

Se han identificado los elementos de información a considerar en la nueva versión, cambiando la clasificación antigua por dos nuevas taxonomías: materias (más próxima al ciudadano) y según la ley. Se ha modificado el esquema general de navegación para representar estas taxonomías permitiendo un acceso directo a cada elemento de información tanto desde su correspondiente categoría como desde cada uno de los ministerios.

Estado de la Medida: Finalizada

Medida L2.M3: Diseño de menús y submenús

Se pretende diseñar unos menús principales y submenús que economicen los pasos en la navegación, con un atractivo diseño y de fácil accesibilidad.

Se ha modificado el menú principal de la página tanto en su diseño como en su contenido. Se han unificado los menús de Ministerios y Categorías en uno solo de Publicidad Activa, teniendo este como submenús las categorías de la clasificación de materias. Asimismo, se han separado en dos menús los conceptos de Gobierno Abierto y Participación Ciudadana.

Estado de la Medida: Finalizada



Medida L2.M4: Adaptación de la estructura funcional a la ley de transparencia

Uno de los aspectos a mejorar del Portal de Transparencia es la adecuación de su estructura a la LTBG, ya que algunos conceptos de la ley no aparecen reflejados como tales, con las mismas denominaciones, en el portal.

Se ha procedido a la clasificación de los elementos de información según la ley de transparencia. Se ha optado por permitir también el acceso por categorías según una clasificación de materias más detallada e intuitiva.

Estado de la Medida: Finalizada

Medida L2.M5 Separación de información ajena a Publicidad Activa

Tiene como meta definir claramente en el Portal la sección dedicada a publicidad activa según el criterio señalado por la LTBG.

Se ha estructurado el Portal de forma que cuando se accede a la página de publicidad activa, solo aparecen contenidos de publicidad activa, y solo se puede navegar a contenidos de publicidad activa. El acceso, desde publicidad activa, a otros contenidos (Gobierno Abierto, Participación,...) se hace a través del menú principal.

Estado de la Medida: Finalizada

Medida L2.M6: Interrelación de elementos de información independientes

El objetivo es presentar de forma agrupada la información institucional y organizativa de los ministerios que se muestra distribuida en elementos de información independientes y sin conexión.

Los elementos de información más propios para ser interrelacionados son los relativos a la materia Altos cargos. En este sentido, se ha diseñado una relación de estos elementos a través del organigrama de cada departamento ministerial, donde desde cada posición un alto cargo se enlaza con su currículum, agenda, retribuciones, etc.

Se ha trabajado en nuevos organigramas con vinculación a currículums de los altos cargos. Los nuevos modelos de organigramas de los departamentos ministeriales ya están publicados, y progresivamente se están publicando junto con fotografías de los cargos de gobierno y conexiones a los currículos, retribuciones, relaciones de puestos de trabajo, agenda del ministro/a, al portal oficial del departamento y Real Decreto que desarrolla la estructura del departamento. Desde un punto se puede acceder a información relacionada con el alto cargo y que puede ser de interés para el ciudadano. Se ha interrelacionado también la información sobre retribuciones e indemnizaciones tras cese con la información sobre currículums.

Estado de la Medida: Finalizada



LÍNEA 3: PUBLICIDAD ACTIVA

Medida L3.M1: Establecimiento de un menú específico de publicidad activa

El objetivo es crear un menú propio que lleve directamente a publicidad activa.

Se ha creado un acceso directo desde el menú principal a la página de publicidad activa en el que se encuentran representados todos los elementos de información agrupados por categorías de la taxonomía de materias. Desde los submenús de publicidad activa se puede acceder a las páginas que contienen los elementos de información de cada una de estas categorías.

Estado de la Medida: Finalizada

Medida L3.M2: Clasificación de la información contenida en cada categoría

Descripción:

Se considera conveniente distinguir en cada categoría entre la publicidad voluntaria y la exigida por ley.

Los elementos de información de cada categoría se han separado en dos clases: los obligatorios por ley y los voluntarios; gráficamente se encuentran diferenciados mediante separadores identificados por “Más Transparencia”.

Estado de la Medida: Finalizada

Medida L3.M3: Organización de la sección sobre normativa

Descripción:

La medida consiste en clarificar y reorganizar los contenidos referidos a normas de naturaleza jurídica en coordinación con los departamentos ministeriales, ya que las secciones dedicadas a la publicación de normas son muy extensas y están organizadas en cuatro categorías, complicando las búsquedas de la norma deseada.

Se han cambiado los identificadores de los elementos de información correspondientes a normativa. La normativa de aplicación se ha agrupado dentro de la materia de Organización y Empleo, además de cambiar su contenido. El resto de elementos de información de normativa se han ordenado de acuerdo al flujo temporal de desarrollo de la materia Normativa: participación, elaboración y finalizadas. Asimismo, se ha incluido el elemento de información correspondiente a participación ciudadana en otros documentos no normativos.

Estado de la Medida: Finalizada



Medida L3.M4: Organización de la sección sobre estructuras orgánicas y funciones

Las secciones sobre estructuras orgánicas y funciones se reducen en la mayor parte de los casos a enlaces a las normas correspondientes del Boletín Oficial del Estado, recurso que se considera necesario pero que no debiera de ser único. Hacen falta informaciones intermedias explicativas. Por otro lado, se produce una cierta confusión entre estructura orgánica y organigrama, cuando éste solamente es una representación gráfica, simplificada, de la primera.

Se ha agrupado en una sola página la información de cada ministerio correspondiente a estructura y funciones con un enlace desde la misma a la normativa de cada una de ellas.

Estado de la Medida: Finalizada

Medida L3.M5: Organización, mediante la clarificación, de la sección sobre planes y programas

Descripción:

La búsqueda de los objetivos o sobre cualquier otro concepto relacionado con planes, puede simplificarse. Se pretende reorganizar de forma más clara e intuitiva los contenidos referidos a planes y programas y depurar la información que no relacionada con transparencia

Se han reorganizado los elementos de información correspondientes a Planes y Programas, reubicando el elemento de información Cartas de Servicios en otro subgrupo.

Estado de la Medida: Finalizada

Medida L3.M6: Organización de la sección sobre estadísticas e informes

La ley de Transparencia prevé la publicación de información estadística necesaria para valorar el grado de cumplimiento y calidad de los servicios públicos que sean de su competencia, en los términos que defina cada administración competente. Se pretende reorganizar y depurar de forma más clara los contenidos de la información estadística y de informes del Portal

Los elementos de información correspondientes al marco general de la calidad se han incluido en la categoría Planificación y Estadística, elementos de información sobre el marco general de calidad de la Administración General del Estado: informes globales de seguimiento de la calidad de los servicios.

Estado de la Medida: Finalizada



Medida L3.M7: Agregación de nuevos elementos de Publicidad Activa

Esta medida pretende Publicar información sobre nuevos elementos de publicidad activa, ya que existen una serie de elementos de publicidad activa demandada por los ciudadanos en el ejercicio del derecho de acceso y que se considera que reviste interés público.

Se han añadido algunos elementos de información nuevos como informes sobre calidad de los servicios, premios de calidad, informes sobre percepción ciudadana de los servicios públicos, información sobre empleo público (oferta de empleo público, oposiciones estadísticas de personal, retribuciones de entidades locales, condiciones de personal y actas de mesas de negociación), información sobre códigos de conducta de empleados públicos, principios de buen gobierno, bienes y derechos patrimoniales desde 2014, nueva información sobre bienes inmuebles, gestión patrimonial del Estado y bienes culturales protegidos, información sobre planes de subvenciones, registro de actuaciones de tratamiento de datos, delegados de protección de datos de carácter personal, e información sobre las unidades de información departamentales.

Actualmente hay publicados 51 elementos de información de Publicidad Activa, 29 obligados por la ley de transparencia y 22 de publicación voluntaria. La mayoría de estos elementos tienen, a su vez, un contenido amplio y denso.

La información susceptible de ser publicada de forma periódica y actualizada va en aumento, es una tarea continuada y constante en el tiempo.

Estado de la Medida: Finalizada

LÍNEA 4: CALIDAD Y ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN

Medida L4.M1: Adaptación de los contenidos a un lenguaje más comprensivo

Tiene como objeto conseguir textos más comprensivos ya que algunos de los textos del portal emplean un lenguaje excesivamente técnico comprensible solamente por las personas familiarizadas con el mundo administrativo.

Se han modificado los textos y la información contextual correspondiente a cada categoría y a cada elemento de información.

Se han creado páginas intermedias con información previa que facilita el acceso directo a los contenidos que desea el interesado y se han retocado contenidos.

Las páginas principales e introductorias de los elementos de información han sido reelaboradas, incluso se han creado otras intermedias de forma que el texto es más comprensible y se resume la información publicada en tablas y gráficos.



Representa un trabajo continuado y permanente por lo que se da por terminada la medida planteada, aunque se seguirán introduciendo cambios y mejorando la calidad de los textos.

Estado de la Medida: Finalizada

Medida L4.M2: Mejora de las guías de ayuda

Se han detectado en las guías actuales ciertas deficiencias, algunas relacionadas con su adaptación a la estructura de la LTBG y otras con su faceta didáctica.

A partir de materiales distintos referidos a Publicidad Activa utilizados en cursos de formación, eventos, etc., se ha diseñado un documento de ayuda que recogerá parte de estos contenidos, una vez adaptados al fin al que están destinados.

Se han publicado en distintos formatos documentos de ayuda sobre distintos aspectos del portal de transparencia: Ley de Transparencia, Publicidad Activa, Derecho de acceso a la información pública, etc. A medida que se vaya detectando la necesidad, se irán publicando distintos materiales de ayuda al ciudadano relacionados con la transparencia.

Estado de la Medida: Finalizada

Medida L4.M3: Mejora de los materiales visuales

Se precisa la actualización de los materiales visuales de ayuda del Portal.

Una vez elaborados los guiones, desarrollado los vídeos y preparados los diferentes formatos se ha procedido a su publicación.

Estado de la Medida: Finalizada

Medida L4.M4: Ampliación del uso de formatos de publicación más reutilizables

Independientemente de las publicaciones cuyas fuentes de origen utilizan otros formatos y aunque está muy generalizada en el portal la publicación de información en formatos totalmente reutilizables, existen todavía documentos publicados únicamente en formato PDF, por cierto un formato muy demandado, y que es recomendable su presentación también en otros más reutilizables.

Se ha procedido a preparar los documentos en formatos reutilizables. En el caso de los documentos cuyo origen es el BOE se presenta, en primer lugar, en formato HTML y con la posibilidad de elegir, además, otros formatos, tales como ePUB y PDF.

Respecto a la información no centralizada y en formato tabla está disponible también en formatos CSV y/o Excel.



Los pocos documentos que se muestran exclusivamente en formato PDF son suministrados mediante vínculos por otros portales.

Estado de la Medida: Finalizada

LÍNEA 5: ESPACIOS PARTICIPATIVOS

Medida L5.M1: Espacios de participación

Se trata de crear espacios que permitan al interesado, realizar consultas, hacer propuestas, expresar opiniones, sugerencias y, en general, participar en asuntos relacionados con la transparencia que la administración le proponga. Por otro lado, al usuario le surge con frecuencia durante la navegación la necesidad de dar su opinión o hacer algún tipo de sugerencia sobre el contenido de una página concreta o de otros aspectos del portal. Es, por tanto, importante crear accesos rápidos desde cualquier localización a buzones de sugerencias.

En todas las páginas del portal de Transparencia, en su margen derecho, se ha ubicado una pestaña denominada "Su opinión cuenta" que, activada, da acceso a la posibilidad de enviar su opinión o sugerencia sobre los contenidos del portal o cualquier otro asunto que el interesado considere de interés.

En estos momentos está plenamente operativo el espacio participativo para el seguimiento del tercer Plan de Gobierno Abierto que es utilizado tanto por los ciudadanos como por la administración pública, por lo que la medida se puede dar por concluida.

Finalmente, se están llevando a cabo el diseño de lo que puede ser un espacio participativo de uso general en el Portal, cuyo desarrollo y complejidad con impacto también en la organización administrativa, debería ser abordado en el marco de futuras acciones de Gobierno Abierto.

Estado de la Medida: Finalizada

Medida L5.M2: Mejora de la información estadística de la actividad del Portal

Los informes estadísticos y, en general, la información y secciones más visitadas, y del ejercicio del derecho de acceso, son una buena base de conocimiento para la mejora de la transparencia de la Administración. Se precisa mejorar la información estadística.

Se han incluido estadísticas del derecho de acceso, tales como:

- Desagregación por meses del número de solicitudes de acceso a la información pública
- Detalle de los datos de concesión (total / parcial, por tipos), inadmisión (causas) y denegación (causas) de las solicitudes, con sus correspondientes gráficos.
- Información sobre el tipo de solicitante (hombre / mujer / persona jurídica).
- Inclusión del dato de usuarios.



- Actualización semestral del dato de reclamaciones.
- Evolución de solicitudes y solicitantes por años.
- Número de solicitudes por solicitante.
- Apartado específico de perspectiva de género (proporción de preguntas realizadas por mujeres y hombres según ministerio y según materia).

En general, datos que se suministraban acumulados desde la primera publicación del portal se han desagregado mensualmente para percibir de forma más clara la evolución de estos indicadores. Se han añadido algunos gráficos que facilitan la comprensión rápida de la información publicada.

Los contenidos de los boletines mensuales del portal de Transparencia se han consolidado y aceptado en su inmensa mayoría por los usuarios.

Estado de la Medida: Finalizada

Medida L5.M3: Espacio para la participación ciudadana en la elaboración de normas

El objeto es mejorar el espacio web para la participación pública en proyectos normativos.

El art. 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, obliga a los portales web de la Administración competente a recabar la opinión de los sujetos y de las organizaciones más representativas potencialmente afectados, ya sea con carácter previo a la elaboración del proyecto, mediante consulta pública o, posteriormente, publicando el texto para recabar cuantas aportaciones adicionales puedan hacerse mediante audiencia a los ciudadanos afectados, organizaciones o asociaciones reconocidas por ley que agrupen o representen a las personas cuyos derechos o intereses legítimos se vieran afectados por la norma. Esta participación en la elaboración de normas está también prevista en el art. 26 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno y en la Orden PRE/1590/2016, de 3 de octubre, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministro de 30 de septiembre de 2016 con el objeto de armonizar tanto el aspecto del espacio normativo como su estructura.

Por otro lado, esta misma orden, en el acuerdo Segundo, indica que asimismo, la participación ciudadana podrá también iniciarse a través del Portal de Transparencia, que canalizará a cada departamento ministerial competente las correspondientes propuestas, Transparencia y en el punto 6 de este mismo acuerdo Tercero que el punto de acceso incluirá un enlace al Portal de la Transparencia, indicando que los ciudadanos pueden consultar en él el estado de la tramitación de aquellos proyectos normativos para los que estos trámites hayan finalizado y resulte preceptiva su publicación en dicho portal.

En este momento, está operativa la posibilidad de participación pública en el proceso de elaboración de proyectos normativos. Cada departamento ministerial dispone de un espacio en el que aloja las normas a información pública y desde el Portal de Transparencia se accede a ellas.



Sin perjuicio de lo anterior, se están haciendo análisis para, a medio plazo, encuadrar este espacio dentro de lo que sería un espacio de participación ciudadana, en un sentido más amplio.

Estado de la Medida: Finalizada

L5.M4 Mejora de la información sobre otros canales de atención al ciudadano

Existen disponibles otros canales de atención (PAG, twitter, 060, etc.) pero necesitan programar su actividad de manera integrada, y mejorar el estilo de los mensajes, más dinámicos, con infografías e imágenes, suavizar el lenguaje administrativo, etc.

Por otra parte, es necesario mejorar la información publicada sobre los servicios ofrecidos en el Punto de acceso general, <http://administración.gob.es>, para adaptarla a las necesidades del Portal de Transparencia de manera que se convierta en un complemento activo de la transparencia en la AGE.

Se ha comenzado por una mayor integración especialmente en los casos de normativa y empleo.

Se han mejorado algunos textos del punto de acceso general y han conectado informaciones que, en principio, son susceptibles de publicarse en ambos portales. Por ejemplo, los organigramas de los departamentos ministeriales y sus organismos dependientes. Asimismo, se han publicado recomendaciones sobre distintos canales de petición de información, alternativas al derecho de acceso.

Por un lado, se ha aprovechado la información disponible en otros canales, aumentando la eficiencia de los recursos humanos, y, por otro, integrando los equipos de redes sociales. Se considera finalizada esta medida aunque, igual que en otras medidas, será inevitable la introducción de ajustes necesarios a medida que se produzcan distorsiones durante su funcionamiento.

Estado de la Medida: Finalizada

LÍNEA 6: EJERCICIO DEL DERECHO DE ACCESO

Medida L6.M1: Simplificación del sistema de identificación

La identificación y firma electrónica de las solicitudes de información presentadas por medios electrónicos requería del uso del Sistema Cl@ve o cualquier otro sistema de identificación y firma electrónica avanzada. El acceso a la información del Portal necesitaba un sistema más ágil de identificación.



Se ha puesto en marcha un nuevo sistema de identificación que permite ejercer el derecho de acceso a la información pública de manera más sencilla, rápida e intuitiva y supone una facilidad añadida a la práctica de este derecho.

A partir de ahora la identificación electrónica se puede hacer mediante el NIF/NIE y un código de acceso, que es generado automáticamente por el Portal y puede ser posteriormente modificado por el usuario.

Estado de la Medida: Finalizada

Medida L6.M2: Canal de consultas y sugerencias

El servicio de consultas y sugerencias es fundamental para la mejora de los servicios que la administración ofrece al ciudadano y para la relación de éste con aquella. Mediante esta vía el ciudadano se siente partícipe de las tareas de la administración.

Se pretende facilitar la presentación de quejas y sugerencias.

Se ha organizado internamente el flujo de las quejas y sugerencias de forma que se facilite su gestión: control a través de un repositorio de las consultas, envío al organismo competente, seguimiento de las mismas, archivo de las contestaciones para mejorar el conocimiento, etc.

El canal de consultas está totalmente operativo.

Estado de la Medida: Finalizada

Medida L6.M3: Apertura de nuevos canales para el ejercicio del derecho de acceso

La apertura de nuevos canales en las relaciones entre Administración y ciudadanos enriquecen el resultado final de las políticas públicas promoviendo una cultura de participación en las tareas propias de la administración. Si además, estos canales se adaptan para ejercer el derecho de acceso entonces, con ello, se simplificará y facilitará esa relación.

No obstante, la apertura del derecho de acceso a otros canales se retrasa *sine die* y por la nueva estrategia establecida por la Secretaría General de Administración Digital, de converger hacia un gestor completo para la tramitación electrónica de los expedientes que se inician en la sede electrónica. Esta convergencia no es posible cuantificarla en tiempo debido a los imprevistos técnicos que puedan surgir durante su desarrollo, por lo que esta última actividad se retira del plan. Esta situación, ha dado lugar a la modificación de la descripción del compromiso 3.1 asumido en el Tercer Plan, habiéndose comunicado esta situación a la O.G.P.

Estado de la Medida: Aplazada



3. RESUMEN ESTADO DE SITUACION

LINEA 1: ASPECTOS GENERALES				
Medidas y actuaciones		Calendario de implementación		
		Primer semestre 2018	Segundo semestre 2018	Primer semestre 2019
nº	Denominación			
Medida L1 M1	Denominación del portal de transparencia	Finalizada		
Medida L1 M2	Aspectos visuales	Finalizada		
Medida L1 M3	Motor de búsqueda global			Finalizada
Medida L1 M4	Adaptación a terminales móviles			Aplazada

LINEA 2 : ARQUITECTURA DE LA INFORMACIÓN				
Medidas y actuaciones		Calendario de implementación		
		Primer semestre 2018	Segundo semestre 2018	Primer semestre 2019
nº	Denominación			
Medida L2 M1	Diseño de la estructura espacial	Finalizada		
Medida L2 M2	Diseño general de la navegación	Finalizada		
Medida L2 M3	Diseño de menús y submenús	Finalizada		
Medida L2 M4	Adaptación de la estructura funcional a la ley	Finalizada		
Medida L2 M5	Separación información ajena a Publicidad Activa	Finalizada		
Medida L2 M6	Interrelación elementos información independientes		Finalizada	

LINEA 3: PUBLICIDAD ACTIVA				
Medidas y actuaciones		Calendario de implementación		
		Primer semestre 2018	Segundo semestre 2018	Primer semestre 2019
nº	Denominación			
Medida L3 M1	Establecimiento de menú Publicidad Activa	Finalizada		
Medida L3 M2	Clasificación información contenida en cada categoría	Finalizada		
Medida L3 M3	Organización de la sección sobre normativa	Finalizada		
Medida L3 M4	Organización sección sobre estructuras y funciones	Finalizada		
Medida L3 M5	Organización sección sobre planes y programas	Finalizada		
Medida L3 M6	Organización sección sobre estadísticas e informes	Finalizada		
Medida L3 M7	Agregación de nuevos elementos de Publicidad Activa			Finalizada

LINEA 4 : CALIDAD Y ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN				
Medidas y actuaciones		Calendario de implementación		
		Primer semestre 2018	Segundo semestre 2018	Primer semestre 2019
nº	Denominación			
Medida L4 M1	Adaptación contenidos a lenguaje más comprensivo		Finalizada	
Medida L4 M2	Mejora de las guías de ayuda		Finalizada	
Medida L4 M3	Mejora materiales visuales			Finalizada
Medida L4 M4	Ampliación del uso formatos reutilizables			Finalizada



LINEA 5 : ESPACIOS PARTICIPATIVOS				
Medidas y actuaciones		Calendario de implementación		
		Primer semestre 2018	Segundo semestre 2018	Primer semestre 2019
nº	Denominación			
Medida L5 M1	Espacios de participación			Finalizada
Medida L5 M2	Mejora de la información estadística actividad Portal			Finalizada
Medida L5 M3	Espacio para participación en elaboración de normas			Finalizada
Medida L5 M4	Mejora de la información sobre otros canales		Finalizada	

LINEA 6 : EJERCICIO DEL DERECHO DE ACCESO				
Medidas y actuaciones		Calendario de implementación		
		Primer semestre 2018	Segundo semestre 2018	Primer semestre 2019
nº	Denominación			
Medida L6 M1	Simplificación del sistema de identificación			Finalizada
Medida L6 M2	Canal de consultas y sugerencias		Finalizada	
Medida L6 M3	Apertura nuevos canales para derecho de acceso		Aplazada	