



## ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES DE MEJORA DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA DE LA AGE

### 1. Introducción.

El III Plan de Gobierno Abierto de España tiene como objetivo potenciar los mecanismos de participación y diálogo con la sociedad civil, asegurar la cooperación interadministrativa entre los distintos niveles de la Administración, y fortalecer los cimientos del Gobierno Abierto.

El Plan incluye, entre otras medidas relevantes, un compromiso de “Mejora del Portal de Transparencia de la Administración General del Estado” cuya meta es ampliar y mejorar la calidad de la información y accesibilidad, introducir cambios en la arquitectura para conseguir búsquedas más intuitivas desde una perspectiva más participativa teniendo en cuenta las aportaciones de la sociedad civil, y avanzar en el acceso a la información mediante la simplificación del sistema de identificación y la apertura de otros canales de acceso.

En diciembre del año 2014 se puso operativo el Portal de Transparencia, cumpliendo con la Ley 19/2013, de forma que todos los Ministerios y organismos públicos pueden hacer pública la información, de carácter institucional, de relevancia jurídica, y de naturaleza económica, presupuestaria y estadística a la que están obligados.

Actualmente el Portal pone a disposición de los ciudadanos más de 1.570.000 datos, distribuidos en 25 categorías, y el número de páginas vistas ascendía a 8.282.736 a 30 de septiembre de 2017. El Portal de la Transparencia cuenta con el reconocimiento de diversas instituciones y ha recibido diferentes premios por su contribución a la transparencia:

- Premio ASEDIE 2015, otorgado por la Asociación Multisectorial de la Información “por ser un pilar de Gobierno Abierto”.
- Premio AUTELSI 2016 (Asociación española de usuarios de telecomunicación y de la sociedad de la información), en categoría de Proyecto tecnológico al servicio público.
- Premio @ASLAN 2016 (Asociación de proveedores de sistemas de red, internet y telecomunicaciones) en la categoría de “eTechnology – Datos abiertos” por su contribución a la transparencia de la actividad y acceso a la información pública.

El Informe del Mecanismo de Revisión Independiente (MRI) del II Plan de Gobierno Abierto resalta que el desarrollo y puesta en marcha del Portal de Transparencia representa un



compromiso y actividad de relevancia clave para España, ya que es el principal instrumento sobre el que descansa la Ley de Transparencia y la política de transparencia del Gobierno. El diseño del Portal, sus elementos, funcionalidad y estructura de catalogación de registros condicionan su eficacia e importancia. Se trató, en su opinión, del compromiso clave más importante de los establecidos en el II Plan de Acción de Gobierno Abierto de España.

El Consejo de la Transparencia y Buen Gobierno (CTBG) reconoce la importancia del Portal al señalar en su memoria de 2015, que su existencia permite agilizar la norma, supone un impulso decisivo para la transparencia de las instituciones públicas, y trae consigo un cambio cultural para las Administraciones Públicas y la ciudadanía. En poco tiempo se ha conseguido la publicidad inmediata y eficaz de un volumen considerable de datos e informaciones de la Administración General del Estado.

La OCDE, en su informe *"Spain 2016, linking reform to results for the country and its regions"* indica que el establecimiento del Portal de Transparencia, la coordinación de las Unidades de Información de Transparencia (UITs) son actuaciones relevantes para fortalecer la transparencia en España. La puesta en operativa del Portal es un paso significativo para cumplir los compromisos establecidos en la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, incrementar la accesibilidad de los ciudadanos a la información del sector público y permite que la información dispersa en las distintas instituciones quede organizada de forma más sistemática.

Ahora bien, estas mismas fuentes coinciden en señalar que la mejora del Portal es y debe ser una tarea continuada. Tras tres años desde la puesta en marcha, se detectan aspectos susceptibles de mejora tanto desde un punto de vista técnico como funcional. La mejora del Portal ha de ser una de las principales actividades a realizar y debe hacerse de forma permanente, con el fin de tenerlo plenamente adaptado a los requerimientos de los ciudadanos y de las propias Administraciones.

## 2. Proceso de detección de necesidades

Para la detección de las necesidades actuales del Portal de Transparencia se han analizado criterios, documentos y opiniones de origen diverso. Entre otros, cabe destacar las siguientes fuentes:

- El análisis del Portal por los funcionarios de la Dirección General de Gobernanza Pública y las Unidades de Información de Transparencia. Son una de las fuentes principales que se han tenido en cuenta en la detección de las mejoras a implantar teniendo en cuenta su



trabajo diario en el cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa a través del mismo, su experiencia en el diseño y operación, así como en la tramitación de las peticiones de acceso a la información.

- La Sociedad civil, a través de sus solicitudes de información pública, las peticiones recibidas en el proceso de elaboración del Tercer Plan de Gobierno Abierto, u opiniones de publicadas en medios de comunicación, ha sido otro de los elementos claves para detectar la problemática asociada al funcionamiento del Portal.
- La Memoria del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (CTBG) del año 2015 es un documento oficial que se ha considerado para detectar las carencias del Portal.
- También se han tenido en cuenta los comentarios del Consejo de la Transparencia y Buen Gobierno en las reuniones preparatorias para la evaluación del Portal correspondiente a 2016
- Se han tenido también presentes las opiniones de Organizaciones internacionales como la OCDE y las recomendaciones del Mecanismo de Revisión Independiente de la Alianza para un Gobierno Abierto.
- Se han celebrado además distintas sesiones de trabajo con el fin profundizar en esta materia:
  - Con representantes de la sociedad civil (18.9.17)
  - Con el Consejo de la Transparencia y Buen Gobierno (el 31.01.2017, 15.03.2017 y 11.10.2017)

### **3. Identificación de necesidades de mejora**

Las necesidades de mejora detectadas en el análisis realizado se han clasificado en las siguientes áreas:

- a) Arquitectura y estructura del portal.
- b) Publicidad activa.
- c) Calidad y accesibilidad de la información.
- d) Espacios participativos.
- e) Ejercicio del derecho de Acceso.



## **a) Arquitectura y estructura**

Entre los aspectos susceptibles de mejora se han detectado los siguientes:

- La información del Portal se presenta estructurada y adecuadamente organizada pero se separa en algunos aspectos de la clasificación de las obligaciones de transparencia recogidas en la Ley.
- El acceso concreto a las categorías y subcategorías en las que se ha ordenado la información no siempre es intuitivo ni permite un uso sencillo en todos los casos.
- La información, es difícil encontrar de manera clara y rápida dentro de unos niveles de agregación tan altos.
- Dificultad para continuar navegando por un determinado menú ministerial de transparencia cuando se cambia de una sub-categoría de información a otro
- Modificar la arquitectura del portal para dar cabida a la nueva información a publicar
- Separar claramente las informaciones ajenas al ámbito de la publicidad activa que figuran en el Portal.

## **b) Publicidad activa**

La ampliación de los elementos de publicidad activa en el Portal debe tener en cuenta la especial complejidad que reviste integrar en el Portal información procedente de distintos ministerios y también la conveniencia de mejorar la calidad de la información de lo ya publicado.

Es por ello que, durante la fase de detección de necesidades se ha constatado la necesidad de que el proceso de ampliación de la publicidad activa sea gradual.

Se considera necesario asegurar, en primer lugar, la revisión de la información publicada, asegurando que esté actualizada, sea completa y fácil de encontrar y procurando su unidad y homogeneidad teniendo en cuenta la procedencia de distintos ministerios

A medio y largo plazo, teniendo en cuenta las aportaciones de las Unidades de Información de Transparencia, las demandas de la sociedad civil y profundizando en el análisis de la información solicitada con más frecuencia será necesario establecer un calendario de



incorporación de información de interés público que se graduará en el tiempo en función de la mayor o menor dificultad técnica o de los desarrollos informáticos que exijan, en su caso, una implantación de forma más progresiva.

Finalmente, la mejora del portal debe concebirse como un proyecto de mejora continua, habilitando un espacio participativo que permita sugerencias en este sentido.

### **c) Calidad y Accesibilidad**

Del análisis de las fuentes consultadas, se han puesto de manifiesto entre otros, las siguientes posibles acciones de mejora:

- Las dificultades en el uso del buscador del Portal con filtros que requieren un conocimiento previo de la materia que se consulta.
- Traducir el lenguaje administrativo a lenguaje ciudadano haciendo que el buscador sea más sencillo e intuitivo mejorando las categorías establecidas, y haciendo que el lenguaje usado en el Portal y en el buscador sea más fácil de comprender.
- Advertir al ciudadano de los motivos cuando una categoría o subcategoría de información aparece vacía (sin datos o informaciones).
- Incorporar referencias temporales que determinen la fecha de publicación y la de actualización de la información.
- Mejorar la situación en aquellos casos en que se detecta un número considerable de pasos intermedios o clicks para acceder a la información.
- Cambiar el formato de publicación ya que un volumen considerable de la información publicada aparece en formato pdf, que cuenta con un grado mínimo de reutilización.
- Mejorar las informaciones publicadas con datos o explicaciones complementarias, resúmenes, textos sencillos y gráficos etc.
- Mejorar las explicaciones de la página de inicio y la explicación que antecede a determinadas categorías y sub categorías y destacar mejor el acceso a la guía de navegación.



#### **d) Espacios participativos**

Se han propuesto las siguientes mejoras:

- Espacios de participación ciudadana que permitan proponer mejoras a los servicios públicos demandados (espacios para sugerencias, propuestas y encuestas de satisfacción) a modo de programa de mejora continua del Portal e informar de los avances.
- Ofrecer con mayor detalle y de forma periódica informes estadísticos sobre la actividad y el uso del Portal.
  - Implementar un tablero (dashboard) con información permanentemente actualizada del uso del Portal y de sus principales estadísticas.
  - Conseguir un adecuado seguimiento del uso del Portal (con indicadores no agregados por meses o menor frecuencia, tales como duración media de las visitas, número de sesiones al día y su duración, número de páginas vistas, visitantes únicos) y, sobre el avance en el estado de los trámites de acceso a la información por Unidad de Información en Transparencia responsable.
- Facilitar a través del Portal la participación ciudadana en el proceso de elaboración de las normas.
- Mejorar la información sobre los distintos canales de participación y atención al ciudadano tanto en el Portal como en el resto de ámbitos.
- Mejorar la información sobre los servicios ofrecidos en el Punto de acceso general [administración.gob.es](http://administración.gob.es)

#### **e) Ejercicio del derecho de acceso**

Entre las mejoras a llevar a cabo figuran las siguientes:

- Simplificar el sistema de identificación para el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, haciéndolo más sencillo.
- Facilitar desde la web un canal fácil y accesible para la formulación de quejas y sugerencias en relación con el acceso a la información.



- Incluir un sistema de atención al ciudadano para el servicio del derecho de acceso con el objetivo de poder aclarar dudas o consultas durante la tramitación de la solicitud.